ORIENTAÇÕES PARA USO INSTITUCIONAL DO WHATSAPP BUSINESS NO IFC CAMPUS ARAQUARI

1. Instalação e Configuração do WhatsApp Business

Para garantir segurança, padronização e eficácia no atendimento institucional via WhatsApp Business, siga os passos abaixo:

Instalação:

1. E-mail institucional: Configure o telefone com o e-mail institucional do Setor (nome.setor@ifc.edu.br).
2. Acesse a loja de aplicativos do celular (Play Store ou App Store).
3. Busque por "WhatsApp Business".
4. Baixe e instale o aplicativo.

Configuração inicial:

1. Número de telefone: Use o número de telefone do setor.
2. E-mail institucional: Configure o WhatsApp com o e-mail institucional (nome.setor@ifc.edu.br).
3. Nome do perfil: Utilize o padrão: SIGLA DO SETOR - IFC Araquari (Ex: NAE - IFC Araquari).
4. Foto de perfil: Use uma imagem que identifique o setor e a instituição.
5. Mensagem de saudação: Ative nas configurações do app e insira uma mensagem como:
"Olá! Você entrou em contato com o setor [Nome do Setor] do IFC Araquari. Em que podemos ajudar?"
6. Respostas rápidas: Programe mensagens frequentes para agilidade, como:
- Horário de funcionamento;
- Link para formulários ou editais;
- Respostas a perguntas frequentes.

Backup e histórico:
- Ativar backup diário no Google Drive (Android) ou iCloud (iOS);
- Nunca apague mensagens. Elas são parte do registro institucional e podem ser solicitadas como evidência documental.

2. Condutas e Boas Práticas

Comunicação Institucional:
- Use tom cordial, claro e objetivo.
- Mantenha a linguagem institucional, com correção gramatical e profissionalismo.
- Evite gírias, abreviações excessivas ou informalidades.

Conduta ética e responsável:
- Não utilize o número institucional para assuntos pessoais ou inscrições em serviços de interesse particular.
- Não compartilhe conteúdo de cunho pessoal, opinativo ou político-partidário.
- Oriente corretamente quando a demanda for de outro setor.
- Não forneça informações das quais não tenha certeza.
- As mensagens são consideradas comunicação oficial e podem ser auditadas.

Atendimento ao usuário:
- Esforce-se para resolver dúvidas e demandas dos usuários;
- Sempre que possível, envie links oficiais e informações atualizadas;
- Registre reclamações e comunique ao setor competente;
- Não ignore mensagens – ao menos, direcione o usuário corretamente.

Em caso de dúvidas ou necessidade de suporte, contate a Coordenação de Comunicação (CECOM).