# O que significa "recuperação de e-mail"?

Ajudar a pessoa a **voltar a ter acesso ao e-mail antigo**, seja Gmail, Outlook, Yahoo etc. Na prática, isso pode envolver:

- Redefinir senha (via celular, e-mail de recuperação ou perguntas).
- Preencher corretamente o formulário de recuperação.
- Orientar passo a passo no WhatsApp ou fazer via acesso remoto (com autorização).
- Criar uma nova conta se a recuperação for impossível.

## X O que você vai precisar saber/fazer no atendimento?

#### 1. Perguntas básicas ao cliente:

- Qual o e-mail que quer recuperar? (ex: joao123@gmail.com)
- Tem acesso ao número de celular cadastrado? Ou ao e-mail de recuperação?
- Lembra da senha anterior ou quando usou pela última vez?

### 2. Ações comuns que você pode realizar:

#### Para Gmail:

- Acesse: https://accounts.google.com/signin/recovery
- Tente:
  - o Informar a última senha que lembra.
  - o Confirmar código no celular ou no e-mail alternativo.
  - o Enviar código por SMS ou chamada.
- Se não tiver mais acesso ao número/email:
  - o Tente o formulário de verificação.
  - Às vezes o Google faz perguntas sobre uso anterior: datas aproximadas, etiquetas, etc.

### Para Outlook/Hotmail:

- Acesse: https://account.live.com/password/reset
- Tente:
  - o Escolher "Esqueci minha senha".
  - o Enviar código para celular/email.
  - o Se não tiver acesso, clique em "Não tenho nenhuma dessas opções".
  - o Complete o formulário de verificação da Microsoft.

## **1** Cuidados importantes:

- **Nunca peça senha da pessoa.** Sempre ajude ela a redefinir, mas deixe que ela insira a nova senha.
- Se for fazer remotamente, sempre peça autorização por escrito no WhatsApp.
- Evite se comprometer a 100% de recuperação: às vezes, não é possível e o ideal é criar uma nova conta e migrar os contatos.

# O que incluir na entrega do serviço

- Confirmação de que a conta foi recuperada (ou informe que foi necessário criar outra).
- Nova senha definida pelo cliente.
- Dicas de segurança básica (ex: ativar verificação em duas etapas).
- E-mail salvo em PDF ou TXT com instruções de como manter seguro (isso gera valor e confiança).

# ✓ Modelo de Autorização por Escrito (WhatsApp ou impresso)

Você pode enviar esta mensagem diretamente pelo WhatsApp para o cliente antes de começar o atendimento:

| AUTORIZAÇÃO PARA RECUPERAÇÃO DE E-MA  | AIL                       |
|---|---------------------------|
| Eu,, residente em   | , portador(a) do CPF nº   |
|   | , autorizo o profissional |
| responsável do projeto Click Fácil a realizar, er<br>necessários para a tentativa de recuperação do | •                         |

- Estou ciente de que:
  - Os dados informados serão utilizados exclusivamente para este fim;
  - A Click Fácil não se responsabiliza por eventuais perdas de dados ou falhas nos sistemas das plataformas de e-mail;
  - O serviço depende da disponibilidade e critérios da plataforma de e-mail (Google, Microsoft, etc.);
  - Após finalizado o processo, todas as informações de acesso devem ser trocadas pelo titular para garantir sua segurança.

| Cont | a d | e e | -mail | a ser | recup | oerada: |  |
|------|-----|-----|-------|-------|-------|---------|--|
|      |     |     |       |       |       |         |  |

| <b>⑥</b> Checklist – Dicas de Segurança Básica para E-mail (Entregue após atendimento)  |
|---|
| Você pode mandar isso como um texto no WhatsApp ou num pequeno PDF personalizado com<br>a identidade do Click Fácil. Eis o conteúdo:                    |
| ★ CHECKLIST DE SEGURANÇA – SUA CONTA DE E-MAIL SEGURA   |
| Para manter sua conta segura e evitar problemas futuros, siga estas recomendações:  |
| ✓ 1. Altere sua senha regularmente  Crie senhas fortes com letras maiúsculas, minúsculas, números e símbolos. Exemplo:  M@eus1nh0.2025                  |
| <ul> <li>2. Ative a verificação em duas etapas (2FA)</li> <li>Isso impede acessos não autorizados, mesmo que alguém descubra sua senha.</li> </ul>      |
| Ativar no Gmail   |
| Ativar no Outlook   |
| <ul> <li>3. Mantenha seus dados de recuperação atualizados</li> <li>Verifique se seu número de telefone e e-mail alternativo estão corretos.</li> </ul> |
| <ul> <li>4. Não clique em links suspeitos ou promoções falsas</li> <li>Se parecer bom demais para ser verdade, provavelmente é golpe.</li> </ul>        |
| ✓ 5. Nunca compartilhe sua senha com ninguém  |
| ✓ 6. Faça logout em dispositivos públicos ou de terceiros   |

Assinatura do(a) titular: \_\_\_\_\_

7. Use um antivírus confiável e mantenha o sistema atualizado

Data: //\_\_\_\_\_