



Dentro da proposta de aperfeiçoar os serviços e investir em inovação, a CELOS começou um projeto piloto de um totem de atendimento pela Agência Central, em Florianópolis (NUCAP). A ferramenta permite ao participante ou beneficiário receber vídeo atendimento online, ao vivo, com um atendente da CELOS.

O equipamento, além da tela, teclado de digitação para inserir os dados, dispõe de um telefone.

Desde informações sobre Cadastro, Empréstimo até sobre os Planos de Aposentadoria e Planos de Saúde poderão ser consultadas via totem, como se fosse um atendimento presencial.

A solução foi desenvolvida pela empresa DIGA, atendendo uma demanda da divisão de Relacionamento da CELOS. A partir do projeto piloto instalado na Agência Florianópolis (NUCAP) serão realizados ajustes no fluxo operacional do totem e após validadas todas as alterações, novos equipamentos serão implantados nas demais regionais no decorrer de 2022.

A regional de Joinville será a primeira cidade, após os testes em Florianópolis, a receber o totem, com previsão de iniciar o atendimento em março de 2022.

Confira o vídeo que produzimos sobre o totem:

Fonte: [Celos](#), em 09.11.2021.