bravo solutions

CASE DE SUCESSO

UNINTER

A TI que sustenta 700 mil alunos passou com 100% de aprovação na auditoria.

Como a Uninter centralizou a operação de serviços de TI no Freshservice — em 5 meses, com implementação da Bravo Solutions.

100%
auditoria aprovada, sem ressalvas

5 meses
da definição ao go-live

-72%
no tempo de resolução de incidentes

850+
polos em uma única plataforma

QUEM É A UNINTER

A maior instituição de EAD do Brasil com crescimento orgânico

A TI da Uninter atua como uma software house interna: desenvolve e mantém os sistemas próprios — incluindo o LMS — que sustentam toda a operação acadêmica e administrativa.

Uma operação desse porte não tolera ferramenta que não entrega: qualquer falha de processo aparece na ponta, para o aluno.

700 mil
alunos ativos

850+
polos no Brasil

50+
unidades no exterior

5.000
profissionais na estrutura

110 profissionais de TI responsáveis por desenvolver e sustentar os sistemas da instituição

O PROBLEMA

Uma migração que falhou — e deixou apontamentos de auditoria

Depois de uma solução interna, a Uninter migrou para uma plataforma de mercado que não entregou o esperado. Além do investimento perdido, a experiência gerou dificuldades operacionais, apontamentos em auditoria e equipes desconfiadas de qualquer nova ferramenta.

Sem padronização

Cada equipe executava processos do seu jeito, com ferramentas e métodos próprios.

Sem indicadores confiáveis

Nenhuma visão central de KPIs; montar um relatório gerencial levava 2 dias de trabalho manual.

Sem rastreabilidade

Chamados difíceis de rastrear, acompanhamento em planilhas, retrabalho constante.

Governança frágil

Controles insuficientes para os requisitos de auditoria e conformidade da instituição.

Equipes resistentes

A experiência anterior malsucedida aumentou a insegurança com qualquer nova plataforma.

O custo real

Retrabalho, demora, baixa previsibilidade — e decisões tomadas por percepção, não por dados.

A DECISÃO

Avaliação com apoio do Gartner. Escolha pelo Freshservice. Implementação com a Bravo.

Depois de uma implantação fracassada, a segunda escolha não podia errar. A Uninter avaliou as principais plataformas de Enterprise Service Management do mercado com o apoio do Gartner.

POR QUE O FRESHSERVICE

Experiência simples e intuitiva — fator decisivo para reduzir a resistência de equipes queimadas pela migração anterior e acelerar a adoção.

POR QUE A BRAVO

Indicada pela própria Freshworks. Experiência em governança de TI, processos ITIL e implementação do Freshservice — para uma implantação segura, alinhada aos objetivos da instituição.

IMPLEMENTAÇÃO · 5 MESES

Gradual, estruturada — e sem parar a operação

O maior desafio não era técnico: era conduzir a mudança cultural sem aumentar a complexidade da rotina. A migração foi feita em etapas, com as equipes preparadas antes do go-live.

01

Diagnóstico

Mapeamento de processos, necessidades e objetivos.

02

Configuração

Freshservice adequado aos fluxos e requisitos da Uninter.

03

Migração gradual

Rotinas e informações transferidas sem risco à operação.

04

Padronização

Processos comuns para times que trabalhavam cada um do seu jeito.

05

Go-live

Validação, apoio às equipes e acompanhamento da adoção.

A usabilidade do Freshservice e a atuação próxima da Bravo reduziram a resistência — a mesma que havia travado a implantação anterior.

MAIS QUE FERRAMENTA

Um projeto completo: processos, plataforma e pessoas

O case da Uninter cobriu o ciclo de ITSM de ponta a ponta — do diagnóstico à sustentação, integrando processos, sistemas e pessoas.

Assessment

Diagnóstico de maturidade em ITSM e ITIL®.

Consultoria de governança

Desenho das práticas e processos antes da ferramenta.

Software

Licenciamento Freshservice.

Implementação

Configuração, migração e go-live em 5 meses.

Capacitação

Treinamento e trilha de certificação ITIL® v4, com a Vesatec.

Sustentação

Estabilização, evolução contínua e operação assistida.



Junto ao projeto, a equipe da Uninter percorreu uma **trilha de certificação ITIL® v4 conduzida com a Vesatec** — capacitando o time a conduzir os processos internos, não apenas a operar a ferramenta.



RESULTADOS

Antes e depois

Processos descentralizados entre equipes	**Padronizados em todos os times de TI**
Ferramentas e métodos distintos por time	**Operação centralizada em uma plataforma**
Indicadores sem visão central	**KPIs acompanhados em dashboards**
Controles de governança frágeis	**Governança de tecnologia fortalecida**
Baixa capacidade de evoluir processos	**Rotina de revisão e melhoria contínua**

100%

dos itens avaliados em auditoria aprovados — sem ressalvas ou restrições.

De apontamentos em auditoria para aprovação total: a medida mais objetiva do salto de governança, conformidade e controle.

MEDIDO PELO PRÓPRIO CLIENTE · ABR/25 × ABR/26

Um ano depois, os números da própria equipe



Tempo médio de resolução de incidentes procedentes, em dias corridos.

72% mais rápido para resolver incidentes — mesma operação, mesma equipe, nova plataforma.

RECORRÊNCIAS COM IA

A análise de recorrências saiu da percepção para a automação: **51 tickets analisados e agrupados em 33 cenários**, com relatório estruturado gerado automaticamente para a reunião de incidentes.

2 dias → 0 o relatório gerencial que levava 2 dias de montagem manual hoje é dashboard em tempo real.

-30% no tempo de resolução com o **Freddy AI Co-Pilot** — teste A/B entre grupos comparáveis de resolvedores.

A VISÃO DA UNINTER

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

RN

Renan Nazaris Vieira
Gerente de Infraestrutura de TI · Uninter

A PLATAFORMA

Sete frentes do Freshservice sustentam a operação

Catálogo de serviços

Um lugar único para solicitar serviços de TI — menos demanda fora do processo.

Gestão de chamados

Registro, direcionamento e histórico completo, do início ao fim.

Gestão de incidentes

Priorização e resolução coordenadas para restabelecer serviços mais rápido.

Gestão de mudanças

Riscos e impactos avaliados antes de cada alteração no ambiente.

Gestão de projetos

Iniciativas, etapas e responsáveis visíveis em um só lugar.

Gestão de ativos

Base centralizada de ativos — auditorias mais simples, menos falha de controle.

Indicadores e governança

KPIs consolidados para decidir com dados, não com percepção.

Próximo passo da Uninter

Expandir o Freshservice para além da TI, centralizando mais serviços corporativos.

Ciclo coberto: solicitação → registro → priorização → execução → encerramento — com indicadores sobre tudo.

bravo solutions

Sua TI passaria em uma auditoria hoje?

Converse com um especialista da Bravo Solutions e veja como o Freshservice pode centralizar processos, dar visibilidade a indicadores e fortalecer a governança da sua operação.

Falar com um especialista

Conhecer o Freshservice

- Parceira Platinum Freshworks
- Profissionais certificados em ITIL e Freshworks
- Implementação, treinamento e suporte consultivo
- +200 empresas impactadas em 10+ anos