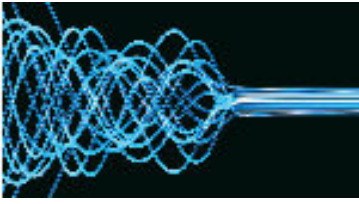


A EMPRESA – UMA TRAJETÓRIA DE SUCESSO

(*) o nome da empresa não pode ser explicitado por questões contratuais

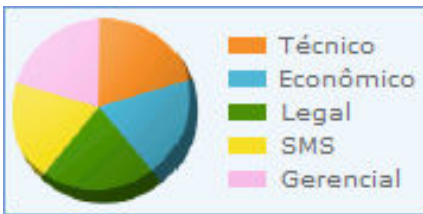


A empresa iniciou sua operação, há poucos anos atrás, como uma das incubadas no Instituto Gênesis/PUC-RJ, para desenvolver soluções inovadoras de monitoramento, utilizando sensores a fibras ópticas. Tinha como meta fabricar e instalar sensores de temperatura e pressão em poços de petróleo e como missão ser a empresa líder do setor na América Latina, fornecendo produtos e serviços do mais alto nível tecnológico e excelência em qualidade, mantendo os compromissos com o meio ambiente e responsabilidade social. Em 2009, a empresa foi adquirida por um grande grupo empresarial, com conseqüente retorno financeiro para os sócios fundadores.

O MERCADO

O segmento de Petróleo, Gás e Energia têm se mostrado muito promissor no Brasil, em especial após o Pré-Sal. A Petrobras, uma das maiores empresas do mundo, investirá US\$ 220 bilhões nos próximos cinco anos. Grandes grupos nacionais e estrangeiros também investem, impulsionados pelo bom momento que o país atravessa. Estão surgindo oportunidades de negócio em um mercado cada vez mais aquecido, não apenas para as grandes, mas também para as médias e até pequenas empresas, que poderão aumentar seus lucros se investirem nesta direção.

PARA ATUAR NESTE MERCADO

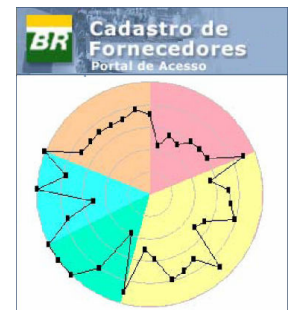


O mercado de petróleo é extremamente exigente com os seus fornecedores, impondo padrões organizacionais e certificações. O processo de capacitação exige o cumprimento de uma série de requisitos e o preenchimento de documentações. As empresas precisam rever e atualizar seus procedimentos operacionais para que, a partir de sua inclusão nos cadastros de fornecedores, possam ser avaliadas e escolhidas nos processos de compra.

Por exemplo, a Petrobras está implantando um novo cadastro unificado de fornecedores de bens e serviços (<http://cadastro.petrobras.com.br>), integrando as atividades relacionadas à seleção de fornecedores. Este novo modelo aperfeiçoa a avaliação dos requisitos técnicos, econômicos e legais já tradicionalmente utilizados e incorpora requisitos de **qualidade, segurança, saúde ocupacional, meio ambiente e responsabilidade social**, além de acompanhar a evolução do desenvolvimento dos fornecedores.

Outras grandes empresas que atuam no segmento de petróleo (por exemplo, as EPCs) também estão aumentando as exigências e padrões de qualidade para seus fornecedores diretos e indiretos. Estes têm que se adequar, por exemplo, para o cadastramento no CADFOR da ONIP - Organização Nacional da Indústria de Petróleo. Até mesmo para participar de entidades como as RedePetro, a empresa passa por um diagnóstico que envolve todos os aspectos do negócio e é incentivada a garantir certificações e selos de qualidade.

EM RESUMO: para fornecer para a cadeia de petróleo, as empresas precisam cumprir crescentes exigências, melhorando seus processos internos e padrões de qualidade, assim como gerenciar eficientemente o relacionamento com clientes, fornecedores e parceiros de negócio.



COMO A TECHBUSINESS E O SISTEMA FOLLOW AJUDARAM NA TRAJETÓRIA DE SUCESSO



A TechBusiness (www.techbusiness.com.br) e o Sistema Follow ajudaram a empresa não apenas no apoio ao gerenciamento de projetos importantes, preservando o relacionamento com grandes clientes, mas também na consolidação de uma visão de qualidade e na internalização de técnicas de gerência de projetos em todas as áreas da empresa.

O Follow permitiu a criação e manutenção de uma memória organizacional: armazenamento centralizado de e-mails enviados e recebidos, registro de reuniões, com ata e plano de ação, gerência de atividades, tarefas e compromissos. Isto ajudou a preservar o conhecimento envolvido no processo de negócio, facilitando a realização de projetos futuros. E agilizou as tomadas de decisão, pois o sistema é um autêntico “**painel de controle**” para a diretoria e gerentes. Estes aspectos foram muito importantes para que a empresa atingisse os seus objetivos de curto, médio e longo prazos, aumentando a produtividade e a lucratividade da operação.

DEPOIMENTO - DIRETOR PRESIDENTE



Luiz Carlos Guedes: Tínhamos como objetivo ser a principal empresa de nosso setor na América Latina, não apenas em volume de negócio, mas principalmente na área de inovação tecnológica. Para isso, demos especial atenção ao relacionamento com nossos exigentes clientes e parceiros de negócio, nos setores de petróleo, engenharia e construção.

Neste contexto, a **TechBusiness** e o **Sistema Follow** ajudaram a gerenciar o processo de negócio, nas áreas de engenharia, produção e qualidade. Com o Follow, eu podia acompanhar o dia-a-dia da empresa, mesmo em viagens internacionais.

Nossos colaboradores recebiam relatórios diários com os compromissos e prazos assumidos interna e externamente, indicando o que estava pendente e ajudando a planejar o trabalho a ser feito. As reuniões eram mais efetivas, com pauta, ata e plano de ação. Assim, nada "caia no esquecimento", o que poderia prejudicar o relacionamento com nossos exigentes clientes. Da mesma maneira, podíamos coordenar a atuação de nossos parceiros de negócio, em projetos muitas vezes bastante complexos.

Considero o Follow uma ferramenta importante, que contribuiu para o atendimento das exigências de nossos clientes, no diversificado e dinâmico setor de petróleo e gás. E foi, seguramente, um dos fatores de sucesso para a nossa muito bem sucedida trajetória empresarial.

DEPOIMENTO - GERENTE DA QUALIDADE E SMS



Ana Lucia Carlos de Souza: Nós utilizamos o Follow para gerenciar o processo de certificação da qualidade em todas as suas etapas, desde a redação do manual e procedimentos, realização dos treinamentos e auditorias até a disseminação e implementação, onde o Follow teve um papel fundamental, agilizando o processo de validação dos novos procedimentos.

Conseguimos o selo ISO 9001:2000 em prazo recorde, sem nenhuma não conformidade apontada na auditoria final. A próxima meta foi a certificação OHSAS 18001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional, já nos preparando para o sistema de Gestão Integrado e em 2010 a certificação ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental. E também para o cadastramento no CRCC, da Petrobras e no CADFOR, da ONIP

Utilizamos o Follow para registrar e controlar as não conformidades, assim como as ações corretivas e preventivas, em todas as áreas da empresa. Para isso, montamos vocabulários controlados para o registro das ocorrências, o que nos permitia gerar estatísticas e gráficos que nos auxiliassem a manter e aprimorar os nossos padrões de qualidade.

Os documentos da qualidade ficavam armazenados no Follow, com grande segurança, pois o sistema possui eficientes mecanismos controle de versões, workflow de aprovação/publicação, back-up e controle de acesso.

O Follow também me deu muita agilidade, pois podia utilizá-lo de onde estivesse: do escritório, de casa, ou até mesmo desconectado da internet (off-line). E também consultar ou registrar informações por telefone, através do serviço de operação assistida oferecido pela TechBusiness, o Apoio Follow.

DEPOIMENTO - GERENTE DA ENGENHARIA



Bruno Sapha: O Follow se mostrou uma eficiente ferramenta de apoio ao gerenciamento de projetos. Sua interface é simples e fácil de entender. Os executores alimentam o sistema com o status de cada tarefa conforme o decorrer do projeto, enquanto os gestores podem obter relatórios atualizados no momento que desejarem, possibilitando respostas rápidas aos desvios encontrados ao longo do ciclo de vida do projeto.

Um dos principais desafios do gerenciamento de projetos é a gestão das comunicações. O Follow auxilia na disseminação e organização das comunicações, principalmente em projetos complexos e que envolvem diversos departamentos de uma empresa, contribuindo ao atendimento dos critérios de prazo, custo, escopo e qualidade dos projetos, conforme preconizado pelo PMI – Project Management Institute.



A empresa conseguiu a certificação **ISO 9001:2000** em um prazo recorde, sem nenhuma não conformidade na auditoria final.

Todo o projeto foi gerenciado pelo **Sistema Follow**, ajudando a Gerente de Qualidade e SMS, através de todo o processo, gerenciando as atividades em todas as áreas da empresa.

PROJETO PARA CERTIFICAÇÃO ISO-9001:2000 (WBS Parcial)

A certificação **ISO 9001:2000** é um projeto complexo, podendo envolver centenas de atividades (de acordo com o PMI: “itens entregáveis”, “entregas” ou, em inglês, “deliverables”), em várias áreas da empresa.

A seguir é mostrada, parcialmente, a **EAT/WBS** (Estrutura Analítica do Trabalho / Work Breakdown Structure) do projeto desenvolvido na empresa, com todos os seus “deliverables” finalizados. Ao longo do projeto eles foram gerenciados pelo Follow, indicando ao gerente do projeto o que estava em dia e o que estava atrasado, inclusive com relatórios diários enviados a todos os envolvidos.

	A tarefa está em aberto e ainda há tempo para executá-la
	A tarefa está em aberto mas a data limite está próxima (hoje ou amanhã)
	A data limite para execução já passou e a tarefa está atrasada
	A tarefa foi finalizada

	A tarefa não possui tarefas "filhotes"
	A tarefa possui tarefas "filhotes". A cor da parte superior esquerda indica o status da tarefa e a cor da parte inferior direita indica a pior situação entre todas as tarefas "filhotes", mesmo que estas não sejam mostradas na representação da WBS, pois ela poderá estar colapsada.

PLANO DE AÇÃO GERENCIADO / ESTRUTURA ANALÍTICA DO TRABALHO (EAT/WBS) - 06/07/08 10:23:48

Status	%	Assunto - Situação atual (SA) / Forma de Finalização (FF)	Responsável / Executor	Data Limite
	50%	[SRLX200T - 1] Procedimentos FF: validado os registros com os deptº automação, produção, engenharia, administ. e compras	Finalizado por Ana Lúcia	Em 15/07/07 No prazo
	90%	[JRLXRS0F - 1.1] Elaboração FF: Realizado a elaboração de todos os procedimentos	Finalizado por Ana Lúcia	Em 11/06/07 No prazo
	0%	[HR2XDSTF - 1.2] Leitura/Comentários pelos Departamentos FF: ana recebeu todos o cometários e avisos de leitura dos procedimentos	Finalizado por Ana Lúcia	Em 11/07/07 Fora do prazo
	0%	[4RRXTSRF - 1.3] Consolidação.Revisão e Impressão FF: Ana reuniu os comentários e revisões sugeridas pelos departamentos. Impressas 6 cópias controladas e uma original	Finalizado por Ana Lúcia	Em 15/07/07 No prazo
	95%	[8R9X907T - 2] Manual da Qualidade FF: revisado, impresso e editado em pdf. Impressas 6 cópias controladas e distribuídas entre os departamentos	Finalizado por Ana Lúcia	Em 25/07/07 No prazo
	0%	[7R3XM0TD - 3] Capacitação interna FF: Fianlizado com uma avaliação, com a participação de todos os integrantes previstos.	Finalizado por Ana Lúcia	Em 05/09/07 Fora do prazo
	0%	[3R5XJ09D - 4] Auditoria FF: finalizada a auditoria de certificação com carta de recomendação para o Certificado ISO 9001	Finalizado por Ana Lúcia	Em 05/11/07 No prazo
	0%	[LRTXX09D - 5] Certificação FF: com o recebimento da carta de recomendação para Certificação ISO 9001	Finalizado por Ana Lúcia	Em 05/11/07 No prazo
	100%	[FRNX4R12 - 5.1] Definição Órgão Certificador FF: Realizada consulta em quatro certificadoras, sendo aceita a proposta da BVQI.	Finalizado por Ana Lúcia	Em 15/08/07 No prazo
	0%	[DRSX5RD2 - 5.2] Auditoria FF: realizadas nos dias 30 e 31 de Outubro -	Finalizado por Ana Lúcia	Em 05/11/07 No prazo
	0%	[VRCXW09D - 6] Recebimento do Selo de Certificação FF: Com o recebimento da Carta de Recomendação	Finalizado por Ana Lúcia	Em 06/11/07 No prazo

% = % realizado - RC= Responsável Cliente / RN= Responsável em nossa empresa / EX= Executor