

REGULAMENTO DO ATENDIMENTO OMNICHANNEL DO UNIFAGOC		Data da Implementação: 05/02/2025
Elaborado por: Pró - Reitoria de Comunicação e Marketing	Aprovado por: Reitor UniFagoc	Data da revisão: 06/06/2025

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este regulamento tem por objetivo estabelecer as diretrizes e normas para o atendimento omnichannel do UniFagoc, realizado por meio da plataforma RD Conversas e integrado aos sistemas Rubeus e TOTVS, garantindo um suporte eficaz, ágil e personalizado para alunos, colaboradores, professores, candidatos, egressos e demais públicos internos e externos da Instituição.

Art. 2º O atendimento omnichannel do UniFagoc será pautado pelos seguintes princípios:

- I. Integração:** unificação de canais e sistemas para garantir continuidade e eficiência na comunicação e no atendimento.
- II. Qualidade:** atendimento claro, cordial e resolutivo.
- III. Agilidade:** priorizando tempos de resposta reduzidos e soluções eficazes.
- IV. Personalização:** consideração do histórico e necessidades individuais dos atendidos.
- V. Monitoramento e Melhoria Contínua:** avaliação constante dos indicadores de atendimento para aprimoramento dos serviços.

CAPÍTULO II

CANAIS E PADRÕES DE ATENDIMENTO

Art. 3º O UniFagoc realiza seus atendimentos por meio da plataforma RD Conversas, que integra os seguintes canais de comunicação:

- I. WhatsApp Business
- II. Chat no site
- III. Instagram Direct
- IV. Facebook Messenger

Parágrafo único: todos os canais estão integrados ao sistema Rubeus, que gerencia as estratégias de inbound e outbound marketing, CRM (funil de vendas) e o acompanhamento do estudante desde a captação até o egresso. A integração

também ocorre com o Sistema de Gestão Acadêmica TOTVS para centralização de informações acadêmicas.

Art. 4º Todas as equipes devem observar os seguintes padrões:

- I. Utilização de linguagem clara, objetiva e profissional.
- II. Personalização do atendimento, utilizando informações disponíveis no histórico do RD Conversas, por meio das etiquetas e mensagens anteriores, e também dos registros no Sistema Rubeus.
- III. Tempo máximo de resposta estabelecido conforme a criticidade da demanda.
- IV. Registro detalhado de todas as interações nos sistemas.
- V. Encaminhamento correto das demandas a outros setores quando necessário.

Art. 5º O tempo de resposta segue os seguintes prazos máximos:

- I. **Atendimento via WhatsApp e Chat:** tempo médio de cinco minutos em horário comercial.
- II. **Redes Sociais (Instagram e Facebook):** tempo médio de 1 hora útil.

CAPÍTULO III

RESPONSABILIDADES DOS SETORES

Art. 6º Os atendimentos serão realizados pelas seguintes equipes, cada uma com suas respectivas responsabilidades:

- I. **Biblioteca:** informar sobre acervo, prazos de empréstimos e renovação.
- II. **Comunicação:** gerenciar interações de redes sociais e dúvidas institucionais.
- III. **Financeiro:** prestar suporte sobre boletos, parcelamentos e cobranças.
- IV. **Pós-Graduação:** esclarecer informações sobre cursos, inscrições e matrículas.
- V. **Recursos Humanos:** atendimento a colaboradores e candidatos.
- VI. **Relacionamento:** responsável por captação e permanência de alunos.
- VII. **SAC:** centralização de demandas gerais e acadêmicas de atendimento ao público interno.
- VIII. **TI:** suporte técnico dos usuários do UniFagoc aos sistemas institucionais.

Parágrafo único: as equipes devem utilizar o sistema Rubeus para registrar cada interação e integrar informações com os demais setores.

CAPÍTULO IV

MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

Art. 7º Os atendimentos serão analisados periodicamente para garantir padronização e eficiência.

Art. 8º Relatórios de desempenho serão gerados pela plataforma RD Conversas e analisados pela Pró-reitoria de Comunicação e Marketing, onde indicadores como tempo médio de resposta e nível de satisfação serão acompanhados.

Art. 9º A Pró-reitoria de Comunicação e Marketing será responsável por capacitar periodicamente os colaboradores para aprimorar os processos de atendimento.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10º O descumprimento deste regulamento pode resultar em reavaliação do uso da plataforma pelo setor e sanções administrativas, conforme determinação da gestão da instituição.

Art. 11º Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação e deve ser seguido por todas as equipes envolvidas no atendimento omnichannel do UniFagoc.

Art. 12º Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação deste Regulamento serão resolvidos pela Pró-reitoria de Comunicação e Marketing, ouvida a Assessoria Jurídica, se necessário.

Art. 13º Este Regulamento poderá ser revisado, no todo ou em parte, por decisão da Reitoria, a qualquer tempo, mediante proposta da Pró-reitoria de Comunicação e Marketing.

Art. 14º É responsabilidade de todos os membros da comunidade acadêmica conhecer e cumprir as normas estabelecidas neste Regulamento.

Art. 15º A Pró-reitoria de Comunicação e Marketing do UniFagoc, por meio do Núcleo de Comunicação e Marketing, promoverá a ampla divulgação deste Regulamento, garantindo que todos os interessados tenham acesso ao seu conteúdo.