



CASE DE SUCESSO

IPREV & UTECH

Como o IPREV melhorou seu atendimento oferecendo atendimento por Whatsapp, Chat do Site, Telefone e E-mail com a plataforma Omnichannel da uTech.



Sobre o IPREV

O Instituto de Previdência do Estado de Santa Catarina (IPREV) é a unidade gestora do Regime Próprio de Previdência Social do Estado de Santa Catarina. É o órgão responsável pela administração dos benefícios previdenciários dos servidores públicos do Estado e seus dependentes. O IPREV é uma autarquia, vinculada à Secretaria de Estado da Administração.



Os Principais Desafios

- Promover, implementar e executar atendimento de qualidade aos segurados e seus dependentes de forma célere
- Garantir que as ligações estivessem chegando para os atendentes
- Monitorar o atendimento feito via WhatsApp, pois eram usados aparelhos celulares
- Sistematizar a distribuição das chamadas e mensagens para os atendentes
- Evidenciar os números dos atendimentos para gestão operacional
- Atender telefone, mensagens de texto e e-mails integrados em uma única ferramenta
- Fazer monitoração ativa dos atendimentos em tempo real



Soluções Implementadas

Foi implementada a central Multicanal da uTech para o setor de atendimento, incluindo:



Ligações de voz



Atendimento via
WhatsApp e chat do site



Atendimento
via e-mail

O sistema é disponibilizado em uma central virtualizada do CIASC (Centro de Informática e Automação do Estado de Santa Catarina) e é interligado com as centrais telefônicas existentes, permitindo conectividade do setor de atendimento com as demais áreas do IPREV.

A uTech, parceiro ISV da Meta, viabilizou a integração do número principal do IPREV para uso com a WABA (WhatsApp Business API), que é a única integração oficial do aplicativo disponível no mercado mundial. Assim, não há riscos de bloqueio do número do IPREV, garantindo uma operação com alta disponibilidade.

Principais Ganhos para o IPREV

Com o uso da plataforma Multicanal da uTech, o IPREV:

- ✓ Tem garantia do registro de todas ligações, mensagens e e-mails recebidos
- ✓ Gera um número de protocolo para cada atendimento
- ✓ Consegue monitorar o fluxo de atendimento diário
- ✓ Consegue dimensionar e organizar melhor a equipe de atendimento
- ✓ Possui gravações de todas chamadas telefônicas
- ✓ Possui histórico de todas as conversas de WhatsApp e chat do site
- ✓ Tem registros de todos e-mails trocados pelo endereço disponibilizado para contato
- ✓ Tem garantia de operação de WhatsApp sem bloqueio de número
- ✓ Consegue rastrear segurados que não foram atendidos e retornar o contato
- ✓ Pode medir quais canais tem maior relevância nos serviços prestados
- ✓ Melhor qualidade no atendimento aos segurados

Atendimento e Suporte da uTech:

A uTech fornece e mantém o sistema Multicanal ativo e operacional. A uTech possui um time técnico que está disponível para atendimento e mantém acompanhamento dos tickets/-chamados abertos pelo IPREV.

O atendimento é feito por e-mail, telefone e acesso remoto para verificações, alterações, correções e acompanhamento da operação. O time comercial da uTech atende também via WhatsApp para sanar dúvidas e dar breves orientações.

Sobre o atendimento da uTech Tecnologia

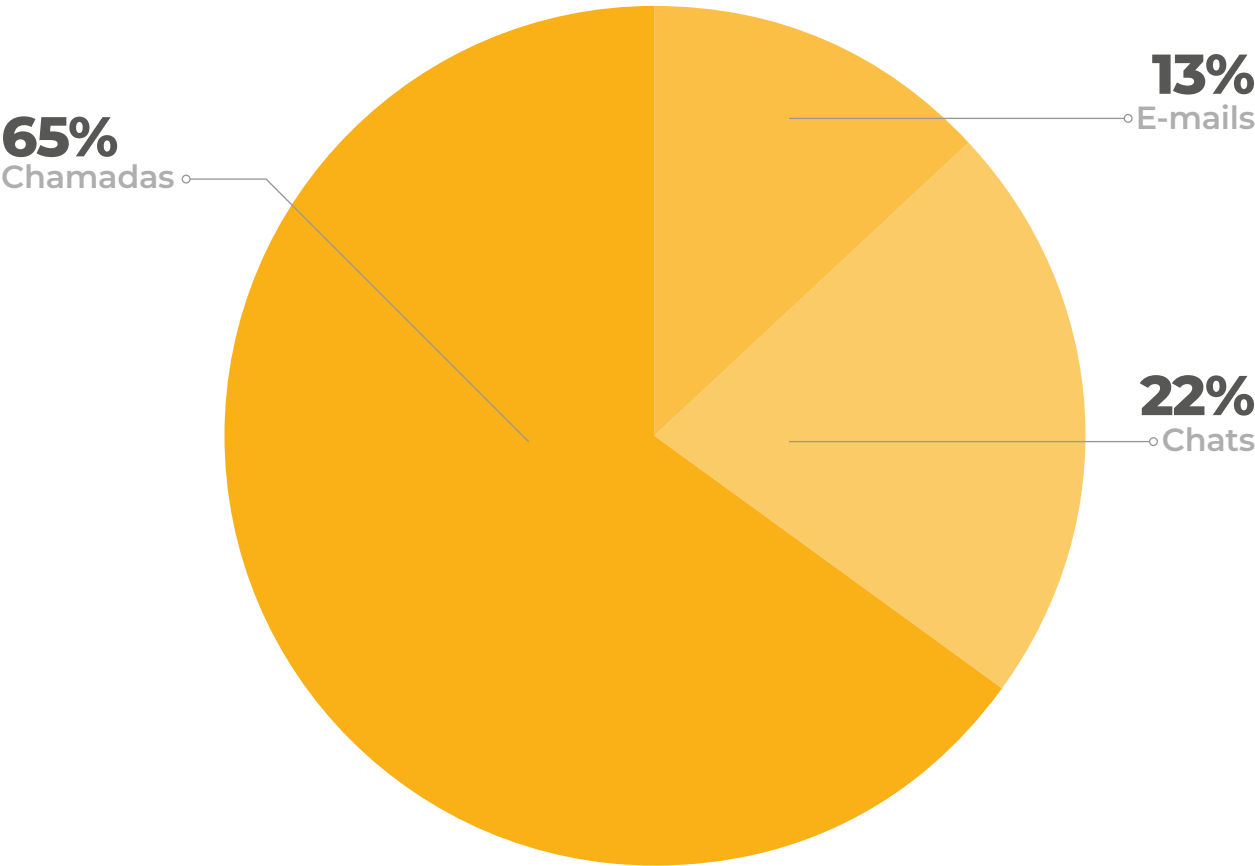


Rosimar da Silva Bez Gerente de Atendimento

“O atendimento da equipe técnica da uTech é muito profissional. Eles são muito prestativos e nos ajudam com todas as demandas que apresentamos.”

Atendimentos

Alguns números do atendimento do IPREV utilizando o Multicanal da uTech, desde a implantação em 2022 até 2024:

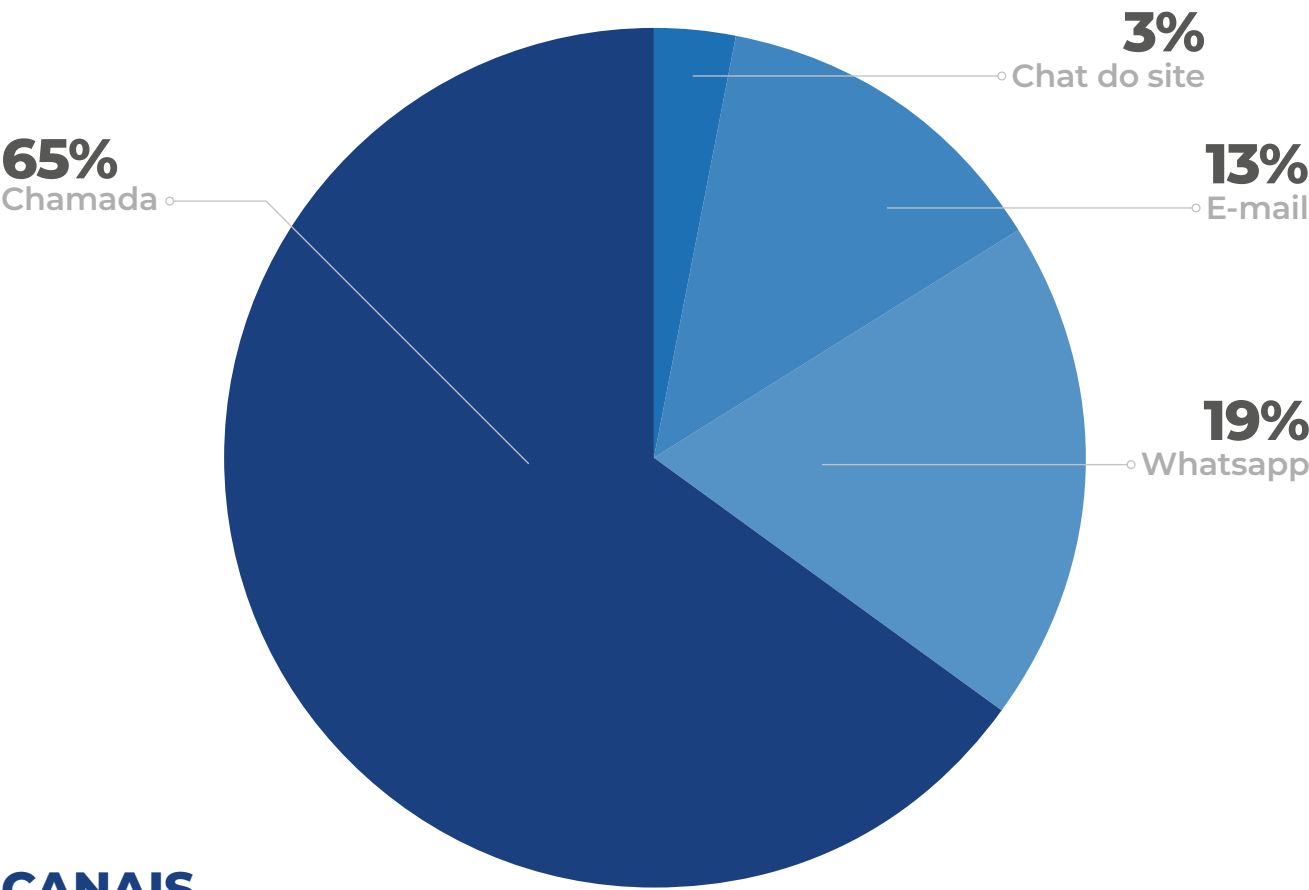


TOTAIS

	Total	%	Atendido	%	Abandonado	%	Tempo Médio em Espera (TME)	Tempo Médio Atendimento (TMA)
Chamadas	35747	65	32168	90	3579	10	00:00:32	00:02:44
Chats	11879	22	11738	99	141	1	00:36:56	00:26:00
E-mails	7162	13	5641	79	1521	21	03:45:39	00:05:01
Total	54788	100	49547		5241		00:37:51	00:08:30

Atendimentos

Alguns números do atendimento do IPREV utilizando o Multicanal da uTech, desde a implantação em 2022 até 2024:



CANAIS

	Total	%	Atendido	%	Abandonado	%	Tempo Médio em Espera (TME)	Tempo Médio Atendimento (TMA)
Chamada	35747	65	32168	90	3579	10	00:00:32	00:02:44
Whatsapp	10214	19	10160	99	54	1	00:39:10	00:28:10
E-mail	7162	13	5641	79	1521	21	03:45:39	00:05:01
Chat do site	1659	3	1572	95	87	5	00:23:17	00:11:58
Total	54788	100	49547		5241		00:37:51	00:08:30

Atendimentos por Telefone, WhatsApp e Chat do Site:

4.972

SERVIDORES ATIVOS

26.345

APOSENTADOS E PENSIONISTAS

4.384

DEPENDENTES E REPRESENTANTES

11.871

OUTROS

Depoimento Técnico: Tecnologia como Economia e Atendimento Diferenciado



Decio Woll Regis
Gestor de Tecnologia da Informação

“A uTech tem nos proporcionado facilidade nos atendimentos e rapidez nas soluções por direcionar e informar nossos segurados sobre dúvidas rotineiras que podem ser sanadas pelos vários canais de atendimento, evitando deslocamentos desnecessários, encurtando distâncias e facilitando, assim, a vida dos nossos segurados”

Principal vantagem no uso do Multicanal uTech



Rosimar da Silva Bez Gerente de Atendimento

“Entre as vantagens após a instalação do Multicanal da uTech, podemos destacar que o serviço nos permitiu uma maior integração com os segurados de maneira dinâmica, precisa e otimizada, guardando todos os registros dos atendimentos.”

Expectativas em relação ao uso da plataforma Multicanal



Rosimar da Silva Bez Gerente de Atendimento

“Tendo como foco principal o bom atendimento aos nossos segurados e seus dependentes, temos que estar cientes que no mundo em que estamos vivendo - cada vez mais dinâmico em razão do acesso à informação digital - os segurados estão cada vez mais exigentes. Acredito que a troca de ideias entre a uTech e o IPREV para cada vez mais implementar melhorias e manter atualizado o sistema Multicanal será primordial para chegarmos àquilo que desejamos: a excelência no atendimento, a segurança na ação do que executa e soluções eficientes.”

Depoimento Técnico: Utilização da Tecnologia como Inovação no IPREV



Decio Woll Regis
Gestor de Tecnologia da Informação

“A implementação do sistema Omnichannel da uTech no IPREV integra voz, WhatsApp, chat e e-mail em uma única plataforma. Utilizando a integração oficial da META, garante alta disponibilidade ao IPREV e evita bloqueios. A centralização e registro completo das interações permitem monitoramento em tempo real e otimização dos processos operacionais. Esta inovação tecnológica melhora a eficiência administrativa e a qualidade dos serviços públicos, promovendo uma gestão mais transparente e responsiva.”

QUER SABER MAIS?

CHAME NO WHATSAPP



@utechoficial



/utechtecnologia



/company/utechtecnologia/



/utechnet