

# Recuperação de conta

Em caso de perda de seus dados de login, como telefone e e-mail, ainda é possível recuperar sua conta. Quando se iniciar o processo de login em nossa plataforma e não ter nenhum dado preenchido, um botão é exibido **Perdi e-mail e celular**, que ao ser clicado exibirá uma tela para a recuperação de conta e já avisa ao usuário que será preciso passar por nossa equipe de suporte interna para o processo humanizado, que irá lhe orientar e auxiliar na recuperação de sua conta.

E passado por todo o processo e aprovado, será enviado links para que possa continuar com o processo de recuperação, um lembrete, esses links têm validade máxima de 48h e se não conseguir realizar todo o procedimento dentro do prazo, terá que passar por todo o processo novamente.

## Qual a duração do processo humanizado?

Todo o processo desde a abertura do processo até a recuperação total de sua conta, tem um prazo máximo de 48h, devido ao vencimento dos links, se todo o processo ocorrer de forma rápida sem empecilhos esse tempo é reduzido. Lembre-se esse processo é realizado para proteção de dados.

## O processo humanizado é burocrático?

O processo é realizado por nosso suporte de atendimento ao cliente e algumas informações são solicitadas para que seja comprovado que é realmente o proprietário da conta que está fazendo a solicitação.

Revision #3

Created 5 April 2024 16:12:05 by Fernando Willian Da Silva E Santos

Updated 8 April 2024 17:59:26 by Fernando Willian Da Silva E Santos