

Dúvidas Frequentes

meu isaac

Aqui, você encontra as respostas para as principais dúvidas sobre pagamentos, acesso ao meu isaac e outros temas relacionados.

01. O que é o meu isaac?

O meu isaac é a plataforma para os responsáveis financeiros das escolas parceiras do isaac! Com ele, você tem mais autonomia para controlar as mensalidades escolares, garantindo mais comodidade e flexibilidade nos seus pagamentos. Lá, você pode conferir status de pagamento, emitir segunda via, gerar comprovantes e negociar parcelas vencidas.

O meu isaac está disponível para todos os responsáveis financeiros com contrato ativo nas escolas parceiras do isaac!

02. Como realizo o primeiro acesso no meu isaac?

Para realizar o seu primeiro acesso, siga o passo a passo abaixo:

1. Acesse <https://meu.olaisaac.io/auth>
2. Informe o CPF do responsável financeiro pelo contrato do aluno;
3. Defina sua senha utilizando o link de acesso que será enviado por SMS ou e-mail. Escolha a melhor opção e verifique se suas informações de contato estão corretas;
4. Após receber o link, é só clicar e cadastrar a sua senha;
5. Pronto! Agora todos os acessos podem ser realizados somente com o CPF e senha cadastrada.

Se, ao informar seu CPF, você for levado para uma tela de cadastro de e-mail e celular, não se preocupe! Isso apenas indica que seu acesso ainda não foi gerado. Basta registrar esses dados e, em seguida, você poderá fazer login normalmente. Depois, escolha como prefere receber o link de acesso inicial, conforme explicado acima. Se tiver dificuldades, consulte a pergunta 02.

03. O que fazer se meu dado de e-mail e/ou telefone estiver incorreto?

1. Notou que seus dados de contato estão incorretos? Clique em "Alterar contatos";
2. Escolha o que deseja atualizar: e-mail, celular ou ambos e insira as novas informações;
3. Para garantir a segurança, confirme sua identidade preenchendo:
 - Sua data de nascimento.
 - O nome da mãe do responsável financeiro.
4. Lembrando que esses dados devem ser do responsável financeiro, não do aluno;
5. Pronto! Depois da alteração, você receberá o link de acesso e poderá continuar o processo.

04. O que fazer se eu não estiver recebendo o link de acesso?

Se você não está recebendo o link de acesso, primeiro verifique se seus dados de contato estão corretos. Se houver algum erro, siga o passo a passo descrito na pergunta 02. Caso os dados estejam corretos e você já tenha tentado tanto por e-mail quanto por SMS, entre em contato com o nosso suporte pelo número (11) 97285-1717. Estamos prontos para ajudar!

05. Como vou ter acesso ao meu boleto?

Pelo aplicativo meu isaac e por meio do seu e-mail cadastrado, no qual os boletos serão enviados 10 dias antes da data de vencimento.

Para baixar o app, é só procurar “meu isaac” na loja de aplicativos do seu celular.

06. Quais são as formas de pagamento disponíveis no meu isaac?

No meu isaac, você tem opções de pagamento flexíveis! Você pode utilizar **boleto, Pix ou cartão de crédito ou débito**, tanto para cobranças em dia quanto para cobranças vencidas ou negociadas.

*Lembrando que pagamentos de parcelas a vencer com cartão de crédito estão sujeitos a taxas adicionais.

07. Preciso negociar uma parcela que está vencida, como faço?

A negociação de parcela vencida pode ser feita diretamente no meu isaac ou você pode entrar em contato com o Suporte às Famílias através do contato (11) 97285-1717.

08. Fui pagar o boleto e apareceu um beneficiário estranho. O que fazer?

Se ao tentar realizar o pagamento do boleto você notar que o beneficiário é OISA, IUGU ou BTG Pactual, pode seguir com o pagamento. OISA é a razão social do isaac, IUGU é a empresa que intermedia os boletos, e BTG Pactual é o novo parceiro de pagamentos — todos são fontes confiáveis.

Se o beneficiário for diferente de qualquer um desses três, não conclua o pagamento e entre em contato imediatamente com o nosso suporte para verificar a situação. Estamos aqui para te ajudar!

Pronto! Você receberá um link de acesso no e-mail ou telefone cadastrado para acessar o meu isaac e informar uma nova senha.

09. Estou com dúvidas sobre meu boleto, não estou conseguindo acessar o aplicativo, preciso ajustar os meus dados de cadastro e não consegui pelo aplicativo. O que faço?

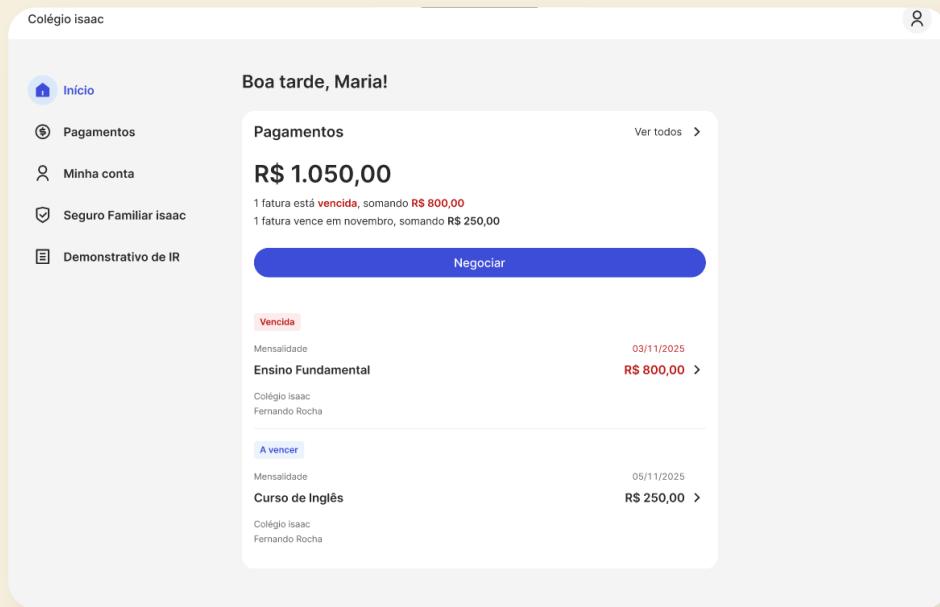
O Suporte às Famílias é o canal de atendimento via WhatsApp que o isaac disponibiliza, através do número (11) 98915-4356, para o responsável financeiro esclarecer qualquer dúvida, atualizar seus dados, caso seja necessário, e auxiliar no acesso ao meu isaac e seus boletos, além de fornecer o link de pagamento para cartão de crédito.

O horário de atendimento do Suporte às Famílias é de segunda a sexta, das 06h às 22h, e aos sábados, das 09h às 18h.

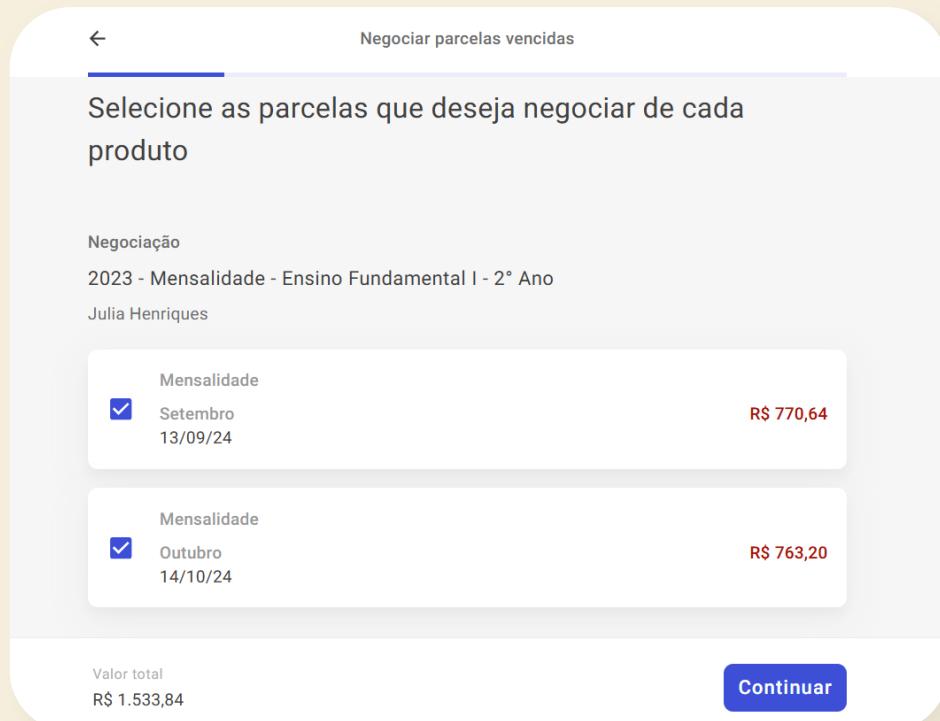
10. Como faço para negociar parcelas?

No meu isaac, você pode renegociar seus valores de forma simples e autônoma, sem depender da escola. Confira:

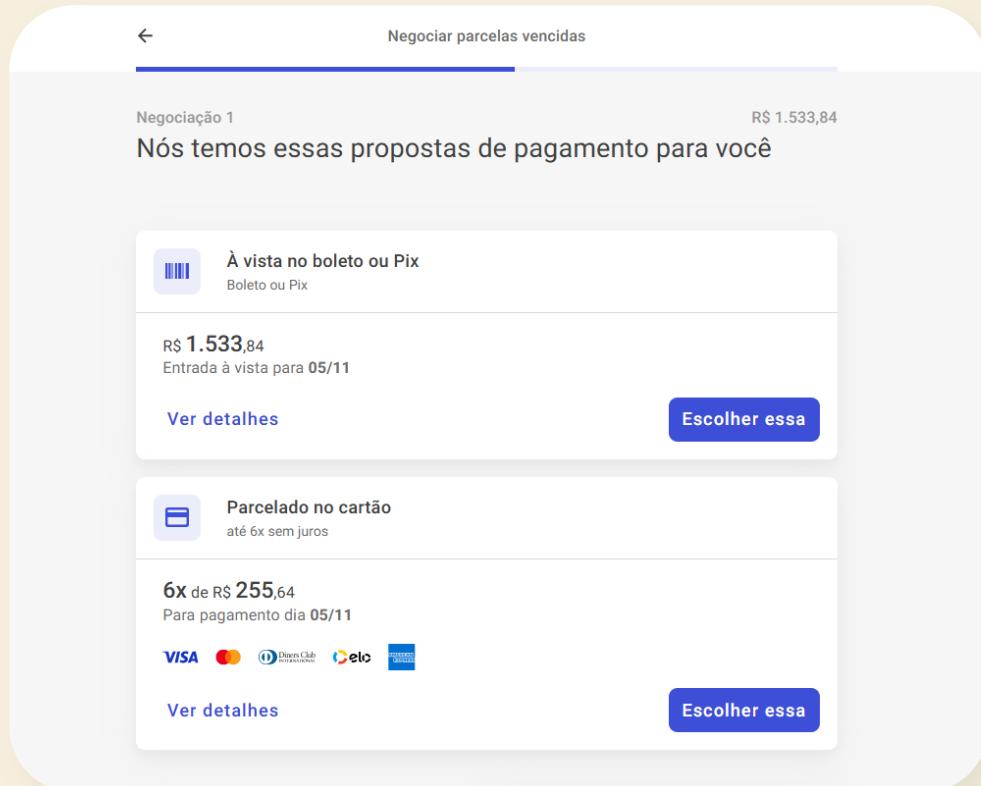
1. Clique no botão: “**Negociar**”



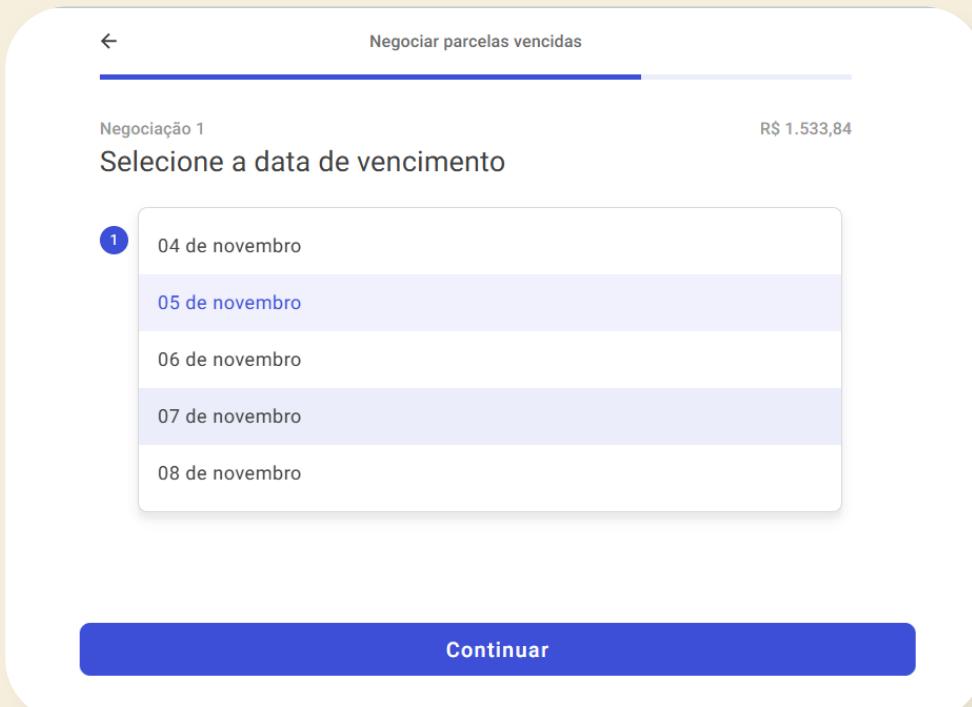
2. Selecione as parcelas que deseja negociar e clique em “**Continuar**”.



3. Escolha a **forma de pagamento** que preferir: à vista via Pix, boleto bancário ou parcelado no cartão de crédito. Caso queira, você também pode criar uma contraproposta, que será analisada automaticamente pelo isaac;



4. Escolha a **data de vencimento**, revise as informações e confirme a negociação. **Tudo certo!**



5. Após finalizar, **volte à tela inicial** e verifique a parcela que você negociou. Agora, é só **concluir o pagamento!**



6. **Lembre-se:** a negociação só é confirmada após o pagamento ou o pagamento da parcela de entrada, no caso de múltiplas parcelas.

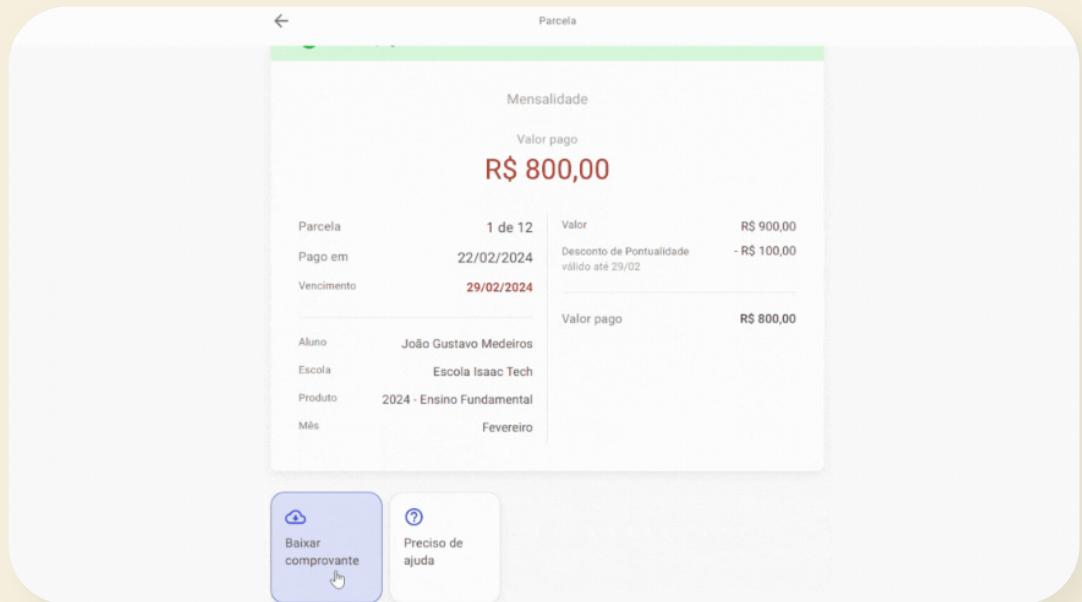
11. Como emitir o comprovante de pagamento no meu isaac?

1. Acesse a seção de pagamentos e, em seguida, a aba de parcelas “**Pagas**”.



2. Selecione a parcela paga em questão;

3. Clique no botão “**Baixar comprovante**”;



4. **E tudo certo!** O PDF é gerado automaticamente.