23 de março de 2019

Recomendação nº 02/2019 – *Como agir em caso de perfil falso em Redes Sociais*

Facebook, WhatsApp, Instagram e Twitter

Atualização: 23 de março de 2019

Por favor, entre em contato com o **CTIR Gov**, caso tenha alguma dúvida relacionada a esta publicação em sua Coordenação ou pelos contatos abaixo.

Informações:
https://www.ctir.gov.br

E-mail:
cgtir@presidencia.gov.br

Telefone:
+55 (61) 3411-2315

Notificação de Incidentes:
ctir@ctir.gov.br

INOC-DBA: 10954*810

Obs.: As informações, aqui disponibilizadas, têm o objetivo de fornecer avisos e recomendações sobre questões de segurança da informação comuns para integrantes de órgãos de governo, vinculados e o público em geral.

1. Descrição do Problema

Com bilhões de usuários ativos espalhados pelo mundo, no Brasil, aplicativos como ***Facebook, WhatsApp***, ***Instagram e Twitter*** figuram como as principais formas de expressão entre usuários de redes sociais. Em função dessa popularidade, eles estão sendo utilizados como instrumento estratégico de comunicação por integrantes de diversas empresas, inclusive com bastante difusão entre servidores públicos em todo o País e representações no exterior.

Páginas e contas que imitam outras pessoas não são permitidas. Ao verificar uma conta que finge ser você, alguém que você conhece ou uma figura pública, é recomendado que informe ao suporte dessas aplicações. Como consequência desse cenário, a difusão de perfis falsos pode ser particularmente danosa à imagem do servidor, seu cargo e ao seu respectivo órgão e, por mais que existam formas de combate às ações de falsidade ideológica, a penalização dos responsáveis pela criação de perfis falsos não é uma ação simples de se realizar.

O **CTIR Gov** recomenda a divulgação, em todos os órgãos de governo e entidades vinculadas, da presente recomendação, orientando quais são os recursos disponibilizados pelas plataformas para seus usuários ao se descobrir a existência de perfis falsos.

2. Impacto

A atribuição de falsidade ideológica na utilização de perfis falsos pode resultar em dano à imagem da pessoa cujo o perfil falso foi atribuído, assim como ao cargo que ocupa e ao órgão em que está lotada.

3. Recomendações

Denuncie o caso ao atendimento de "suporte ao usuário" das aplicações, enviando todas as informações solicitadas, incluindo uma foto do seu documento de identidade emitido pelo governo, exigida em alguns casos. O suporte ao usuário prioriza as denúncias enviadas pela pessoa que está sendo alvo do perfil falso ou pelo seu representante legal.

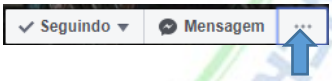
Como reforço, envie os dados de sua denúncia ao endereço eletrônico ctir@ctir.gov.br, para que o **CTIR Gov** também abra uma notificação junto à empresa e acompanhe as ocorrências entre integrantes de órgãos de governo e vinculados.

4. Formas de Denúncia

4.1 *Facebook*

4.1.1. Se quiser denunciar uma conta por se passar por outra pessoa, primeiro determine se você está denunciando um Perfil ou uma Página, entenda a diferença no *link* https://www.facebook.com/help/337881706729661?helpref=faq_content .

4.1.2. Para denunciar um Perfil, vá até a conta impostora. Se não for possível encontrá-lo, experimente pesquisar o nome usado no perfil ou perguntar a amigos se eles podem lhe enviar um *link*.

4.1.3. No perfil a ser denunciado, Clique no botão *"..."*, ao lado de *"Mensagem "* 

e, em seguida, em *"Dar feedback ou denunciar esse perfil"*.

4.1.4. Siga as instruções na tela para enviar a denúncia sobre imitação de identidade.

4.1.5. Se você não tiver uma conta do ***Facebook*** e desejar denunciar alguém que está fingindo ser você ou uma pessoa que você conhece, preencha o formulário no *link* https://www.facebook.com/help/contact/295309487309948?helpref=faq_content.

4.1.6. Para denunciar uma Página do ***Facebook*** que esteja se passando por uma figura pública, preencha o formulário no link https://www.facebook.com/help/contact/2047597315284384?helpref=faq_content.

4.1.7. Se a conta que se passa por outra pessoa estiver apenas no ***Messenger***, abra a conversa e toque em (***Android***) ou no nome da pessoa, na parte superior (***iPhone/iPad***); role a tela para baixo e toque em *"Ocorreu um erro"*; selecione *"Fingindo ser outra pessoa"* como sua categoria; toque em *"Enviar feedback"*; toque em *"Denunciar conversa > Denunciar"* para enviar a conversa para análise.

4.1.8. A sua denúncia está feita e será analisada pela equipe do ***Facebook***. Enquanto isso, você poderá verificar o *status* da denúncia na *"Caixa de Entrada de Suporte"* (*https://www.facebook.com/support/).*

4.2 *WhatsApp*

4.2.1. Com a conversa (do grupo ou de uma pessoa) aberta, clique no botão com três pontos no canto superior direito;

4.2.2. No menu, clique em *"Mais"*;

4.2.3. A seguir, clique na opção *"Denunciar"*;

4.2.4. Caso não deseje apagar as mensagens recebidas e sair do grupo ou bloquear o contato em questão, desmarque a caixa indicada antes de concluir o processo clicando em *"Denunciar"*.

Observação. O CTIR Gov também recomenda a leitura da Recomendação nº 01/2018 - ***Golpe de Clonagem de Contas do Aplicativo WhatsApp***, com o detalhamento das medidas de prevenção e mitigação, publicada em: *https://www.ctir.gov.br/arquivos/recomendações/2018/Recomendação_1_2018_golpe_whatsapp.pdf* .

4.3. ***Instagram***

4.3.1. Clique no *link* *http://help.instagram.com/contact/636276399721841?helpref=faq_content* e preencha o formulário com suas informações pessoais.

4.4. ***Twitter***

4.4.1. Clique no *link* *https://help.twitter.com/forms/impersonation* .

4.4.2. Na página, você poderá marcar detalhes sobre o seu pedido de ajuda. Entre as opções, *"Uma conta está se passando por mim ou por alguém que eu conheço"; "Uma conta está fingindo ser ou representar minha empresa, marca ou organização"; "Minha conta foi suspensa"; "Não consigo entrar em minha conta"; "Minha conta foi invadida ou comprometida";* e *"Alguém está usando meu endereço de e-mail sem minha permissão";*

4.4.3. Escolha a sua opção e, em seguida, siga as instruções na tela para enviar a denúncia.

5. Referências

- Central de Ajuda do ***Facebook*** - Como faço para denunciar uma conta ou uma Página que está fingindo ser eu ou outra pessoa? - Disponível em: *https://www.facebook.com/help/174210519303259*. Acesso em: 25 de fev. 2019.
- Suporte do ***WhatsApp*** - *Stolen Accounts* - Disponível em: *https://faq.whatsapp.com/pt_pt/general/26000244/?category=5245246*. Acesso em: 25 de fev. 2019.
- Central de Ajuda do ***Instagram*** - Denunciar uma conta impostora no Instagram - Disponível em: *https://help.instagram.com/contact/636276399721841?helpref=faq_content*. Acesso em: 25 de fev. 2019.
- Central de Ajuda do ***Twitter*** - Denunciar uma conta por falsa identidade. Disponível em: *https://help.twitter.com/forms/impersonation*. Acesso em: 25 de fev. 2019.
- ***Alerta nº 02/2018 – Golpe de Clonagem de Contas do WhatsApp***. Disponível em: *https://www.ctir.gov.br/arquivos/alertas/2018/ALERTA_2018_02_whatsapp.pdf* . Acesso em: 25 de fev. 2019.
- ***Recomendação nº 01/2018 - Golpe de Clonagem de Contas do Aplicativo WhatsApp***, com o detalhamento das medidas de prevenção e mitigação, publicada em: *https://www.ctir.gov.br/arquivos/recomendações/2018/Recomendação_1_2018_golpe_whatsapp.pdf*. Acesso em: 25 de fev. 2019.
- Fique seguro no ***WhatsApp***. Disponível em: <*https://faq.whatsapp.com/pt_br/android/21197244/?category=5245250*>. Acesso em: 25 fev. 2019.
- **PADRÕES PARA NOTIFICAÇÃO DE INCIDENTES AO CTIR Gov**. (*https://www.ctir.gov.br/arquivos/publicacoes/Padronizacao_Notificacao_CTIRGov.pdf*)

Coordenação-Geral do Centro de Tratamento e Resposta a Incidentes Cibernéticos de Governo (CGCTIR)

Informações: cgtir@presidencia.gov.br
Notificação de incidentes: ctir@ctir.gov.br