



FAQ

Perguntas e Respostas



Índice Interativo

Clique na pergunta e vá para a página.



- 1-** Posso acessar o New Wiz.me de mais de um dispositivo?
- 2-** É possível alterar o idioma da plataforma New Wiz.me?
- 3-** Como posso acessar e editar meu perfil?
- 4-** Como posso mudar minha senha e quais os pré-requisitos para criação de uma senha segura?
- 5-** Posso mudar meu avatar?
- 6-** Seleção de temas para um maior conforto visual.
- 7-** Quando fiz o primeiro acesso, configurei meus objetivos de estudos. Posso alterá-los?
- 8-** Como saber se minha internet está adequada para obter uma boa experiência com o New Wiz.me?
- 9-** Como atualizar meu app New Wiz.me?
- 10-** Esqueci meu usuário e/ou senha ou estou recebendo mensagem de usuário ou senha inválidos ao tentar acessar o New Wiz.me. O que posso fazer?
- 11-** Encontrei um problema no aplicativo (bug) ou erro de conteúdo, como devo proceder?
- 12-** Na atividade de "Speaking practice", eu falo corretamente, porém o sistema não valida como correta a minha resposta. O que posso fazer?



Índice Interativo

Clique na pergunta e vá para a página.



- 13-** Quando acesso o New Wiz.me ele não me mostra o livro correto. O que fazer?
- 14-** Estou tendo problemas com lentidão e travamentos no New Wiz.me. O que posso fazer?
- 15-** Quais os requisitos mínimos para a utilização do New Wiz.me?
- 16-** Ao tocar para reproduzir um áudio o mesmo não reproduz. O que posso fazer?
- 17-** Onde e em quais dispositivos posso utilizar o New Wiz.me?
- 18-** Esqueci minha senha, fiz o reset pela opção “Você esqueceu sua senha?”, mas não recebi o e-mail para redefinição. O que posso fazer?
- 19-** O que são emblemas? Como conquistá-los? Você sabia que pode conquistar e desbloquear novos avatares? Posso compartilhar minhas conquistas?
- 20-** Acesso a playlist Wizard no Spotify.
- 21-** A escola pode mandar notificações diretamente para o aluno?
- 22-** FAQ & Suporte



1- Posso acessar o New Wiz.me de mais de um dispositivo?

R: Sim, é possível acessar o New Wiz.me de mais de um dispositivo, porém não é possível a utilização do mesmo usuário e senha em mais de um dispositivo ao mesmo tempo.

2- É possível alterar o idioma da plataforma New Wiz.me?

R: Sim, agora nesta nova versão do Wiz.me é possível trocar o idioma da plataforma, seja no aplicativo, seja na versão WEB. Para realizar a alteração na plataforma New Wiz.me WEB, basta clicar no **menu hamburger** ≡ localizados no canto superior direito e em "**Línguas**", escolher o a opção desejada.

Línguas

-  English, EN
-  Español, ES
-   Português, PT

No aplicativo, toque no "**menu hamburger**" ≡ localizados no canto superior direito, e em "**Línguas**" ou "**Languages**", selecione a opção desejada.



3- Como posso acessar e editar meu perfil?

R: New Wiz.me WEB: Após logar na plataforma, você terá acesso a um menu na lateral esquerda da tela com as seguintes opções:



Selecione a opção **"Conta"**, depois **"Perfil"**, e para editar os dados, clique no botão **"Editar"**. Você poderá editar todos os dados, exceto o nome de usuário.



Após editar seus dados, clique no botão **"Salvar alterações"**.

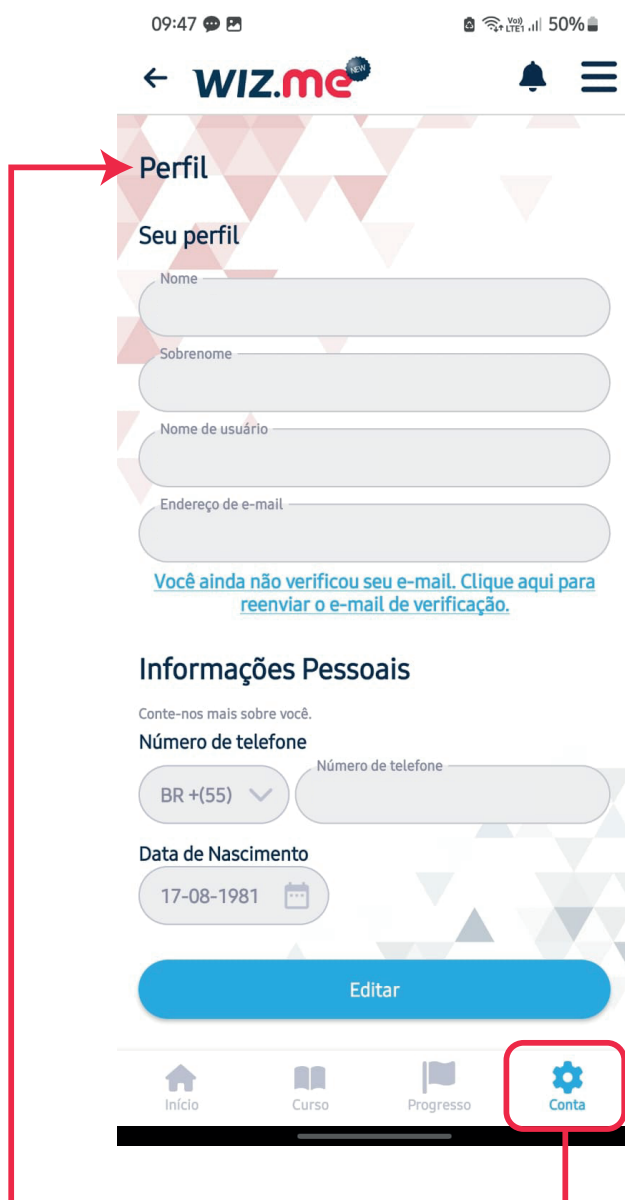
Salvar alterações

New Wiz.me APP: Após logar na plataforma, você terá acesso a um menu no rodapé da página com as seguintes opções:

- Início
- Curso
- Progresso
- Conta



Selecione a opção **"Conta"**, depois **"Perfil"**, e para editar os dados, toque no botão **"Editar"**. Você poderá editar todos os dados, **exceto o nome de usuário**.



Após editar seus dados, clique no botão **"Salvar alterações"**.

Salvar alterações

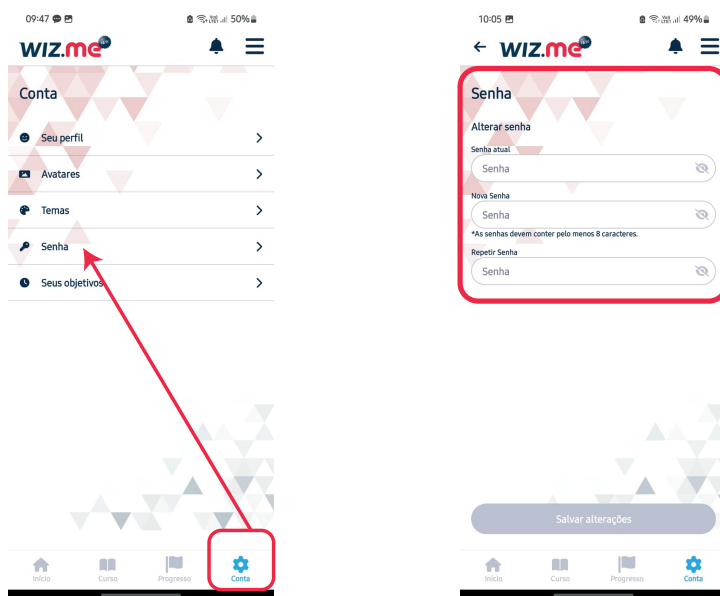
4- Como posso mudar minha senha e quais os pré-requisitos para criação de uma senha segura?

R: New Wiz.me WEB: acesse a opção **"Conta"** no menu lateral esquerdo, e clique em **"Senha"**. Informe a **"Senha atual"**, a **"Nova senha"** e **"Repetir senha"**, depois clique em **"Salvar alterações"**. **IMPORTANTE:** - Para sua segurança a senha deve conter o seguinte padrão:

8 caracteres, pelo menos 1 letra maiúscula, 1 letra minúscula, 1 número. Caracteres especiais são específicos e podem incluir: ~, ` , !, @, #, \$, %, ^, &, *, (,), _ , -, +, =, }, {,], [, |, ., :, ;, ", ' , <, >, , , ? , /



New Wiz.me APP: acesse a opção **"Conta"** no menu inferior, e toque em **"Senha"**. Informe a **"Senha atual"**, a **"Nova senha"** e **"Repetir senha"**, depois clique em **"Salvar alterações"**.



5- Posso mudar meu avatar?

R: Sim, é possível mudar seu avatar a qualquer momento! Basta acessar a opção **"conta"**, tanto na versão WEB (menu localizado a esquerda da página), quanto no APP (menu localizado no rodapé da página), e em **"Avatares"**, selecionar o avatar desejado e clicar/tocar no botão **"Salvar alterações"**.



6- Seleção de temas para maior conforto visual.

R: Você tem agora a opção **"Temas"**, podendo personalizar o visual da plataforma para seu maior conforto, e como uma forma de acessibilidade para pessoas com dificuldades visuais. Para acessar os temas, basta abrir a opção **"Conta"** no New Wiz.me WEB (menu localizado no canto esquerdo da tela) ou no APP (menu localizado no rodapé da página), e em **"Temas"**, selecionar a opção desejada, depois clicar/tocar em **"Salvar alterações"**.



7- Quando fiz o primeiro acesso, configurei meus objetivos de estudos. Posso alterá-los?

R: Sim! Você pode alterar seus objetivos de estudos quando quiser. Basta acessar a opção "**Conta**" tanto no New Wiz.me WEB (menu no canto esquerdo da tela) quanto no APP (menu no rodapé da página), depois clicar/tocar em "**Seus objetivos**". Após redefinir seus objetivos, basta clicar/tocar em "**Salvar alterações**".



8- Como saber se minha internet está adequada para obter uma boa experiência com o New Wiz.me?

R: Você sabia que ter 200mb/s ou mais, não garante que sua internet seja de qualidade? Pois é! Para ter uma internet de qualidade, não basta contratar uma internet de alta velocidade. É preciso entender alguns pontos muito importantes:

1. Qual o roteador Wifi utilizado?

Quando nossa conexão é WiFi, o roteador é uma peça fundamental! Temos estes três modelos principais de roteadores:

- **Ethernet** (capaz de transmitir até 10MB/s, ou seja, se você tem uma internet de 200MB, apenas 10MB serão transmitidos por esse tipo de roteador).
- **Fast Ethernet** (capaz de transmitir até 100MB/s, ou seja, se você tem uma internet de 200MB, apenas 100MB serão transmitidos por esse tipo de roteador).

- **Gigabit Ethernet** (capaz de transmitir até 1000MB/s, ou seja, 1GB/s. Desta forma, se você tem uma internet de 200MB, você poderá usufruir do máximo de sua velocidade de internet contratada.

Agora, você já pode entender a relação velocidade de internet contratada e velocidade de internet transmitida pelo tipo de roteador utilizado.

2. Com quantos dispositivos sua internet é compartilhada?

Esse é outro ponto importantíssimo a ser considerado. Se você possui uma internet contratada de 100MB/s e nessa internet você tem 10 dispositivos conectados (exemplo: 4 celulares, 2 tablets, 1 smart TV e 2 notebooks), os 100MB/s serão divididos entre os 10 dispositivos. E para uma experiência de qualidade com o New Wiz.me, sugerimos que tenha disponível 10MB/s em seu dispositivo. Para saber quanto de velocidade de internet está disponível para seu dispositivo, acesse <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/> e realize o teste.

3. Qual o poder de alcance de seu roteador?

Quando se trata de alcance de um roteador é preciso entender alguns pontos importantes! Muito provavelmente você já ouviu falar sobre “bandas de internet”, e isso faz referência ao comprimento das ondas de rádio emitidas por um roteador WiFi. As “bandas” ou “frequências” mais populares são o WiFi de 2,4 GHz e WiFi de 5 GHz, e não tão comum ainda, o Wifi de 6Ghz.

Agora, vamos entender a diferença entre elas!

Atualmente o padrão de rede Wifi mais utilizado no Brasil é o Wifi 5, identificado pelas letras "AC" (padrão Wifi 802.11ac), que utiliza duas bandas (**2.4Ghz de 5Ghz**) e por isso é chamado de "**Dual Band**" ou "**banda dupla**".

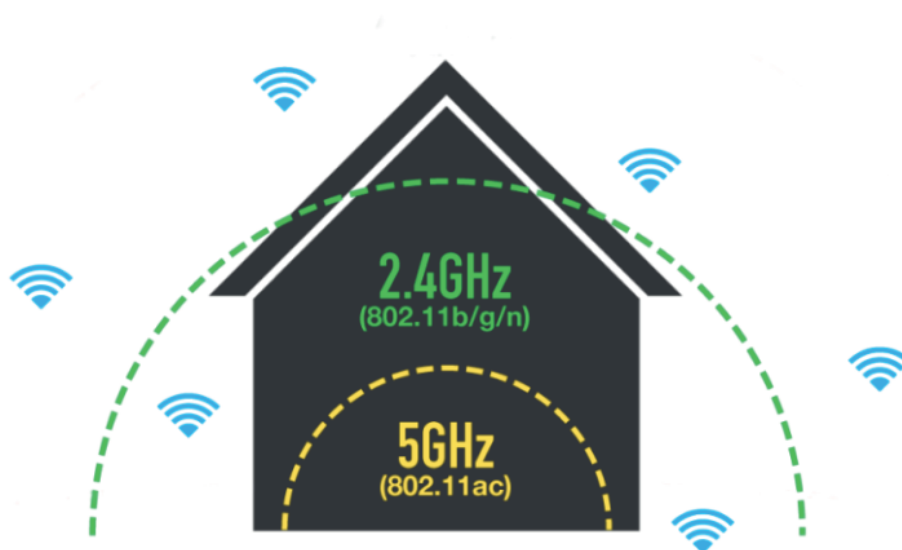
Veja no gráfico abaixo o comparativo de alcance entre as bandas 2,4 GHz e 5GHz e a relação com a velocidade de internet:

Comparação de alcance - 2.4 GHz vs. 5Ghz

Padrão	Frequência	Distância teórica	Distância do mundo real
802.11a	5Ghz	119 metros	60 metros
802.11b	2.4Ghz	140 metros	70 metros
802.11g	2.4Ghz	11 metros	19 metros
802.11n	2.4Ghz	250 metros	125 metros
802.11n	5Ghz	140 metros	70 metros
802.11ac	5Ghz	até 250 metros (amplificado)	até 125 metros (amplificado)

Comparação de velocidade - 2.4 Ghz vs. 5Ghz

Padrão	Frequência	Velocidade teórica	Velocidade no mundo real
802.11a	5Ghz	6-54 Mbps	3-32 Mbps
802.11b	2.4Ghz	11 Mbps	2-3 Mbps
802.11g	2.4Ghz	54 Mbps	10 -29 Mbps
802.11n	2.4Ghz	300 Mbps	150 Mbps
802.11n	5Ghz	900 Mbps	450Mbps
802.11ac	5Ghz	433 Mbps - 1,7 Gbps	210 Mbps - 1 G

**Resumo do 2.4Ghz**

Contras: menor taxa de dados; mais propenso a interferências; geralmente mais dispositivos usando essa frequência.

Prós: Maior área de cobertura; melhor na penetração de objetos sólidos.

Velocidade máxima de conexão: 150 Mbps.

Faixa máxima de sinal (do roteador): 125 metros.

Resumo do 5Ghz

Contras: Menor área de cobertura; menos bem-sucedido na penetração de objetos sólidos.

Velocidade máxima de conexão: 1 Gbps.

Faixa máxima de sinal (do roteador): 125 metros.

Prós: Maior taxa de dados; menos propenso a interferências; geralmente menos dispositivos usando essa frequência.

Utilização do Wiz.me com conexão 3G/4G ou 5G:

Hoje em dia, a utilização de dados móveis em celulares é cada vez mais comum (conexão 3G, 4G e 5G), porém para esse tipo de conexão temos alguns pontos de atenção:

1- Dependendo da sua localização, a conexão pode ser instável ou apresentar lentidão e travamentos por conta do alcance do sinal/cobertura.

2- Se o New Wiz.me parar de funcionar repentinamente, confira se ainda tem dados disponíveis em seu plano.

3- Se perceber lentidão constante, confira se a velocidade de seu plano não foi reduzida por exceder limites de dados ou qualquer outro motivo incluso em seu plano de dados.

4- Qual a conexão móvel ideal para o New Wiz.me, 3G, 4G ou 5G? A conexão 3G oferece até **2mbps** de velocidade, que não é adequada por não proporcionar uma boa experiência na reprodução de recursos como áudios, vídeos e carregamento de imagens com velocidade. A conexão 4G oferece velocidade superior a **20mbps** e a conexão 5G oferece velocidade acima de **100mbps**, sendo essas conexões recomendadas para a utilização do New Wiz.me.

9- Como atualizar meu app New Wiz.me?

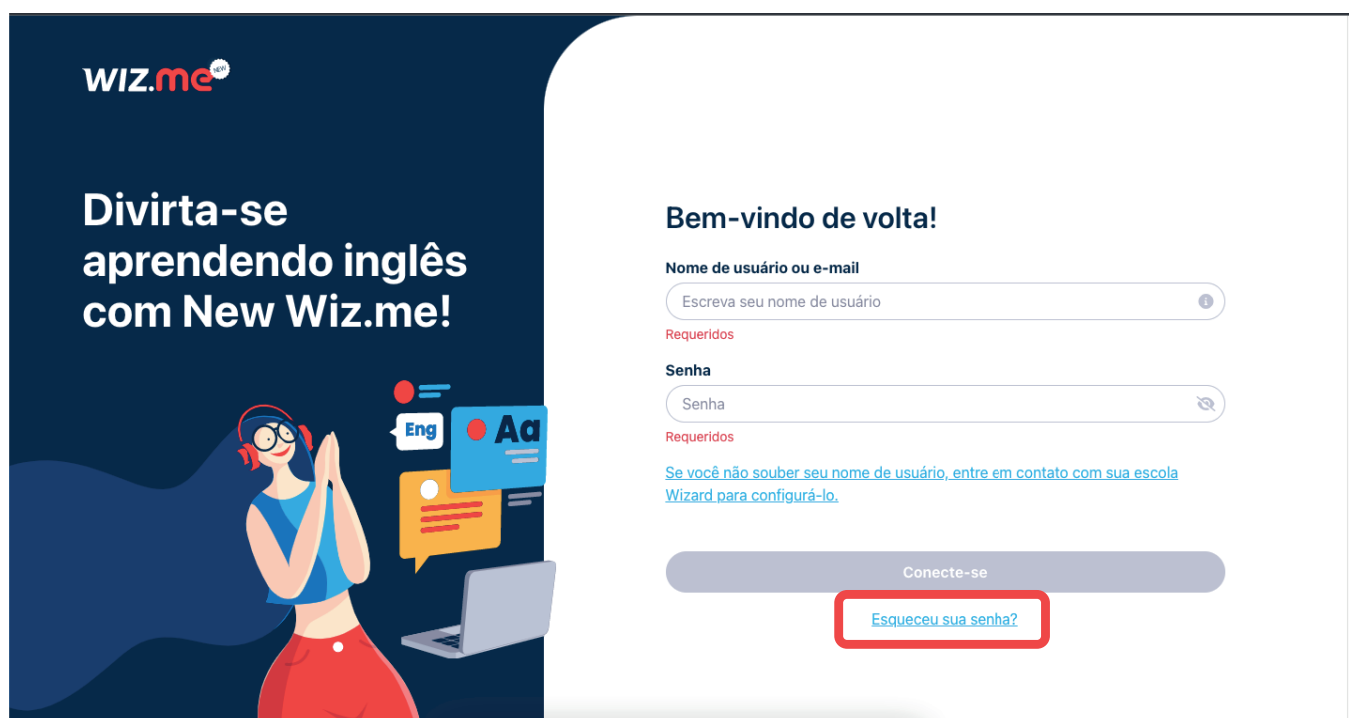
R: Clique nos links a seguir e confira se existem atualizações para seu dispositivo móvel.

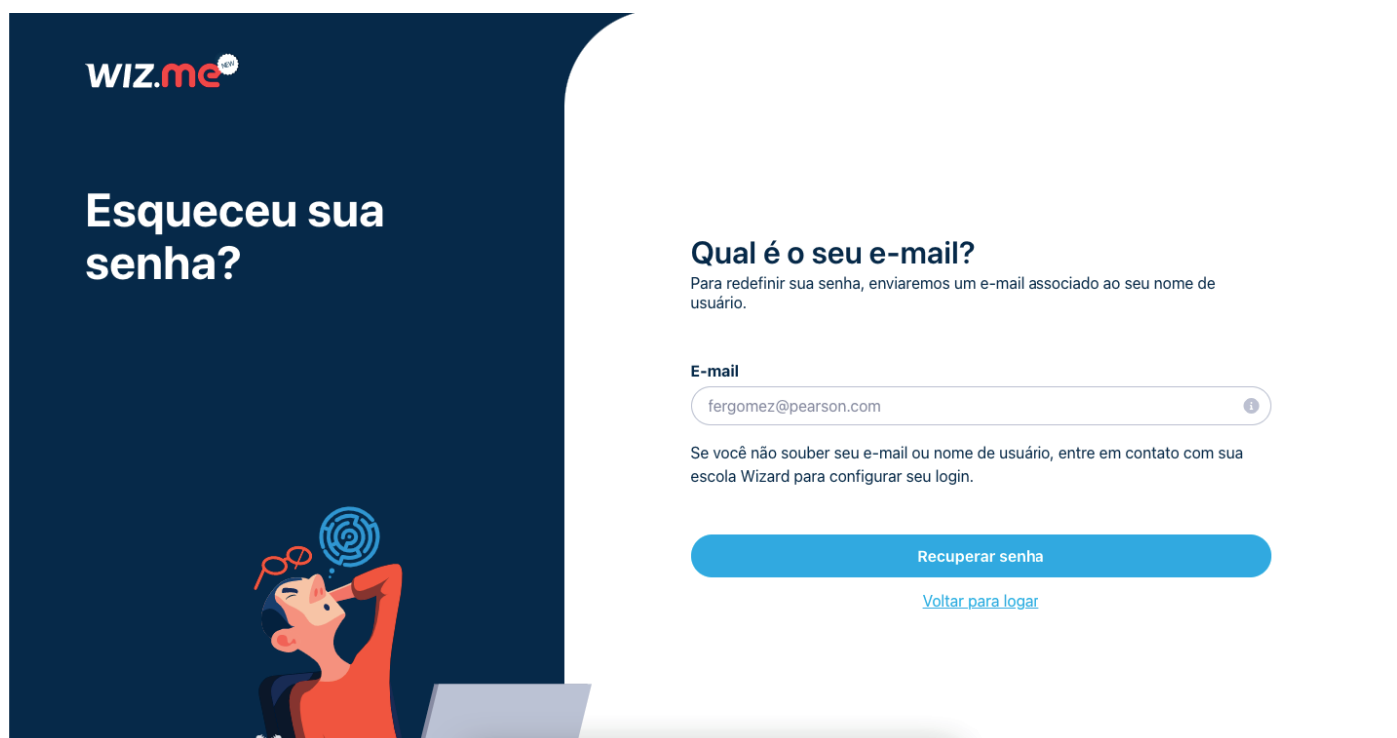
Android: acesse [Clique aqui](#)

Apple - iOS: acesse [Clique aqui](#)

10- Esqueci meu e-mail e/ou senha ou estou recebendo mensagem de e-mail ou senha inválidos ao tentar acessar o New Wiz.me. O que posso fazer?

R: Primeiramente, certifique-se de que está digitando corretamente seu e-mail e senha. Ao digitar sua senha, você pode tocar no ícone "olho"  para mostrar a senha e conferir se está correta. Se seu e-mail e senha estiverem corretos e mesmo assim não conseguir logar, ou não se lembrar de sua senha, realize o procedimento de redefinição de senha. Para isso, clique em "Esqueceu sua senha?". Se não lembra seu e-mail, sua escola poderá informar.





Você receberá um e-mail para cadastrar uma nova senha. Se não receber o e-mail, role a página até o final e clique no banner "**Ainda com dúvidas? Clique aqui!**", você será direcionado para um formulário para que possa reportar o problema ao nosso time de tecnologia e receber a solução.

11- Encontrei um problema no aplicativo (bug) ou erro de conteúdo, como devo proceder?

R: É simples! Basta rolar essa página até o final e clicar no banner "**Ainda com dúvidas? Clique aqui!**", você será direcionado para um formulário onde poderá registrar o problema e nosso time de técnico irá analisar e solucionar o problema. Não esqueça de colocar o máximo de detalhes possíveis no campo "**Descrição**".

Exemplo: Na lição 5 do livro W2 New, não está aparecendo a imagem do exercício 2.

12- Na atividade de "Speaking practice", eu falo corretamente, porém o sistema não valida como correta a minha resposta. O que posso fazer?

R: Primeiramente certifique-se de que não está em um ambiente com muito ruído externo que possa ser captado por seu microfone, ou em que haja instabilidade de internet, pois nessas condições, o recurso de reconhecimento de voz e validação pode ser comprometido. Verifique se não existe nenhuma sujeira ou obstrução tampando a entrada do microfone. Se estiver usando fone, certifique-se de que está conectado corretamente, e de que o microfone está funcionando. Caso o problema ainda persista, vamos investigar se é alguma divergência com o conteúdo. Para isso, role essa página até o final e clicar no banner "**Ainda com dúvidas? Clique aqui!**", você será direcionado para um formulário onde poderá registrar o problema e nosso time de técnico irá analisar e solucionar o problema. Não esqueça de colocar o máximo de detalhes possíveis no campo "Descrição".

Exemplo: Na lição 5 do livro W2 New, na atividade Speaking Practice eu falo "X" e o sistema não consegue validar corretamente o que é dito.

13- Quando acesso o New Wiz.me, ele não me mostra o livro correto. O que fazer?

R: Neste caso role essa página até o final e clicar no banner **"Ainda com dúvidas? Clique aqui!"**, você será direcionado para um formulário onde poderá registrar o problema e o time responsável irá realizar as devidas correções. Não esqueça de colocar o máximo de detalhes possíveis no campo **"Descrição"**.

Exemplo: Fui matriculado no livro New W4 porém o conteúdo exibido para mim é o New W2.

14- Estou tendo problemas com lentidão e travamentos no New Wiz.me. O que posso fazer?

R: É importante ressaltar que o New Wiz.me depende totalmente da conexão com a internet. Caso a conexão esteja instável ou lenta, isso impactará diretamente sua experiência. Verifique também se seu celular não está com muitos aplicativos rodando ao mesmo tempo, consumindo assim muita memória RAM, ou com pouco espaço de armazenamento disponível.

Para uma boa experiência com o New Wiz.me recomendamos:

- Feche os demais aplicativos que estejam abertos.
- Caso tenha outros dispositivos conectados à internet como tablets e computadores, desconecte-os durante sua prática no New Wiz.me.
- Utilize um celular com Android 8.0 (ou superior) ou iPhone com iOS 14 (ou superior). Versões anteriores não são compatíveis com a tecnologia usada no New Wiz.me.

15- Quais os requisitos mínimos para a utilização do New Wiz.me app?

R: O New Wiz.me foi desenvolvido com a melhor e mais atual tecnologia do mercado, e para desfrutar da melhor experiência é necessário:

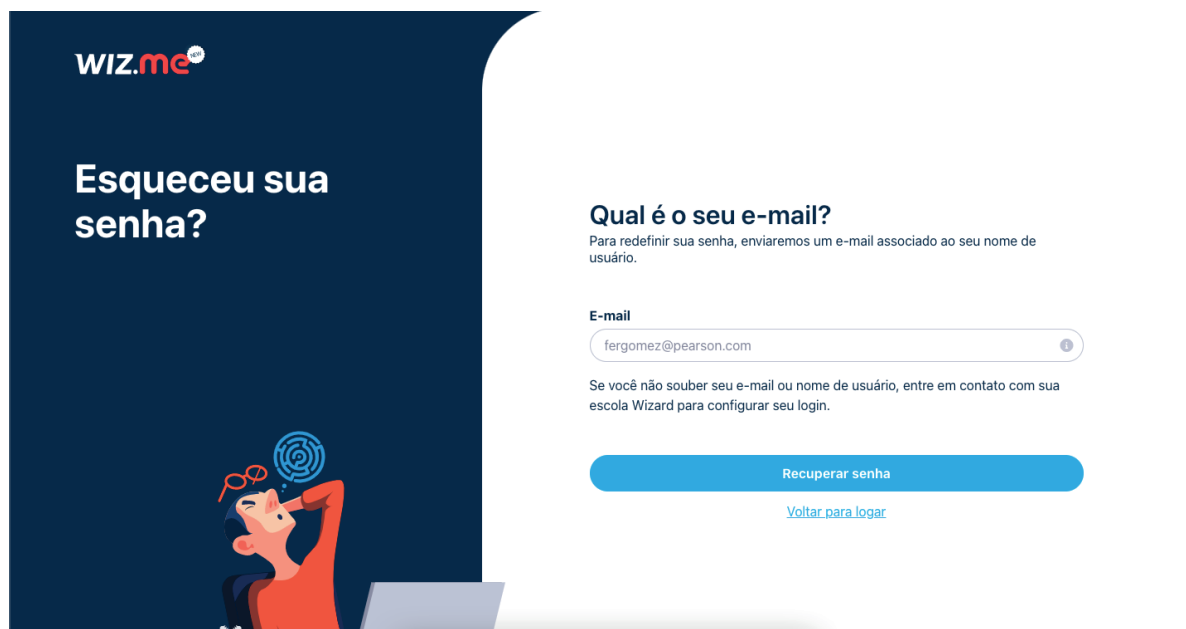
- **Android 8.0** ou superior / **iOS 14** ou superior
- No mínimo **4gb de memória ram** (ou mais)
- Internet de qualidade (Ideal de 10 mb disponível no celular. É possível medir a velocidade de upload e download nesse link > <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/>

16- Ao tocar para reproduzir um áudio, este não reproduz. O que posso fazer?

R: Muitas vezes um áudio não é carregado e reproduzido por conta da conexão com a internet. Faça o teste de conexão no link a seguir <https://www.brasilbandalarga.com.br/bbl/> e verifique se está recebendo pelo menos 10mb de velocidade em seu celular. Se estiver, role essa página até o final e clicar no banner **"Ainda com dúvidas? Clique aqui!"**, você será direcionado para um formulário onde poderá registrar o problema e nosso time de técnico irá analisar. Não esqueça de colocar o máximo de detalhes possíveis no campo **"Descrição"**.

17- Onde e em quais dispositivos posso utilizar o New Wiz.me?

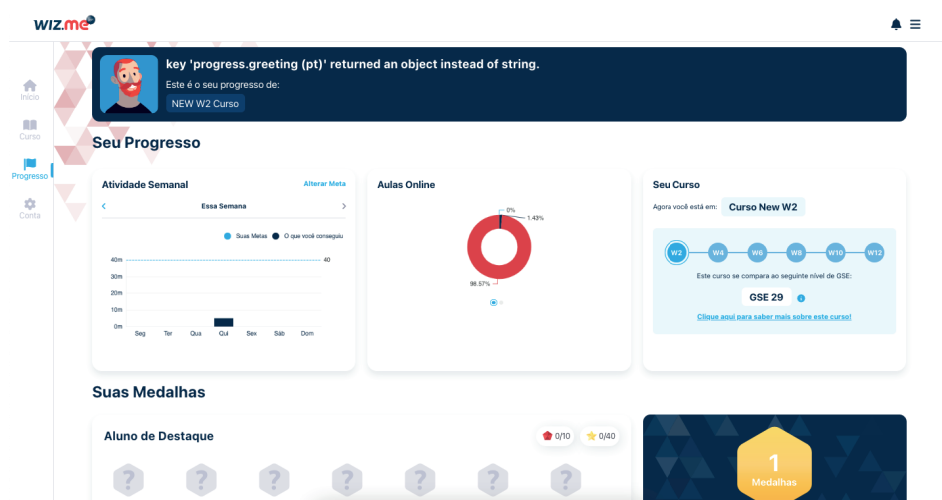
R: O New Wizme pode ser acessado pelo aplicativo (disponível nas lojas de aplicativos App Store e Play Store) ou plataforma WEB <https://app.newwizme.com.br/>. Você pode utilizar o aplicativo New Wiz.me em celulares com Android 8 (ou superior), em iPhones com iOS 14 (ou superior), e a versão WEB em celulares e tablets (Android / iPad) ou computadores (desktop / notebooks) utilizando os navegadores **Google Chrome (recomendado), Firefox ou Safari**.

18- Esqueci minha senha, fiz o reset pela opção "Esqueceu sua senha?", mas não recebi o e-mail para redefinição. O que posso fazer?

R: Para que a redefinição de senha ocorra com sucesso, é muito importante se atentar aos seguintes pontos:

- Quando é feita a matrícula, o aluno deve informar a escola um e-mail único (não compartilhado), e é nesse e-mail onde receberá a mensagem para redefinição. Se não se lembra qual o e-mail, entre em contato com a escola para conferir.
- Se o aluno for menor de idade e não tiver e-mail, é importante que os responsáveis criem uma conta de e-mail única para cadastro e utilização do New Wiz.me.
- Conferir se o e-mail não foi enviado para caixa de **"SPAM"** ou **"ATUALIZAÇÕES"**.

19- Como conquistar medalhas? Como posso conquistar e desbloquear novos avatares? Posso compartilhar minhas conquistas nas redes sociais?



R: No New Wiz.me, de acordo com seu progresso, você ganha “medalhas”, que são medalhas com títulos específicos sobre suas conquistas.

Ouvinte Estelar

Emblemas para a conclusão dos exercícios do Audio Pack

1/10 1/40



Unit 1

Complete 50% of the Audio pack exercises to earn a egg.



Registro

Crachás para Conclusão do Processo de Registro

1/1



Register

Complete all your Registration process.



Super alto-falante

Emblemas para precisão dos exercícios de reconhecimento de voz

1/10 2/40



Unit 1

Complete 75% of the Voice recognition exercises to earn a egg.



Notificações

Marcar todos como lidos



You unlocked a new super_speaker egg!

2 hours ago



You unlocked a new stand_out_student egg!

3 hours ago



You unlocked a new stand_out_student badge!

3 hours ago



You unlocked a new super_speaker egg!

3 hours ago



You unlocked a new super_speaker badge!

3 hours ago

Para acessar suas medalhas conquistadas é muito simples! No menu lateral esquerdo do **New Wiz.me WEB**, ou no menu inferior no **New Wiz.me App**, acesse a opção “**Progresso**”.



Nessa área, você terá acesso a tudo que está relacionado ao seu progresso, inclusive suas medalhas.

A medida em que desbloquear novas medalhas, você desbloqueará novos avatares para utilizar! A cada 4 emblemas conquistados, você terá acesso a um novo avatar, que ficará disponível na opção "**Conta**" > "**Avatares**".

Resgatar mais Avatares

Você tem: 2 Medalhas

Personagens De Wizard

Troque avatares por: 4 Medalhas



Personagens De Super Heroi

Troque avatares por: 4 Medalhas



Quanto mais você se esforçar e evoluir, mais medalhas você conquistará e poderá compartilhar seu avanço com todos os seus amigos!

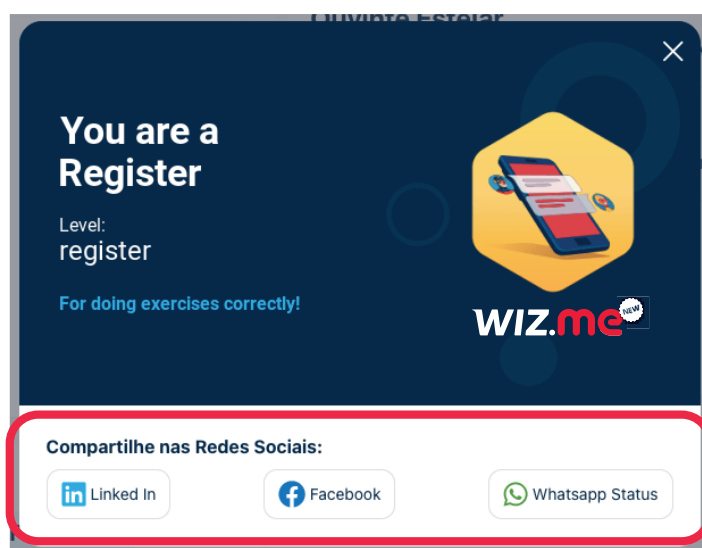
Para compartilhar seus resultados, basta clicar/tocar em "**Compartilhar**", e escolher a rede social.



Register

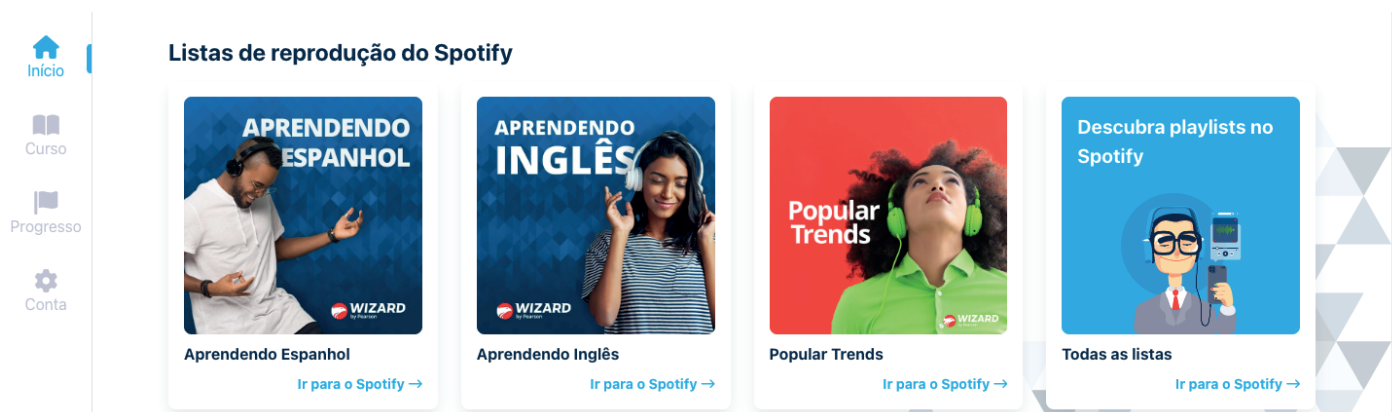
Complete all your Registration process.





20- Acessando a playlist Wizard no Spotify.

R: Assim como os vídeos, você também pode acessar as playlists Wizard, que foram criadas especialmente para que você possa aprender até mesmo em seus momentos de “relax”. Para acessar na plataforma WEB, basta clicar no ícone “Início” do menu lateral esquerdo, e no aplicativo, tocar no ícone “Início” localizado no menu inferior. Agora é com você, relaxe, dê o play e continue aprendendo.



21- A escola pode mandar notificações diretamente para o aluno?

R: Não, as notificações serão enviadas pela franqueadora e serão notificações relacionadas ao progresso do aluno, lições, objetivos a serem alcançados, entre outros.

22- FAQ & Suporte

R: Está com dúvidas ou problemas? Acesse o menu  e em **"Configurações"** clique na opção **"FAQ & Suporte"**. Você será direcionado para uma completa base de conhecimento, porém se não encontrar a solução procurada, **clique no banner** encontrado no final da página para abrir um chamado.



WIZME

Dúvidas?

Acesse o menu localizado no canto superior direito ≡ e em "**Configurações**" escolha "**FAQ & Suporte**".



DR
GE
CO
CS
ID
UN
TU
TABO