

Padronização de serviços na Frigol aumenta a eficiência e controle interno

Ferramenta de centralização de serviços da Lecom evolui processos de atendimento

CLIENTE: Frigol

A Empresa

Fundada em 1970, a Frigol está instalada nos estados de São Paulo e Pará, em grande processo de evolução. A empresa tem importante participação no mercado de carnes bovinas e suínas, produzindo cortes especiais e maturados.

A Frigol oferece ao consumidor um produto de alta qualidade, aprovado pelos principais órgãos nacionais e internacionais, exportando seu produto para mais de 60 países.

O grupo gera aproximadamente 1.800 empregos diretos, produzindo em torno de 100.000 toneladas/ano em carnes que são distribuídas em todo o Brasil e exportados para diversos países na América do Sul, Europa, Oriente Médio, Ásia e África.

Todos os produtos são rigorosamente elaborados dentro das normas do Serviço de Inspeção Federal (SIF), provenientes de rebanhos selecionados, obedecendo aos altos padrões de qualidade exigidos pelos clientes¹.



¹ Frigol

Cenário Pré-Implantação

O grande desafio da Lecom e da parceira Simplytec era unificar e padronizar todas as solicitações de serviços que eram realizadas no departamento de TI da Frigol, de modo que a equipe pudesse estruturar os dados a ponto de entender problemas e antecipar tendências, além de medir a eficiência do departamento.

A empresa sentia necessidade de melhorar a comunicação interna e gerenciamento de tarefas. Ambas as atividades eram desempenhadas por diversas pessoas, acarretando um tempo de trabalho maior do que o esperado, ocasionando na dispersão de pessoas em uma única atividade e na perda de produtividade organizacional.

Implantação

Para melhor atender sua equipe, a Frigol qualificou a padronização no atendimento de suas atividades através da implantação da solução Lecom, um centro de serviços compartilhados que apresenta um plano de melhoria que agiliza processos e reduz custos. Além dessas funcionalidades, a ferramenta ainda é responsável pela padronização do canal de solicitação de serviços que garante um único fluxo de atendimento, independente da natureza da solicitação, podendo ser utilizado de forma clara e confortável para o usuário final, erradicando todo e qualquer processo informal de solicitação de serviço, com a criação de uma base única de conhecimento.

O uso da solução teve aderência de todos os setores da empresa, incluindo fábricas, escritório central e posto de distribuição.

A aceitação e usabilidade da solução pela equipe da Frigol ocorreu de forma eficaz e intuitiva, proporcionando a priorização adequada de atividades rotineiras e emergenciais. Um novo modelo de trabalho foi desenvolvido com base no sistema de gerenciamento e otimização de atividades. Seguindo esse modelo, trabalhos informais deixaram de serem realizados e todas as informações foram centralizadas.

A Frigol ainda obteve alguns diferenciais com o uso da solução:

- Qualidade nos serviços;
- Plataforma de crescimento;
- Padronização de áreas;
- Acompanhamento das informações;
- Relacionamento com outros setores da empresa;
- Entre outros.

A evolução no uso está totalmente ligada na adoção do processo por outros departamentos, como Jurídico e Suprimentos, suportando as necessidades dos negócios locais e proporcionando maior visibilidade para gestores de área e equipe em geral.

Conforme depoimento de **Mary Losilla, Executiva de Negócios** da Lecom – *“A Frigol buscava uma centralização nos atendimentos prestados primeiramente pela área de TI, pois a mesma possui uma central de serviços compartilhados que atende todas suas unidades da empresa. Com a implantação da solução Lecom o trabalho se tornou transparente tanto no relacionamento com os clientes internos, quanto com os clientes externos, garantindo qualidade no atendimento e excelência profissional.”*

Segundo **Marco Azevedo, Gerente de TI** da Frigol - *“A Lecom, em parceria com a Simplytec, foram escolhidas pela atenção e empatia estabelecida desde o primeiro momento em conseguir entender as necessidades da Frigol e propor dentro de prazos e custos adequados o que a empresa buscava.”*

Ganhos e resultados obtidos

Após o desenvolvimento e implantação do projeto na Frigol, o departamento de TI obteve maior visibilidade sobre as atividades desempenhadas nos diversos setores da empresa. Através disso, criou-se um canal direto e formal para a solicitação de serviços, podendo avaliar o nível de satisfação e qualidade do trabalho entregue.

A gestão da empresa apresentou um aumento na eficiência e no controle interno. Todas as informações agora estão centralizadas e com fácil acesso para consulta e esclarecimento.

Ainda foi possível mensurar a percepção dos clientes sobre o trabalho que a equipe realizou para cada demanda. Esse feedback qualifica e aprimora o trabalho organizacional, além de posicionar o gestor de cada área sobre os resultados obtidos sobre cada ação realizada.

Os benefícios obtidos foram vários, porém vale destacar:

- Padronização de serviços;
- Qualidade no atendimento;
- Gerenciamento e administração de tarefas;
- Integração de etapas com outros departamentos;
- Otimização na entrega de trabalhos;
- Entre outros.

Marco Azevedo, Gerente de TI da Frigol comenta sobre a qualidade na parceria profissional - *“Encontramos um elo tecnológico com o mercado e empresas da região após a parceria com a Lecom e Simplytec, além de fazermos negócios, trocamos experiências, evitando erros e vícios durante a implantação de projetos, otimizando tempo e investimentos.”*

Sobre a Solução

O Centro de Serviços Compartilhados é uma ferramenta que permite a estruturação de empresas focadas na prestação de serviços administrativos transacionais. Neste tipo de empresa, os setores funcionam de maneira padronizada com canais de atendimento de fácil acesso, qualidade gerenciada e custos competitivos, características que são promovidas com a

adoção da solução Lecom visto que o sistema permite a padronização de áreas comuns de uma empresa, proporcionando a centralização de serviços e atendimentos, além de automatização e padronização para setores corporativos ou centro de serviços compartilhados de forma rápida e eficaz, desde o início do processo.

Cliente desde: Abril 2014

Texto: Fevereiro 2016