

1. Orientações gerais

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, garantindo um tempo de resposta curto.

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 do módulo:

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 (clique no ícone do "clip de papel" para escolher o arquivo a ser anexado).
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.



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

Atenção: A nota mínima para aprovação é de 70% em cada exercício proposto do curso. Isso é requisito obrigatório para receber seu certificado.

É importante lembrar que você pode refazer as tarefas quantas vezes for necessário, não existe um limite de chances. Vale a maior nota obtida, independentemente do número de tentativas.

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.

1.3. Como liberar as próximas aulas

A liberação das aulas acontece de forma progressiva. Ou seja, você precisa assistir cada vídeo aula até o final, baixar todos os arquivos disponíveis, e entregar a tarefa caso se trate de uma aula de exercício para liberar a aula/módulo seguinte. 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. Relembando que apesar de ter assistido a todas as aulas, você só receberá seu certificado do curso caso tenha atingido a nota mínima em todas as tarefas propostas.

1.4. Quando são publicados novos módulos

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

1.5. Como funciona o suporte ao aluno

Priorize o e-mail online@ebac.art.br para qualquer solicitação referente a atendimento ao aluno, reclamações, sugestões, suporte técnico e/ou financeiro.

Como alternativa também oferecemos um canal de telefone e um de WhatsApp. (Números atualizados podem ser consultados no rodapé do nosso site [EBAC Online](#)).

1.6. Como comprovar sua matrícula

O seu e-mail de boas-vindas ao curso é a sua comprovação principal. Secundariamente, você pode utilizar também o comprovante de pagamento do curso. Esses documentos são válidos para solicitar descontos estudantis com a grande maioria das empresas fabricantes de softwares.

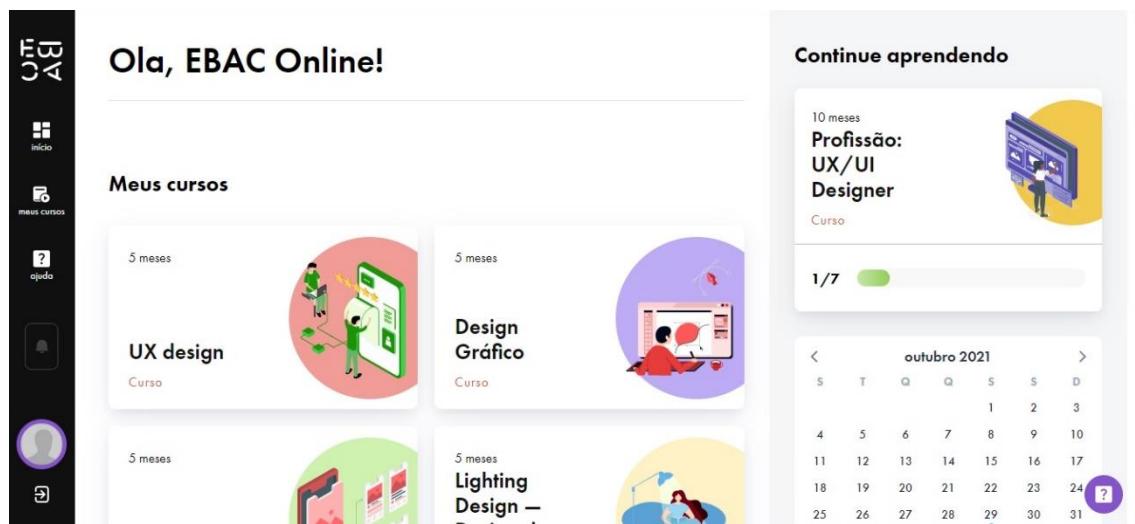
Caso necessite de documentação adicional, entre em contato conosco pelo email online@ebac.art.br.

1.7. Como e quando receberei o meu Certificado de Conclusão

Após ser aprovado no curso (tendo entregue todos os exercícios propostos e obtido nota mínima de 70% em todos) você receberá o certificado por e-mail em até 15 dias úteis após a última correção.

2. Navegando na plataforma de ensino

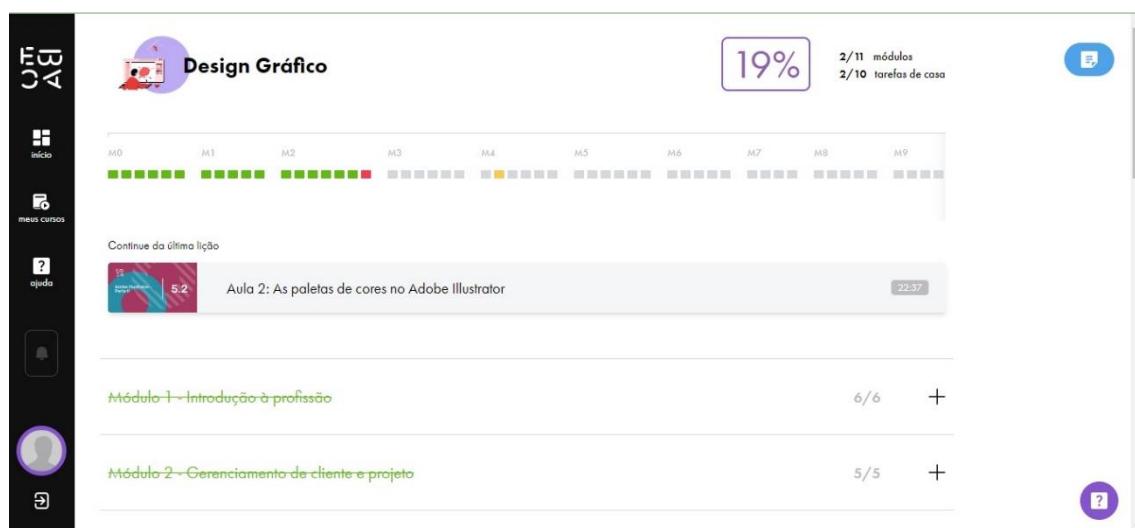
2.1. Página inicial da plataforma



The screenshot shows the EBAC Online platform homepage. On the left, a vertical sidebar features icons for 'início', 'meus cursos', 'ajuda', a bell, and a user profile. The main content area starts with a greeting 'Olá, EBAC Online!' and a section titled 'Meus cursos' displaying three completed courses: 'UX design' (5 months), 'Design Gráfico' (5 months), and 'Lighting Design' (5 months). To the right is a 'Continue aprendendo' section for a 'UX/UI Designer' course, showing a progress bar at 1/7 and a calendar for October 2021. The calendar highlights the 24th of the month.

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



The screenshot shows the 'Design Gráfico' course dashboard. The sidebar on the left is identical to the platform's. The main area features the course title 'Design Gráfico' with a progress bar at 19% completion. Below the progress bar is a timeline showing modules M0 through M9, with M0-M3 in green and M4-M9 in grey. A 'Continue da última lição' section shows a thumbnail for 'Aula 2: As paletas de cores no Adobe Illustrator' with a duration of 22:37. Below this are two completed modules: 'Módulo 1 - Introdução à profissão' (6/6) and 'Módulo 2 - Gerenciamento de cliente e projeto' (5/5). A blue circular icon with a question mark is located in the bottom right corner.

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



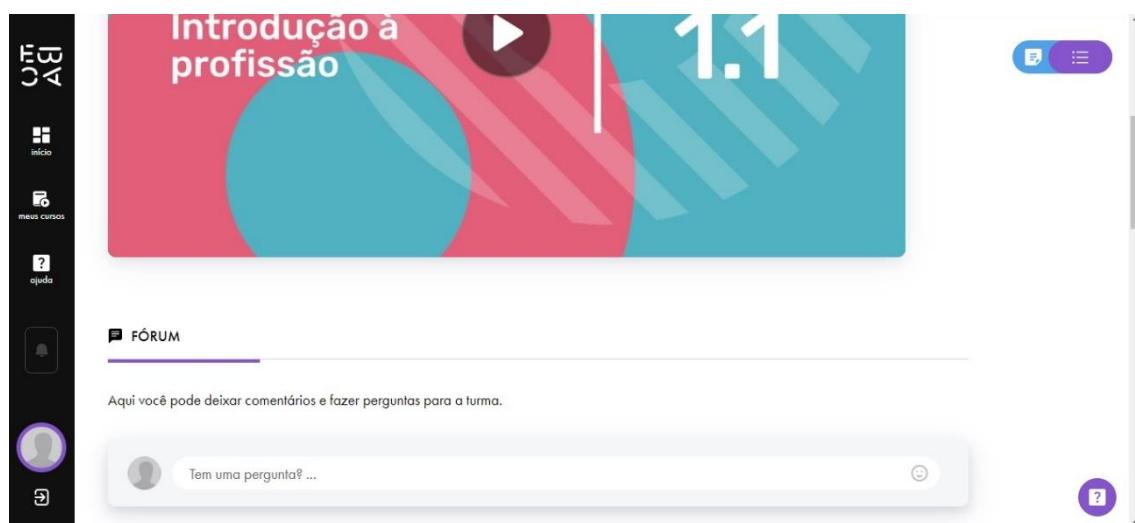
A screenshot of a course page from a learning platform. The page title is "Aula 1: O que é Design Gráfico e o que faz um designer". The left sidebar has icons for Início, meus cursos, ajuda, and a user profile. The main content area shows a video thumbnail with a play button and the text "Introdução à profissão". Below the video is a PDF file link titled "Design_Grafico_Slides_M1.pdf". The video has a large number "1.1" in the bottom right corner. There are also "Anotações" and "?" buttons in the top right corner.

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



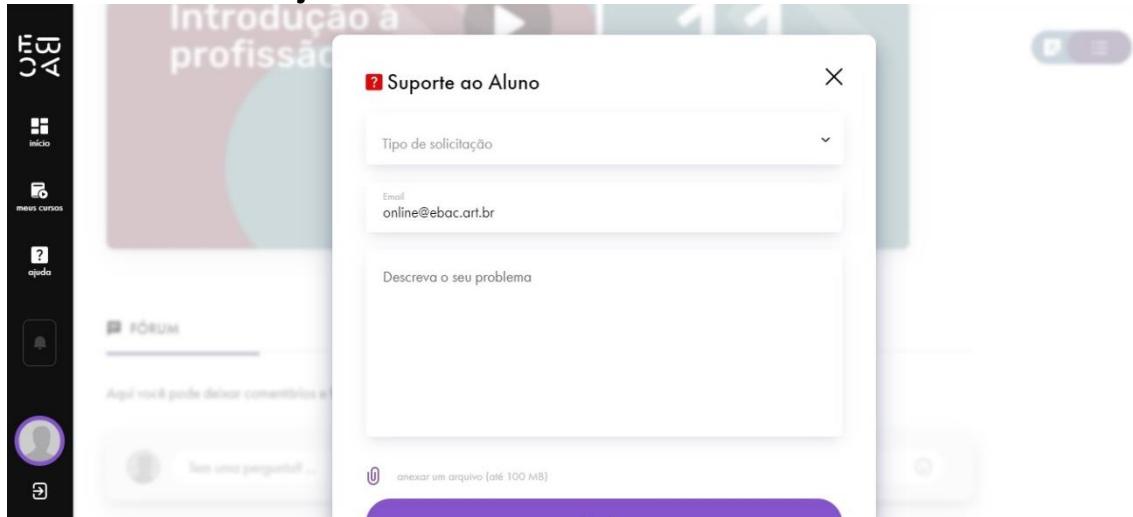
A screenshot of a forum page for a course module. The title of the module is "Introdução à profissão". The left sidebar has icons for Início, meus cursos, ajuda, and a user profile. Below the module title, there is a "FÓRUM" section with a text input field that says "Tem uma pergunta? ...". There is also a "Aqui você pode deixar comentários e fazer perguntas para a turma." message. The right side of the screen shows the same video thumbnail and PDF file link as the previous screenshot.

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:

E-mail: online@ebac.art.br

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

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 online@ebac.art.br. No caso de desistência do curso 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 dois anos a contar da inscrição online.