

Perguntas frequentes



[Sobre esta FAQ](#)

[Sobre acesso à Khan Academy](#)

[Não vejo o card da Khan Academy na Sala do Futuro](#)

[Sobre turmas](#)

[Como criar uma turma?](#)

[Preciso manter as turmas dos anos anteriores?](#)

[Como incluir um curso em uma turma?](#)

[O curso que eu quero incluir não está aparecendo, o que fazer?](#)

[Sobre Alunos](#)

[Como incluir ou remover um aluno da turma?](#)

[Meus alunos aparecem como desativados, o que fazer?](#)

[O aluno não consegue fazer login na Khan Academy](#)

[1 - O aluno não tem conta na Khan Academy](#)

[2 - O aluno está usando uma conta que não é a cadastrada na rede](#)

[3 - O aluno tenta entrar usando o Continuar com o Google, e recebe a mensagem Talvez você já tenha uma conta](#)

[4 - Aluno não consegue logar, mensagem Acesso Bloqueado: a solicitação desse app é inválida](#)

[Minha lista de alunos tem nomes de ex-alunos](#)

[Na conta do aluno aparecem apelidos ou nomes errados](#)

[Sobre Recomendações](#)

[Fiz uma recomendação, mas quando vou consultar as notas, não aparece nada.](#)

[Quando consulto as notas das recomendações, os alunos não aparecem](#)

[Os alunos fazem a recomendação, mas não aparecem as notas](#)

[Recomendação não aparece para alguns alunos](#)

[Item de recomendação aparece para aluno como Não disponível](#)

[Sobre Pedir ajuda](#)

[Erros no conteúdo](#)

[Canais de atendimento](#)

[Sobre esta FAQ](#)

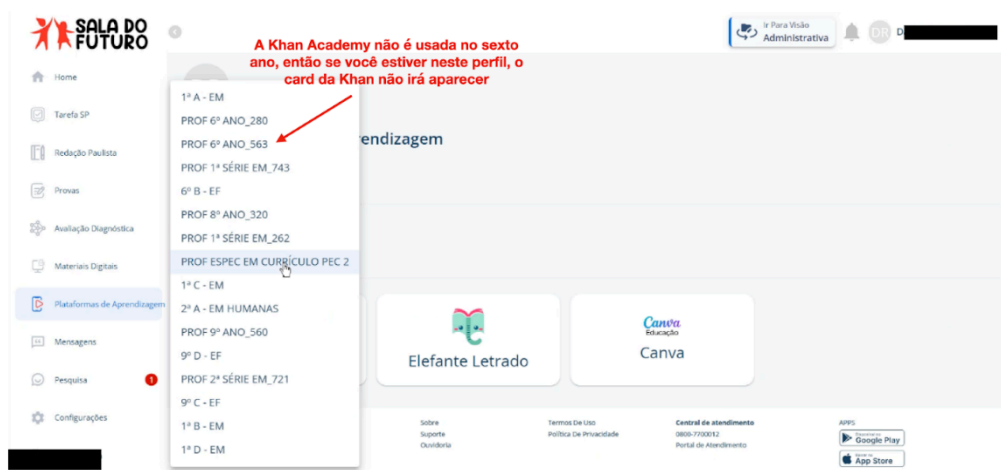
Este é um documento vivo, que será atualizado sempre que necessário.

Se você tiver sugestões de inclusão de itens, melhorias ou correção de erros, por favor insira um comentário.

Sobre acesso à Khan Academy

Não vejo o card da Khan Academy na Sala do Futuro

Se você entrar na Sala do Futuro e o card da Khan não estiver aparecendo, verifique se você está no perfil correto.



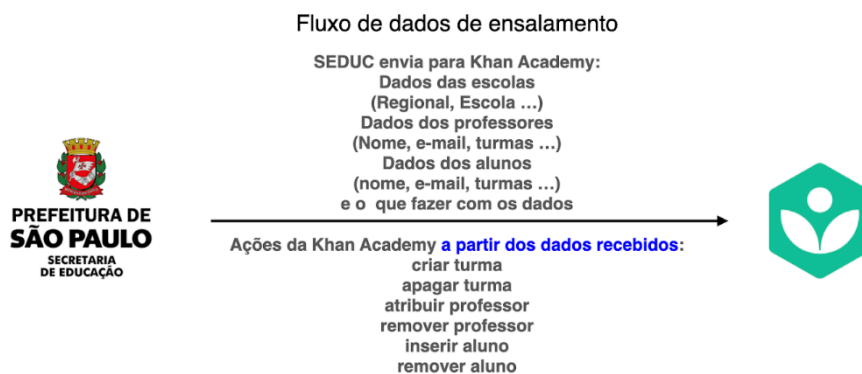


Se estiver no perfil correto e o card não apareceu, você deve abrir um chamado na rede pedindo para incluir a Khan no perfil correto.

Sobre turmas

Como criar uma turma?

As turmas são criadas e sincronizadas **automaticamente** a partir da base de dados enviada pela SEDUC para a Khan.




Observações:

- Não há realimentação dos dados de ensalamento de alunos e professores da Khan para a rede.

As contas criadas automaticamente são identificadas como da Rede Sincronizada, como aparece na imagem abaixo:

REDE SINCRONIZADA



MATEMATICA - 2ª SERIE G NOITE ANUAL - 2026

Cursos: [2ª série matemática São Paulo](#)

Alunos: [40 de 40 alunos ativados](#)

Note que, como a turma é criada automaticamente pela rede, o nome da turma também segue os padrões definidos pela rede, e não pode ser alterado pelo professor.

Uma vez criadas, as turmas podem ser usadas normalmente.

Há um tempo de espera entre a matrícula ou atribuição de aulas de XXX dias.

Quais turmas são criadas automaticamente?

Tem alguma que não é criada automaticamente e que seria bom mencionar?

Se alguma turma destes componentes estiver faltando ou sobrando na sua conta, e já fizer mais de uma semana que o suprimento foi realizado, reporte o problema ao PEC da sua região, informando seu e-mail, o nome das turmas que estão faltando ou sobrando, Unidade Regional de Ensino e Unidade Escolar. Informe também se você é o professor principal ou co-professor.

Preciso manter as turmas dos anos anteriores?

As turmas que foram criadas automaticamente pela sincronização dos dados enviados pela rede no ano anterior são automaticamente apagadas em janeiro, antes do início do próximo ano letivo.

No caso de turmas criadas manualmente em anos anteriores, recomendamos que elas sejam removidas pelo professor, para que não continuem aparecendo na lista de turmas tanto do painel do professor como do painel dos alunos.

Como remover uma turma?

1. No painel do professor, identifique qual turma deseja apagar, clique nos três pontinhos e selecione Configurações.



0. Na página de Configurações, clique em Excluir esta turma (texto em vermelho na parte de baixo da página).

Painel de professor

Configurações

Informações da turma

Nome de exibição da turma

7 / 50

Turma 1 Salvar

Código da turma

PDJ6HJUY Copiar

[Atribuir a uma escola parceira da Khan Academy](#)

Curso

Revisão de fundamentos de matemática [Alterar curso](#)

Baixar dados dos alunos

Veja as recomendações, status de conclusão e pontuações dos alunos [Baixar arquivo CSV](#)

Sincronizar com o Google Sala de aula

Sincronizar com o Google Sala de aula

[Excluir esta turma](#)

Como incluir um curso em uma turma?

Este ano os cursos padrão já serão incluídos automaticamente pela rede.

Para verificar qual curso está atribuído, veja no seu painel do professor, nas informações da turma:

REDE SINCRONIZADA

MATEMATICA - 2ª SERIE F NOITE ANUAL - 2026

Cursos: [2ª série matemática São Paulo](#)

Alunos: [31 de 40 alunos ativados](#)

Caso deseje incluir outros cursos, você pode fazer isso entrando na turma e indo em Configurações:

Panel de professor

Configurações

Informações da turma

Nome da turma da Rede de ensino

Turma Formação

Nome de exibição da turma 14 / 50

Turma Formação [Salvar](#)

Código da turma

T7SA4BXC [Copiar](#)

Professores

(professor primário)

(co-professor)

Curso

Matemática EF: 2º Ano [Alterar curso](#)

Baixar dados dos alunos

Veja as recomendações, status de conclusão e pontuações dos alunos [Baixar arquivo CSV](#)

O curso que eu quero incluir não está aparecendo, o que fazer?

Verifique se na barra de busca da janela já não há algo preenchido. Clique no X para limpar o campo, e todos os cursos aparecerão.



Você pode não ter preenchido nada neste campo e mesmo assim ele estar com algum “lixo”, sempre verifique se o campo está vazio.

Sobre Alunos

Como incluir ou remover um aluno da turma?

A lista de alunos **das turmas sincronizadas pela rede** também é atualizada pela rede. Nem o professor nem a Khan Academy conseguem alterar a lista de alunos.

Se o aluno foi transferido para outra turma, a mudança será automática quando houver a atualização dos dados: ele será excluído da turma onde estava e irá aparecer na nova turma. Pode levar de XXX dias para a secretaria enviar os dados atualizados para a Khan Academy.

Caso esse tempo já tenha passado, entre em contato com seu PEC para verificar o porquê da inconsistência. Informe o e-mail do aluno, e-mail do professor da turma de origem e da turma para onde ele foi transferido e os nomes das turmas de origem e destino.

No caso de [turmas importadas manualmente](#), o professor terá de administrar a lista de alunos toda vez que houver uma alteração.

Meus alunos aparecem como desativados, o que fazer?

São alunos que ainda não acessaram a Khan Academy este ano, quando fizerem o login e entrarem na turma o status irá mudar para Ativado.

O aluno não consegue fazer login na Khan Academy

Há algumas situações que impedem que o aluno entre na sua conta da Khan Academy, para identificar o problema, verifique quais destas situações estão acontecendo:

1 - O aluno não tem conta na Khan Academy

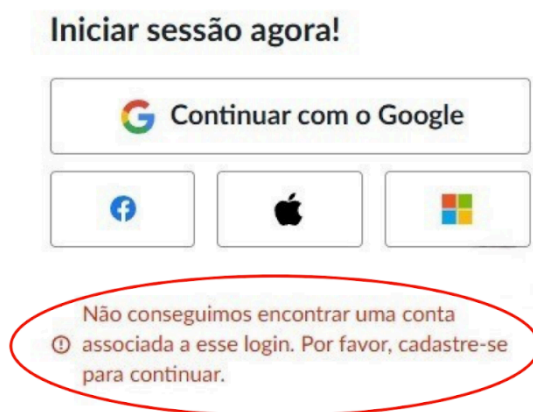
As contas da Khan Academy não são ativadas automaticamente, é preciso que o aluno faça o cadastro, **usando o e-mail de domínio @al.educacao.sp.gov.br @educacao correto.**

Então **se é a primeira vez** que um aluno está entrando no site da Khan Academy, ele deverá se cadastrar como aluno no link <https://pt.khanacademy.org/signup/learner/birthday>.

Ele deve preencher as informações solicitadas e a conta será criada. Será necessário que ele responda um e-mail de confirmação que será enviado para o e-mail cadastrado.

Para que o aluno consiga logar na Khan Academy usando a Sala do Futuro deverá ir em Configurações, rolar até a parte chamada Conta Vinculada e conectar a conta do Google.

Como saber se é este o caso? Ao tentar logar na Khan Academy usando a opção Continuar com o Google, a mensagem de erro será assim:



2 - O aluno está usando uma conta que não é a cadastrada na rede

Pode ser que este aluno já tenha uma conta criada em outra rede/escola, pelos seus pais ou até por ele mesmo. Mas para que ele faça parte da sua turma, ele deverá usar uma conta com o e-mail @escola que está no cadastro atual.

Também pode ser que o aluno já tenha tido uma conta @educacao, mas o e-mail tenha sido alterado por algum motivo: troca de nome, mudança no padrão dos endereços de e-mail, por exemplo.

Verifique na sua lista de alunos qual o e-mail que a SEDUC mandou no cadastro e peça para o aluno entrar com essa conta, ou entrar em Configurações e incluir o e-mail correto na lista de e-mails.

3 - O aluno tenta entrar usando o Continuar com o Google, e recebe a mensagem Talvez você já tenha uma conta

A imagem mostra a interface de login da Khan Academy. À esquerda, um painel escuro azul contém o título "Talvez você já tenha uma conta!" e instruções: "Como esta é sua primeira vez usando GOOGLE para fazer o login como katya.m.pereira@gmail.com, insira sua senha da Khan Academy." e "Caso tenha perguntas sobre sua conta, acesse [fale conosco](#)." À direita, há um formulário de login com o campo "Insira sua senha", um botão cinza "Reivindicar esta conta" e a opção "Esqueceu sua senha?" com um botão verde "Enviar e-mail de redefinição".

Temos um vídeo que ensina como resolver este problema: [Redefinir senha e vincular conta à Khan Academy](#)

Caso prefira instruções por escrito, siga os passos abaixo:

Este problema acontece quando a sua conta da Khan Academy não está conectada à conta do Google: o Google envia a sua solicitação de login, a resposta é que existe uma conta com esse e-mail, mas o Google não tem a senha para enviar.

Se souber a senha da Khan Academy (não a senha da rede @educacao), basta inserir a senha no campo **Insira sua senha** e clicar em **Reivindicar esta conta**.

Se não souber a senha, clique em **Enviar e-mail de redefinição**: você receberá um e-mail com o link para redefinir a senha. Uma vez definida a senha, volte nesta tela e preencha o campo Insira sua senha e reivindique a conta.

Depois de fazer isso você conseguirá entrar na conta. Clique no seu nome no topo direito da tela, vá em Configurações e veja se a sua conta está conectada com a conta do Google. Se não estiver, faça a conexão para que da próxima vez o login pelo Google funcione.

4 - Aluno não consegue logar, mensagem Acesso Bloqueado: a solicitação desse app é inválida

Esse erro é gerado pelo Google, não pela Khan Academy. Possíveis soluções:

- Verifique se o navegador está atualizado: Solicite à equipe da TI que realize a atualização remotamente.
- Limpe cookies e dados de navegação.
- Utilize uma janela anônima.

Minha lista de alunos tem nomes de ex-alunos

Se você já usou a Khan Academy importando turmas do Google Classroom, ou criando turmas e compartilhando códigos de turmas, pode ser que na sua lista de alunos ainda apareçam os nomes dos alunos dessas turmas.

Para remover esses alunos, basta ir na aba Alunos, selecionar os alunos para os quais você não dá mais aulas, e removê-los através da opção Parar de ensinar.

Os alunos que forem de turmas sincronizadas pela rede não podem ser removidos manualmente, mas são removidos automaticamente ao final do ano letivo.

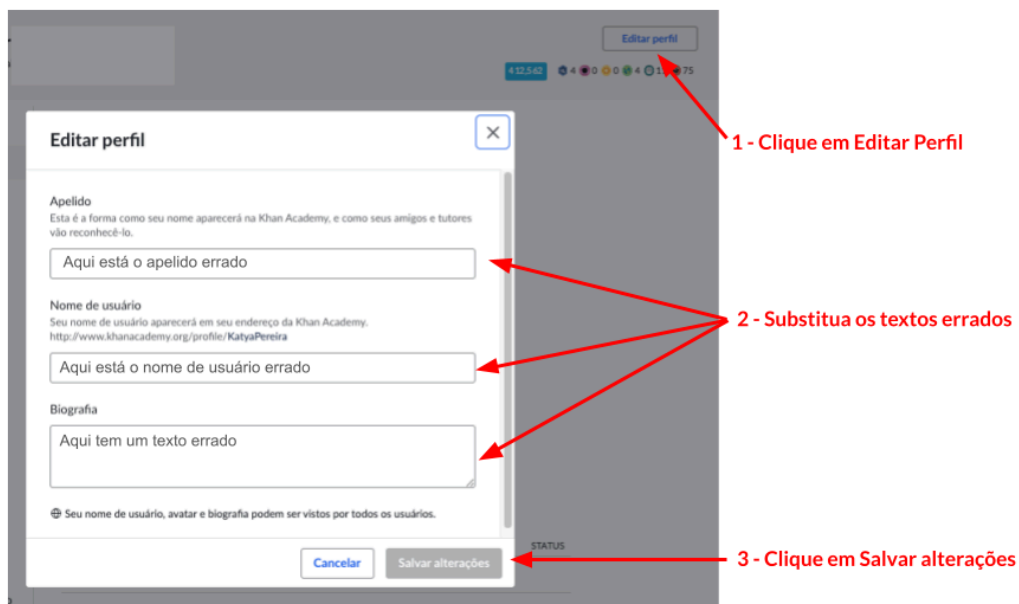
The screenshot shows the 'Alunos' (Students) tab in the Khan Academy interface. At the top, there are navigation tabs: 'Ferramentas do Khanmigo', 'Turmas', 'Alunos', and 'Recursos'. A red arrow points to the 'Alunos' tab with the text '1 - Clique em alunos'. Below the tabs, it says 'Seus alunos (14)'. On the right, there is a dropdown menu for 'Ações (3)' with a blue 'Parar de ensinar' button. The main area is a table with columns: 'NOME DO ALUNO', 'NOME DE USUÁRIO/E-MAIL', and 'TURMA'. The table contains 14 rows of student data. Red arrows point to the checkboxes in the rightmost column of the table with the text '2 - Selecione os ex-alunos'. Another red arrow points to the 'Parar de ensinar' button with the text '3 - Clique em Ações, Parar de ensinar'.

NOME DO ALUNO	NOME DE USUÁRIO/E-MAIL	TURMA	
A		Testes Bene Volente, Turma 1	<input type="checkbox"/>
B			<input checked="" type="checkbox"/>
C		Turma Formação	<input type="checkbox"/>
D		Turma Formação	<input type="checkbox"/>
J		Turma Formação	<input type="checkbox"/>
J		Turma Formação	<input type="checkbox"/>
K		Turma 1	<input checked="" type="checkbox"/>
K			<input checked="" type="checkbox"/>
M			<input type="checkbox"/>

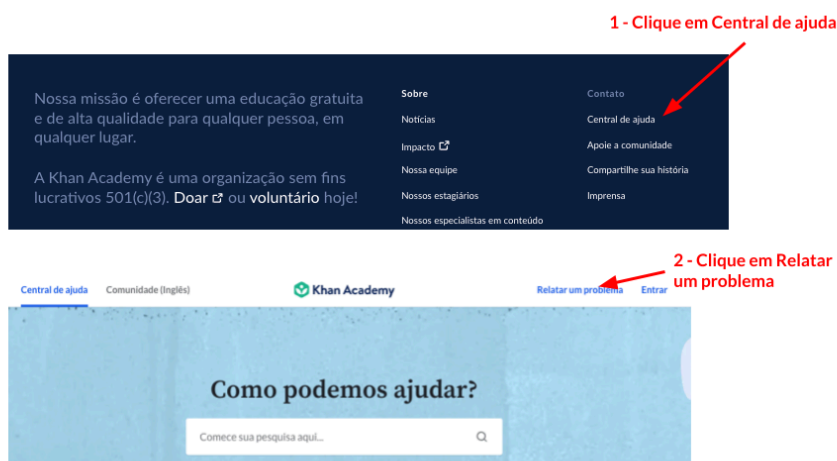
Na conta do aluno aparecem apelidos ou nomes errados

Às vezes os alunos esquecem de sair da conta quando terminam suas atividades, e o próximo aluno que entra na mesma máquina acaba mudando o nome ou apelido do aluno, geralmente para palavras inadequadas.

Para resolver isso, peça para o aluno editar o próprio perfil:



Se o aluno não tiver permissão para alterar o perfil, será necessário abrir um chamado na nossa [Central de Ajuda](#). Oriente o aluno a rolar até o rodapé da página e clicar em Central de ajuda.



A resposta ao chamado virá por e-mail. *Caso não receba o e-mail, entre em contato com o PEC da sua regional informando seu e-mail, a data de abertura do chamado e o quê aconteceu.*

Sobre Recomendações

Fiz uma recomendação, mas quando vou consultar as notas, não aparece nada.

Isso pode ser por ter usado o filtro numa opção diferente de **Desde o início**. As opções por período só mostram as recomendações que já expiraram.

Painel de professor
Pontuações de recomendações
Veja aqui como seus alunos se saíram no conteúdo que você recomendou. Toque no nome de uma recomendação para ver relatórios mais detalhados.

Desde o início | Todos os cursos | Todos os tipos de c... | Anterior | Próximo | Baixar arquivo CSV

Expira hoje	Adição até 20 de forma visual	Adição até 20	Como calcular 5 + 3 = 6	Relacione adição e subtração	Adição até 20 usando blocos de valor posicional	Adição até 20 usando quadros de dez	Como calcular 7 + 6	Como calcular 8 + 7	Adição até 20 de forma visual
Expirou nos últimos 7 dias	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Expirou nos últimos 30 dias	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> Desde o início	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Intervalo personalizado	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Data de expiração (a consulta foi feita no dia 2 de abril)

Não há recomendações expiradas nos últimos 7 dias, por isso não aparece nenhuma recomendação.

Painel de professor
Pontuações de recomendações
Veja aqui como seus alunos se saíram no conteúdo que você recomendou. Toque no nome de uma recomendação para ver relatórios mais detalhados.

Expirou nos últimos 7 dias | Todos os cursos | Todos os tipos de c...

- Expira hoje
- Expirou nos últimos 7 dias
- Expirou nos últimos 30 dias
- Desde o início
- Intervalo personalizado

Recomendar conteúdo para ver progresso

Explorar conteúdo

Quando consulto as notas das recomendações, os alunos não aparecem

Se você entrar na aba Notas de recomendações e os nomes dos alunos não estiverem lá, como na imagem abaixo, é porque não foi selecionado um curso para a turma. Sem um curso definido não é possível fazer uma recomendação, nem ver as notas.

Painel de professor
Pontuações de recomendações
Veja aqui como seus alunos se saíram no conteúdo que você recomendou. Toque no nome de uma recomendação para ver relatórios mais detalhados.

Impulsione as práticas da sua turma
Monitore o progresso da turma em tempo real e veja os erros mais comuns dos alunos para identificar algumas falhas de compreensão

Encontrar conteúdo para recomendar

Tempo total

ESTUDANTE	Exercício Como testar soluções de equações	Exercício Equações de soma e subtração...	Exercício Equações de uma etapa com...	Exercício Equações de uma etapa com multi...	Exercício Equações de duas etapas	Exercício Problemas de equações de duas...
Estudante 1	100	100	75	100	100	62
Estudante 2	72	100	67	100	80	100
Estudante 3	100	100	75	100	100	62
Estudante 4	72	100	67	100	80	100

Clique em Encontrar conteúdo para recomendar, selecione um curso, faça a recomendação, lembrando de programar a data de vencimento, selecionar alunos/turma, e clicar em "**Atribuir**".

A partir daí os nomes dos alunos vão aparecer no painel de notas.

Os alunos fazem a recomendação, mas não aparecem as notas

Verifique em primeiro lugar se o aluno está logado na conta dele, na conta associada ao e-mail que está na sua lista de alunos. Se o aluno não estiver logado, o progresso não será computado.

Também verifique se ele está fazendo a recomendação, já aconteceu algumas vezes dos alunos estarem fazendo outros exercícios, não os que o professor recomendou. Como verificar isso? Vá no painel de alunos, clique no nome do aluno e consulte o Progresso das atividades.

Ferramentas do Khanmigo Turmas **Alunos** Recursos

Seus alunos (14)

NOME DO ALUNO	NOME DE USUÁRIO/E-MAIL	TURMA
A		Testes Bene Volente, Turma 1
a		
C		Turma Formação
D		Turma Formação
J		Turma Formação
J		Turma Formação
K		Turma 1
K		

1 - Clique em Progresso

2 - Defina os filtros

3 - Analise a lista de atividades e os detalhes de cada uma

ATIVIDADE	DATA	NÍVEL	ALTERAÇÃO	ACERTOS/TOTAL DE PROBLEMAS	TEMPO (MIN)
🔗 O que são debates? Português EF: 4º ano	jan 23, 2026 às 12:42	-	-	-	0
🔗 A relação entre exponenciais e log... Álgebra Intermediária (parte 2)	dez 15, 2025 às 11:55	Tentativa	↓	1/4	4
🔗 A relação entre exponenciais e log... Álgebra Intermediária (parte 2)	dez 08, 2025 às 11:11	-	-	0/4	1

Mas se o aluno realmente fez a recomendação e ela não apareceu, reporte o problema informando seu e-mail, o e-mail dos alunos, a data, qual recomendação e quais atividades que eles fizeram e não apareceram no relatório.

Recomendação não aparece para alguns alunos

Neste caso podem ter acontecido duas coisas:

1- Você não recomendou o conteúdo para todos os alunos.

Como saber se foi isso que aconteceu? Se você for em Gerenciar recomendações, verá a quantidade de alunos que receberam cada recomendação e quais os nomes deles.

Administrar recomendações

Aqui estão as recomendações que você criou até agora. Para mais informações sobre a criação de recomendações, confira este [artigo](#).

Desde o início Todos os tipos de ...

Excluir

Recomendadas Programadas Rascunhos

RECOMENDAÇÃO	DATA DE INÍCIO	DATA FINAL	CONCLUÍDO	
Adição até 20 Exercício • Conjunto de perguntas diferente	Hoje, 10:46 AM	Amanhã, 11:59 PM	0 / 2	Respostas ...
Subtração até 20 Exercício • Conjunto de perguntas diferente	Hoje, 10:53 AM	Amanhã, 11:59 PM	0 / 3	Respostas ...

Clicando aqui

Exercício: Adição até 20
0 / 2 | Prazo: Amanhã às 23:59

Você vê a lista de alunos que receberam a recomendação

ALUNO	DATA E HORA DA CONCLUSÃO	TENTATIVAS	MELHOR NOTA	TRABALHO DO ALUNO
Maria Amélia	-	-	-	
Mat Ishi	-	-	-	

2- Quando você fez a recomendação para a turma toda, o aluno ainda não havia sido transferido para a turma, e o prazo da recomendação já expirou. Neste caso, se quiser que o aluno novo receba a recomendação, você precisará fazê-la de novo, mas selecione apenas o novo aluno.

Caso não consiga identificar o que aconteceu, reporte o problema informando o seu e-mail, a turma, o e-mail dos alunos que não receberam a recomendação, qual a recomendação, qual a data da recomendação.

Item de recomendação aparece para aluno como Não disponível

Se o aluno vir a mensagem “Esta tarefa não está disponível no seu idioma”, ele deve estar acessando o site em outro idioma, como por exemplo o site da Khan em Portugal, o pt-pt.khanacademy.org

Site português, prefixo pt-pt

ATRIBUIÇÃO	DATA E HORA LIMITE	ESTADO
▶ Valor posicional com números deci...	Hoje, 11:59 PM	Começar
* Valores posicionais: números deci...	Hoje, 11:59 PM	Começar
* Valor de um algarismo	Hoje, 11:59 PM	Começar
▣ Valor posicional dos números deci...	Hoje, 11:59 PM	Começar
▶ Milésimas na reta numérica	Hoje, 11:59 PM	Começar
* Números decimais na reta numéric...	Hoje, 11:59 PM	Começar
Esta tarefa não está disponível no seu idioma		

O mesmo aluno, acessando o site brasileiro, o pt.khanacademy.org, vê as tarefas normalmente

Site brasileiro, prefixo pt

RECOMENDAÇÃO	DATA E HORA FINAIS	STATUS
▶ Valor posicional em números deci...	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
* Nomenclatura dos valores posicio...	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
* Valor de um algarismo	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
▣ Revisão de valor posicional decimal	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
▶ Milésimos na reta numérica	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
* Números decimais na reta numéric...	Hoje, 11:59 PM	Iniciar
* Valor posicional de um número de...	Hoje, 11:59 PM	Iniciar

Site brasileiro, exercício disponível

O mesmo tipo de erro pode acontecer se o aluno acessar o site em inglês (en.khanacademy.org) e pedir para o navegador traduzir a página. Ou seja, apareceu esta mensagem, verifique na barra de endereço a URL e acesse o site brasileiro.

Sobre Pedir ajuda

Para conseguir um atendimento melhor quando solicitar ajuda, é importante que nos passem o contexto e informações que nos permitam identificar qual o problema. Na Khan Academy temos várias funcionalidades diferentes, várias maneiras de usar o site, várias janelas e relatórios, vários termos específicos.

Por isso, a equipe de suporte também precisa de várias informações antes de poder ajudar.

Listamos aqui os tipos de atendimento e quais informações devem ser enviadas.

Problemas de acesso:

- O problema é específico de um aluno ou atinge uma turma ou uma escola ou a rede toda (critério de urgência)
- Nome do usuário
- E-mail do usuário
- Perfil: aluno, professor, PEC, gestores de escola
- Qual a regional?
- Que tipo de problema de acesso?
 - Não aparece card da Khan na Sala do Futuro?
 - Quando clica no card da Khan o que acontece?
 - Qual a mensagem de erro? De preferência print da tela de erro

Problema de ensalamento:

- Qual a regional?
- Qual a escola?
- Ensalamamento de aluno:
 - e-mail do aluno
 - Em qual turma o aluno deveria estar?
 - Em qual turma o aluno está?
 - Não aparece nenhuma turma pro aluno?
 - e-mail do professor da turma onde ele deveria estar
 - e-mail do professor da turma onde ele está
- Ensalamamento de professor:
 - e-mail do professor
 - Escola
 - turma que não está aparecendo

- turma que está aparecendo e não deveria

Funcionamento incorreto da Plataforma

- Qual a regional?
- Qual a escola?
- Qual a turma?
- E-mail do professor
- E-mail do aluno
- **Descrição:** Detalhe o erro, o que estava fazendo e qual era o resultado esperado.
- **Contexto e Escopo:** Informe a URL exata da página, qual mensagem de erro apareceu (se houver) e se o problema afeta todos ou apenas alguns alunos.
- **Diagnóstico Rápido:** O problema desaparece se você recarregar a página (F5)?
- **Evidências:** Envie captura de tela ou vídeo que mostre **a tela inteira**, incluindo a barra de endereço do navegador.

Importante: nós **NÃO** precisamos saber:

- A matrícula do aluno ou o registro do professor;
- O RG ou CPF do aluno ou professor;
- O telefone do aluno ou professor;
- Qualquer outra informação pessoal sobre alunos/professores;
- E principalmente, não precisamos das senhas.

Erros no conteúdo

Nosso conteúdo é produzido e revisado por especialistas, mas caso encontre algum erro, é importante que nos informem, para que possamos corrigi-lo.

Informe o curso, unidade, lição, tipo de conteúdo (exercício, vídeo, artigo, etc), nome do conteúdo, e qual o erro.

É importante ser bem específico sobre o que está errado para que possamos encontrar o problema.

Ao invés de dizer: “há um erro de digitação”, diga: “a palavra probabilidade deveria ser probabilidade”.

Ao invés de dizer: “não tem uma resposta certa”, diga: “a resposta certa deveria ser XX, mas essa opção não existe”.

É muito útil se puder tirar uma captura da tela onde aparece o erro, incluindo a barra de endereço do navegador.

Canais de atendimento

Central de Ajuda

Nossa Central de Ajuda é uma base de artigos detalhados sobre o funcionamento da Khan Academy.

- **Para buscar informações:** Utilize a caixa de busca para pesquisar por palavra-chave e encontrar artigos que resolvam sua dúvida.
- **Para abrir um chamado:** Caso não encontre a solução, você pode abrir uma solicitação de suporte usando a opção [Relatar um problema](#), no cabeçalho da página.



PECs

Os PECs são o canal ideal para:

- Dúvidas sobre o uso pedagógico da ferramenta.
- Situações que não são erros do sistema, mas que requerem orientação específica.

Nesses casos, entre em contato com o PEC da sua região.

