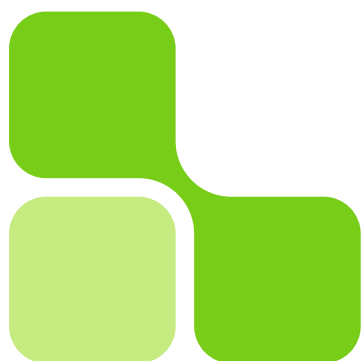


FAQ PERGUNTAS FREQUENTES



Este documento reúne respostas rápidas sobre o uso do site e do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

1. CONTA, CADASTRO E REGISTRO

Pergunta: Preciso de conta para acessar o site?

Não. Você pode acessar conteúdos públicos sem criar conta. Uma conta pode ser necessária para funcionalidades como: acessar o AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), inscrever-se em cursos/eventos, receber comunicações (newsletter) e acompanhar seu progresso em atividades.

Pergunta: Como me registro?

1. Clique "Registrar" ou "Criar Conta"
2. Preencha: Nome, E-mail, Senha
3. Confirme seu e-mail (clique link)
4. Pronto! Sua conta está ativa

Tempo: 2 minutos

Pergunta: Esqueci minha senha. O que faço?

1. Na tela de login, clique "Esqueci Senha"
2. Digite seu e-mail
3. Clique link no e-mail recebido
4. Crie senha nova
5. Faça login

Se não receber e-mail:

- Verifique pasta Spam/lixo eletrônico
- Aguarde 5 minutos
- Se ainda assim não chegar, entre em contato por um dos canais abaixo:
 - Formulário eletrônico disponível no site, na aba "Ajuda", no campo "Suporte Técnico"; ou
 - Envie um e-mail para: suporte@agricultura-social.org.

Pergunta: Posso ter múltiplas contas?

Resposta: Em regra, recomendamos manter apenas uma conta por usuário. Contas múltiplas podem dificultar suporte, emissão de certificados e rastreabilidade de acessos.

Se houver motivo legítimo (por exemplo, mudança de e-mail institucional), contate suporte@agricultura-social.org.

Pergunta: Como excluo a minha conta?

1. Vá para "Minha Conta" > "Configurações"
2. Clique "Encerrar Conta"
3. Confirme que deseja deletar
4. Conta será deletada em 30 dias

Pergunta: Como faço reset de conta?

Não oferecemos reset de conta. Se tem problema:

- Tente recuperar senha (veja acima)
- Se não funciona, contate: suporte@agricultura-social.org
- Pediremos verificação de identidade
- Ajudaremos a acessar

Pergunta: Minha conta foi hackeada. O que faço?

Faça IMEDIATAMENTE:

- Clique "Esqueci Senha"
- Crie nova senha (algo único e seguro)
- Notifique no Formulário eletrônico disponível no site, na aba "Ajuda", no campo "Suporte técnico"
- Assunto: "Conta Hackeada"
- Descreva o que aconteceu

O que faremos:

- Revisaremos a atividade suspeita
- Avisaremos se dados foram acessados
- Ajudaremos a proteger conta
- Se necessário, investigaremos o ocorrido



Projeto Agricultura Social (<https://agricultura-social.org>)
Versão 1.0 - Janeiro de 2026

Pergunta: Minha conta pode ser suspensa?

Resposta: Sim, em situações como violação dos Termos de Uso, tentativas de fraude, abuso do serviço, uso automatizado não autorizado (bots) ou incidentes de segurança.

Sempre que possível, adotaremos medidas proporcionais e registraremos a motivação.

2. PRIVACIDADE E DADOS

Pergunta: Quais dados vocês coletam?

Resposta: Depende de como você usa a plataforma. Em geral, podemos coletar dados de cadastro no AVA/ áreas restritas (nome, e-mail e credenciais de acesso) e dados acadêmicos no AVA (participação em cursos, progresso e conclusão).

Para detalhes completos, consulte a Política de Privacidade.

Pergunta: Vocês coletam CPF?

Resposta: Somente se for indispensável para uma finalidade específica e informada no momento da coleta. Se não for necessário, o CPF não deve ser solicitado. Em caso de dúvida, contate o canal de privacidade antes de fornecer.

Pergunta: Como faço para ver meus dados?

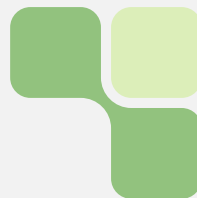
Direito LGPD: Você pode requisitar acesso a todos seus dados.

Como:

- Por meio do Formulário eletrônico disponível no site, na aba “Ajuda”, no campo “Canal de Privacidade e Proteção de Dados”; ou
- envie um e-mail para: privacidade@agricultura-social.org.

Resposta: Dentro de 15 dias úteis

Pergunta: Como delete meus dados?



Projeto Agricultura Social (<https://agricultura-social.org>)
Versão 1.0 - Janeiro de 2026

Pergunta: Como delete meus dados?

- Opção 1 - Delete conta (acima)
- Opção 2 - Solicite exclusão: Por meio do Formulário eletrônico disponível no site, na aba “Ajuda”, no campo “Canal de Privacidade e Proteção de Dados”; ou envie um e-mail para: privacidade@agricultura-social.org.

Resposta: Dentro de 15 dias úteis

Importante: Alguns dados podem ser retidos conforme a lei (ex: pagamentos).

Pergunta: Vocês vendem meus dados?

Resposta: Não vendemos dados pessoais. Podemos compartilhar dados com fornecedores (por exemplo, hospedagem e ferramentas do AVA) ou parceiros institucionais, quando necessário, sempre com salvaguardas e conforme a Política de Privacidade.

Pergunta: Quem acessa meus dados?

Resposta: O acesso é restrito a pessoas autorizadas e a fornecedores que precisem operar a plataforma, conforme controles de acesso e necessidade. Não há acesso irrestrito. Para mais informações, consulte a seção de compartilhamento na Política de Privacidade.

Pergunta: Como revogo o consentimento?

Resposta: Quando o tratamento depender de consentimento (ex.: newsletter, cookies não essenciais), você poderá revogar a qualquer momento:

- clicando em “descadastrar” no rodapé de e-mails;
- ajustando preferências de cookies no banner/central de privacidade;
- solicitando por e-mail: privacidade@agricultura-social.org (assunto: “LGPD – Revogação de consentimento”).

3. COOKIES E PREFERÊNCIAS

Pergunta: O site usa cookies?

Resposta: Apenas a plataforma AVA utiliza cookies. Cookies não essenciais (por exemplo, analíticos) serão ativados conforme as suas preferências, quando aplicável.

Pergunta: Como gerencio cookies?

Resposta: Ao entrar no AVA, você pode aceitar, recusar ou gerenciar cookies no banner/central de preferências. Você também pode ajustar cookies no seu navegador. A recusa de cookies não essenciais pode reduzir algumas funcionalidades, mas não deve impedir o acesso ao conteúdo público.

4. SEGURANÇA E INCIDENTES

Pergunta: Meus dados estão seguros?

Resposta: Adotamos medidas técnicas e administrativas proporcionais ao risco (como HTTPS/TLS, controle de acesso, logs e rotinas de backup). Ainda assim, nenhum sistema é totalmente imune. Se você suspeitar de problema de segurança, contate: suporte@agricultura-social.org.

Pergunta: Minha conta foi invadida. O que eu faço?

- 1) Redefina sua senha imediatamente.
- 2) Se você reutiliza senha em outros serviços, troque também nesses serviços.
- 3) Avise nossa equipe: Formulário eletrônico disponível no site, na aba “Ajuda”, no campo “Suporte Técnico”; ou envie um e-mail para: suporte@agricultura-social.org.

Faremos uma verificação de atividade e adotaremos medidas de contenção, quando cabível.

Pergunta: Encontrei uma falha (vulnerabilidade). Como reporto?

Resposta: Utilize o nosso Formulário eletrônico disponível no site, na aba “Ajuda”, no campo “Suporte Técnico” com a descrição do problema e, se possível, passos para reprodução. Evite divulgar publicamente antes de avaliação técnica.

5. SUPORTE E ATENDIMENTO

Pergunta: Como falar com vocês?

O canal de atendimento preferencial do Projeto Agricultura Social é o formulário eletrônico disponível no site, pois ele garante o correto registro e encaminhamento da sua solicitação.

Você pode nos contatar conforme o tipo de assunto:

Privacidade e proteção de dados pessoais

Para exercer seus direitos previstos na LGPD ou tratar de assuntos relacionados a dados pessoais:

- Acesse o site e vá até a aba “Ajuda”;
- Selecione o formulário no campo “Canal de Privacidade e Proteção de Dados”.

Segurança da informação

Para comunicar incidentes, falhas de segurança ou vulnerabilidades:

- Utilize preferencialmente o formulário eletrônico, selecionando a opção relacionada a “erro no site”; ou
- Envie um e-mail para: suporte@agricultura-social.org.

Contato geral

Para dúvidas gerais, informações institucionais ou outros assuntos:

- Utilize o formulário eletrônico disponível na aba “Ajuda”;
- Selecione o formulário no campo “Outros”.

6. TERMOS, REGRAS E LEGISLAÇÃO

Pergunta: Quais documentos devo ler?

Resposta: Recomendamos a leitura de: Termos de Uso, Política de Privacidade e Política de Cookies. Este FAQ é apenas um resumo prático e não substitui os documentos oficiais.

Projeto Agricultura Social (<https://agricultura-social.org>)
Versão 1.0 - Janeiro de 2026

Pergunta: Posso usar robôs/bots no site?

Resposta: O uso automatizado pode afetar a disponibilidade e a segurança do serviço. Caso você queira usar ferramentas automatizadas para fins legítimos (por exemplo, pesquisa), solicite autorização prévia pelo canal de privacidade, descrevendo finalidade e volume de acesso.

Pergunta: Qual lei se aplica?

Resposta: Aplica-se a legislação brasileira, especialmente a LGPD. Questões específicas de foro e competência, quando necessário, serão tratadas nos Termos de Uso.

Pergunta: Posso dar feedback sobre Site?

Sim! Adoramos feedback.

Utilize o formulário presente no site para nos enviar. Diga-nos:

- O que funciona bem
- O que pode melhorar
- O que está faltando
- Sua ideia

Nós lemos tudo e usamos para melhorar.

Há mudanças nos Termos?

Este FAQ é atualizado regularmente.

Próxima revisão: Janeiro de 2027