

## 1. Orientações gerais

Olá! É um prazer te ter aqui, bora para as principais infos do seu curso livre?

### 1.1. Como enviar dúvida/mensagem ao tutor

Caso queira encaminhar uma dúvida ou mensagem para um tutor de seu curso é só seguir esses passos:

- Acesse a aula de "Exercício" mais próxima (dê preferência para o módulo relacionado à sua dúvida).
- Na aba "Tarefa" logo abaixo do vídeo, utilize a caixa de texto para escrever sua dúvida/mensagem.
- Preste atenção antes de enviar pois é necessário selecionar a opção **"tenho uma pergunta"**, como na imagem abaixo.

- Após selecionar a opção de pergunta, clique em "Mandar".

Sua dúvida/mensagem será enviada ao primeiro tutor disponível no sistema, podendo haver um tempo de resposta mais curto.

*Pode enviar quantas perguntas quiser para a tutoria antes de finalizar as 3 entregas do exercício no módulo. Se já enviou 3 entregas de atividade, não é mais possível enviar questões nesse módulo e terá que ir para o próximo e enviar a dúvida por lá!*

O **Fórum** é um local prioritariamente para troca de ideias entre os colegas. Não recomendamos que poste suas dúvidas com relação ao curso neste local. O fórum não envia notificação de novas postagens nem para a equipe de suporte e nem para os tutores. Por isso, utilize-o como local destinado a comunicação geral e troca de ideias/experiências com seus colegas.

### 1.2. Como enviar exercícios

**Para enviar oficialmente um exercício para avaliação**, siga o seguinte caminho dentro de qualquer módulo que você estiver:

1. Clique na aula "Exercício".
2. Dentro dessa aula, clique na aba "Tarefa" ao final da página.

3. Você tem a opção de escrever um comentário ao tutor na caixa de texto, ou de apenas anexar seu arquivo com a tarefa.
4. Uma vez finalizado o upload do arquivo a ser entregue, certifique-se de selecionar a opção **“Verifique minha tarefa. Quero receber um feedback do tutor”**, como na imagem abaixo.

Insira o texto aqui...

anexar um arquivo (até 100 MB)

☒ Verifique minha tarefa, quero receber um feedback de um tutor

☐ Eu tenho uma pergunta

Mandar

- Após selecionar a opção de tarefa, clique em “Mandar”.

**Atenção: Para receber o seu certificado é necessário: ver todas as aulas, fazer todos os exercícios, ser aprovado com mínimo de 70% na atividade final.** Apesar de que se dedicar em todas as atividades vai enriquecer e muito o seu aprendizado!

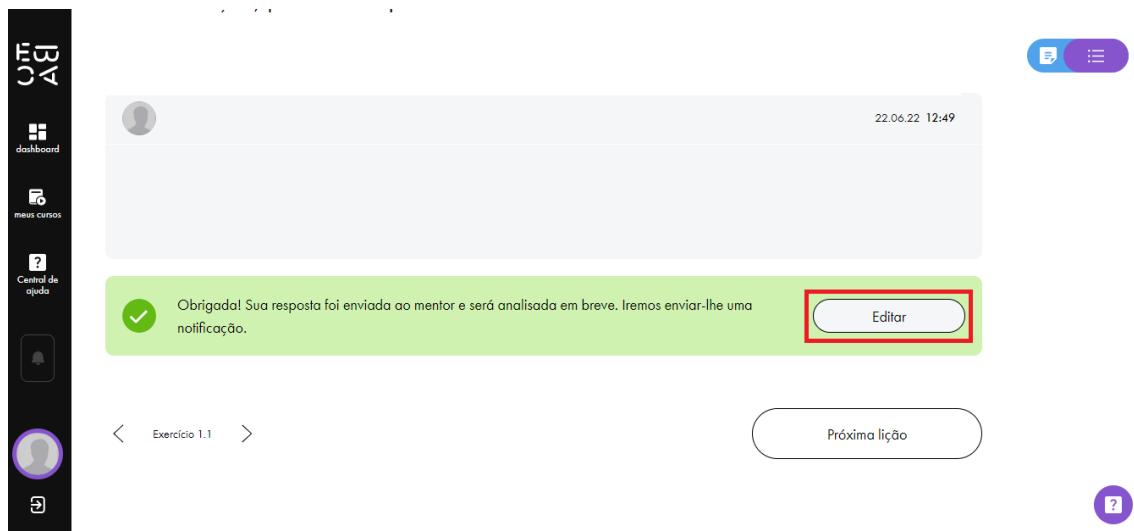
**O prazo de correção é de até 5 dias úteis.**

**É importante lembrar que você pode refazer as tarefas por 3 vezes, ou seja, realizar até 3 entregas por atividade**, por isso utilize o campo de pergunta quando necessário, e o de atividade realmente quando for realizar uma entrega. Vale a maior nota obtida, independentemente do número de entregas.

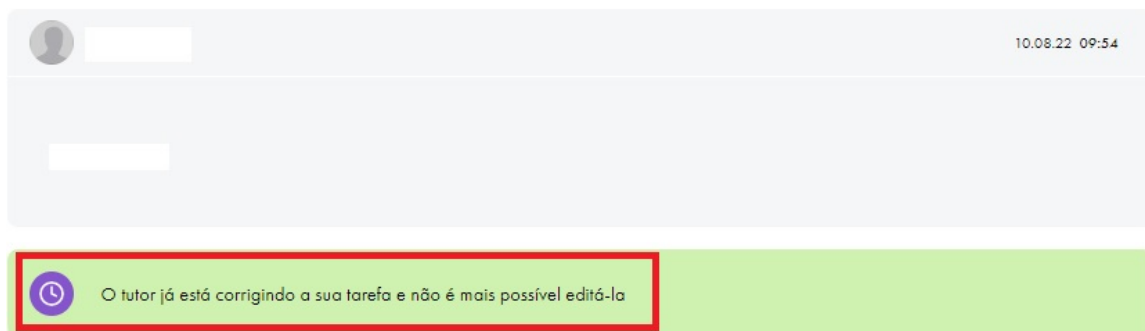
**Para enviar links** como o do Dropbox ou Pinterest, você deve salvar o link e colá-lo na caixa de texto de entrega da tarefa.

**Para enviar mais de um arquivo**, você pode anexar múltiplos arquivos à entrega com o limite recomendado de 100MB no total. Caso seu(s) arquivo(s) exceda(m) esse limite, recomendamos que faça uso de uma pasta compactada ou link público em algum sistema de drive online compartilhando o link através da caixa de texto.

**O que fazer se enviei o arquivo errado?** Não se preocupe, caso nenhum tutor tenha aberto a sua atividade ainda, você pode trocar o arquivo clicando em 'editar'. Vide print abaixo.



Se não for mais possível editar, ficará conforme abaixo. Mas não se preocupe, após receber a correção, você pode enviar novamente (dessa vez o arquivo certo).



### 1.3. Exercício Quiz | Autocorreção

Nestes exercícios haverá perguntas com alternativas, relacionadas às aulas e ao tema do módulo. Mesmo que você acerte ou erre a pergunta, você receberá um feedback explicativo com a razão do erro ou acerto, incentivando assim a autonomia no processo de aprendizado.

### 1.4. Aulas não ficam verdes / marcadas como vista. O que fazer?

Você precisa assistir cada aula até o final e baixar todos os arquivos disponíveis para registrar a visualização. Às vezes, por alguma instabilidade de conexão, o sistema não registra a conclusão da aula, nesses casos você pode selecionar manualmente a opção "marcar aula como assistida" ao final da página.

### 1.5. Quando são publicados novos módulos

Novos módulos são publicados semanalmente, salvo dos cursos que já estão com seu conteúdo completo publicado na plataforma.

### 1.6. Como funciona o suporte ao aluno

Oferecemos um canal de telefone e um de WhatsApp. (Números atualizados podem ser consultados no rodapé do nosso site [EBAC Online](https://ebaconline.com.br)).

Temos também o e-mail [suporte@ebaconline.com.br](mailto:suporte@ebaconline.com.br) para qualquer solicitação referente a atendimento ao aluno, reclamações, sugestões, suporte técnico e/ou financeiro.

## 1.7. Como comprovar sua matrícula

O seu e-mail de boas-vindas ao curso livre é a sua comprovação principal. Secundariamente, **você pode emitir o certificado de matrícula direto na plataforma**, vá no seu perfil > Revise os dados de nome, sobrenome, data de nascimento, CPF, cidade e telefone e clique em 'salvar' > Desça a tela e em 'Meus Certificados' no curso que deseja clique em 'emitir certificado' > Aguarde o processamento e depois clique em 'baixar'.

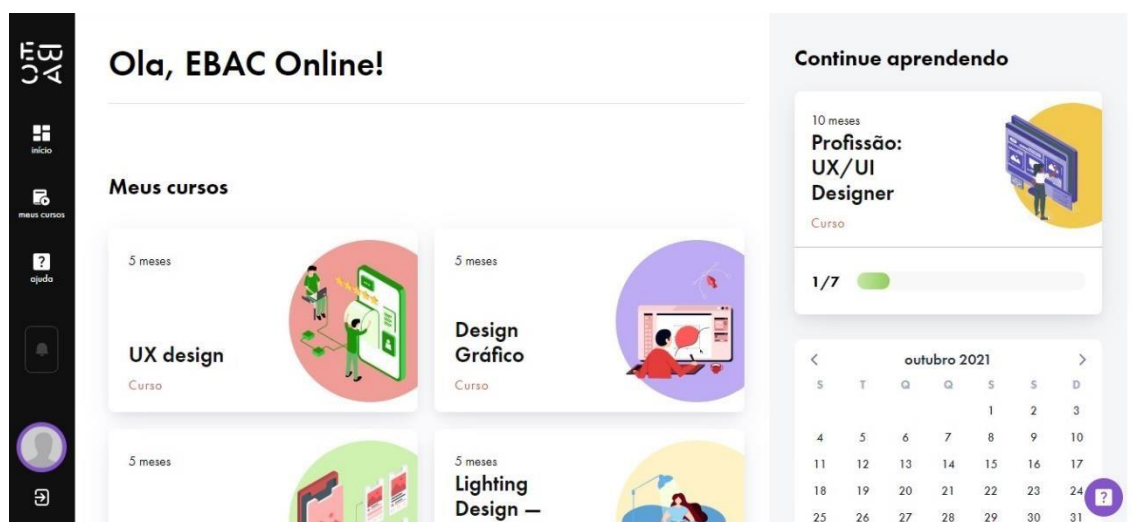
**Atentar que o certificado de matrícula só pode ser emitido uma vez, então deve verificar se os dados do perfil estão corretos antes de emitir! Também só é possível emitir após os primeiros 7 dias úteis do curso e o CPF constará caso o campo esteja preenchido no perfil.**

## 1.8. Como e quando receberei o meu Certificado de Conclusão

Após ser aprovado no curso livre da EBAC (tendo assistido todas as aulas, entregue todos os exercícios propostos e obtido nota mínima de 70% na atividade final) você receberá o certificado diretamente pela plataforma em até 15 dias úteis após a última correção.

## 2. Navegando na plataforma de ensino

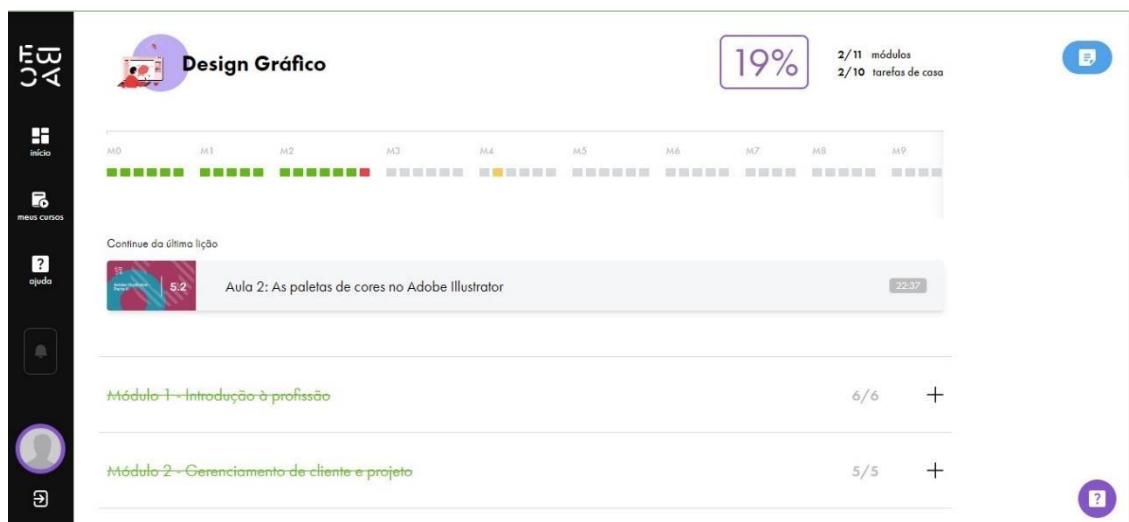
### 2.1. Página inicial da plataforma



Essa é a sua página inicial. Aqui você vê o dashboard com seus cursos adquiridos. Você também pode visualizar a lista completa dos cursos nos quais possui matrícula selecionando a opção “Meus cursos” no menu do lado esquerdo. Para acessar qualquer um deles, basta clicar no ícone com o nome do curso.

## 2.2. Página inicial do curso

Essa é a página inicial do seu curso.



Lembrando que a porcentagem de conclusão do curso (indicada no canto superior direito) se refere aos módulos lançados até aquele momento e não necessariamente ao curso completo.

Logo abaixo do nome do curso você vê a trilha colorida resumindo seu progresso no curso. A aula de onde você parou em seu último acesso aparecerá logo abaixo na seção “Continue da última lição”.

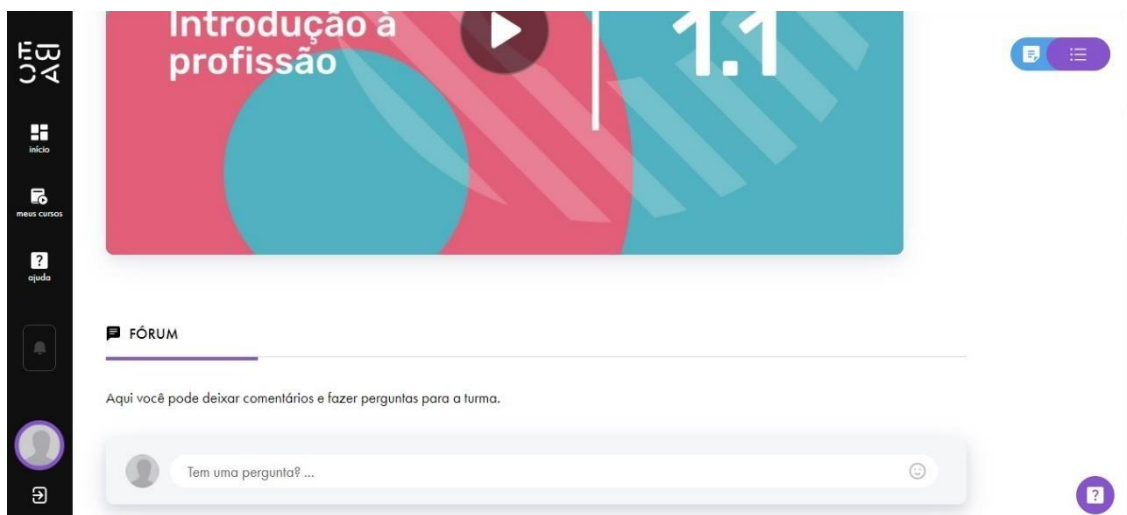
## 2.3. Página de aula



Ao clicar em uma aula da lista você verá essa tela.

Os materiais de apoio podem estar anexados logo acima ou logo abaixo do vídeo (Neste exemplo estão logo acima). No canto superior direito da tela você tem a opção “Anotações”, onde pode registrar suas anotações pessoais sobre a aula (estas não são compartilhadas com tutores ou colegas).

## 2.4. Fórum

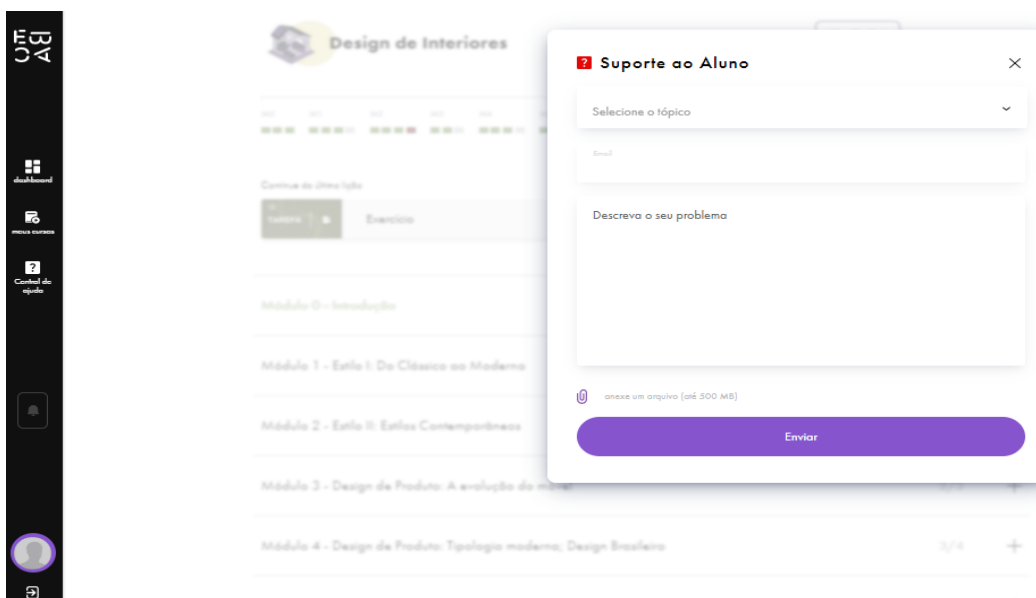


O Fórum está disponível aula por aula. Você pode localizar o fórum de cada aula arrastando a tela até abaixo do vídeo, onde verá a caixa de texto para fazer sua publicação.

Caso algum colega já tenha publicado um comentário no Fórum desta aula, ele aparecerá logo abaixo da caixa de texto.

**Atenção:** tudo que for publicado por você no fórum será visível à todos os alunos que possuem matrícula neste curso.

## 2.5. Central de Ajuda



Na opção “Ajuda” do menu lateral esquerdo, você consegue enviar uma mensagem para diferentes setores da EBAC Online.

Para isso, clique na opção “Tipo de solicitação” e escolha uma opção da lista suspensa.

Não esqueça de conferir se seu email está escrito corretamente, pois é através dele que você receberá um retorno. Escreva sua mensagem e clique em enviar.

### 3. Fale com a gente

Para falar com o suporte ao aluno, você pode usar os seguintes canais:

WhatsApp e Telefone informados no rodapé de nosso site: [EBAC Online](#)

E-mail: [suporte@ebaconline.com.br](mailto:suporte@ebaconline.com.br)

#### **Horário de funcionamento:**

Segunda à sexta, das 10h às 19h

#### **Prazo para retorno:**

Até 48hrs úteis.

### 4. Política de Cancelamento

Para esclarecer a nossa política de cancelamento, seguimos as diretrizes do Código de Defesa do Consumidor, onde define-se um prazo de 7 dias úteis após a matrícula para cancelamento com reembolso, troca de curso e cancelamento de possíveis parcelas vincendas.

**A solicitação de cancelamento do(a) ALUNO(a) só será formalizada mediante requerimento por email enviado ao endereço [suporte@ebaconline.com.br](mailto:suporte@ebaconline.com.br) ou no WhatsApp.** No caso de desistência do curso livre dentro do prazo de 7 (sete) dias a contar da inscrição online, fará jus ao reembolso do valor pago, fora taxas bancárias e de comodidade, bem como ao cancelamento das eventuais parcelas vincendas.

**Uma vez que o prazo apresentado é expirado não há o reembolso de nenhum valor já pago e nem o cancelamento de parcelas a vencer,** caso hajam. Ressaltamos que os cursos online possuem um valor único, o aluno apenas opta por parcelá-lo - essas parcelas não se equivalem a mensalidades.

Reforçamos que a política que adotamos não foi criada pela EBAC e sim, é prevista no Código de Defesa do Consumidor dentro do artigo que discorre sobre o "direito ao arrependimento" e vale para qualquer compra feita na internet, seja de cursos online ou outros produtos.

*Art. 49. O consumidor pode desistir do contrato, no prazo de 7 dias a contar de sua assinatura ou do ato de recebimento do produto ou serviço, sempre que a contratação de fornecimento de produtos e serviços ocorrer fora do estabelecimento comercial, especialmente por telefone ou a domicílio.*

Caso necessário, nosso contrato de prestação de serviços pode ser encontrado no rodapé de nosso website.

**Atenção:** Em hipótese alguma será permitido o trancamento da matrícula do curso ora contratado, uma vez que o curso se encaixa na modalidade de 'curso livre' e possui o período de acesso irrestrito de dois anos a contar da inscrição online.