

Cuidados com Acesso Suporte Remoto

Edição nº21
Março/2022

Acesso para suporte remoto corresponde à viabilização do acesso a um computador ou dispositivo a partir de qualquer localização remota. Para isso, é necessária a instalação de um software de acesso remoto neste computador. Com ele é possível acessar diretórios ou arquivos, realizar a manutenção e reparo de sistemas através de outra máquina e compartilhar a tela do seu computador em equipamentos que façam a conexão.

Dentre as várias vantagens que esta tecnologia pode fornecer podemos citar:

- Economia com deslocamento de funcionários;
- Economia de tempo, pois não terá mais a necessidade da movimentação do funcionário até o local, os serviços são realizados de forma rápida e mais serviços podem ser feitos neste espaço de tempo;
- Aumento da produtividade devido a otimização de tempo.



Porém, são necessários alguns cuidados relacionados à Segurança da Informação para que os benefícios da mobilidade não se percam. Listaremos alguns cuidados importantes:

- Não confie na “ajuda” oferecida que você não solicitou: tente confirmar a identidade de quem está querendo acessar seu computador. Aqui no TRE/RN, utilizamos o VNC para acessar e dar suporte remoto, sendo:
 - Nos computadores instalados no ambiente secretaria, aparecerá uma janela para confirmar se você aceita o acesso – o que deve ser feito apenas se você já fez contato com a Central e aguardava um atendimento.
 - Nos computadores instalados em ambiente com SIS (Zonas e alguns setores da sede), para que a conexão seja liberada é necessário habilitar o Suporte Remoto na janela do SIS. Após o atendimento ter sido finalizado, é importante lembrar de voltar à janela do SIS e finalizar o suporte remoto;
- Nunca aceite conexão de algum IP diferente da sua rede: geralmente os IPs de suporte empresarial começam com "10.", portanto se o início do número IP que estiver tentando se conectar a sua máquina for diferente, recuse de imediato;
- Nunca forneça senhas de redes sociais e aplicativos;
- Sempre fique atento à reprodução na tela do seu dispositivo:
 - Acompanhar o que o suporte está fazendo na sua tela pode te orientar a respeito das ações a serem tomadas caso o problema volte a aparecer e também garante a sua segurança, caso o técnico responsável pelo suporte remoto entre em pastas e sites confidenciais, por exemplo, você pode bloquear o compartilhamento imediatamente;
- É necessário alterar frequentemente todas as senhas para acesso remoto: com esta atitude, dificulta o acesso indevido através da quebra de senha por força bruta;
- Em caso de dúvidas quanto à legitimidade de quem está tentando se conectar a sua máquina, entre em contato com a Central de Serviços para confirmar a origem da conexão, através do telefone 3654-5555, para que seja prontamente analisada e tomadas as devidas providências.

Tomando as precauções necessárias o suporte remoto online se torna uma solução segura para seus usuários, além de benéfica em diversos sentidos.

Fique ligado: no próximo mês, falaremos sobre *Defacement!*