

## **Solução de voz criada pela StaryaAI reduz tempo médio de atendimento de 8 para 2 minutos, e reforça segurança e excelência no contato com 850 mil beneficiários**



A StaryaAI, startup brasileira especializada em soluções de inteligência artificial aplicadas a negócios, acaba de entregar seu primeiro projeto de voz com IA para uma das maiores operadoras de saúde do Brasil. A partir de um desafio proposto pela Unicall Soluções em Atendimento (empresa especializada em contact center e dedicada ao atendimento de beneficiários Unimed), a startup desenvolveu e implementou uma central de atendimento com IA generativa para o Sistema Unimed Paraná. O objetivo era reduzir o tempo de atendimento aos beneficiários e evoluir o modelo já existente de chatbot para uma experiência totalmente automatizada por voz na URA (Unidade de Resposta Audível).

Batizada de Júlia, a assistente virtual é uma agente de voz com fala natural e capacidade resolutive, capaz de conduzir diversos fluxos de atendimento de forma autônoma. A solução atende atualmente 18 singulares do Sistema Unimed Paraná, com 850 mil beneficiários. Com a Júlia, o tempo médio de atendimento (TMA) caiu de 8 minutos, no modelo tradicional, para 2 minutos, sem formação de filas ou com filas mínimas em períodos de pico.

“Nos primeiros dias de operação, a Júlia já demonstrou resultados expressivos: 12% de todas as chamadas foram atendidas integralmente pela assistente virtual, com tempo médio de solução de apenas 2 minutos, enquanto o atendimento humano tradicional leva, em média, 8 minutos. Esses números reforçam o potencial da tecnologia e o sucesso da integração de voz, mas também revelam novas oportunidades de aprendizado e otimização contínua. Quanto mais a Júlia interage, mais inteligente e eficiente ela se torna”, afirma Rubens Rodrigues Jr., representante da Unicall Soluções.

Para Fernando Morad, COO da StaryaAI, o objetivo era entregar uma experiência digital mais fluida, simples e resolutive para os beneficiários. “Entregamos de forma inovadora a central por voz para atender com agilidade as demandas do dia a dia e mantivemos o humano para os momentos que mais importam: casos complexos que exigem um contato próximo, acolhedor e personalizado”, destaca o executivo.

O projeto contou ainda com o suporte tecnológico de parceiros estratégicos, como ElevenLabs, Google e Oracle, reforçando o compromisso da StaryaAI em integrar tecnologias de ponta para oferecer soluções robustas e escaláveis. “O core da solução é nossa arquitetura proprietária NebulaOS. Construímos uma plataforma de orquestração que nos permite combinar as melhores tecnologias de voz, como a ElevenLabs, e IA, com o Google Gemini, sobre uma infraestrutura robusta na Oracle Cloud. Isso se traduz em uma operação escalável e resiliente, que simplifica a complexidade e entrega segurança e agilidade como valores fundamentais ao nosso cliente e seus beneficiários”, explica Vinicius Reis, CTO da StaryaAI.

Com a entrega da central de atendimento por voz, a StaryaAI reforça sua capacidade de execução em projetos de alta complexidade, focados em resultados concretos de negócio como o aumento da resolutividade e a valorização do papel estratégico do atendente humano. “É um projeto que orgulha nosso time e confirma a vocação da StaryaAI: transformar capacidade tecnológica em valor percebido. Ao lado da Unimed, reduzimos o tempo de espera, aumentamos a resolução de problemas e elevamos o padrão de experiência do cliente. Mais do que um case, é uma demonstração de como inovação, quando bem aplicada, melhora o dia a dia de quem cuida e de quem é cuidado”, finaliza Fábio Tiepolo, CEO da StaryaAI.

### **Entenda como a IA é aplicada na prática**

A StaryaAI desenvolve soluções de IA generativa e conversacional que combinam reconhecimento de voz, processamento de linguagem natural (PLN) e modelos de resposta automatizada. Na prática, isso significa que os agentes virtuais são capazes de compreender o contexto das interações, interpretar intenções e executar tarefas de forma autônoma como consultas de informações, agendamentos ou atualizações cadastrais.

Essas aplicações são implementadas com infraestrutura em nuvem, integração com sistemas de gestão (CRM e ERP) e protocolos de segurança de dados alinhados à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O resultado é uma operação escalável, segura, com alto nível de disponibilidade e impacto direto em indicadores como tempo médio de atendimento (TMA), satisfação do cliente (CSAT) e resolução na primeira chamada (FCR).

O projeto foi desenvolvido ao longo de seis meses, unindo esforços das equipes da Yuni Digital, dbm contact center, StaryaAI, Unicall Soluções em Atendimento e Unimed do Estado do Paraná. A iniciativa reforça o compromisso conjunto de manter o nível de excelência no atendimento Unimed, ao mesmo tempo em que introduz inovação e eficiência operacional no relacionamento com o público.

**Fonte:** P+G Trendmakers, em 28.10.2025