

FAQs

Glossário

Aqui está uma lista de termos comuns usados na preparação para testes on-line globais.

Quem é o administrador Pearson?

O suporte local da Pearson é quem cuida da integração inicial para a instituição.

Quem é o Coordenador Acadêmico?

É o contato principal dentro da instituição que gerenciará a preparação para o teste online global. É a pessoa responsável por realizar as demais etapas do onboarding e fornecer à instituição, gerenciamento e suporte contínuos dentro da plataforma.

O que é um curso?

Um curso é o material que os alunos estudam. Várias atividades do aluno foram agrupadas e alinhadas para ensinar sobre um objetivo/resultado comum, por exemplo: Preparação para o IELTS é um curso, Test Ready é um curso. Os cursos incluem materiais de prática e materiais de teste. Um curso é puramente os materiais; um aluno não pode se em um curso - ele se inscreve em um pacote.

O que é uma aula?

Uma aula consiste em um professor conectado ao curso para instruir/orientar o estudo de seus alunos. As aulas são o confinamento que auxilia o professor no gerenciamento de seus alunos, por exemplo, o professor pode acessar os detalhes do progresso da aula ou criar aulas ao vivo para serem entregues apenas para sua turma. Cada grupo de professores e alunos é uma turma, que se refere a um pacote específico. Um pacote pode ter uma ou mais classes.

O que é um pacote?

Cada curso foi configurado como um pacote. Um pacote é a menor unidade de conteúdo dentro de um bundle (conjunto de pacotes). Vários pacotes formam um bundle.

O que é um bundle?

Um bundle é uma combinação de pacotes que criam as 'aulas' para cada 'curso' dentro da plataforma. Exemplo: uma instituição deseja executar cursos PTE Academic, se autônomos, o bundle conterá 2 pacotes: PTE Diagnostic test e PTE A Course ou se padrão, 4 pacotes: PTE Diagnostic test, PTE A Course, Test Ready e SpeakingLab.

O que é um bundle personalizado?

Um bundle personalizado é aquele que não existe como padrão na instância atual e precisa ser criado pelo Global Customer Care. O administrador local da Pearson abrirá um ticket com a equipe global para criar esse novo bundle e ele estará disponível nessa instância. Um exemplo de um bundle personalizado pode ser PEIC Nível 1 e Nível 2 - 18 Meses. Uma lista de bundles existentes pode ser encontrada na seção de bundle do flipbook.

O que é uma lista?

Uma lista é uma ferramenta de administração. O Coordenador Acadêmico usará isso para alocar professores e alunos para as classes. As contas dos professores precisam ser criadas antes de serem atribuídas às turmas por meio da lista. Quando os alunos são carregados em massa, eles também são atribuídos às suas turmas.

Implementação

Qual é o processo básico de integração?

A solicitação de entrega deste produto é feita pelo Representante Comercial através do formulário correspondente, pelo menos 3 dias úteis antes da data em que o cliente pretende começar a usar o produto / iniciar o curso.

Na América Latina (exceto no Brasil) eles usam um formulário do Zendesk (CRM), disponível em <https://bit.ly/3g1kzcP>.

Na solicitação, o Representante de Vendas deve especificar:

- O nome da organização,
- O nome e o e-mail do(s) coordenador(es) acadêmico(s),
- os bundles e número de vouchers que eles precisam

Administrador Pearson (Time local Pearson)

Principais funções:

- Criar organização / instituição
- Adicionar coordenador acadêmico
- Definir limite de código de voucher
- Atribuir planos de aula

Configurando contas

1. Por que existem instâncias diferentes?

Cada instância é como sua própria plataforma. As instâncias regionais são necessárias por vários motivos de velocidade e conformidade. Uma vez cadastrado na plataforma, cada usuário só poderá acessar sua instância regional.

2. Qual é o papel do Atendimento ao Cliente na configuração de uma instituição?

O suporte global ao cliente (POCR) não é mais necessário para a criação inicial da instituição / organização, fica a cargo dos administradores locais da Pearson. O Atendimento Global ao Cliente fornece suporte se for necessário escalar.

3. Posso configurar contas localmente?

Sim. Esta é a abordagem preferida para configurar a instituição / organização.

4. Quanta autonomia a instituição tem?

O Coordenador Acadêmico é o principal ponto de contacto da organização/instituição. Suas principais funções são:

- Cadastrar professores, Criar listas, Registrar alunos, Gerar vouchers, Monitorar progresso e desempenho
5. De quantas maneiras diferentes a instituição pode integrar os alunos?
 - a) Criar instituição feita pelo administrador local da Pearson (preferencial)
 - b) Etapas de integração restantes realizadas pelo Coordenador Acadêmico (preferencial)
 - c) Etapas restantes de integração realizadas pelo administrador local da Pearson (caso o suporte seja necessário)

Suporte e treinamento

1. Quem fornece suporte?
Veja [Customer support process doc.](#)
2. Onde posso obter treinamento técnico?
GOTP treinamento para administradores da Pearson - entre em contato karolina.parulska@pearson.com
GOTP treinamento para usuários finais - equipes Pearson locais ou E2L (preferencialmente)

Recursos e funcionalidades do produto

Coordenadores Acadêmicos

Principais funções:

- Cadastrar professores
- Criar escalas
- Cadastro de alunos
- Criação de vouchers
- Monitoramento de progresso e desempenho

Como posso recuperar o acesso se eu esquecer minhas informações de login?

Clique no link “**esqueci a senha**” na página de login, isso enviará um link de redefinição. Clique no link em seu e-mail (**verifique a pasta de lixo eletrônico**) e redefina sua senha.

Como posso solicitar suporte se ocorrer um incidente técnico ao usar a plataforma?

O primeiro suporte para professores e alunos dentro da plataforma deve ser seu coordenador acadêmico.

Como faço para integrar os usuários da minha Instituição / organização?

As equipes de vendas locais são responsáveis por realizar treinamentos para apoiar cada usuário em sua função. As equipes da Pearson podem usar os guias de usuário do coordenador acadêmico para treinar junto com as apresentações de treinamento do produto. O flipping book contém guias de início rápido, guias de usuário detalhados e Power Points que abordam a integração passo a passo.

Um administrador pode ativar e desativar (bloquear) professores?

Sim. O Coordenador Acadêmico pode acessar a conta do professor e clicar em “**Definir como Inativo**”. O professor não terá mais acesso à plataforma. O administrador pode clicar em “**Ativar**” para reintegrar o professor ao serviço novamente.

Quais são as opções de status de aluno?

Inicialmente, um aluno aparecerá em “**Novo**”, quando tiver sido adicionado a uma lista, mas não tiver ativado sua conta. Quando o aluno clicar no link em seu e-mail para ativar sua conta, o sistema mudará seu status para “**Ativo**”. Quando um aluno não tiver mais nenhum pacote ativo (sua lista terminou) em sua conta de aluno, o sistema mudará automaticamente seu status para “**Inativo**”. Após ter o status como inativo, será possível logar na plataforma por 14 dias; no entanto, eles não terão acesso a nenhum curso. Depois que o período de 14 dias expirar, o sistema mudará automaticamente o status do aluno para “**Arquivado**”. Um aluno arquivado não poderá fazer login na plataforma. Se um aluno quiser se tornar “ativo” novamente, ele deve entrar em contato com a administração da instituição para ser adicionado a uma nova lista.

Um administrador pode ativar e desativar (bloquear) alunos?

Sim. O Coordenador Acadêmico pode acessar a conta do aluno e clicar em “**Suspender**”. O aluno não terá mais acesso à plataforma. O administrador pode clicar em “**Cancelar suspensão**” para restabelecer o aluno.

Um administrador pode criar ou editar turmas?

Sim. Um Coordenador Acadêmico pode usar o recurso “Lista” para criar novas turmas (escalões) ou editar as classes existentes (listas).

Somente os administradores podem enviar vídeos de aulas ao vivo?

Sim. Eles precisarão usar o YouTube como hospedagem para o vídeo primeiro.

Uma função de professor pode ser reatribuída como função de administrador e vice-versa?

Não. Cada usuário deve ter um endereço de e-mail exclusivo, portanto, cada conta é separada. No entanto, um administrador tem os acessos de professor e pode visualizar sua conta. Isso significa que os administradores não precisam ter as duas contas.

Vários professores podem ser designados para a mesma turma/lista?

Sim, não há limite para o número de professores que podem ser adicionados à mesma turma/lista.

Professores

Como posso recuperar o acesso se eu esquecer minhas informações de login?

Clique no link “**esqueci a senha**” na página de login, isso enviará um link de redefinição para o e-mail do aluno. Clique no link em seu e-mail (verifique a pasta de lixo eletrônico) e redefina sua senha.

Como posso solicitar suporte se ocorrer um incidente técnico ao usar a plataforma?

O primeiro suporte para professores e alunos dentro da plataforma deve ser seu coordenador acadêmico. Se esta função não puder oferecer suporte, o coordenador acadêmico poderá entrar em contato com seu representante de vendas ou suporte ao cliente.

Quanto tempo demora o teste de diagnóstico?

IELTS Academic DT – aproximadamente 2,5h

IELTS General DT - aproximadamente 2,5h

PTE Academic DT - aproximadamente 1.25h

TOEFL DT - aproximadamente 2h

OET Enfermagem DT - aproximadamente 2h

OET Medicina DT - aproximadamente 2h

TOEIC DT - aproximadamente 1,5h

CHAVE DT - aproximadamente 2h

DT Preliminar - aproximadamente 2h 20min

Cambridge First DT - aproximadamente 2h

Cambridge Advanced DT - aproximadamente 2h

PEIC 1 DT - aproximadamente 1h 40min

PEIC 2 DT - aproximadamente 1h 42min

PEIC 3 DT - aproximadamente 2h 7min

PEIC 4 DT - aproximadamente 2h 7min

Em que difere do exame real?

Os testes de diagnóstico usam itens de teste autênticos, mas não são um teste prático completo. É marcado com % e não com critérios de marcação específicos do teste.

Existe um teste de diagnóstico separado para cada exame de alta importância?

Sim.

Quantas tentativas os alunos fazem ao responder às perguntas?

Para atividades práticas: tentativas ilimitadas

Para avaliações: apenas 1 tentativa (a menos que o professor/administrador redefina o progresso para o aluno começar de novo)

Os professores podem atribuir testes de diagnóstico e conteúdo de autoestudo aos alunos?

Os testes de diagnóstico só podem ser atribuídos através do sistema de mensagens integrado. O conteúdo de todos os outros cursos pode ser atribuídos aos alunos para serem concluídos durante uma aula ao vivo através da função "**Atividades em sala de aula**". Os professores podem atribuir atividades como lição de casa por meio da função "**Horário de estudo**".

Existem diferentes níveis de conteúdo para cada exame (ou seja, conteúdo voltado para diferentes bandas do IELTS)?

Não há. O conteúdo assume que os alunos estão no nível do teste ou próximo a ele, por exemplo, B2 para B2 primeiro. Para outros testes em que diferentes níveis podem ser alcançados no exame, o conteúdo principal é o conteúdo autêntico do nível do teste.

Como faço para enviar vídeos de aulas ao vivo? Preciso de uma conta separada do YouTube?

Não. Este recurso está disponível apenas para administradores.

Alunos

Como posso recuperar o acesso se eu esquecer minhas informações de login?

Clique no link “*esqueci a senha*” na página de login, isso enviará um link de redefinição. Clique no link em seu e-mail (verifique a pasta de lixo eletrônico) e redefina sua senha.

Como posso solicitar suporte se ocorrer um incidente técnico ao usar a plataforma?

O primeiro suporte para professores e alunos dentro da plataforma deve ser seu coordenador acadêmico. Se esta função não puder oferecer suporte, o coordenador acadêmico poderá entrar em contato com seu representante de vendas ou suporte ao cliente.

Posso acessar as atividades interativas em sala de aula assim que a aula ao vivo terminar?

Atividades dos planos de aula – acessíveis apenas para professor e administrador.

Atividades práticas regulares – acessíveis ao aluno em todos os momentos.

Recebo notificação por e-mail quando uma aula ao vivo é agendada? Posso carregar esse evento em outras agendas, como minha agenda do Google?

Sim, assim que uma aula ao vivo for agendada para um determinado grupo de alunos, eles receberão um e-mail com os detalhes da aula ao vivo e um arquivo “.ics” que poderão usar para adicionar a aula ao vivo ao Microsoft Outlook, Google Calendar e Apple Calendar.

Como faço para acessar as aulas ao vivo gravadas?

Se suas aulas ao vivo foram gravadas e adicionadas pelo seu Coordenador Acadêmico, você pode encontrá-las em sua Biblioteca de Aulas ao Vivo. Para instruções detalhadas, clique [AQUI](#).

Como o professor saberá se eu participei da aula ao vivo ou não?

Para informar ao professor que você assistirá à aula, você pode se inscrever para a aula ao vivo no GOTP. Um professor pode verificar a presença real no programa de software de teleconferência que está usando durante a aula ao vivo.

Privacidade de Informações

1. Qual é a política de proteção de dados?
2. Onde estão os dados mantidos?
3. Por quanto tempo os dados são mantidos?

Para conferir todos os detalhes, veja <https://loginstatic.pearson.com/html/PearsonEULA.html>