

— CASE DE SUCESSO

Como o Freshservice transformou a gestão de serviços de TI da **Uninter**

Conheça a jornada de uma das maiores instituições de ensino do Brasil para padronizar processos, fortalecer a governança e centralizar toda a operação de serviços de TI em uma única plataforma.

Uma operação educacional de grande escala exige uma TI preparada para evoluir

A tecnologia ocupa uma posição estratégica na operação da Uninter. Com sistemas próprios sustentando atividades acadêmicas e administrativas, a área de TI atua praticamente como uma software house interna, desenvolvendo e mantendo soluções essenciais para o funcionamento da instituição.

A TENTATIVA ANTERIOR

Ao longo dos anos, diferentes ferramentas foram utilizadas para gerenciar os serviços de tecnologia. Após uma experiência com uma solução desenvolvida internamente, a Uninter iniciou a migração para uma plataforma de mercado. Porém, o projeto não alcançou os resultados esperados.

O CUSTO DO DESVIO

Além da perda de investimento, a experiência gerou dificuldades operacionais e apontamentos em auditorias relacionados à governança e aos controles dos processos.

O QUE PRECISAVA MUDAR

Diante desse cenário, a instituição precisava encontrar uma solução moderna de Enterprise Service Management, capaz de unificar as equipes, padronizar os processos e criar uma base sólida para a evolução da área de TI.

Uma das maiores instituições de ensino do Brasil

Com mais de 30 anos de atuação, a Uninter é uma das maiores instituições de ensino do país e a maior instituição de Ensino a Distância do Brasil com crescimento orgânico.

ATUAÇÃO mais de **30 anos**

ALUNOS ATIVOS cerca de **700 mil**

POLOS NO BRASIL mais de **850**

UNIDADES NO EXTERIOR mais de **50**

ESTRUTURA TOTAL aproximadamente **5.000** profissionais

ÁREA DE TI cerca de **110** profissionais

Responsáveis por desenvolver e manter sistemas próprios, incluindo a plataforma LMS que sustenta toda a operação acadêmica e administrativa.



Polos, unidades e equipes ligados a um mesmo núcleo de tecnologia — a operação de alcance global que a plataforma passou a sustentar.

Processos descentralizados dificultavam a governança e a evolução da TI

A operação enfrentava desafios que afetavam tanto a rotina das equipes quanto a capacidade de gestão da área de tecnologia.



Falta de padronização

Cada equipe executava processos de maneiras diferentes, dificultando a criação de uma operação unificada.



Ferramentas e métodos distintos

Os times utilizavam soluções e rotinas próprias, reduzindo a integração e a visibilidade sobre os serviços.



Resistência dos colaboradores

Experiências anteriores malsucedidas aumentaram a insegurança das equipes em relação à adoção de uma nova plataforma.



Dificuldade na consolidação de indicadores

A ausência de uma visão centralizada limitava o acompanhamento de KPIs e a análise do desempenho operacional.



Fragilidades de governança

A instituição precisava fortalecer os controles dos processos e atender aos requisitos de auditoria e conformidade.



Baixa capacidade de evolução

Sem uma plataforma única, tornava-se mais difícil revisar, aprimorar e escalar os processos da área de TI.

Freshservice e Bravo Solutions: tecnologia, governança e experiência de implementação

Durante a avaliação das principais soluções disponíveis no mercado, a Uninter contou com o apoio do Gartner para analisar diferentes plataformas de Enterprise Service Management.

POR QUE O FRESHSERVICE

O Freshservice foi escolhido por oferecer uma experiência mais simples, intuitiva e alinhada às necessidades da instituição. A facilidade de uso também representava um fator importante para reduzir a resistência das equipes e acelerar a adoção da nova solução.

A PARCEIRA DO PROJETO

Para conduzir a implementação, a Freshworks indicou a Bravo Solutions como parceira do projeto.

O QUE PESOU NA ESCOLHA

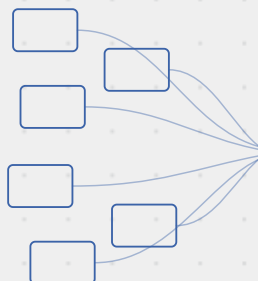
A experiência da Bravo em governança de TI, processos baseados em ITIL e implementação do Freshservice foi determinante para estruturar uma implantação segura, alinhada aos objetivos da Uninter e preparada para sustentar a evolução contínua da operação.

Uma única plataforma para centralizar e evoluir os serviços de TI

O Freshservice passou a reunir os principais processos da área de tecnologia em uma única plataforma.

A solução possibilitou padronizar a operação, centralizar informações, organizar os fluxos de atendimento e criar uma visão mais clara sobre os serviços prestados pelas equipes.

— FERRAMENTAS DISPERSAS



— PLATAFORMA ÚNICA Freshservice

Da dispersão de ferramentas e rotinas por equipe à centralização em uma plataforma única.

- Mais do que substituir ferramentas, o projeto estabeleceu uma nova base para a governança de TI da instituição.



Com o apoio consultivo e técnico da Bravo Solutions, a plataforma foi configurada de acordo com a realidade da Uninter, respeitando suas necessidades operacionais e o nível de maturidade de cada processo.

Uma transformação conduzida de forma gradual e estruturada

O projeto foi executado ao longo de aproximadamente cinco meses, contemplando desde a configuração da plataforma até a preparação das equipes para o Go-live.

Etapa 01

Diagnóstico e planejamento

Mapeamento das necessidades da operação, dos processos existentes e dos objetivos da instituição.

Etapa 02

Configuração e customização

Adequação do Freshservice aos fluxos, estruturas e requisitos específicos da área de TI da Uninter.

Etapa 03

Migração gradual dos processos

Transferência organizada das rotinas e informações para a nova plataforma, reduzindo riscos para a operação.

Etapa 04

Padronização das equipes

Criação de processos comuns para times que anteriormente utilizavam ferramentas e métodos distintos.

Etapa 05

Preparação para o Go-live

Apoio às equipes, validação das configurações e acompanhamento da adoção da nova ferramenta.



PRESENTE DA ETAPA 01 À EVOLUÇÃO CONTÍNUA

— Diagnóstico

— Configuração

— Migração

— Padronização

— Gestão da mudança

— Adoção

— Evolução contínua

Um dos principais desafios foi conduzir a mudança cultural sem aumentar a complexidade da rotina. A usabilidade do Freshservice e a atuação próxima da Bravo Solutions contribuíram para reduzir a resistência e facilitar a adesão dos usuários.

Mais governança, padronização e capacidade de decisão

CENÁRIO ANTERIOR

- Processos descentralizados entre as equipes
- Ferramentas e métodos distintos por time
- Indicadores sem visão centralizada
- Controles de governança frágeis
- Baixa capacidade de revisar e escalar processos

OPERAÇÃO ATUAL

- Processos padronizados entre todas as equipes de TI
- Operação centralizada em uma única plataforma
- Acompanhamento de indicadores e KPIs
- Governança de tecnologia fortalecida
- Rotina de revisão e melhoria contínua

A implantação do Freshservice promoveu avanços importantes na gestão dos serviços de TI da Uninter.

A operação passou a contar com processos mais organizados, informações centralizadas e maior capacidade de acompanhamento dos indicadores.

ENTRE OS PRINCIPAIS RESULTADOS ALCANÇADOS ESTÃO:

- | | |
|--|--|
| — Padronização dos processos entre todas as equipes de TI | — Centralização da operação em uma única plataforma |
| — Redução da resistência dos times à nova solução | — Fortalecimento da governança de tecnologia |
| — Melhor acompanhamento de indicadores e KPIs | — Maior capacidade analítica para apoiar decisões |
| — Criação de uma rotina de revisão e melhoria contínua dos processos | — Mais controle sobre os serviços e atividades da área de TI |

100%

AUDITORIA – SEM RESSALVAS

O resultado de maior destaque foi a aprovação de **100% dos itens avaliados em auditoria**, sem ressalvas ou restrições.

A conquista demonstra o impacto da nova estrutura sobre a governança, a conformidade e o controle dos processos da instituição.

Uma nova base para a gestão de serviços de TI

5 meses PERÍODO APROXIMADO DE IMPLEMENTAÇÃO		100% DOS ITENS AVALIADOS EM AUDITORIA APROVADOS	
110 PROFISSIONAIS NA ESTRUTURA DE TI	700 mil ALUNOS ATIVOS ATENDIDOS PELA OPERAÇÃO	850+ POLOS DISTRIBUÍDOS PELO BRASIL	50+ UNIDADES MANTIDAS NO EXTERIOR

Tecnologia e governança para sustentar uma operação em constante crescimento

A transformação da gestão de TI da Uninter demonstra que a adoção de uma nova plataforma precisa estar acompanhada de processos bem estruturados, gestão da mudança e conhecimento especializado.

Com o Freshservice, a instituição conseguiu superar um cenário de descentralização, baixa padronização e fragilidades de governança para construir uma operação mais integrada, controlada e orientada por indicadores.



A Bravo Solutions teve papel estratégico em toda a jornada, apoiando desde a definição da solução até a configuração, a migração dos processos e a adoção da ferramenta pelas equipes.

- O resultado foi uma base tecnológica preparada para sustentar a evolução contínua da área de TI e a futura expansão do Freshservice para outras áreas da instituição.

— FALE COM A BRAVO

Sua empresa também precisa fortalecer a governança dos serviços de TI?

Converse com um especialista da Bravo Solutions e descubra como o Freshservice pode ajudar sua organização a centralizar processos, acompanhar indicadores e aumentar a maturidade da operação.

Falar com um especialista →

Módulos que fizeram a diferença na prática

Sete frentes do Freshservice que passaram a sustentar a operação. Cada uma é lida em três camadas: o que é, para que serve e por que usar.



Onde cada módulo atua ao longo do ciclo de um chamado.



Catálogo e portfólio de serviços

Mais organização e clareza para solicitar serviços de TI

— O QUE É

Estrutura centralizada

Um ambiente único para organizar os serviços disponibilizados pela área de TI, facilitando a consulta e a solicitação pelos usuários.

— PARA QUE SERVE

Padronização

Ajuda a estruturar os tipos de atendimento, definir fluxos e criar uma experiência consistente entre as diferentes equipes.

— POR QUE USAR

Mais autonomia

Reduz solicitações fora do processo, melhora a classificação das demandas e oferece mais clareza sobre os serviços disponíveis.



Gestão de chamados

Atendimento centralizado do início ao fim

— O QUE É

Operação única

Uma estrutura centralizada para registrar, acompanhar, direcionar e concluir as solicitações recebidas pela área de TI.

— PARA QUE SERVE

Mais controle

Permite organizar os atendimentos, definir responsáveis, acompanhar prazos e manter o histórico completo de cada solicitação.

— POR QUE USAR

Melhor experiência

A centralização reduz a dispersão de informações e facilita o acompanhamento das demandas tanto pelas equipes quanto pelos usuários.



Gestão de incidentes

Mais agilidade para restabelecer os serviços

— O QUE É

Resposta estruturada

Um processo voltado à identificação, priorização e resolução de interrupções ou falhas nos serviços de tecnologia.

— PARA QUE SERVE

Atuação coordenada

Ajuda as equipes a direcionar corretamente cada ocorrência e restabelecer os serviços com mais organização.

— POR QUE USAR

Menos impacto operacional

A gestão centralizada dos incidentes aumenta a visibilidade sobre as falhas e apoia a melhoria contínua da operação.



Gestão de mudanças

Mais segurança para evoluir o ambiente de TI

O QUE É

Controle das alterações

Uma estrutura para registrar, avaliar, aprovar e acompanhar mudanças realizadas nos serviços e sistemas de tecnologia.

PARA QUE SERVE

Avaliação de impactos

Permite analisar riscos, responsabilidades e possíveis consequências antes da execução de cada alteração.

POR QUE USAR

Mais governança

Processos de mudança bem estruturados reduzem riscos operacionais e fortalecem os controles exigidos pela organização.



Gestão de projetos

Visibilidade para acompanhar iniciativas estratégicas

O QUE É

Organização das iniciativas

Um ambiente para planejar, acompanhar e registrar os projetos conduzidos pela área de tecnologia.

PARA QUE SERVE

Acompanhamento contínuo

Ajuda a controlar atividades, responsáveis, etapas e evolução das iniciativas em andamento.

POR QUE USAR

Mais previsibilidade

A centralização aumenta a visibilidade sobre os projetos e facilita a identificação de prioridades, riscos e necessidades de ajuste.



Gestão de ativos

Controle integrado dos recursos de tecnologia

O QUE É

Asset Management

Uma estrutura para registrar e acompanhar os ativos utilizados pela instituição, centralizando informações relevantes sobre os recursos de TI.

PARA QUE SERVE

Visibilidade do ambiente

Permite manter uma base organizada para apoiar o controle, a gestão e a tomada de decisões relacionadas aos ativos.

POR QUE USAR

Mais conformidade

Uma visão centralizada facilita auditorias, reduz falhas de controle e fortalece a governança da infraestrutura tecnológica.



Indicadores e governança

Dados para acompanhar, decidir e evoluir

O QUE SÃO

Indicadores centralizados

Informações consolidadas sobre o desempenho dos serviços, processos e equipes da área de TI.

PARA QUE SERVEM

Gestão baseada em dados

Ajudam a liderança a acompanhar KPIs, identificar oportunidades de melhoria e avaliar a evolução da operação.

POR QUE USAR

Decisões mais seguras

A visibilidade sobre os indicadores amplia a capacidade analítica e reduz decisões baseadas apenas em percepções individuais.

A evolução da plataforma continua

Após consolidar a utilização do Freshservice na área de TI, a Uninter pretende ampliar a maturidade da operação e aproveitar ainda mais o potencial da solução.

ENTRE OS PRÓXIMOS OBJETIVOS ESTÃO:

— Evoluir continuamente os fluxos e processos

— Fortalecer a gestão baseada em indicadores

— Expandir o Freshservice para outras áreas da instituição

— Centralizar mais serviços corporativos em uma única plataforma

A expansão representa um próximo passo na jornada de Enterprise Service Management, levando os benefícios da padronização, da governança e da centralização para além da área de tecnologia.

A visão da Uninter sobre o projeto



Antes, a análise de recorrência era muito baseada em percepção. Hoje, com o Freshservice, temos dados, automação e até apoio de IA para identificar padrões. Isso permite agir de forma preventiva, não só reativa.



Renan Nazaris Vieira

Gerente de Infraestrutura de TI — Uninter

Tecnologia, processos e pessoas trabalhando na mesma direção

A Bravo Solutions é especializada em consultoria, implementação e treinamento de soluções Freshworks.

Sua atuação combina conhecimento técnico, processos baseados em ITIL e uma abordagem próxima às equipes para transformar a tecnologia em resultados práticos para o negócio.

NO PROJETO DA UNINTER

Ao longo do projeto da Uninter, a Bravo apoiou a definição da solução, a configuração da plataforma, a migração dos processos e a adoção do Freshservice pelas equipes.

ALÉM DA FERRAMENTA

Mais do que implementar uma ferramenta, a Bravo ajuda organizações a estruturar operações mais simples, integradas e preparadas para evoluir.

— PRÓXIMO PASSO

Quer transformar sua gestão de serviços como a Uninter?

Conheça o Freshservice com o apoio de uma equipe especializada em implementação, governança e evolução de processos.

Fale com a Bravo Solutions →

Conheça o Freshservice

- Consultoria especializada em gestão de serviços
- Implementação personalizada do Freshservice
- Profissionais certificados em ITIL e Freshworks
- Apoio na estruturação e padronização dos processos
- Treinamento para usuários e equipes técnicas
- Suporte consultivo durante toda a jornada
- Planejamento alinhado à realidade da sua organização