

Dúvidas frequentes sobre MFA

09/19/2024 13:36:41

[FAQ Article Print](#)

Category:	T.I.:MFA - Autenticação Multifator::Informação	Votes:	3
State:	public (all)	Result:	100.00 %
Language:	pt	Last update:	13:09:48 - 05/08/2024

Keywords

mfa autenticação multifator login celular smartphone duplo fator authenticator segurança senha adicional

Problem (public)

Solution (public)

Introdução

Aqui serão esclarecidas dúvidas mais frequentes relacionadas ao serviço de MFA, bem como dificuldades que podem ser resolvidas facilmente.

NESTE DOCUMENTO:

- MP Conecta sobre MFA

Dúvidas frequentes:

- O que é o MFA?
- Quando será preciso usar o MFA?
- Como eu uso o MFA?
- Onde eu baixo o "Microsoft Authenticator"?
- Como vejo as minhas configurações de MFA?
- Toda vez que eu abrir um aplicativo vai solicitar MFA?
- Posso utilizar um App diferente do "Microsoft Authenticator"?
- E se eu tenho mais de uma conta de usuário?
- Como saber se meu MFA está funcionando?
- O App é seguro, como fica a confidencialidade?
- Vou trocar de celular, como fica o MFA?

Problemas frequentes:

- Por que não recebo notificação pra aprovar no App?
- Sem memória ou espaço, o que fazer?
- Celular incompatível com App, o que fazer?
- Bloqueio de aplicativo, o que fazer?
- Erro ao cadastrar entrada sem senha, o que fazer?
- No registro, insiro PIN no celular, mas não segue, o que fazer?
- Troquei de celular ou redefini de fábrica e não atualizei MFA, o que fazer?
- E se eu estiver sem celular, temporariamente?
- Tenho conta Guest (Convidado) e não consigo aprovar o MFA, o que fazer?

Erros:

- Códigos de erro

Fique atento para as FAQs de Requisição e Incidentes em [1]HomeFAQ:

TI::Segurança::MFA - Autenticação Multifator

MP Conecta sobre MFA

Se preferir, veja o vídeo do [2]MP Conecta sobre MFA ocorrido em 16/nov/22 no assunto desejado:

Trecho Assunto

00:00 - 03:10 Introdução do Tenente-coronel Campos da CISE, chefe do Setor de Segurança Institucional.

03:10 - 05:10 Filipe Regis da GESEG sobre o Ato.

05:10 - 06:00 Como será o registro MFA.

06:00 - 07:30 Fragilidade da senha e proteção do MFA.

07:30 - 09:30 Como participar do MFA.

09:30 - 11:00 Grupos e fases de implementação.

11:00 - 11:50 Registrar proativamente ou pelo cronograma.

11:50 - 14:50 Uso do celular, privacidade - LGPD.

16:20 - 18:50 Teltec Solutions sobre o que é o MFA.

18:50 - 19:30 Exemplos de órgãos invadidos.

19:30 - 23:40 Sobre o Microsoft Authenticator.

24:30 - 25:00 FAQs de Registro e Dúvidas frequentes.

27:20 - 31:00 Demonstração de Registro MFA e "Continuar Conectado".

31:10 - 32:20 Cuidados e problema de aprovação por SMS.

33:10 - 34:20 Reforço sobre processo de registro.

33:30 - 36:30 Dúvidas: o que é 1% que o MFA não protege?

34:30 - 36:30 Fragilidade do MFA por SMS e outros métodos.

36:40 - 36:50 Dúvidas: gravação do evento?

37:00 - 38:00 Dúvidas: quem não recebeu e-mail?

38:10 - 39:20 Dúvidas: liberação é via CSTI?

39:20 - 40:00 Dúvidas: baixei App no celular, mas não libera acesso?

O que é o MFA?

Multi-factor authentication (MFA) ou Autenticação Multifator, se trata de um passo a mais na autenticação. Além de usuário e senha, uma confirmação no aplicativo do seu celular é necessária. É um ganho de segurança, uma vez que mesmo tendo seu usuário e senha, outra pessoa não poderá completar acesso, pois somente você terá o método adicional da sua conta em seu celular.

Quando será preciso usar o MFA?

A autenticação adicional, MFA, está já implementada. Ao utilizar ferramentas do Office 365 como Teams, Outlook e OneDrive, por exemplo, o MFA será solicitado.

Consulte [3]Ato n. 505/2022/PG

Como eu uso o MFA?

Após instalar o App "Microsoft Authenticator" no seu celular e registrar apenas uma vez, bastará aprovar no App, quando solicitado.

A aprovação será por PIN (correspondência numérica), onde você receberá dois números aleatórios no computador, informará no App do celular e clicará "SIM". Este método protege também contra ataques de fadiga (MFA fatigue attacks). Link de registro: [4]<https://aka.ms/setupmfa>

Consulte a FAQ: [5]Registrar o app Microsoft Authenticator para Autenticação Multifator (MFA)

Veja sobre isso no vídeo do [6]Workshop de MFA entre 30:45 e 32:00.

Onde eu baixo o "Microsoft Authenticator"?

Está disponível nas lojas de aplicativos do Android e iOS.

Como vejo as minhas configurações de MFA?

Basta acessar [7]<https://aka.ms/mysecurityinfo> e logar com seu usuário. Além de verificar, é possível atualizar informações, consulte as FAQs no caso de dúvidas.

Toda vez que eu abrir um aplicativo vai solicitar MFA?

O MFA será solicitado ao utilizar ferramentas do Office 365 como Teams, Outlook, por exemplo. Se você utilizar um navegador de internet, uma vez aprovado, o MFA não será exigido novamente por até 30 dias.

Por exemplo: Digamos que você acessou o Outlook pelo navegador Edge e aprovou o MFA. Se você abrir uma nova aba para o Teams, não será solicitado MFA novamente. E se abrir uma terceira aba para o OneDrive, também não.

Agora, se o Teams, por exemplo, for aberto através do aplicativo instalado no Windows, será solicitado MFA separadamente, pois o meio de acesso ao App, é diferente.

Notará também que, ao conectar, terá a opção de "Continuar conectado". Isso significa que neste navegador específico, deste dispositivo, não será necessário aprovar o MFA, mesmo se este navegador for fechado. Isso permanecerá pelo tempo determinado. A não ser que faça logoff do acesso ou limpe o cache do navegador. Este recurso não funciona em modo "anônimo" ou "privado", pois se baseia em cache.

Posso utilizar um App diferente do Microsoft Authenticator?

Os atendentes da COTEC estão acostumados com suporte a problemas relacionados ao Microsoft Authenticator. Dessa forma, a autenticação multifator (MFA) deve ser realizada no aplicativo da Microsoft.

E se eu tenho mais de uma conta de usuário?

Todas as contas de usuário terão MFA, conforme as etapas de implementação ocorrerem.

O "Microsoft Authenticator" suporta diversas contas registradas. Então, você poderá ter as duas contas cadastradas no "Microsoft Authenticator" do seu celular.

Como saber se meu MFA está funcionando?

Caso queira validar se está tudo certo com o registro, faça isso do seu computador:

- Abra o navegador em modo privado para evitar uso de cache (teclas

Control+Shift+N).

- Acesse o link [8]<https://aka.ms/setupmfa>
- Se sua conta for Guest use este [9]outro link

- Entre com usuário e senha.
- Uma notificação do app "Microsoft Authenticator" aparecerá no seu celular. Insira o PIN e aprove. Se não receber a notificação, abra o App e tente o "passo 3" novamente. Se ainda não receber a notificação, seu registro não está como deveria. Inicie a FAQ novamente ou peça ajuda na Central de Serviços.
- No seu computador a tela, a tela Informações de segurança mostrará o método "Microsoft Authenticator" e o modelo do celular que você cadastrou. Isso significa que está tudo certo com seu registro MFA.

Aprovação de solicitação MFA no seu celular. No seu computador, veja o modelo do seu celular cadastrado.

O App é seguro, como fica a confidencialidade?

O App "Microsoft Authenticator" coleta somente informações necessárias para o processo de aprovação de MFA. Para mais detalhes veja a FAQ [10]Política de Privacidade do serviço de Autenticação Multifatorial (MFA) e o [11]MP Conecta sobre MFA entre 11:50 e 14:50.

Vou trocar de celular, como fica o MFA?

Quando você registra no MFA, é criada uma relação entre sua conta corporativa e estes 3 elementos:

- Seu celular, o App Microsoft Authenticator e sua conta nele.
- Se algum destes 3 elementos mudar, você não conseguirá aprovar acessos que exigem MFA.

Antes de trocar seu celular, ou mudar algum destes 3 elementos, você precisa atualizar as informações do seu MFA, conforme [12]Atualizar Autenticação Multifator existente (MFA).

Por que não recebo notificação pra aprovar no App?

Durante a o registro do MFA no App Microsoft Authenticator, ou até mesmo depois de configurado, pode ser que a notificação não apareça no App. Essas mensagens podem ser apresentadas:

- Veja se tem conexão com a internet (abra um navegador, por exemplo).
 - Se a notificação não aparecer no celular, abra o App do "Microsoft Authenticator" e tente novamente. Alguns dispositivos desativam o App pra economia de energia.
 - Certifique-se também, no seu celular, de que as notificações para o App estão liberadas (bloqueios, notificações, privacidade, não perturbe, iCloud).
- Veja esta FAQ: [13]Não recebo notificações do Microsoft Authenticator.

- Se você recebe a notificação para aprovar quando acessado pelo computador, mas não recebe apenas quando acessado a partir do celular, tente o acesso pelos Apps. E lembre-se de revisar se as notificações para estes Apps estão liberadas.

- App "Microsoft Teams", App "Microsoft Outlook", App "Google Chrome", etc.
- Se já tentou do celular, acesso pelo App Teams, por exemplo, e o erro persiste, remova conta a corporativa no App do Teams e tente novamente. Insistindo o problema:
- No celular, nas configurações do App de acesso (como Teams) remova o cache dele e depois remova o App.
- Reinicie o celular.
- Instale o App de acesso e tente novamente.

- Também procure nesta FAQ por "Bloqueio de aplicativo, o que fazer?".
- Por fim, Pode ser necessário redefinir seu MFA mediante validação de seus dados. Para saber como fazer, procure nesta FAQ por "Troquei de celular ou redefini de fábrica e não atualizei MFA, o que fazer?"

Sem memória ou espaço, o que fazer?

O App "Microsoft Authenticator", no seu celular, costuma usar menos de 200 MB tanto de espaço quanto de memória.

Você pode fazer procedimentos básicos de liberação de espaço no seu celular, procurando no Google ou nos sites abaixo:

Android: [14]Liberar espaço - Ajuda do Android (google.com)
iPhone: [15]Gerenciar o armazenamento de fotos e vídeos - Suporte da Apple (BR)

Ou ainda, considerar, com muito cuidado, reset de fábrica, para apagar todas as configurações e dados em um caso extremo de começar do zero.

Caso não haja compatibilidade do atual, obter um celular compatível.

Se preferir, abra um ticket na [16]Central de Serviços para receber ajuda, informando o modelo do seu celular e se é Android ou iOS.

Celular incompatível com App, o que fazer?

Versão mínima: [17]iOS: 15
[18]Android: 8.0

Nos casos onde não é possível usar MFA por App, temos outra alternativa, utilizar MFA com método SMS.
É necessário uma deliberação da Secretaria-Geral (SG) para o uso de método SMS ([19]505/2022/PG).

Essa opção não é válida para membros, servidores e policiais, mas em casos específicos, de incompatibilidade, pode ser solicitado.

Siga estes passos:

- Peça para seu gestor fazer essa solicitação para SG, para que você possa usar SMS como método de autenticação no MFA, informando o motivo.

- Uma vez autorizado pela SG, você poderá abrir um ticket para ter a permissão de registrar o MFA por SMS seguindo esta FAQ [20]Registrar SMS para Autenticação Multifator (MFA).

Bloqueio de aplicativo, o que fazer?

Durante o Registro de MFA por App, ao apontar o celular para ler o QR Code, pode ser que receba alguma mensagem do tipo "bloqueio de aplicativo ativado". Se isso acontecer, desmarque a opção de "Bloqueio de aplicativo" no App do Microsoft Authenticator desta forma:

- Abra o Microsoft Authenticator e clique nos 3 pontos verticais

- Em seguida em Configurações.

- Procure por "Bloqueio de aplicativo" e desabilite. Então, tente o registro novamente.

Erro ao cadastrar entrada sem senha, o que fazer?

Você não precisa cadastrar entrada sem senha.

Após realizar o registro MFA, a sua conta irá aparecer no App 'Microsoft Authenticator'. Se você clicar nela, terá a opção de cadastrar entrada sem senha.

Você não precisa fazer isso, se fizer receberá um erro parecido com este:

Você não pode configurar a entrada por telefone sem senha porque seu administrador de TI desabilitou esse recurso para sua conta.

Não é necessário clicar na sua conta no App. Quando você precisar aprovar algum acesso receberá uma notificação do App, não sendo necessário clicar na conta.

Android iPhone

No registro, insiro PIN no celular, mas não segue, o que fazer?

Se for como no cenário abaixo, veja a solução em "Bloqueio de aplicativo, o que fazer?", neste documento.

Mas se for algo diferente, veja "Por que não recebo notificação pra aprovar no App?" neste documento.

Cenário:

Durante o [21]Registro de MFA, no "passo 11", após inserir os dois números (PIN) no celular e clicar em "SIM", recebo mensagem de "negado". Na tela de registro, o botão de "Próximo" fica desabilitado, cinza. Ou seja, não é possível terminar o registro.

Botão "Próximo" fica esmaecido, mesmo após inserir PIN no celular. Não recebe a mensagem de "Notificação aprovada".

Troquei de celular ou redefini de fábrica e não atualizei MFA, o que fazer?

Quando você registra no MFA, é criada uma relação entre sua conta corporativa e estes 3 elementos:

- Seu celular, o App Microsoft Authenticator e sua conta nele.

Se algum destes 3 elementos mudar, você não conseguirá aprovar acessos que exigem MFA.

Antes de trocar seu celular, fazer uma redefinição/reset de fábrica, ou mudar algum destes 3 elementos, você precisa atualizar as informações do seu MFA, conforme [22]Atualizar Autenticação Multifator existente (MFA).

Caso não tenha feito isso, abra um incidente na [23]Central de Serviços, informe o motivo e anexe a mensagem que recebe ao tentar aprovar. Você precisará validar seus dados para redefinição do MFA.

Atenção: Fique atento na comunicação através da Central de Serviços, onde você receberá instruções do que fazer. A Central de Serviços não exige MFA.

E se eu estiver sem celular, temporariamente?

Você poderá utilizar uma senha adicional, temporária, durante um tempo determinado, até que tenha seu celular novamente. É preciso abrir um incidente informando o motivo na [24]Central de Serviços.

Atenção: Fique atento na comunicação através da Central de Serviços, onde você receberá instruções do que fazer. A Central de Serviços não exige MFA.

Tenho conta Guest (Convidado) e não consigo aprovar o MFA, o que fazer?

Se você acessa recursos do MPSC com uma conta que não tem "@mpsc.mp.br", você tem uma conta "Convidado". Se está tendo problemas para aprovar o MFA no seu celular veja estes pontos:

- Tente registrar seu celular para uso do MFA seguindo esta FAQ:

[25]Registrar o app Microsoft Authenticator para MFA - Contas de Convidado.

- Se você está tendo problemas para registrar ou não recebe as notificações no seu celular, solicite ajuda para seu contato dentro do MPSC. Peça para ele abrir um ticket para você na [26]Central de Serviços, informando seu e-mail de contato e que o suporte é para uma "conta Convidado".

Código de erros

Referência: [27]<https://login.microsoftonline.com/error>

Código O que significa? O que fazer?

500121 A notificação de aprovação de MFA foi enviada para o celular, mas não foi aprovada no App "Microsoft Authenticator". Cenário 1: Se você já utiliza MFA normalmente, ao fazer um acesso, pode ter demorado demais para aprovar no App. Neste caso basta, abrir o App tentar novamente. Mais informações em "Por que não recebo notificação pra aprovar no App?"

Cenário 2: Se você está tentando se registrar no MFA através de "[28]<https://aka.ms/setupmfa>", mas ao invés de receber a mensagem de "Mais

informações", você recebe uma mensagem para "Aprovar". Mais informações, consultar "passo 5" da FAQ [29]Registrar o app Microsoft Authenticator para Autenticação Multifator (MFA)

Isso significa que você precisará solicitar um "Reset MFA" para que você possa vincular seu celular e App atuais na sua conta de usuário. Para isso, abra um ticket no [30]Catálogo de Serviços procurando por "MFA" e informe que ao tentar iniciar o registro recebeu a tela para "Aprovar" e não para "Mais informações".

Está com problemas?

Abra um incidente no "Catálogo de Serviços" para seu caso ser analisado.

[31]link.

Não perca o vídeo do Workshop de MFA: [32]link.

[1] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerFAQZoom;ItemID=2170;Nav=>

[2] <https://web.microsoftstream.com/video/eaab19d6-a24f-4af9-9260-8262b104c1a9?referrer=https:%2F%2Fapp.clickup.com%2Ft%2F33m7n2p>

[3] <https://www.mpsc.mp.br/atos-e-normas/detalhe?id=3192>

[4] <https://aka.ms/setupmfa>

[5] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerFAQZoom;ItemID=1739>

[6] <https://bit.ly/3AJXypM>

[7] <https://aka.ms/mysecurityinfo>

[8] <https://aka.ms/setupmfa>

[9] <http://aka.ms/mfasetup/?tenantid=97548954-fd5c-4411-b07c-4dc445759c9a>

[10] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1845;Nav=>

[11] <https://web.microsoftstream.com/video/eaab19d6-a24f-4af9-9260-8262b104c1a9?referrer=https:%2F%2Fapp.clickup.com%2Ft%2F33m7n2p>

[12] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1767;Nav=>

[13] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerFAQZoom;ItemID=2382∓OTRSCustomerInterface=GDaEqhGtaCSbBiXNYw06XkcsSQMuVF9m>

[14] <https://support.google.com/android/answer/7431795?hl=pt-BR#zippy=>

[15] <https://support.apple.com/pt-br/HT205703>

[16] <http://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[17] <https://apps.apple.com/us/app/microsoft-authenticator/id983156458>

[18] <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.azure.authenticator&hl=en&gl=US>

[19] <https://www.mpsc.mp.br/atos-e-normas/detalhe?id=3192>

[20] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerFAQZoom;ItemID=1790;Nav=>

[21] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1739;Nav=>

[22] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1767;Nav=>

[23] <http://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[24] <http://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[25] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=2334>

[26] <http://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[27] <https://login.microsoftonline.com/error>

[28] <https://aka.ms/setupmfa>

[29] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/public.pl?Action=PublicFAQZoom;ItemID=1739;Nav=>

[30] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[31] <https://helpdesk.mpsc.mp.br/otrs/customer.pl?Action=CustomerServiceCatalogue>

[32] <https://bit.ly/3AJXypM>