



SUPERGASBRAS

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA
Edição 2023

**CAIXA LOCK BOX PARA FACILITAR ACESSO A
CONDOMÍNIOS PARA ABASTECIMENTO**

Como a disponibilização da chave das centrais de tanques de abastecimento trouxe mais eficiência para a logística da Supergasbras

Categoria: Logística



Setembro / 2023



SUPERGASBRAS

PRÊMIO GLP DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA Edição 2023

Empresa participante:
Supergasbras Energia Ltda

Categoria:
Logística

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



SUPERGASBRAS

SUMÁRIO:

- 1. BREVE HISTÓRICO DA EMPRESA**
- 2. INTRODUÇÃO**
- 3. OPORTUNIDADE IDENTIFICADA E OBJETIVO DO PROJETO**
- 4. CONTEXTUALIZAÇÃO**
- 5. ESTUDO DE CASO E METODOLOGIA APLICADA**
- 6. SOBRE O PROBLEMA**
- 7. SOBRE A SOLUÇÃO**
- 8. HIPÓTESES A SEREM TESTADA**
- 9. INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE**
- 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 Eficiência Operacional 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. OPORTUNIDADE IDENTIFICADA E OBJETIVO DO PROJETO

A partir de análises das rotas de logística da Supergasbras, percebeu-se que havia oportunidade de aumentar a eficiência dos abastecimentos se facilitado o acesso às centrais dos condomínios, evitando devoluções e demora no serviço prestado. A ideia seria testar a solução de utilizar uma caixa Lock Box na qual ficariam as chaves das centrais de tanques.

O desafio surgiu a partir de uma dor levantada no programa Chega Junto pra Inovar porque, por vezes, o motorista ao chegar ao condomínio precisa procurar por um responsável, porteiro ou zelador, que teoricamente estará com a chave da instalação.

Além de haver uma perda de tempo e eficiência na rota, em alguns casos a chave não é encontrada gerando devolução para a companhia, ou seja, a equipe retorna sem conseguir realizar o atendimento trazendo prejuízo para a Supergasbras e insatisfação para o cliente.

Os principais objetivos a serem alcançados com esta iniciativa foram:

- Atender o cliente com maior eficiência: Mais rápido e melhor;



SUPERGASBRAS

- Aumentar a produtividade da rota: Atender mais clientes por dia;
- Diminuir os custos com paradas improdutivas: Acontece quando a equipe vai até o condomínio / estabelecimento e não consegue concluir o abastecimento;
- Diminuir o percentual de devoluções: Acontece quando a equipe não consegue concluir o abastecimento.

4. CONTEXTUALIZAÇÃO

O desafio surgiu a partir de uma dor levantada no programa Chega Junto pra Inovar porque, por vezes, o motorista ao chegar no condomínio precisa procurar por um responsável, porteiro, zelador, que teoricamente estará com a chave da instalação.

Além de haver uma perda de tempo e eficiência na rota, em alguns casos a chave não é encontrada gerando devolução para a companhia, ou seja, a equipe retorna sem conseguir realizar o atendimento trazendo prejuízo para a Supergasbras e insatisfação para o cliente.

A sugestão da iniciativa “Facilitar acesso a condomínios para abastecimento” veio através do programa interno da área de Inovação da Supergasbras – Chega Junto Pra Inovar – com o seguinte desafio central: “E se conseguíssemos facilitar o acesso a condomínios para o abastecimento e dessa forma diminuir o número de devoluções e viagens sem sucesso dos motoristas?”

Atualmente, a Supergasbras está sujeita a não conseguir abastecer a Central com os tanques quando a chave dos reservatórios não é encontrada, ou demorar muito mais tempo do que o programado. Às vezes a equipe precisa esperar o responsável chegar ou o mesmo procurar / encontrar a chave.

O objetivo principal era facilitar este acesso, otimizando a rota, diminuindo o tempo no cliente, reduzindo a chance de devolução e que o cliente fique zerado, ou seja, sem ser abastecido.

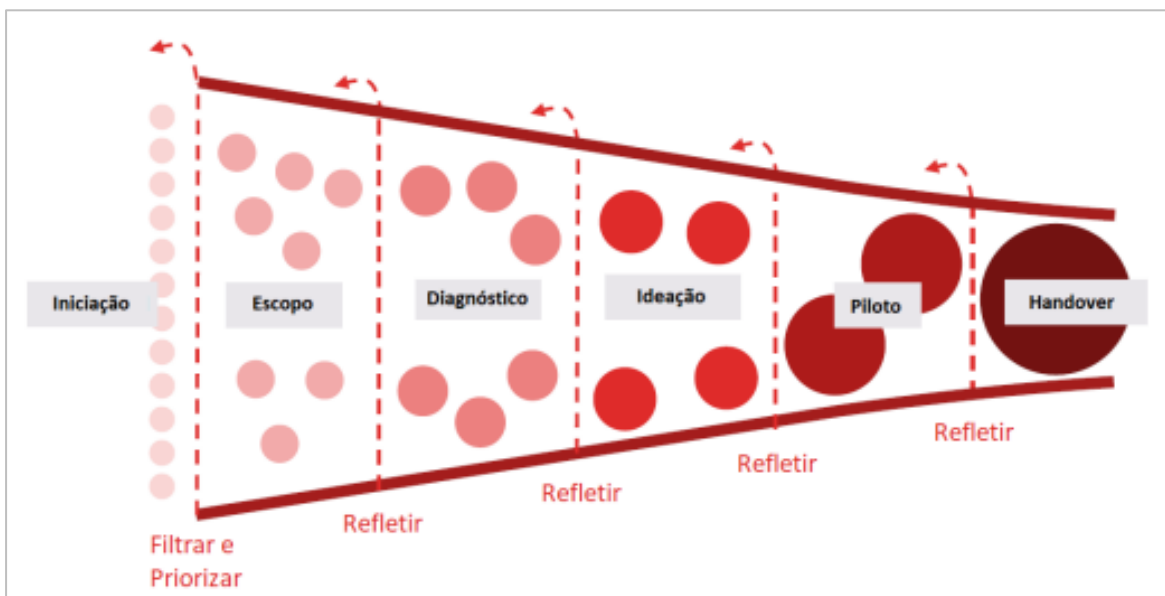


SUPERGASBRAS

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.



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



SUPERGASBRAS

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 (Escopo e Diagnóstico) foram identificados alguns pontos de dores no processo atual:

6.1. A percepção do proponente da iniciativa de que existe certa dificuldade em acessar às centrais para abastecimento foi uma realidade confirmada pelo grupo de trabalho (coordenador de distribuição e consultoras de clientes).

6.2. A equipe da Supergasbras está sujeita a não conseguir realizar o abastecimento quando a chave dos reservatórios não é encontrada, ou demorar muito mais tempo do que o programado em um cliente.

6.3. Existe o custo de parada de um caminhão auto tanque considerando pessoal, depreciação, combustível, entre outros. Cada vez que a equipe vai a um cliente e não consegue realizar o abastecimento, esse custo é contabilizado novamente.

6.4 existem casos que a chave da Central de Tanques fica na administradora do condomínio no Centro da Cidade. Desta forma, a viagem até o centro da cidade para buscar a chave na imobiliária também é contabilizada (ida e volta) com custo de parada além de desgaste do caminhão auto tanque pela quilometragem rodada e custo com diesel.

7. SOBRE A SOLUÇÃO

Na fase de Ideação, após algumas discussões entre o grupo de trabalho, chegou-se às seguintes conclusões:



SUPERGASBRAS

- 7.1. O grupo avaliou a solução do proponente – instalação da Caixa Lock Box nas centrais de abastecimento - e a considerou boa para o teste;
- 7.2. Busca de fornecedores da caixa Lock Box e levantamento de custo;
- 7.3. O grupo de trabalho conversou com condomínios que possuíam problema de abastecimento por conta da chave e os mesmos aceitaram participar do piloto (todos residenciais e localizados na Cidade de Caxias do Sul neste primeiro momento)
- 7.4. Alguns clientes mencionaram o receio da caixa lock box ser danificada ou quebrada. O fornecedor garantiu que o material é plástico ABS (o mesmo usado em maçaneta e paralamas de carros) e não se danifica com facilidade, fato confirmado após a realização do teste.

8. HIPÓTESES A SEREM TESTADAS

- 8.1. E se conseguíssemos encontrar uma forma de facilitar o acesso da equipe aos condomínios para o abastecimento de gás;
- 8.2. E se, dessa forma, pudéssemos diminuir o número de devoluções e viagens sem sucesso dos motoristas.

9. INDICADORES CHAVE DE PERFORMANCE

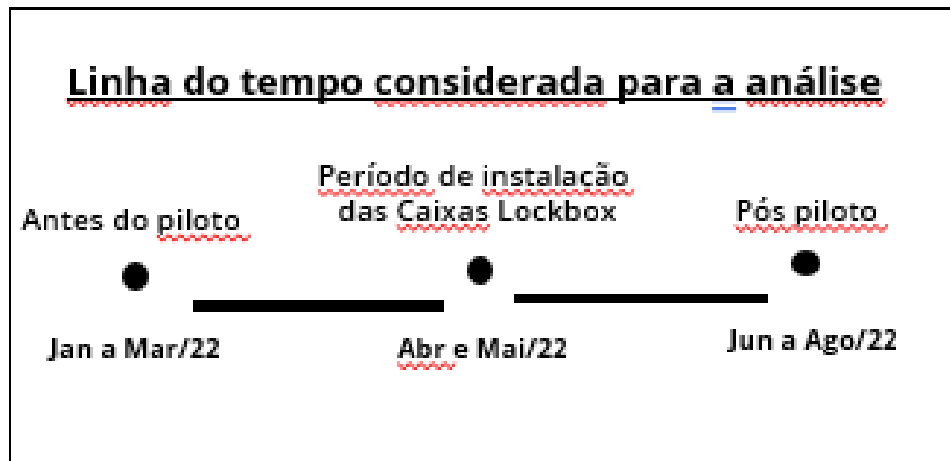
- 9.1. Diminuir o tempo de atendimento / abastecimento no cliente;
- 9.2. Aumentar o número de visitas por dia na rota que está sendo realizado o piloto;
- 9.3. Diminuir o custo com paradas por mês;
- 9.4. Diminuir o percentual de devoluções por dia.

10. O EXPERIMENTO E RESULTADOS

O piloto se deu na Unidade de Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul em 40 (quarenta) condomínios residenciais.



SUPERGASBRAS



10.1. Média do tempo de abastecimento nos 40 condomínios

- Antes do piloto: ~11 minutos
- Depois do piloto: 7 minutos
- Total de tempo economizado: 8h31min (40 clientes e 138 abastecimentos de jun a ago/22)
- *Ganho de 1 dia na produtividade em 3 meses*

10.2. Quantidade de devoluções dos 40 condomínios

- Antes do piloto: 14 devoluções
- Depois do piloto: 6 devoluções
- Economia expressiva relacionada ao custo de parada (dado confidencial)

10.3. KM rodada para buscar a chave na administradora (4 condomínios)

- Distância: 69 km (ida e volta)
- KM economizada: 267 (4 condomínios, 15 abastecimentos)



SUPERGASBRAS

- Litros evitados de combustível diesel: 76
- Total de tempo economizado: 8h
Ganho de 1 dia na produtividade em 3 meses

10.4. Redução na emissão de CO2 em viagens improdutivas

- KM economizada: 267 (4 condomínios, 15 abastecimentos)
- Relação de 0,94008 KG CO2 por KM: 251 Kg

11. ALGUMAS IMAGENS

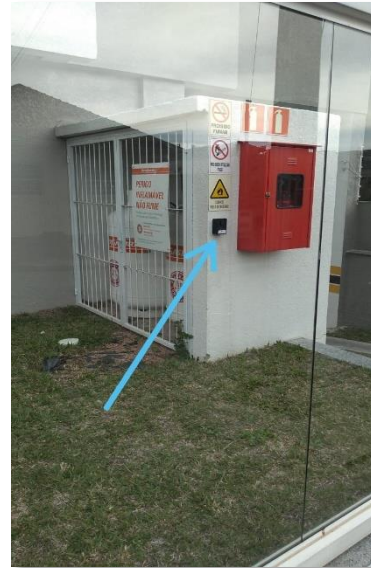
11.1. A caixa Lock box



11.2 Imagens de algumas instalações:



SUPERGASBRAS





SUPERGASBRAS



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 a iniciativa para os casos dos clientes que apresentam, com recorrência, problemas de abastecimento por conta da chave da Central de Abastecimento. Uma vez que, por legislação, a companhia fornecedora de gás deve ter livre acesso às centrais de tanques, para os clientes novos, foi decidido que no momento da instalação da central já será realizada a instalação da caixa lock box. Em um primeiro momento já foram identificados em torno de dois mil condomínios com perfil de instalação.

13. CONCLUSÃO

Algumas questões são importantes de serem mencionadas neste trabalho até para que sirva de inspiração para outras iniciativas. São elas:



SUPERGASBRAS

Os colaboradores são fontes importantes de ideias e dar oportunidade para que eles compartilhem suas dores e desejos pode trazer muitos benefícios para a companhia. No caso da iniciativa descrita neste documento, a Supergasbras deu ouvidos a um colaborador operacional que conhece bem a dinâmica dos times e está em contato direto com os consumidores.

Outro ponto que merece destaque é que, quando se fala em inovação, por muitas vezes acredita-se que deve ser algo disruptivo, tecnológico e moderno. No caso desta iniciativa foi utilizado um produto simples (a caixa Lock box), já utilizada em outros mercados e que, ainda assim, trouxe resultado significativo para a empresa.

Incentivando iniciativas como essa permitimos que os colaboradores sejam peças fundamentais para a construção da Supergasbras do futuro ao trazer resultados, aprimorando experiências e otimizando processos da companhia.