

FALTA DE CONTROLE DOS PROCESSOS E INSTALAÇÃO DO SISTEMA AUVO

César Augusto De Sousa Pereira - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Alexandre Feitosa Gil - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Gustavo De Carvalho Argolo - USP - Universidade de São Paulo

Daniela Freier - USP - Universidade de São Paulo

Gabriel Holender Rosenhek - Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade - USP

Resumo

Esse relato tem como objetivo explicar a implementação do sistema Auvo na empresa de painéis solares fotovoltaicos LipSolar, a partir das dificuldades encontradas pela empresa na organização e planejamento dos processos e subprocessos do dia a dia. Com a instalação do sistema Auvo, que se propõe a simplificar a gestão e aumentar a produtividade da equipe externa de seus clientes, a LipSolar pôde se organizar com muito mais precisão e planejamento, desenvolvendo processos mais eficientes e reduzindo eventuais prejuízos. Dessa forma, houve uma oportunidade da LipSolar melhorar a organização de seus processos e a empresa pode abraçar essa oportunidade e transformá-la em uma grande melhoria para si.

Palavras-chave: Processos

Abstract

This report aims to explain the implementation of the Auvo system in the photovoltaic solar panel company LipSolar, based on the company's difficulties in organizing and planning day-to-day processes and sub-processes. With the installation of the Auvo system, which aims to simplify management and increase the productivity of its clients' external teams, LipSolar was able to organize itself with much more precision and planning, developing more efficient processes and avoiding possible losses. Therefore, there was an opportunity for LipSolar to improve the organization of its processes and the company could embrace this opportunity and transform it into a major improvement for itself.

Keywords: Processes

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, CONTABILIDADE E ATUÁRIA

ALEXANDRE FEITOSA GIL (12604830)
CÉSAR AUGUSTO DE SOUSA PEREIRA (13693190)
DANIELA FREIER (13641476)
GABRIEL HOLENDER ROSENHEK (13640836)
GUSTAVO DE CARVALHO ARGOLO (13837366)

Falta de controle dos processos e instalação do sistema Auvo

São Paulo
2023

RESUMO

Esse relato tem como objetivo explicar a implementação do sistema Auvo na empresa de painéis solares fotovoltaicos LipSolar, a partir das dificuldades encontradas pela empresa na organização e planejamento dos processos e subprocessos do dia a dia. Com a instalação do sistema Auvo, que se propõe a simplificar a gestão e aumentar a produtividade da equipe externa de seus clientes, a LipSolar pôde se organizar com muito mais precisão e planejamento, desenvolvendo processos mais eficientes e reduzindo eventuais prejuízos. Dessa forma, houve uma oportunidade da LipSolar melhorar a organização de seus processos e a empresa pode abraçar essa oportunidade e transformá-la em uma grande melhoria para si.

Palavras-chave: processos; sistema; planejamento.

1. INTRODUÇÃO

Neste relato técnico é tratado um problema que assola as mais variadas organizações de diversos setores da economia: a identificação, realização, monitoramento e controle dos diversos processos administrativos, operacionais e burocráticos dentro de uma empresa. Conforme uma organização se desenvolve, aumentando seu tamanho e faturamento e, portanto, sua base de clientes e colaboradores, faz-se necessário a implementação de novos métodos e sistemas a fim de regularizar e padronizar as ações tomadas pelos agentes da instituição. Caso contrário, a estrutura e eficácia da empresa se tornam debilitadas.

Foi esse o caso que ocorreu com a LipSolar, empresa do ramo de implementação de painéis solares fotovoltaicos, cujo relatório visa explicar a situação vivida pela companhia, por quais dificuldades específicas estava lidando e as ações tomadas para resolver essa realidade. Sinteticamente, com o crescimento da empresa ao decorrer dos anos, observou-se uma dificuldade em manter o ambiente organizacional em ordem e controle. Levando isso em consideração, foi utilizada uma visão tática acerca do problema e foi implementado um novo sistema de gerenciamento de processos e subprocessos: o Auvo.

2. CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

A LipSolar é uma empresa do setor de painéis solares fotovoltaicos sediada no município de Osasco, em São Paulo. A empresa é pioneira do setor na região, tendo sido criada durante a pandemia de COVID-19 e, hoje, emprega 8 funcionários. A LipSolar busca oferecer serviço de alta qualidade com segurança e garantia para o cliente, e é referência no setor na sua região de atuação.

A empresa nasceu em uma realidade de crescimento do setor de energia renovável, segundo dados da Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSOLAR), em 2020 houve um crescimento da potência instalada em mais de 78% e em 2021, um aumento de mais de 71%. Segundo o centro de pesquisas Lactec, nos últimos 10 anos, a energia renovável no Brasil cresceu cerca de 30%, representando 43,5% de toda a matriz energética do país e sendo a segunda principal fonte de energia.

Os motivos mais relevantes para tal evolução são: inflação energética, como por empréstimos e subsídios realizados ao setor elétrico revertidos ao consumidor - um exemplo disso, foi o empréstimo Conta-Covid em 2020 de mais de 15 bilhões de reais para pagamento da energia das geradoras dada a radical redução pela pandemia; A queda nos preços-médios da tecnologia, com uma diminuição de mais de 300% (segundo aponta relatório da ABSOLAR) entre 2013 e 2022; Linhas de financiamento solar; clima brasileiro favorável à tecnologia; Baixo custo de manutenção; A tendência da busca por fontes limpas de energia e, de forma mais geral, por produtos que diminuam a pegada de carbono e o impacto ambiental gerado pela sociedade impulsionaram a ascensão dos painéis fotovoltaicos. Além claro, de ser uma inovação que permite retorno econômico no longo prazo na conta de luz.

Ainda, de acordo com a ABSOLAR, o estado com maior produção de energia solar fotovoltaica é São Paulo, com um potencial instalado de 3160 Mega Watt (13% da produção nacional). O market share do estado somado à grande evolução da energia solar como alternativa energética representam, portanto, o grande potencial latente no mercado alvo da LipSolar. Todavia, essa benéfica realidade fez com que muitas empresas fossem criadas e a competitividade aumentasse, tornando a diferenciação e o bom planejamento estratégico um fator importante para diferenciação e continuidade no mercado.

3. DESENVOLVIMENTO

3.1 DIAGNÓSTICO DO PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADE

A LipSolar é uma empresa que presta um serviço muito completo ao cliente, partindo da venda dos painéis mais adequados a cada consumidor à instalação e manutenção das placas solares após a venda. Ao longo da experiência da empresa, a equipe operacional vinha percebendo que realizava vários processos com subprocessos envolvidos. Por exemplo, em uma visita técnica era preciso tirar fotos de telhado, da caixa de entrada, preencher relatórios, checar informações com os clientes, entre outros. Para garantir que todas essas atividades ocorressem, a empresa se organizava por grupo de WhatsApp: tudo era enviado para um grupo, onde posteriormente colocavam em pastas dos respectivos clientes. Porém, chegou um

momento em que o aumento da demanda não possibilitou mais esse tipo de organização e a equipe passou a esquecer de realizar algumas partes do processo, gerando prejuízo de tempo útil e inclusive financeiro.

A LipSolar apresentava um problema de planejamento, organização e gestão de processos, o que inviabilizava o seu negócio. O fato dos processos e subprocessos estarem descentralizados tornava impossível o trabalho completo dos funcionários. Assim, criou-se a necessidade e a oportunidade de resolver esse problema e encontrar uma maneira de organizar todos esses processos e seus respectivos subprocessos, além de garantir que todos eles fossem cumpridos no devido tempo e com qualidade. Além disso, havia um problema no planejamento dos recursos a serem providenciados antes da execução das obras, o que também gerou uma oportunidade de melhoria para a empresa.

Fez-se evidente, portanto, a necessidade de um software de gestão operacional. Com o crescimento da empresa e o maior nível de complexidade aos quais os cargos de gestão estavam sendo expostos, como pelo recebimento dos relatórios de visita aos clientes, não era mais viável a administração das operações por um aplicativo de celular cujo propósito inicial não é facilitar a organização das empresas.

A equipe da LipSolar entendeu a importância do software especializado para a gestão de negócios. Os motivos responsáveis por ele ser um instrumento fundamental para a empresa são a otimização de processos, tempo e recursos. Dessa forma, ao tornar os processos operacionais e burocráticos mais práticos e com maior velocidade de execução, conferindo mais agilidade ao ambiente de trabalho; o risco de erros são mitigados e a eficiência é aprimorada.

Outro fator que corrobora com a implementação de um software é a confiabilidade advinda de tal ação. Ao inserir as informações nos inputs corretos, a chance de erro e desinformações operacionais se torna quase nula. Por exemplo, os dados registrados sobre estoques, contas a receber, preços, contatos de fornecedores, obrigações com fornecedores e etc. Por tais motivos, a implementação de um software de gestão operacional é evidente como a melhor forma de sanar os problemas da LipSolar, fornecendo os instrumentos necessários para controlar os prazos, tomar decisões agilmente e controlar custos, através da redução dos erros ocasionados por falhas humanas com a administração dos recursos pelo grupo de WhatsApp.

3.2 DESCRIÇÃO DAS MUDANÇAS REALIZADAS NA EMPRESA

Com o intuito de resolver a situação problema descrita acima, inicialmente a LipSolar implantou o planejamento tático para determinar qual plataforma seria usada. Os gestores realizaram uma pesquisa extensa nos softwares disponíveis e elegeram alguns como os mais adequados às necessidades e oportunidades da empresa. Após reuniões e entendimento melhor dos diferentes sistemas disponíveis no mercado, a equipe da LipSolar escolheu o sistema Auvo como o mais compatível com a empresa. Depois, realizaram reuniões para analisar na prática a usabilidade do sistema, junto aos gestores e, posteriormente, com os funcionários envolvidos no processo. Além disso, por se tratar de uma implementação vinculada ao processo operacional, a empresa desenvolveu um planejamento operacional, cobrando dos componentes do sistema o uso de forma correta. Mais do que isso, a empresa desenvolveu processos mais assertivos por meio da revisão e inovação dos processos já existentes, reorganizando-os.

O sistema implementado pela LipSolar é o software Auvo, um sistema operacional que se propõe a simplificar a gestão e aumentar a produtividade da equipe externa. A plataforma instalada permite que a empresa articule uma agenda dentro da equipe, acompanhe a execução das atividades em tempo real, organize orçamentos e novas ordens de serviço com apenas alguns cliques, além de gerenciar sua equipe, seus clientes, serviços, equipamentos e o seu dinheiro em um único lugar. O software pode ser acessado por smartphone, tablet ou computador, o que garante que todos os funcionários tenham acesso às suas funções, independentemente de onde estiverem.

A implementação do sistema pela LipSolar alterou significativamente o dia a dia da empresa, com mais organização e planejamento para execução, criando padrões e processos melhores e muito mais previsíveis e padronizados. Os funcionários envolvidos aceitaram bem a inovação e inclusive se tornaram mais produtivos na execução de suas tarefas. Além disso, o sistema conta com um suporte muito efetivo, realizando treinamentos para o operacional e gestores pelo menos uma vez por semana.

A solução do Auvo foi essencial para a LipSolar, pois a empresa estava executando os processos manualmente e sem planejamento, o que não foi viável uma vez que a demanda da empresa cresceu. Com a implementação do sistema, a empresa tornou o processo operacional mais efetivo e profissional. Ou seja, as circunstâncias que a organização estava passando, influenciaram diretamente na implantação do sistema.

O processo de implementação do Auvo contou com as seguintes etapas:

- 1) Identificação do problema na empresa

- 2) Pesquisa de soluções disponíveis no mercado
- 3) Reunião com os gestores e o suporte do Auvo para uma demonstração do sistema
- 4) Treinamento para os gestores
- 5) Cadastro dos usuários e atribuição de permissões e tarefas
- 6) Definição dos processos e cadastramento dos relatórios e check list de cada tarefa na plataforma
- 7) Cadastro de todos os clientes da base na plataforma
- 8) Treinamento dos usuários do sistema
- 9) Aprimoramento dos processos junto ao setor operacional
- 10) Primeiro uso do sistema pelos usuários
- 11) Revisão e aprimoramento dos processos
- 12) Agendamento de reunião semanal para planejamento semanal e cadastramento das tarefas no sistema
- 13) Monitoramento de uso e melhores práticas

O relatório de visita do Auvo utilizado pela empresa conta na primeira parte com as informações do cliente: “CPF/CNPJ, Email, Falar com, Telefone e Observações”, isso permite com que os instaladores identifiquem claramente quem é o cliente e com quem devem se comunicar para possíveis problemas durante a instalação. Segue-se para as informações da atividade, em que são colocados: “Responsável, Tipo Tarefa, Data, Adiantamento, Chegada, Saída, Check-in, Check-out, Finalizada, Duração, Km informado, Endereço, Orientação, Relato Usuário, Palavras-chave, Início do Descolamento e Duração do Descolamento”. Tal monitoramento permite aos sócios acompanhar com maior êxito as instalações, coletando dados para possibilitar aos mesmos uma análise dos rendimentos e construção de parâmetros de eficiência e produtividade. Isso garante uma melhoria contínua do serviço, com criação de metas mais precisas e focadas nos problemas apresentados do dia-a-dia operacional.

O relatório ainda apresenta uma seção contendo um questionário do relatório de serviço, no qual se encontram as seguintes informações: “Nome da pessoa que acompanhou o serviço, Avaliação técnica, Serviço realizado, Demanda extra no Local e Serviço concluído”. A última divisão do relatório inclui um espaço para fotos da tarefa e a assinatura de quem acompanhou o serviço. Essas duas últimas seções são muito importantes, especialmente, para a segurança jurídica da empresa - dada a comprovação de conclusão do serviço, e permitem, também, o acompanhamento e atestamento (visual e informacional) pelos sócios, dos serviços realizados e de seus resultados. Fatores que garantiram uma maior organização operacional e estratégica para a Lip Solar.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No relato, podemos perceber um problema comum a muitas empresas e organizações num geral, que é a incapacidade no planejamento, organização e gestão dos processos e subprocessos envolvidos nas atividades do dia a dia, o que causa prejuízos, problemas futuros e impossibilita o atendimento de potenciais clientes, além de aumentar imensamente a probabilidade de erros operacionais. A LipSolar encontrou uma solução para esse problema na contratação do sistema Auvo, como uma medida de otimização. Este caso ilustra a importância da organização e padronização dos procedimentos internos como elementos fundamentais para o êxito de qualquer empreendimento corporativo.

Os problemas comuns enfrentados pela LipSolar, como a incapacidade de gerenciar processos internos e a falta de atenção devida à organização, são desafios que muitas empresas enfrentam e que podem ser solucionados por meio da implementação de sistemas operacionais, que estão disponíveis no mercado. A implementação de sistemas tecnológicos, como o Auvo, oferece a oportunidade de melhorar a organização, o planejamento e o controle dos processos em qualquer setor e tipo de empresa com agilidade. O caso mostra como adotar esse tipo de solução é essencial para o bom funcionamento de processos e áreas operacionais.

Portanto, uma gestão de processos aprimorada pode ser a chave para o crescimento e a otimização de todas as empresas. Quando há problemas de organização ou incapacidade, dado o volume de atividades, a implementação de sistemas ou processos, quando bem desenhados, são cruciais para o bom funcionamento de áreas e tarefas. A experiência bem-sucedida do sistema Auvo pela LipSolar é um exemplo de como as empresas podem superar desafios comuns e melhorar sua eficiência operacional, independentemente do seu ramo de atuação.

5. REFERÊNCIAS

ABENS - Associação Brasileira de Energia Solar. Disponível em: <https://www.abens.org.br/>. Acessado em 10/10/23

ABSOLAR - Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica. Disponível em: <https://www.absolar.org.br/mercado/infografico/>. Acessado em 10/10/23.

MINISTÉRIO DE MINAS E ENERGIA. Brasil bate recorde de expansão de energia solar em 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/noticias/brasil-bate-recorde-de-expansao-da-energia-solar-em-2023>. Acessado em 09/10/23.

Softwares: A solução e criatividade de grandes empresas!. Disponível em:
<https://polijunior.com.br/blog/softwares-importancia-empresa/>. Acessado em 13/10/23.