

**App MyEd – Perguntas Frequentes**

**Q1. Baixei o aplicativo e adicionei a escola hoje, por que não consigo ver os detalhes do meu filho?**

Você precisa esperar durante a noite para que os sistemas atualizem e carreguem os dados da criança na seção Aluno do aplicativo.

**Q2. Baixei o aplicativo e adicionei a escola há mais de 24 horas, por que não consigo ver os detalhes do meu filho na seção Aluno?**

Há vários motivos para isso acontecer, para resolver o problema, consulte as orientações abaixo:

Você está registrado como um contato de Prioridade 1 no registro do seu filho na escola?

Sim - entre em contato com a escola para verificar se o número do celular que você está usando corresponde ao do registro do seu filho

Não/não sei - entre em contato com a escola para verificar e atualizar o registro, se necessário

Observação: onde as atualizações são feitas registros dos alunos, você terá que esperar durante a noite para que as alterações entrem em vigor.

Depois que as atualizações necessárias forem feitas e você tiver esperado durante a noite para que as alterações entrem em vigor, no caso raro de você ainda não conseguir acessar os detalhes do seu filho, entre em contato com a escola para que o problema possa ser encaminhado ao Suporte Técnico do MyEd para tente resolver o problema.

**Q3. Tenho acesso aos detalhes do meu filho no aplicativo, mas meu marido/esposa/companheiro não, 2 pais/responsáveis ​​podem ter acesso ao mesmo aluno no aplicativo?**

Sim, desde que ambos os pais estejam definidos como contatos de Prioridade 1 no registro da criança, ambos podem ter acesso. Entre em contato com a escola para verificar o registro de seu filho e atualizá-lo quando necessário.

**Q4. Eu tinha o aplicativo em outro telefone e podia ver os detalhes do meu filho nele, mas o coloquei em um novo telefone e agora não consigo ver os detalhes deles, por que não está funcionando no meu novo telefone?**

Você mudou seu número de celular? Nesse caso, você precisará entrar em contato com a escola para atualizar o registro do seu filho para que ele seja vinculado ao aplicativo. Lembre-se de que você precisará esperar durante a noite para que os dados do seu filho sejam carregados no aplicativo.

**Q5. Já tenho um filho no aplicativo, então por que não consigo ver meu outro filho que acabou de ingressar na escola?**

Você só verá os detalhes do seu filho no aplicativo quando ele estiver em andamento e tiver começado na escola. Se for esse o caso, consulte as orientações nas perguntas 1 e 2 acima.

**Q6. Por que alguns botões estão acinzentados na seção Aluno?**

Isso significa apenas que não há informações atuais disponíveis para o aluno neste botão.

**Q7. Posso proteger o aplicativo MyEd com um código PIN?**

Sim, vá para as configurações do aplicativo (toque no pequeno quadrado composto por 3 linhas horizontais curtas) lá você pode selecionar as configurações de segurança e definir um código PIN ou Face ID para acesso.

**Q8. As mensagens podem ser traduzidas de/para diferentes idiomas?**

Sim, mas nem todos os idiomas estão disponíveis e apenas as mensagens serão traduzidas, não anexos ou formulários. Entre em contato com a escola para ver se seu idioma está disponível e podemos configurar isso para você, se estiver.

**Q9. A escola me enviou um formulário para preencher, mas excluí o link, onde posso encontrar o formulário?**

Vá para a seção Aluno do aplicativo e toque no botão Formulários para acessar os formulários que você recebeu. Observe que, se você tocar em um formulário e receber uma mensagem de que ele expirou, significa que você perdeu o prazo.

**Q10. Existem duas janelas de mensagem, qual devo usar?**

Para relatar ausências, use a janela 'Ausência Hotline', para todo o resto use a janela 'Kelmscott School'.

**Q11. Receberei uma resposta quando informar a ausência do meu filho pelo aplicativo?**

Se precisarmos de mais detalhes, nosso Oficial de Atendimento entrará em contato com você. É útil se, no momento em que você relatar a ausência, você fornecer uma fotografia/captura de tela de qualquer evidência que você tenha para comprovar a ausência, como um cartão de consulta.

**Q12. Posso atualizar os dados pelo aplicativo?**

Sim, nas configurações há um botão 'atualizar detalhes' que você pode usar para nos informar sobre uma mudança em seu nome, endereço de e-mail e número de contato. Observe o seguinte ao atualizar os detalhes:

▫ Você NÃO deve atualizar usando nenhum dos detalhes do seu filho, por exemplo, você não pode usar o endereço de e-mail ou número de telefone do seu filho

▫ As alterações são verificadas antes dos registros serem atualizados, portanto, não pressione o botão botão enviar várias vezes

▫ Se você alterar seu número de telefone, nós

ligaremosna linha de assunto. Por favor, forneça o máximo de detalhes possível com sua consulta, quando apropriado, como o dispositivo que você está usando, a versão do MyEd que você está usando (que pode ser encontrada tocando no pequeno quadrado composto por 3 linhas horizontais curtas no aplicativo principal screen) e capturas de tela de quaisquer mensagens de erro, etc., para dar suporte à sua consulta. Esses detalhes podem ser necessários para encaminharmos um problema para o suporte técnico do MyEd. obrigada