

EduSys Sofia

Relações Públicas — Sistema de Atendimento Integrado

IA Conversacional · Controladoria · Kanban · Multi-departamentos

O Problema: Atendimento fragmentado e reativo

IES que operam com atendimento desconectado perdem alunos, geram insatisfação e não têm controle da operação.

Setores isolados

Cada departamento atende de forma independente, sem comunicação entre si.

Filas e gargalos invisíveis

Não há visibilidade de quem está sobrecarregado ou com fila acumulada.

Sem histórico centralizado

Cada atendimento fica perdido em e-mails, planilhas ou sistemas separados.

Respostas lentas

Aluno espera dias para resolver um problema simples que leva minutos.

Sem controle de satisfação

NPS e feedbacks não são medidos nem acompanhados.

Não há previsão de demanda

Picos de atendimento (matrículas, boletos) pegam a equipe de surpresa.

Resultado: alunos insatisfeitos, evasão silenciosa e equipe sobrecarregada sem visibilidade.

A Solução: Atendimento unificado com IA e Controladoria

O EduSys Sofia centraliza o atendimento de todos os departamentos da IES em uma plataforma inteligente, com IA que escuta, entende e age.



Sofia por Departamento

Cada setor tem sua própria IA treinada: Secretaria, Financeiro, Acadêmico, RH e Ouvidoria.



Controladoria

Dashboard central com indicadores consolidados, gráficos e alertas preditivos de toda a operação.



Kanban Integrado

Cada ticket gerado pela Sofia entra no fluxo do squad com priorização automática.



Chat e Voz

Atendimento via chat flutuante e push-to-talk, com transcrição e gravação.



Transferência Humana

Quando necessário, a Sofia transfere o atendimento para um atendente do setor.

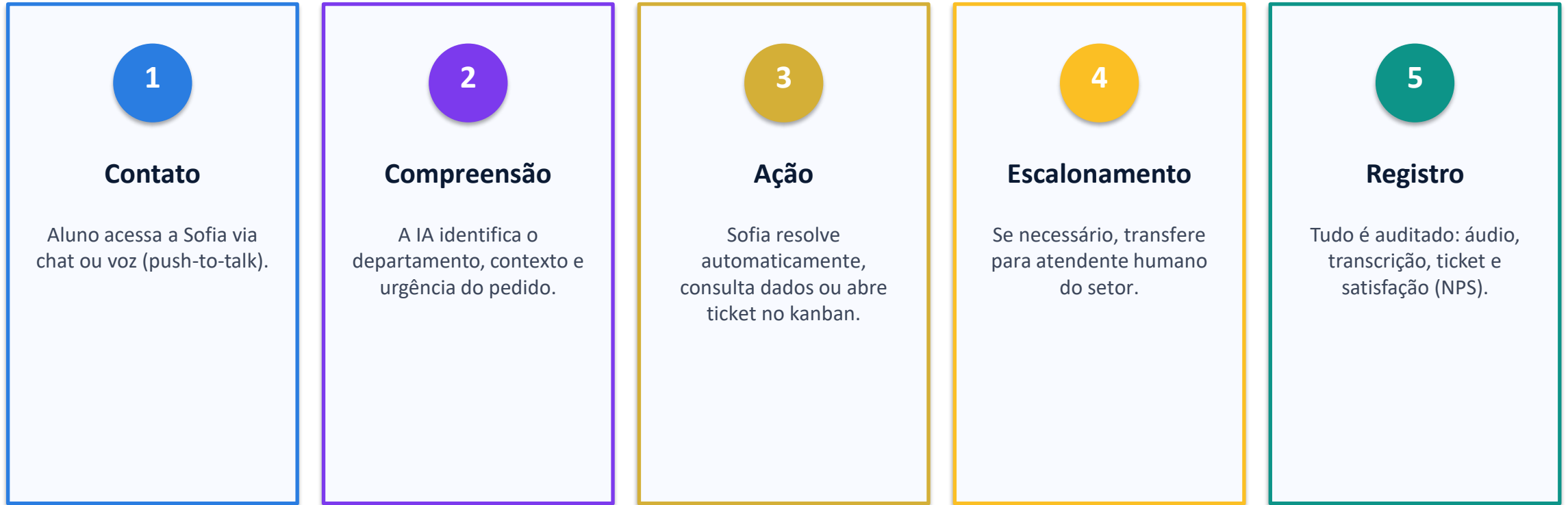


Histórico Auditável

Todas as interações são registradas, com áudio, transcrição e ticket vinculado.

Como Funciona — Fluxo de Atendimento Inteligente

O aluno (ou interno) inicia o contato com a Sofia, que entende o contexto, resolve ou direciona.



Controladoria — Visão Consolidada da Operação

O gestor tem acesso a indicadores em tempo real de todos os departamentos, com alertas preditivos gerados pela IA.

1.284

Total Atendimentos

+12%

4.2 min

Tempo Médio

-0.8 min

74

NPS (Satisfação)

+3 pts

34

Tickets Abertos

+2 hoje

Performance por Setor

Setor	Atendimentos	Em Aberto	Tempo Médio	NPS	Status
Secretaria	432	12	3.8 min	72	Atenção
Financeiro	289	8	5.2 min	68	Atenção
Acadêmico	201	4	4.0 min	81	Bom
RH	156	3	3.5 min	79	Bom
Ouvidoria	206	7	6.1 min	62	Crítico

 Alerta IA: Ouvidoria com tempo médio acima de 5 min. Recomendamos realocar 2 atendentes para o período da tarde.

Sofia por Departamento — IA com Contexto Específico

Cada departamento tem sua própria instância da Sofia, treinada com o contexto e processos daquele setor.



Secretaria

12

Matrículas, requerimentos, documentos, turmas, trancamentos, histórico escolar.



Financeiro

8

Boletos, segunda via, financiamento, inadimplência, pagamentos, tabela de preços.



Acadêmico

4

Notas, faltas, avaliações, certificados, TCC, estágio, transferência.



RH

3

Folha, benefícios, treinamentos, admissão, desligamento, ponto.



Ouvidoria

7

Reclamações, sugestões, elogios, canais de denúncia, acompanhamento.

Kanban Integrado — Gestão Visual de Tickets

Cada ticket gerado pela Sofia entra automaticamente no kanban do squad, com priorização inteligente.

 Backlog	 Em Atendimento	 Aguardando	 Concluídos
Matrícula pendente - João Há 2h · Alta	Requerimento trancamento Ana · 15min	Envio de documentos Aguardando aluno	Matrícula - Maria 10:30
Documentação incompleta Há 1d	Histórico escolar Carlos · 30min		Segunda via boleto 09:15

Sofia Chat — Atendimento em Tempo Real

O aluno interage com a Sofia via chat flutuante ou voz. A IA resolve, consulta ou transfere para humano.

Fluxo de Conversação

Aluno:

Preciso de segunda via do meu boleto.

Sofia:

Verificando... Seu boleto de R\$ 1.250,00 vence em 20/07. Deseja que eu reenvie?

Aluno:

Sim, por e-mail.

Sofia:

Enviado! Você pode consultar também no portal. Posso ajudar com algo mais?

Capacidades da Sofia

Consulta de dados

Notas, boletos, turmas, documentos — tudo em segundos.

Resolução automática

Envia boleto, agenda matrícula, abre requerimento sozinha.

Abertura de tickets

Se não consegue resolver, gera ticket no kanban do setor.

Transferência humana

Passa o contexto completo para o atendente do squad.

Gravação + transcrição

Todas as interações são registradas e auditáveis.

Por que o EduSys Sofia é Diferente

Não é um chatbot genérico. É uma plataforma de atendimento inteligente que escuta, entende e age.



Atendimento Real com IA

A Sofia não apenas responde — ela executa ações: abre tickets, consulta dados, agenda matrículas, transfere para humano.



Controladoria Preditiva

Além de mostrar números, a IA sugere alocações de equipe e antecipa picos de demanda antes que aconteçam.



Kanban Automatizado

Cada interação gera um ticket com priorização automática. O squad nunca fica cego sobre o que está acontecendo.



Histórico 100% Auditável

Gravação de áudio + transcrição + ticket vinculado. Tudo rastreável para compliance e auditoria.



Sofia por Contexto

Cada departamento tem sua própria IA treinada. A Sofia da Secretaria não responde sobre Financeiro, e vice-versa.



Escalonamento Inteligente

Quando a IA não resolve, transfere para o atendente certo com todo o contexto da conversa.

Evolução, não substituição

O EduSys Sofia não substitui seus atendentes humanos. Ela amplifica a capacidade de atendimento da sua IES.

A Sofia resolve automaticamente os atendimentos simples e repetitivos (boletos, documentos, consultas). Os atendentes humanos ficam livres para lidar com casos complexos, reclamações e demandas que exigem empatia e negociação. A Controladoria garante que o gestor veja tudo em tempo real.

É uma camada de inteligência sobre a sua operação existente.

Sem Sofia (atualmente)

- ✗ Atendimento manual por e-mail, telefone e balcão
- ✗ Filas longas e tempos de resposta acima de 48h
- ✗ Sem controle de satisfação (NPS)
- ✗ Tickets perdidos e sem rastreabilidade
- ✗ Gargalos invisíveis entre departamentos

Com EduSys Sofia

- ✓ IA resolve atendimentos simples em segundos
- ✓ Tempo médio abaixo de 5 minutos
- ✓ NPS medido automaticamente após cada atendimento
- ✓ Tudo auditável: áudio, transcrição, ticket vinculado
- ✓ Controladoria mostra gargalos em tempo real

Ecossistema EduSys — Módulos Integrados

Cada módulo resolve um problema específico. Juntos, formam o sistema de gestão mais completo do mercado.

EduSys Managemente

Gestão operacional do dia a dia



EduSys Sofia

Atendimento integrado com IA



EduSys Auditoria

Governança, KPIs e IA preditiva



EduSys Aurenice

Compliance e regulatório MEC



EduSys OCR

Digitalização e cadastro automático



EduSys Assinatura

Assinatura eletrônica e rastreabilidade



Transforme o atendimento da sua IES

Atendimento inteligente com IA para todos os departamentos

Assinatura mensal a partir de

por departamento ativado (Secretaria, Financeiro, Acadêmico, RH, Ouvidoria)

Contrato mensal · Sem fidelidade · Implantação sob consulta

✓ Sem investimento em infraestrutura · ✓ Suporte dedicado · ✓ Atualizações automáticas

 contato@conceitosolucoesempresariais.com

 WhatsApp: (11) 94711-1850

conceitosolucoesempresariais.com/produtos/edusys-sofia