

Guia de Acesso – Plataforma ACE Online

Este guia foi criado para ajudar alunos a resolver problemas de acesso à plataforma ACE Online de forma rápida e simples.

1. Acesso à Plataforma

Para acessar a plataforma:

- Entre no site oficial da ACE Online
 - Clique em "**Área do Aluno**"
 - Informe seu **login (e-mail)** e **senha**
-

2. Problemas Comuns e Soluções

Erro: "Usuário ou senha inválidos"

O que fazer:

- Verifique se digitou corretamente (atenção a letras maiúsculas/minúsculas)
 - Confirme se o e-mail está correto
 - Clique em "**Esqueci minha senha**" para redefinir
-

Erro: "Conta não encontrada"

O que fazer:

- Confirme se está usando o e-mail cadastrado
 - Verifique se já realizou sua matrícula
 - Entre em contato com o suporte
-

Erro: "Acesso negado" ou "Sem permissão"

O que fazer:

- Verifique se seu curso já foi liberado
 - Aguarde o prazo de liberação após matrícula
 - Fale com o suporte caso o problema continue
-

Página não carrega ou fica em branco

O que fazer:

- Atualize a página (F5)
 - Limpe o cache do navegador
 - Tente acessar por outro navegador (Chrome, Edge, etc.)
 - Verifique sua conexão com a internet
-

Plataforma fora do ar

O que fazer:

- Aguarde alguns minutos e tente novamente
 - Verifique se há aviso de manutenção
-

3. Acesso pelo Celular

- Utilize preferencialmente o navegador Google Chrome
 - Evite acessar por links antigos salvos
 - Sempre entre pelo site oficial
-

4. Redefinição de Senha

Se esqueceu sua senha:

1. Clique em "**Esqueci minha senha**"
 2. Informe seu e-mail
 3. Verifique sua caixa de entrada (ou spam)
 4. Crie uma nova senha
-


5. Suporte Técnico

Se nenhum dos passos resolver:

- Entre em contato com o suporte
- Informe:
 - Seu nome completo
 - E-mail cadastrado
 - Descrição do erro
 - Print da tela (se possível)

Dicas Importantes

- Sempre mantenha seus dados atualizados
- Não compartilhe sua senha
- Utilize navegadores atualizados
- Evite acessar de dispositivos públicos

 **Dica:** A maioria dos erros de acesso está relacionada a senha incorreta ou cache do navegador.

Conclusão

Seguindo este guia, você conseguirá resolver a maioria dos problemas de acesso rapidamente. Caso ainda tenha dificuldades, o suporte está disponível para ajudar.