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

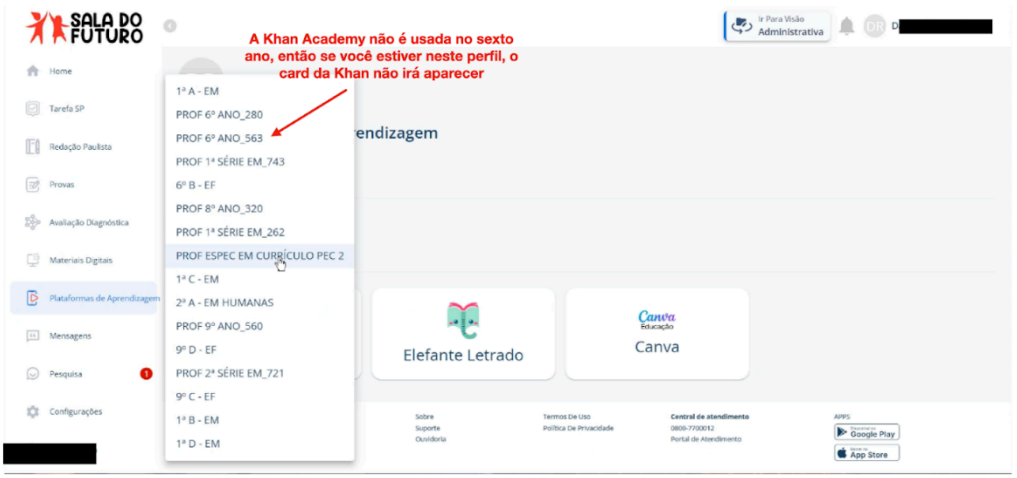
Este é um documento vivo, que será atualizado sempre que necessário.

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.



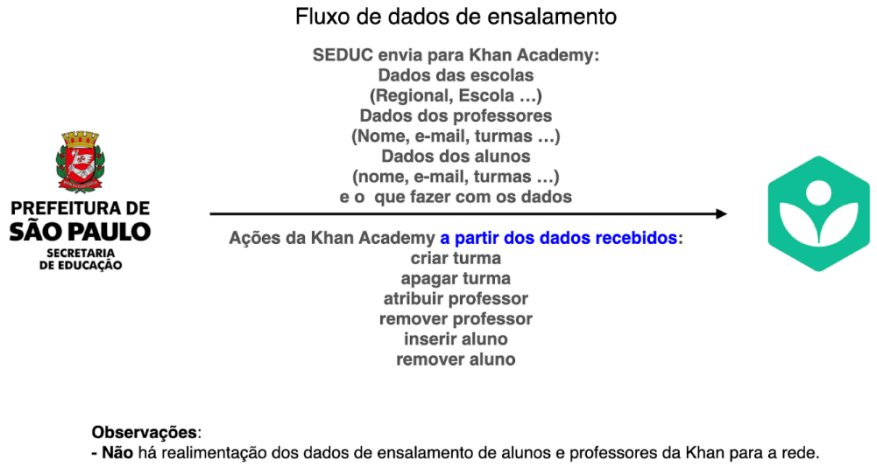


Se estiver no perfil correto e o card não apareceu, você deve abrir um chamado na rede pedindo para incluir a Khan no perfil correto.

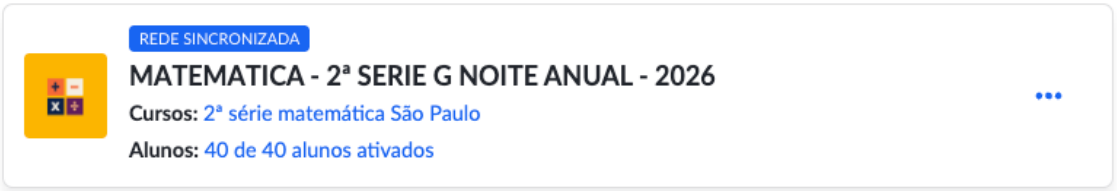
Sobre turmas

Como criar uma turma?

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



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



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.

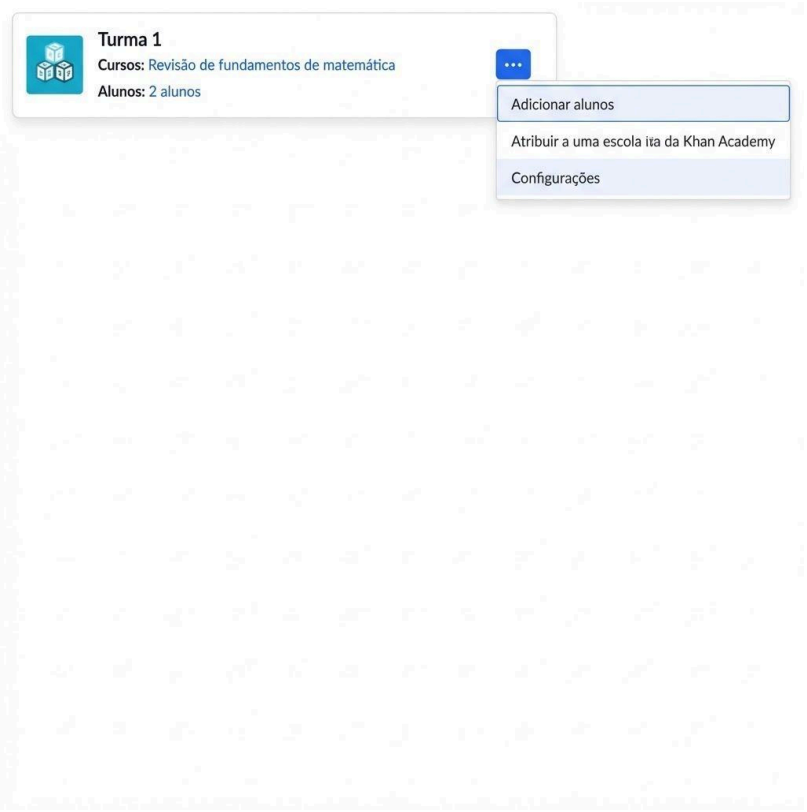
Preciso manter as turmas dos anos anteriores?

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.

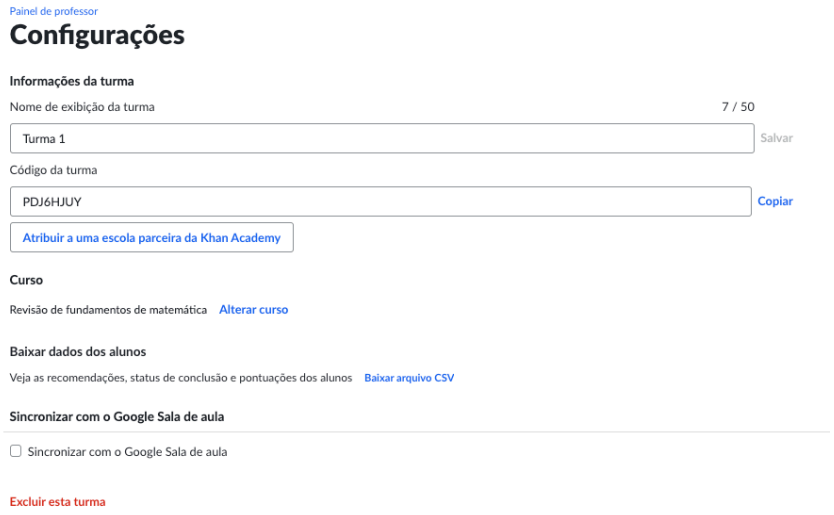
No caso de turmas criadas manualmente em anos anteriores, recomendamos que elas sejam removidas pelo professor, para que não continuem aparecendo na lista de turmas tanto do painel do professor como do painel dos alunos.

Como remover uma turma?

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



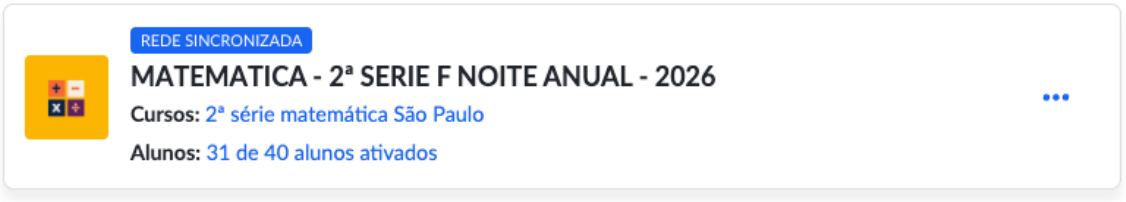
0. Na página de Configurações, clique em Excluir esta turma (texto em vermelho na parte de baixo da página).



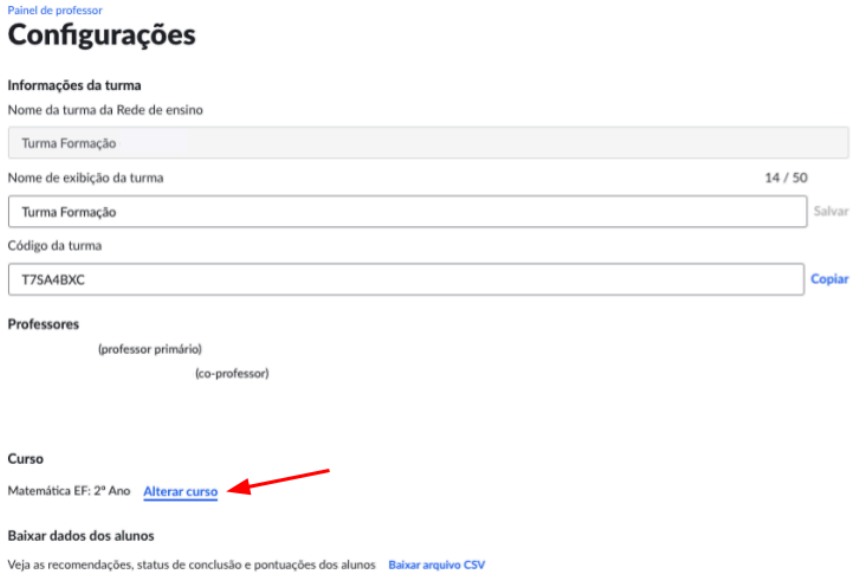
Como incluir um curso em uma turma?

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:



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



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 ativadascriadas 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:



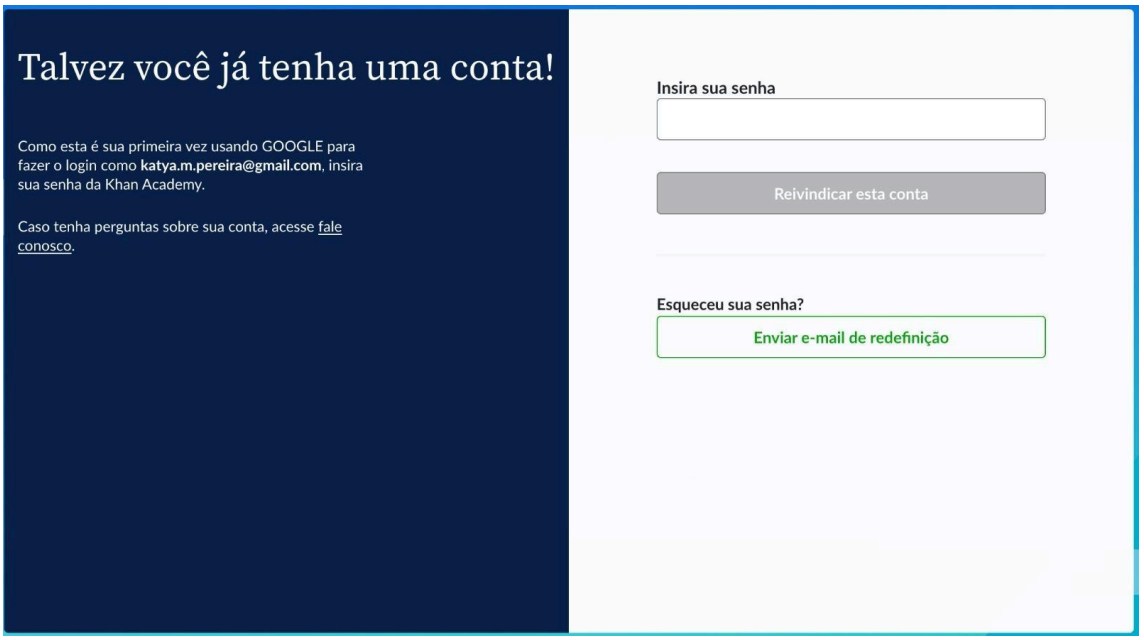
2 - O aluno está usando uma conta que não é a cadastrada na rede

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



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:

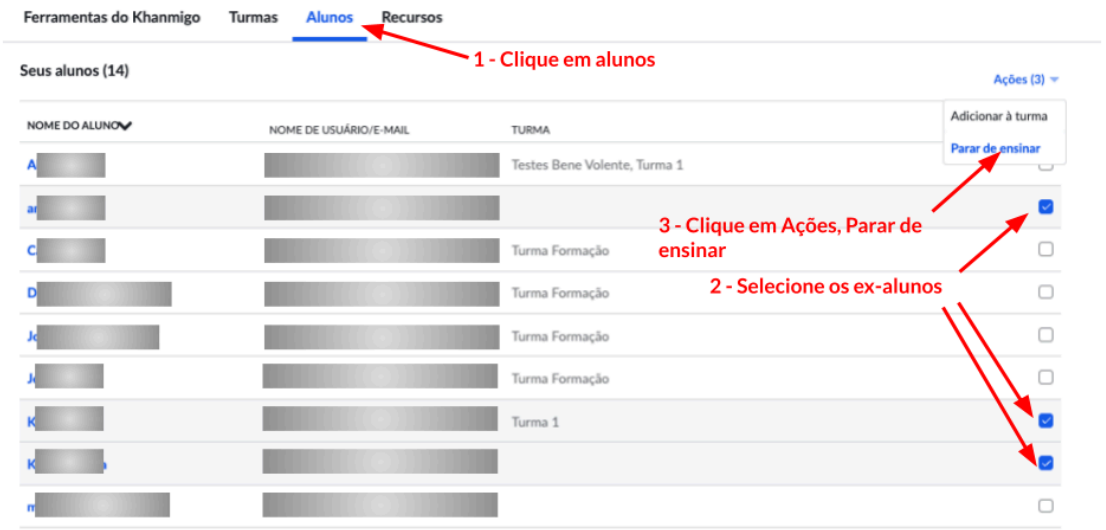
- Verifique se o navegador está atualizado: Solicite à equipe da TI que realize a atualização remotamente.
- Limpe cookies e dados de navegação.
- Utilize uma janela anônima.

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.

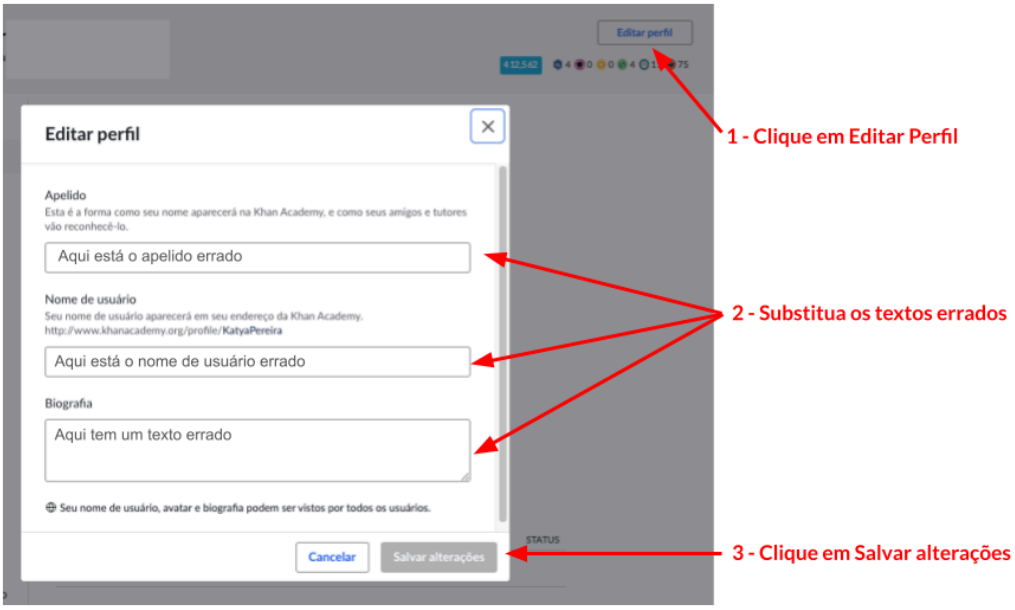
Os alunos que forem de turmas sincronizadas pela rede não podem ser removidos manualmente, mas são removidos automaticamente ao final do ano letivo.



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.

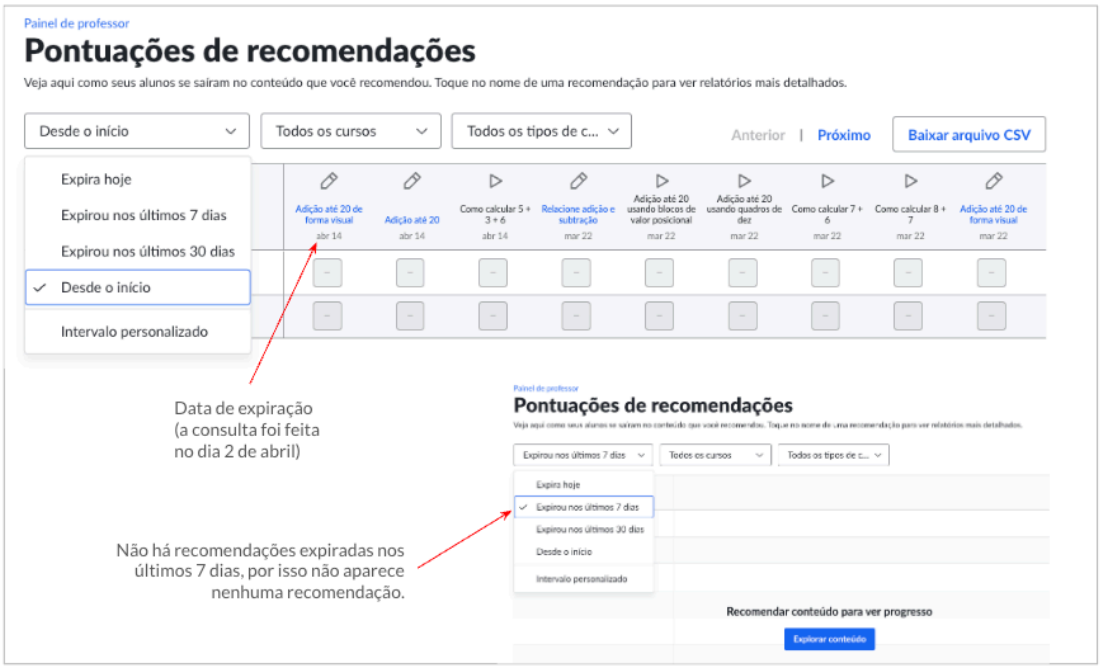


A resposta ao chamado virá por e-mail. *Caso não receba o e-mail, entre em contato com o PEC da sua regional informando seu e-mail, a data de abertura do chamado e o quê aconteceu.*

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.



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.



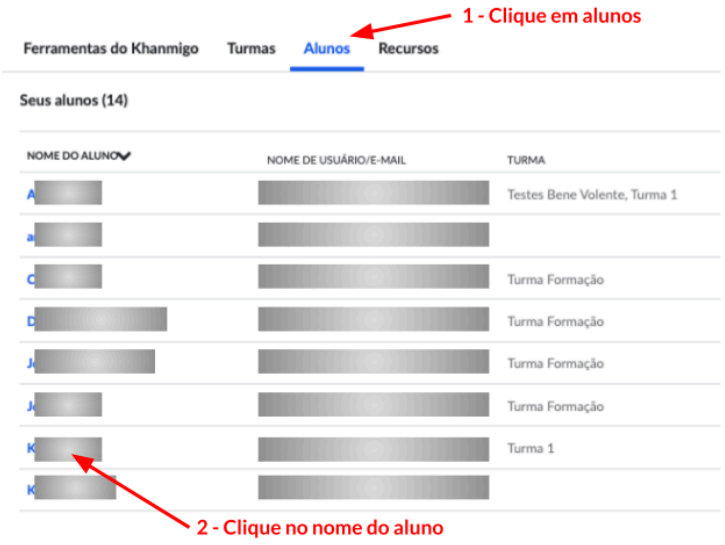
Clique em Encontrar conteúdo para recomendar, selecione um curso, faça a recomendação, lembrando de programar a data de vencimento, selecionar alunos/turma, e clicar em "**Atribuir**".

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.





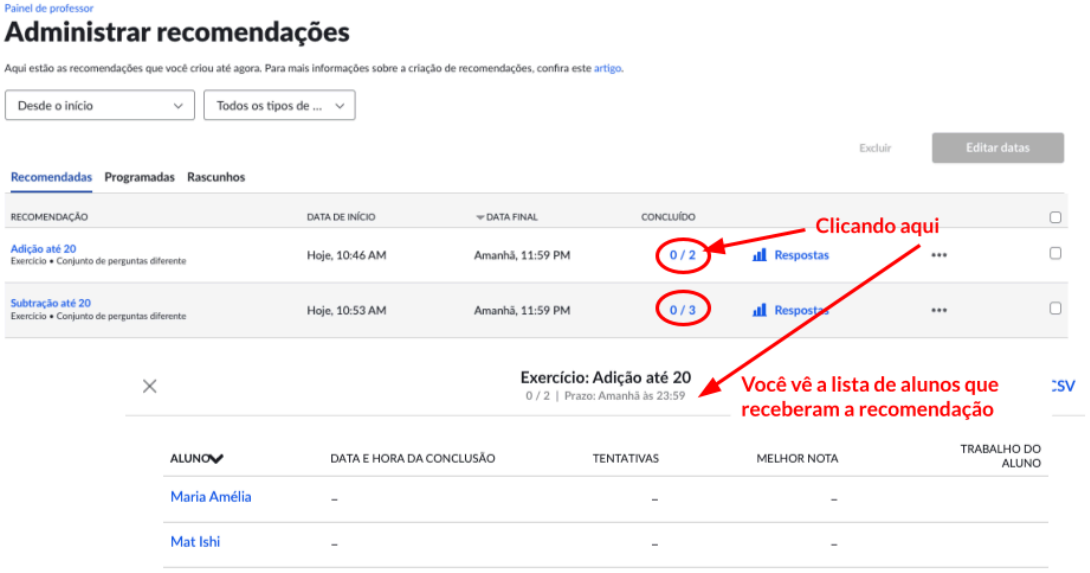
Mas se o aluno realmente fez a recomendação e ela não apareceu, reporte o problema informando seu e-mail, o e-mail dos alunos, a data, qual recomendação e quais atividades que eles fizeram e não apareceram no relatório.

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.

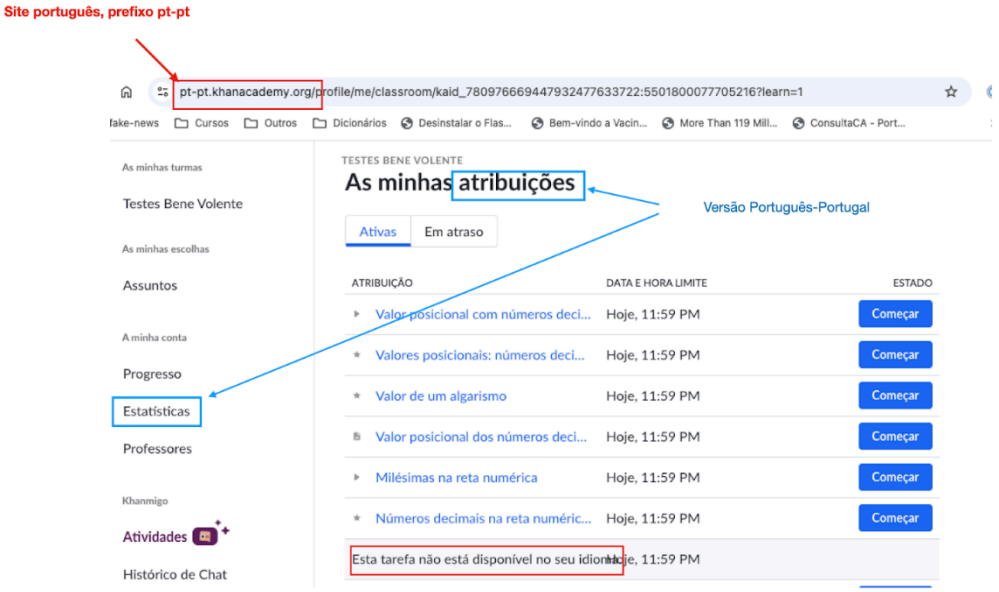


2- Quando você fez a recomendação para a turma toda, o aluno ainda não havia sido transferido para a turma, e o prazo da recomendação já expirou. Neste caso, se quiser que o aluno novo receba a recomendação, você precisará fazê-la de novo, mas selecione apenas o novo aluno.

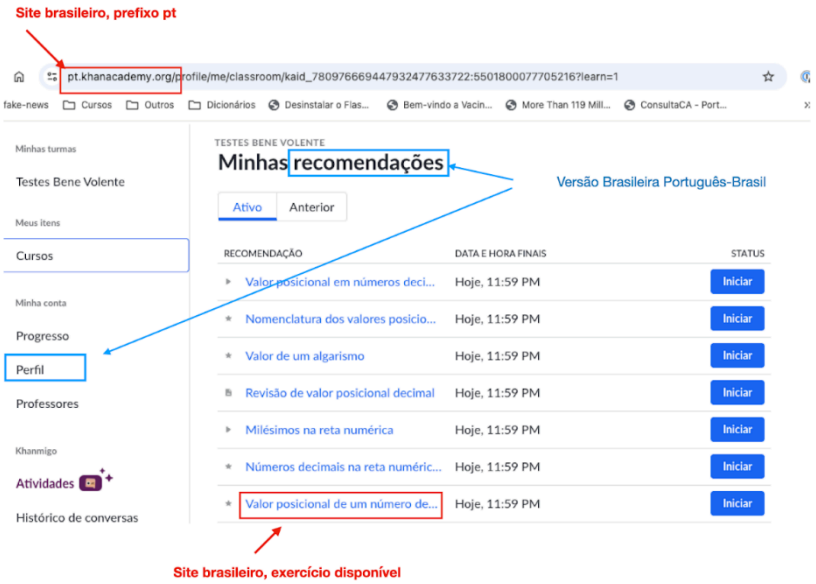
Caso não consiga identificar o que aconteceu, reporte o problema informando o seu e-mail, a turma, o e-mail dos alunos que não receberam a recomendação, qual a recomendação, qual a data da recomendação.

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



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



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?
- Ensalamento 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
- Ensalamento 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 probablidade deveria ser probabilidade”.

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

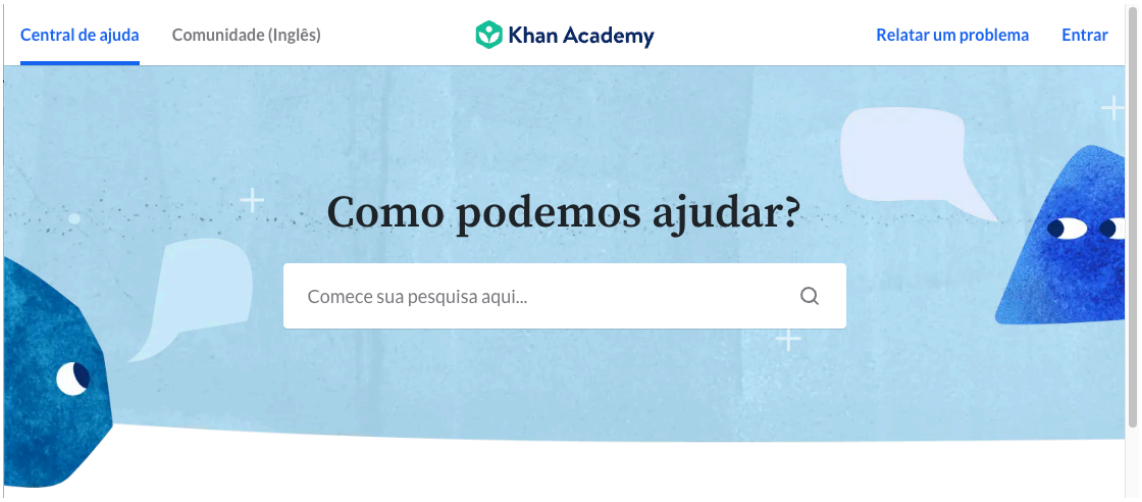
É muito útil se puder tirar uma captura da tela onde aparece o erro, incluindo a barra de endereço do navegador.

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.