



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
Secretaria da Educação  
Unidade Regional de Ensino de Capivari

## COMUNICADO

Solicitado por: Comissão Prontos pro Mundo – Curso Open English

Comunicado: 61/2026

Data: 29/04/2026

Assunto: **CURSO DE INGLÊS OPEN ENGLISH – FAQ DÚVIDAS FREQUENTES E DOCUMENTO  
PARA ORIENTAÇÕES AOS ESTUDANTES**

### DÚVIDAS FREQUENTES

#### SUPORTE E ENCAMINHAMENTOS

**Problemas técnicos** com o uso da plataforma devem ser encaminhados ao **Portal de Atendimento da SEDUC**:

🔗 Acesse e deixe sua dúvida por meio do link <https://atendimento.educacao.sp.gov.br/>.

#### 📌 Lembretes:

- 1 Qualquer membro da equipe gestora, **ou o próprio estudante**, pode registrar a dúvida no Portal de Atendimento.
- 2 É de extrema importância anexar documentos que comprovem a dúvida apresentada.

**ATENÇÃO** ⚠️: Antes de enviar sua dúvida, verifique se ela está contemplada nos documentos a seguir:

**Documento Orientador do Curso**

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200  
CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

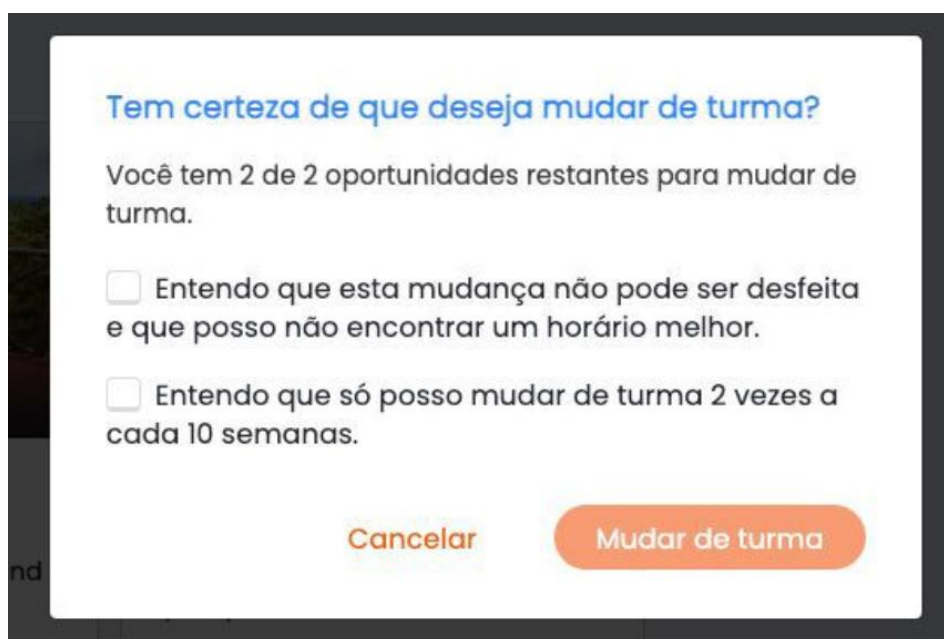
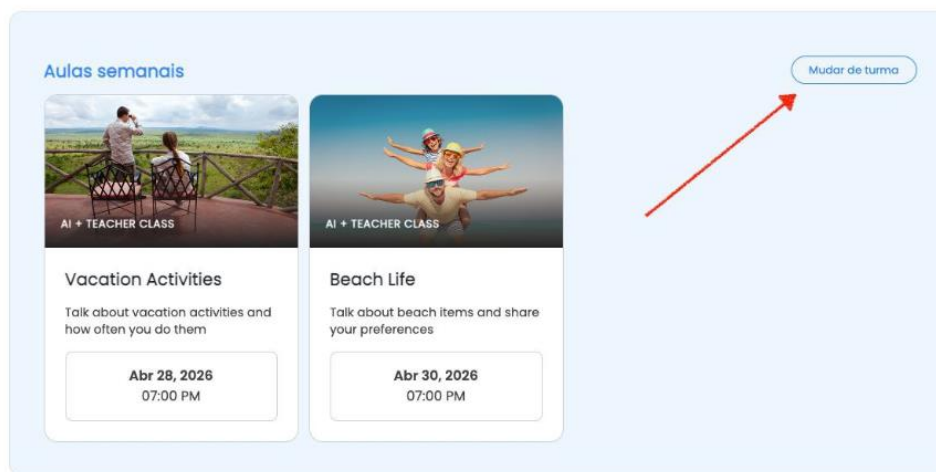
**FAQ – Perguntas Frequentes sobre o curso**

**Comunicado URE 41/2026**

**Comunicado URE 61/2026**

### Mudar de Turma na plataforma:

O próprio estudante consegue mudar de turma **dentro da plataforma** da Open English, conforme demonstrado abaixo:



Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200  
CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

### ACESSO E PRIMEIROS PASSOS (PARA O ALUNO)

#### Como realizar o login na plataforma?

O acesso é sempre através da Sala do Futuro.

Se você for estudar por um dispositivo móvel, você deverá ter o app da Open English instalado, para que ao clicar no Card na Sala do Futuro, você possa continuar o estudo pelo aplicativo.

#### Existe um guia ao entrar na plataforma?

No seu primeiro acesso, você será guiado em um tour virtual na plataforma, e qualquer dúvida que você tiver, a assistente virtual Jenny estará disponível.

#### Onde encontro o teste de nivelamento inicial?

O teste de nivelamento é opcional e deve aparecer para você no primeiro acesso. Caso você opte por não realizar o teste, você será direcionado para as aulas do nível 01. Se optar por realizar, o teste iniciará automaticamente e pode levar de 5 a 20 minutos.

**ATENÇÃO:** Se você quiser realizar o teste, mas não conseguir no momento do login, basta sair da janela. E então, quando puder, basta clicar em qualquer lugar na plataforma que a opção de fazer o teste de nivelamento irá aparecer para você novamente.

#### Como escolho minha turma?

Após ter seu nível confirmado (ou pela escolha de não fazer o teste - nível 1, ou após o teste), aparecerá para você algumas opções de horários e dias de acordo com o nível e com seu turno escolar. As aulas serão de segunda e quarta, ou terça e quinta.

#### É possível mudar de nível se eu achar que o atual está muito fácil ou difícil?

Sim. Basta acionar o suporte na plataforma no ícone de chat na plataforma ou entrar em contato através do whatsapp +55 (11) 4933-9009.

#### É possível trocar de turma caso minha disponibilidade de horário mude?

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200

CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

Sim. Basta acionar o suporte na plataforma no ícone de chat na plataforma ou entrar em contato através do whatsapp +55 (11) 4933-9009.

### ACESSO, PERFIL DO ALUNO E LISTAS

#### Quem pode participar do curso de inglês?

Podem participar somente os alunos selecionados no Programa Prontos pro Mundo, conforme o número de vagas disponíveis. Link da lista dos alunos selecionados.

#### Qual a diferença entre aluno elegível e aluno selecionado?

- **Aluno elegível:** atende aos critérios do [edital](#) e aparece na lista publicada no mural da SED. Isso não garante acesso ao curso.
- **Aluno selecionado:** foi chamado dentro do número de vagas disponíveis e tem acesso liberado à plataforma Open English.

Quando um aluno informa que não consegue acessar a plataforma, a verificação não deve ser feita na lista de alunos aptos. A conferência correta é sempre na **lista de alunos selecionados**.

#### Como proceder com alunos que foram transferidos para outra escola ou para a ETEC?

- Alunos transferidos para **ETEC não possuem acesso** ao curso Open English.
- Alunos transferidos entre escolas da rede estadual continuam com acesso normalmente.

#### O que são os reports semanais?

São emails que os supervisores e os diretores vão receber toda segunda-feira pelo email mostrando as atividades e acessos dos alunos.

#### Na lista do diretor consta alunos que não são da escola dele ou que foram transferidos. O que fazer?

Não se preocupe, provavelmente quando o report foi feito as transferências dos alunos ainda não tinham sido atualizadas. Nos reports futuros, os alunos serão atualizados para suas respectivas escolas.

#### A escola do aluno está diferente na lista. O que fazer?

Provavelmente o aluno foi transferido de escola e a sua transferência ainda não foi atualizada. Se o aluno continuar com o seu acesso normalmente, ele não será prejudicado.

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200

CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

### TESTE DE NIVELAMENTO

#### O aluno é obrigado a fazer o teste de nivelamento?

Não. O teste de nivelamento é **opcional**. O aluno pode começar diretamente no **nível 1** ou fazer o teste para ser direcionado ao nível mais adequado.

#### Por que alguns alunos recebem mais perguntas do que outros no teste?

Isso é normal. A quantidade de perguntas pode variar conforme o desempenho do aluno durante o teste. Se o sistema precisa de mais informações para confirmar a proficiência, ele pode apresentar mais questões.

#### O aluno não consegue iniciar ou concluir o teste de nivelamento. O que fazer?

Esse tipo de situação normalmente está relacionado a **instabilidade técnica**. O aluno pode fechar, abrir a plataforma e entrar de novo, caso o erro persista, o aluno deve abrir chamado diretamente com o **suporte da Open English**.

#### É possível refazer o teste de nivelamento? A escola pode resetar?

A escola não consegue resetar o teste de nivelamento. Para o aluno resetar o teste de nivelamento, ele vai precisar enviar mensagem para o suporte da Open English.

#### O aluno concluiu o nivelamento, mas o sistema não liberou a escolha de dia/horário. E agora?

Esse é um caso de falha técnica do fluxo da plataforma. O aluno deve enviar mensagem para o suporte da Open English.

### HORÁRIOS, AULAS E ORGANIZAÇÃO ESCOLAR

#### Quantas aulas o curso tem por semana e quanto tempo dura cada aula?

- 2 aulas ao vivo por semana (de segunda a quinta)
- 50 minutos por aula
- Além das aulas regulares, também temos 2 aulas de reposição aos sábados.

Endereço: Rua Regente Feijó, 773 - Centro - Capivari/SP - Telefone: (19) 3491-9200  
CEP: 13.360-021 E-mail: decap@educacao.sp.gov.br



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

### Como funcionam as aulas de reposição aos sábados?

As lives de reposição acontecem aos sábados e são destinadas aos alunos que não conseguiram participar das aulas ao vivo durante a semana ou precisam recompor a frequência.

A participação na live de reposição é contabilizada para fins de frequência também.

Os horários são fixos, cada tema é oferecido em duas opções de horário, e o aluno deve escolher apenas um horário por tema.

### Organização dos horários:

- Aula 1 (Tema 1): 15h - 16h ou 15h30 - 16h30
- Aula 2 (Tema 2): 16h - 17h ou 16h30 - 17h30

👉 Não é necessário alterar o horário fixo da semana por causa de uma ausência pontual, a reposição existe justamente para esses casos.

### Quantos alunos participam das aulas?

- Aulas semanais: até 20 alunos por turma
- Reposições aos sábados: até 50 alunos por turma

### Estudantes da PEI não encontram horários no contraturno, apenas em horário de aula. O que fazer?

Quando não tiver horário disponível para o aluno no contraturno, sendo de escola PEI ou regular, o aluno ou escola precisa enviar uma mensagem para o suporte da Open English.

### É possível alterar o dia e o horário que o aluno escolheu inicialmente?

É possível, mas não deve ser a primeira opção. Sempre que possível, a orientação é:

- Manter o horário escolhido
- Utilizar a reposição aos sábados quando houver ausência pontual

Mas caso seja necessário, o aluno deve enviar mensagem para o suporte da Open English.

## ACESSO TÉCNICO, DISPOSITIVOS E ESTABILIDADE

### O aluno pode acessar a Open English pelo celular?

Para acesso via celular, é necessário baixar o aplicativo da Open English. O primeiro acesso deve ser feito pela Sala do Futuro (site ou aplicativo). A partir desse acesso, a sessão permanece ativa enquanto o aluno estiver utilizando o aplicativo continuamente. Caso o aluno fique um período sem



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

utilizar a plataforma, o sistema poderá encerrar a sessão automaticamente. Nesses casos, **será necessário realizar um novo acesso pela Sala do Futuro** para entrar novamente na Open English.

### Muitos alunos não têm computador. O que pode ser feito?

Quando possível, a escola pode:

- Apoiar o aluno com o uso de computadores da própria escola,
- Orientar sobre o uso do aplicativo no celular, quando viável.

Esse apoio institucional faz diferença na permanência e no sucesso do estudante no curso.

## DESISTÊNCIA, FREQUÊNCIA E VAGAS

### Qual o protocolo para alunos que desejam desistir do curso?

Deve seguir o que foi orientado no item 2.3 do [edital](#): os estudantes que não tiverem interesse em participar da Fase 1 do Programa Prontos Pro Mundo deverão ter sua desistência registrada exclusivamente pelo responsável legal, por meio da Secretaria Escolar Digital. O lugar dentro da SED para subir o termo ainda está em construção, vamos atualizá-los, assim que estiver pronto.

### Como funciona a frequência no curso?

A frequência é um dos principais critérios de acompanhamento e permanência do estudante no programa.

- A frequência do aluno é contabilizada pela presença nas aulas ao vivo.
- O engajamento e o uso da plataforma são analisados mensalmente.

#### Parâmetros:

- Aluno **engajado**: 75% ou mais de presença no mês
- Aluno **em risco**: menos de 25% de presença no mês
- Aluno com a vaga **anulada**: 15 dias de inatividade no curso.

### A frequência interfere no intercâmbio?

Sim. Para estar apto à prova relacionada ao intercâmbio, o aluno deverá atingir 90% de frequência. A frequência para o intercâmbio será contabilizada mensalmente no período total que o aluno participou do curso.

### O que acontece se o estudante não tiver frequência suficiente?

A frequência é um dos critérios de permanência no curso. O estudante que apresentar **baixo comparecimento às aulas ao vivo**, especialmente com frequência inferior a 25% no mês (2 aulas ou menos), pode ser considerado **em risco de perda da vaga**.



## GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO

Secretaria da Educação

Unidade Regional de Ensino de Capivari

Além disso, alunos que não realizarem o acesso à plataforma dentro do período de ativação também podem ter a vaga anulada. As vagas eventualmente liberadas podem ser **realocadas para outros alunos elegíveis**, respeitando a ordem da lista.

👉 Por isso, é fundamental incentivar o acesso regular e a participação contínua nas aulas.

### **O curso começou no dia 23 de fevereiro, mas qual é o prazo para o aluno acessar?**

Nesse início, o aluno que não acessar o curso até o dia **20 de março** terá sua vaga repassada para o próximo aluno da lista.

[Clique aqui para acessar o Link do documento orientador](#)

Responsável:

Supervisor Eddy Rafaeta

De acordo:

Coordenador-dirigente José Roberto da Silva