



SUPERGASBRAS

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
Edição 2023

GEMUD DIGITAL

Como a digitalização do processo interno referente a gestão de mudanças trouxe mais segurança, assertividade e melhoria no acompanhamento das atividades em todas as Unidades da Supergasbras

Categoria: Gestão



Setembro / 2023



SUPERGASBRAS

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA Edição 2023

Empresa participante:
Supergasbras Energia Ltda

Categoria:
Gestão

Autores:
Iria Moreira Blanco – iblanco@supergasbras.com.br



SUPERGASBRAS

SUMÁRIO:

- 1. BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA**
- 2. INTRODUÇÃO**
- 3. CONTEXTUALIZAÇÃO**
- 4. OPORTUNIDADE IDENTIFICADA E OBJETIVO DO PROJETO**
- 5. ESTUDO DE CASO E METODOLOGIA APLICADA**
- 6. SOBRE O PROBLEMA**
- 7. USUÁRIOS DO GEMUD**
- 8. SOBRE A SOLUÇÃO**
- 9. HIPÓTESES A SEREM TESTADAS**
- 10. O EXPERIMENTO E RESULTADOS**
- 11. ALGUMAS IMAGENS**
- 12. PLANO DE ESCALABILIDADE**
- 13. CONCLUSÃO**



SUPERGASBRAS

1. BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA

A Supergasbras Energia Ltda é conhecida por distribuir o gás que alimenta mais de 10 milhões de famílias brasileiras até em lugares onde nenhuma outra energia chega. A empresa entrega diariamente o conhecido “gás de cozinha”, O botijão de 13 kg. Além disso, também fornece cilindros para empilhadeiras (20kg) e instala tanques de diversos tamanhos em indústrias, agronegócios, restaurantes, hotéis, shoppings, lavanderias, casas, condomínios e diversos outros estabelecimentos.

Em julho de 2004, a SHV Energy, que já detinha 100% da Minasgás e 49% da Supergasbras Energia Ltda, adquiriu os 51% das ações restantes. Assim, foi criada a SHV Gás Brasil, que trouxe toda sua expertise para o Brasil e unificou as duas marcas mantendo o nome Supergasbras. A companhia conta com mais de 4.000 colaboradores em 20 unidades, e mais de 40 depósitos espalhados pelo país, além de possuir o maior e mais moderno parque engarrafador da América Latina, em Caxias, no Rio de Janeiro. O apoio do nosso time é essencial para comercializarmos, mensalmente, cerca de 140 mil toneladas de GLP (Gás Liquefeito de Petróleo). Tudo isso para atender, aproximadamente, 11 mil postos de vendas, 10 milhões de famílias brasileiras e mais de 50 mil clientes industriais e comerciais em todo o país.

A Supergasbras Energia Ltda faz parte da SHV Energy — líder mundial na distribuição de GLP (Gás LP) — com mais de 100 anos de experiência no setor de energia. Atualmente, a empresa é uma das principais distribuidoras nacionais com 21% de mercado e mais de 70 anos de atuação.

2. INTRODUÇÃO

Na Supergasbras, existe um programa de intraempreendedorismo chamado “*Chega Junto pra Inovar*”, gerido pela área de Inovação e que tem como o objetivo capturar ideias e



SUPERGASBRAS

oportunidades identificadas pelos colaboradores da própria empresa.

No mundo que está em constante transformação, e no cenário empresarial atual, entende-se que a inovação é a chave para o sucesso da empresa. Desta forma, com este programa é possível estimular a criatividade dos colaboradores para terem ideias em que se possa testar soluções para atender dores e problemas internos e dos nossos diferentes segmentos de clientes.

Neste estudo de caso, será abordado uma ideia de inovação enviada por um colaborador da companhia dentro da temática de “Gestão” e que foi aprovada pelo Comitê de Inovação da empresa para ser implementada. Tópicos como metodologia aplicada, benefícios, resultados alcançados e plano de escalabilidade serão descritos a seguir.

3. CONTEXTUALIZAÇÃO

Qualquer mudança necessária a ser realizada na matriz, unidades engarrafadoras ou depósitos da Supergasbras, é obrigatório que se documente o pedido para que a mesma passe pela aprovação de diversas áreas. Este documento, no qual estarão todas as informações, chama-se GEMUD (Gestão de Mudança) dentro da companhia.

Até o desenvolvimento do projeto que será detalhado neste documento, o processo era realizado em planilha excel e os responsáveis eram notificados por e-mail. Desta forma, com o passar do tempo e ao longo do processo, algumas informações se perdiam e algumas pessoas deixavam de ter o acompanhamento ideal de como o pedido de mudança estava avançando.

4. OPORTUNIDADE IDENTIFICADA E OBJETIVO DO PROJETO

O objetivo deste documento é registrar como se deu o processo de discussão e descoberta, assim como a definição da solução para digitalizar o processo de GEMUD, liderado pela



SUPERGASBRAS

área de QSMS da Supergasbras. Importante destacar que o documento de GEMUD – Gestão de Mudança - pode ser preenchido por qualquer colaborador da companhia.

A sugestão da iniciativa de “Digitalização do GEMUD” chegou através do programa interno da área de Inovação da Supergasbras, nomeado Chega Junto Pra Inovar, com o seguinte desafio central: “E se conseguíssemos automatizar e digitalizar o processo de GEMUD trazendo maior segurança e gestão das melhorias implantadas?”

O objetivo principal era consolidar todas as informações acerca dos GEMUDs abertos em um único local / sistema, sendo possível checar o status no qual se encontra a qualquer momento, observações, comentários, anexos, aprovações e comentários.

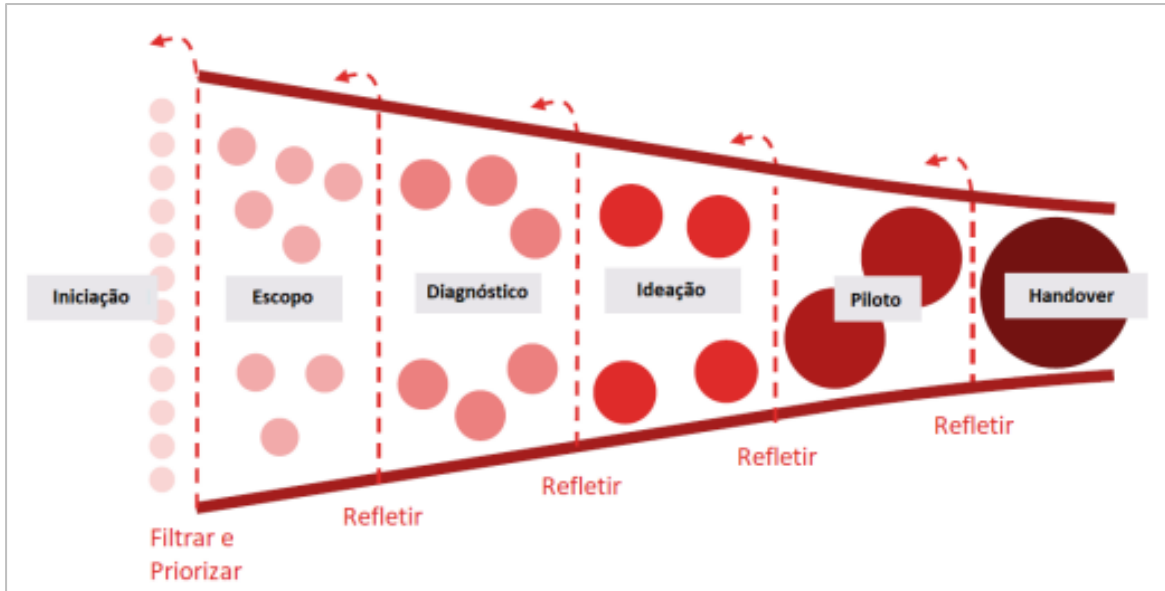
5. ESTUDO DE CASO E METODOLOGIA APLICADA

A Supergasbras e a SHV Energy possuem um método chamado de Funil de Inovação, composto por 6 fases: Iniciação, Escopo, Diagnóstico, Ideação, Piloto e Handover.

Esta metodologia utiliza referências de Design Thinking e Lean Startup. Todas as ideias e oportunidades identificadas passam por cada etapa do funil a fim de garantir todo o entendimento do problema e acelerar e desenhar uma solução aderente a ele.



SUPERGASBRAS



Para iniciar a implementação da ideia e a imersão da iniciativa “Caixa Lock Box – Facilitar acesso a condomínios para abastecimento”, formou-se um grupo multidisciplinar com o apoio da área de Inovação. Foram realizados workshops e dinâmicas, utilizando técnicas e ferramentas como, mapeamento de equipes e usuários envolvidos, definição de escopo, entrevista com colaboradores e clientes, análise de planejamento de rota e realização de abastecimentos, número de devoluções dentre outras informações que se tornariam indicadores de acompanhamento do projeto.

6. SOBRE O PROBLEMA

Nas fases iniciais do funil de inovações foram identificados alguns pontos de dores no processo vigente:

ESCOPO



SUPERGASBRAS

- GEMUD era feito manualmente, com uso de planilha em excel e envio de e-mails;
- Não havia garantias de que o fluxo de aprovação era seguido corretamente;
- Não havia bloqueio e um GEMUD podia ser aprovado ainda que uma área não fosse envolvida;
- Havia risco de perda de histórico quando mudavam os responsáveis;
- Não havia lugar definido para armazenamento e acesso aos GEMUDs;
- Não havia alinhamento final de status entre todos os envolvidos (aprovadores e proponentes);
- Não havia possibilidade de paralisar um processo que não tivesse sido totalmente aprovado;
- Havia necessidade de criar notificações para quem não tivesse aprovado o GEMUD no prazo;
- Havia necessidade de maior clareza no fluxo e hierarquia de aprovações;
- Necessidade de reduzir retrabalho;
- Necessidade de registro da justificativa / motivo da não aprovação de um GEMUD;
- Necessidade de melhor gestão dos GEMUDs com possibilidade de acompanhamento via dashboard: Colher aprendizado e gerar conhecimento entre as unidades;
- Não existiam prazos bem definidos (SLA) para aprovação;
- Não havia visibilidade sobre a duração total de um processo de GEMUD;
- Não havia clareza para as áreas sobre a real necessidade de abrir GEMUD;
- Necessidade de informações mais robustas para a abertura de um GEMUD.

DIAGNÓSTICO

Na fase de entrevista com stakeholders, algumas questões receberam destaque como em relação à documentação enviada pelo solicitante que, em geral, na opinião dos aprovadores, não era completa. Neste caso houve o pedido para campos específicos para informações técnicas com textos, documentos, imagens, croquis, dentre outras informações que fariam



SUPERGASBRAS

com que o pedido fosse compreendido com maior clareza e assertividade.

Além das entrevistas, nesta fase, o grupo de trabalho preencheu um Canvas de Proposta de Valor para garantir entendimento e alinhar o que deveria ser entregue como solução deste projeto. Segue o resumo do que se foi discutido e acordado:

- Garantia do cumprimento de um fluxo de aprovação previamente estabelecido;
- Registro de prazos, aprovadores, justificativas e observações;
- Possibilidade de busca de GEMUDs abertos anteriormente;
- Possibilidade de anexar documentos e imagens que agreguem no real entendimento da necessidade de mudança;
- Envio de notificações para todas as pessoas envolvidas no GEMUD quando alguma etapa é concluída ou quando há pendência de execução.

7. USUÁRIOS DO GEMUD

Todos os colaboradores da Supergasbras podem abrir um GEMUD e alguns cargos específicos são notificados para que complementem o preenchimento das informações ou aprovem o que foi escrito e está sendo desenhado como necessidade. São eles: Técnicos de Segurança e Meio Ambiente, Gerências de Manutenção, Engenharia e QSMS e Coordenadores de Operações das Unidades. Além disso, dependendo do caso, algum outro colaborador pode ser acionado (pelo próprio sistema) para fazer parte do Comitê GEMUD para fazer a validação de alguma parte específica no processo da solicitação de mudança.

8. SOBRE A SOLUÇÃO

Na fase de Ideação, após algumas discussões entre o grupo de trabalho com apoio do time de Tecnologia, decidiu-se criar o GEMUD Digital no Power Apps, sistema Low Code da Microsoft, uma vez que demandava desenvolvimento simples, podia ser executado



SUPERGASBRAS

internamente e contemplava todas as informações necessárias.

9. HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

- 9.2. Se os colaboradores que já faziam parte do processo de GEMUD teriam facilidade para preencherem as informações em um sistema;
- 9.3. Se, estando todos os dados consolidados em um único lugar, se o processo ficaria mais simples para quem fazia a gestão e análise das informações fornecidas;
- 9.4. Se, desta forma, os processos de mudança ocorreriam de forma mais segura tendo todas as informações em um único lugar com todos os responsáveis envolvidos.

10. O EXPERIMENTO E RESULTADOS

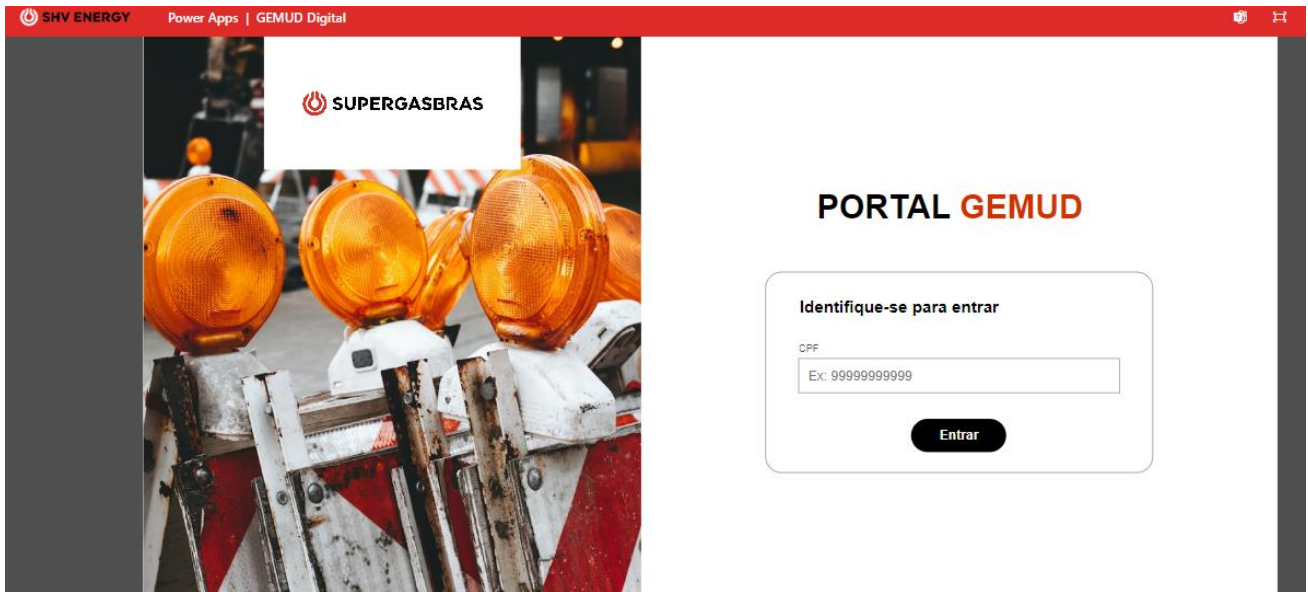
O piloto se deu com a equipe da Qualival, empresa qualificadora de botijões da Supergasbras, por esta ser a Unidade que historicamente mais abre GEMUD. O sistema foi apresentado e foi possível navegar pelo fluxo para que o grupo checasse como as informações seriam expostas.

Após esta reunião, foi solicitado que o time da Qualival abrisse GEMUDs no Power Apps para que o fluxo fosse realizado por eles mesmos e eles informassem ao time do Projeto se havia alguma dificuldade na realização das atividades. Foram recebidos diversos feedbacks positivos em relação ao sistema e usabilidade o que indicava que seria uma nova realidade na companhia.



SUPERGASBRAS

11. ALGUMAS IMAGENS





Sair

Formulário para implementação da mudança



Proposta de Mudança

Nome do solicitante	Cargo	Unidade/Deposito
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Dê um título ao seu GEMUD*		
<input type="text" value="Ex: Obra no Almoarifado"/>		
Intensidade da mudança*	Característica da mudança*	
<input type="text" value="Selecione..."/>	<input type="text" value="Selecione..."/>	
Classificação da mudança*	Equipamento/TAG	
<input type="text" value="Selecione..."/>	<input type="text"/>	

12. PLANO DE ESCALABILIDADE

Após a apresentação dos resultados positivos avaliados no período de teste, foi acordado pela diretoria da Supergasbras que todas as Unidades adotariam o GEMUD Digital para os casos de solicitação de mudança. Após comunicação formal, o GEMUD Digital passou a ser a ferramenta oficial para gestão e acompanhamento de mudanças de diferentes naturezas.

13 CONCLUSÃO

Após oito meses do lançamento do GEMUD Digital foi possível perceber o uso massivo da ferramenta. A abertura de GEMUDs na ferramenta da Microsoft estava cinco vezes maior do que histórico dos anos anteriores mostrando como não houve barreiras para o uso da nova



SUPERGASBRAS

tecnologia. Além disso, percebeu-se que mais processos estão sendo registrados e controlados.

É importante salientar que, em auditoria realizada antes do lançamento do GEMUD Digital, a Supergasbras recebeu notificação de sua holding notificando que todas as informações referentes às mudanças deveriam estar em um único lugar (considerando o pedido, análises, comentários, imagens, documentos, aprovações, etc), consolidadas e de fácil acesso. Dentre tantos benefícios o GEMUD Digital também entregou esta exigência proporcionando e garantindo a qualidade nos processos que a SHV Energy exige.