



Suporte Técnico de Excelência para Educação Pública

Bem-vindos à apresentação sobre o módulo de Suporte e Atendimento do Aplicativo Escolar Premium. Veremos como nossa solução garante apoio técnico confiável para toda a comunidade escolar.



**Aplicativo Escolar
Premium**

Um Ecossistema Completo de Apoio

O Aplicativo Escolar vai além de um simples sistema.

Oferecemos um ecossistema completo de suporte técnico desenvolvido especificamente para redes públicas.



Escalabilidade

Atendimento dimensionado para redes de ensino de qualquer tamanho, sem perder qualidade.



Resolução

Foco na solução definitiva de problemas, reduzindo ocorrências recorrentes.



Agilidade

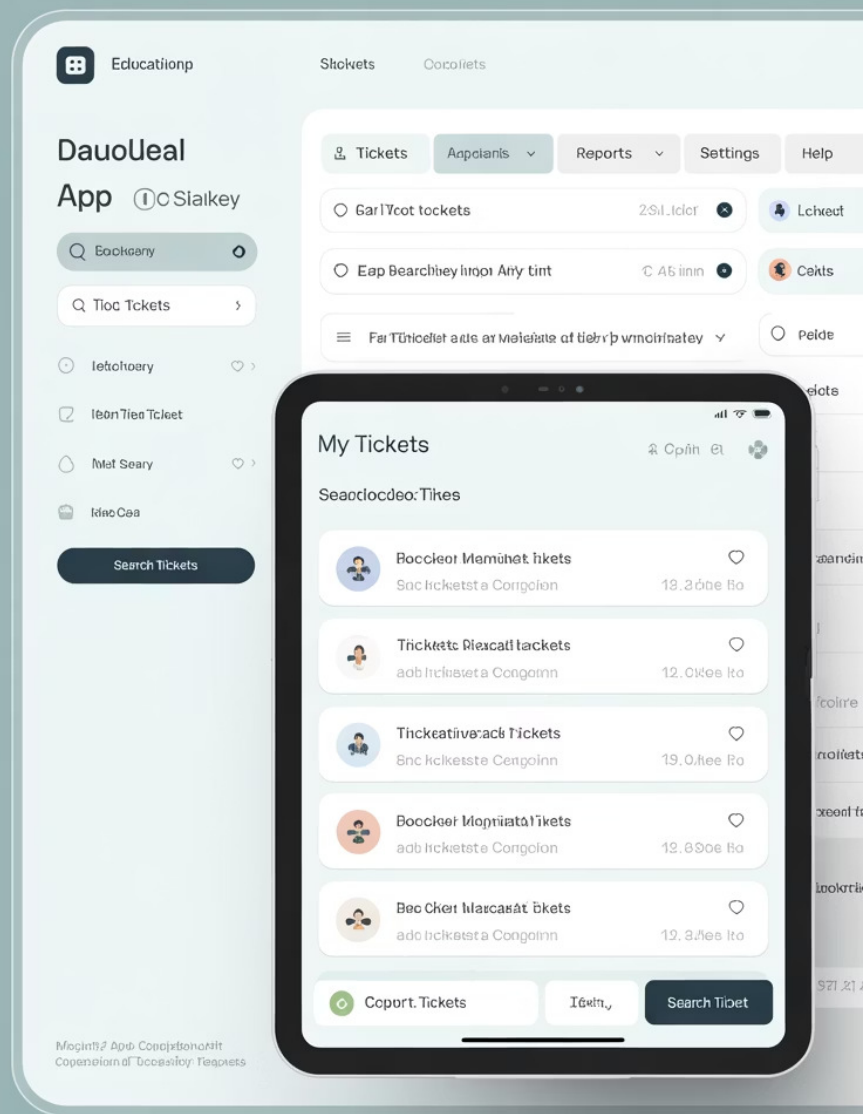
Respostas rápidas e eficientes para minimizar interrupções no ambiente educacional.

Empower Learning Everywhere

Seamlessly connect students, educators, and resources

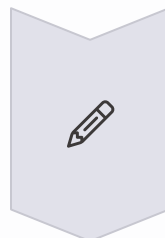
Explore the ecosystem





Sistema de Tickets Integrado

Gerenciamento eficiente de todas as solicitações de suporte.



Registro

Usuário abre chamado pela web ou aplicativo, incluindo descrição detalhada e anexos.



Triagem

Equipe técnica analisa e prioriza chamados conforme gravidade e impacto.



Atendimento

Resolução do problema com acompanhamento em tempo real do status.



Histórico

Registro completo de todas as interações para análise e melhorias futuras.

Painel Administrativo Avançado

Recursos do Paine

- Visualização geral de todos os chamados ativos
- Filtragem por tipo de ocorrência
- Priorização inteligente de casos críticos
- SLA configurável por perfil de usuário
- Relatórios de desempenho e tempo de resposta

O painel administrativo proporciona controle total sobre o fluxo de atendimento.

Gestores podem acompanhar métricas importantes e intervir quando necessário.

A configuração de SLA por perfil garante que casos prioritários sejam resolvidos primeiro.

Abertura de Chamados Simplificada

Acesso

Usuário acessa a função de suporte no aplicativo ou versão web.

Detalhamento

Descreve o problema e anexa capturas de tela ou documentos relevantes.

Envio

Submete o chamado e recebe confirmação com número de protocolo.

Acompanhamento

Visualiza status em tempo real e recebe notificações sobre atualizações.

O processo foi desenhado para ser intuitivo e acessível a todos os usuários, independentemente de sua familiaridade com tecnologia.



Histórico Completo de Solicitações

Mantenha o controle total do histórico de atendimento da sua rede de ensino.

O sistema armazena todas as interações para consulta futura e análise de tendências.

Benefícios do Histórico

- Rastreabilidade completa de cada chamado
- Identificação de problemas recorrentes
- Avaliação de desempenho por escola
- Planejamento de treinamentos específicos
- Melhoria contínua dos processos



Resolução no Primeiro Contato

Maioria dos chamados resolvidos logo no primeiro atendimento.



Satisfação dos Usuários

Índice de aprovação do atendimento técnico entre os usuários.

Central de Ajuda Personalizada



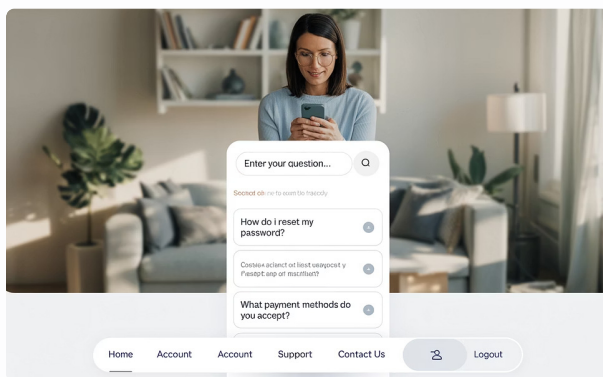
Para Professores

Conteúdo focado em uso pedagógico, lançamento de notas e comunicação com famílias.



Para Gestores

Material sobre gestão administrativa, relatórios e configurações da plataforma.



Para Famílias

Orientações sobre acompanhamento escolar, comunicação e agenda de atividades.

A central de ajuda é constantemente atualizada com novos conteúdos baseados nas dúvidas mais frequentes.

Tutoriais Personalizados

Características dos Tutoriais

- Identidade visual da prefeitura/secretaria
- Linguagem adequada ao público-alvo
- Instruções passo a passo com imagens
- Atualizações conforme novas funcionalidades
- Versões para diferentes dispositivos

Nossos tutoriais são desenvolvidos com a identidade visual da sua rede de ensino.

Cada documento é revisado e adaptado conforme os módulos contratados.

O formato PDF facilita a distribuição e impressão quando necessário.



Equipe Técnica Especializada

1 Conhecimento Educacional

Nossa equipe técnica entende a rotina escolar e as necessidades específicas da educação pública.

2 Atendimento Humanizado

Treinados para oferecer suporte empático e acolhedor, respeitando diferentes níveis de conhecimento tecnológico.

3 Capacitação Constante

Profissionais em constante atualização sobre as melhores práticas de suporte técnico educacional.

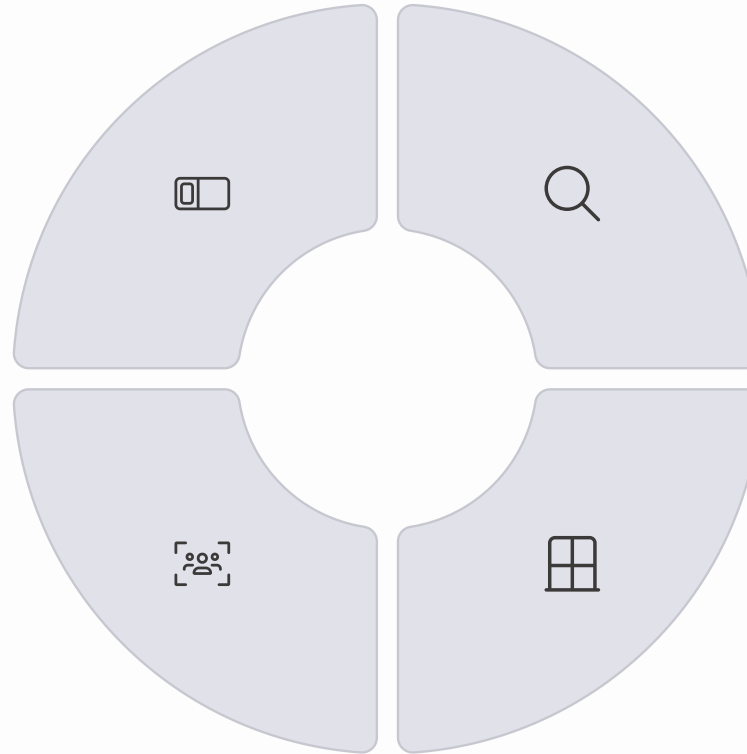
4 Multilinguagem

Capacidade de comunicação em linguagem técnica ou simplificada, adaptando-se ao perfil do usuário.

Benefícios Para Sua Rede de Ensino

Menos Estresse
Redução significativa do estresse operacional relacionado a problemas técnicos.

Foco no Essencial
Mais tempo e energia dedicados à aprendizagem, missão principal da escola.



Autonomia
Menor dependência de suporte técnico local nas escolas.

Transparência
Ambiente de suporte auditável pela secretaria, garantindo controle de qualidade.

Entre em contato hoje mesmo para conhecer mais sobre nossa solução de suporte técnico para educação pública.