



Manual de uso

# Conversas no ClassApp

Uma nova forma de interagir!



Antes de começar, é importante ressaltar dois pontos importantes:

- 1 Para que você possa usufruir dessas mudanças e evitar divergências, é necessário que você **ATUALIZE** seu aplicativo no celular!

Para atualizar, basta procurar pela loja de aplicativos (AppStore ou PlayStore) no celular, buscar por “ClassApp” e clicar em “Atualizar”. Caso não apareça o botão de atualizar, recomendamos desinstalar o aplicativo e instalar novamente.

Deixamos dois tutoriais para caso tenha alguma dúvida:



# 2

Outro ponto importante é que você entenda a diferença entre as novas abas do ClassApp:

Ao longo deste manual, você perceberá o quão fácil e simples ficou esta mudança! Vamos lá?

## MENSAGENS

Nesta aba, você receberá somente mensagens da escola e não poderá respondê-las, tampouco conseguirá enviar novas mensagens.

## CONVERSAS

Nesta nova aba, você poderá enviar novas mensagens para os canais de atendimento da escola.



# 01 Como entrar em contato com a escola

Para enviar uma nova mensagem à escola, você deve:

- Clicar na aba “Conversas”;
- Procurar pelo canal da escola que deseja falar, por exemplo, Secretaria;
- Selecionar quem irá participar dessa mensagem:
  - Somente você
  - Você + outro usuário do perfil (responsável ou aluno)
- Escrever a mensagem;
- Enviar.

Após enviar a mensagem, basta aguardar um retorno da escola!



## ⚠ Entenda a diferença entre os chamados

### Somente você

Esta opção deve ser utilizada quando você quer falar particularmente com algum canal da escola, ou seja, não quer ou não vê necessidade do outro responsável ou do próprio aluno participarem da conversa.

Por exemplo: Você é um responsável de aluno e quer falar sobre o Presente de Dia dos Pais que a escola está fazendo, você poderá utilizar essa opção para se comunicar com a escola, sem que o outro responsável fique sabendo desta conversa!

### Com outros usuários

Esta opção deve ser utilizada quando você precisa ou quer que o outro responsável e/ou o próprio aluno participem dessa conversa. Assim, todos que estiverem na conversa poderão visualizar e responder, tanto a escola, como os usuários.

Exemplo: Você quer conversar com a escola sobre uma atividade em que o aluno não conseguiu finalizar e precisa que o outro responsável participe do diálogo.

Assim, ambos poderão interagir e acompanhar a resposta do colégio.



# 02 Como acompanhar as mensagens enviadas

Desenvolvemos uma mudança muito legal no acompanhamento das conversas! Agora, todas as mensagens que você trocou com um Canal ficam em uma única conversa, ou seja, se você precisou conversar cinco vezes com o canal da Secretaria, por exemplo, você tem todo histórico das conversas anteriores na mesma visualização.

Dessa forma, sempre que precisar buscar por uma conversa anterior, você irá buscar somente pelo Canal que realizou o atendimento, diferente da experiência antiga do ClassApp, em que cada nova mensagem enviada se tornava uma conversa diferente.





### E as conversas com outros usuários?

Conversas particulares (Você e o Canal) e as Conversas em grupo (Você, Canal e outro(s) usuários), ficam separadas, para que você consiga acompanhar individualmente.

Dessa forma, caso você tenha uma conversa com o Financeiro em particular e precisou falar com o Financeiro e o outro responsável do aluno, serão duas conversas diferentes



# 03 Como responder uma pesquisa de satisfação

Caso você receba a Pesquisa de Satisfação, basta responder na escala “Muito Insatisfeito” a “Muito Satisfeito”, considerando a sua experiência com aquele atendimento em específico.

Após isso, seu atendimento será encerrado!

Caso precise enviar uma nova mensagem ao mesmo canal, seja particular ou em grupo, basta seguir novamente as etapas indicadas no tópico 1: Como entrar em contato com a escola.





# Conversas no ClassApp

Uma nova forma de interagir!

Pronto! Agora, você já está mais do que preparado para utilizar a nova experiência do ClassApp!

Lembre-se que, caso tenha dúvidas, o Suporte Técnico do ClassApp pode te ajudar! É só enviar um e-mail para [suporte@classapp.com.br](mailto:suporte@classapp.com.br) ou uma [Solicitação de Dúvida](#)

