



Como a Orion Atingiu SLAs de 94% e padronizou a gestão das suas operações com Infrasppeak

Empresa

Orion

País

Brasil

Edifícios:

59 apenas em Brasília

Data de implementação

2019

Setor de atividade

Gestão de Infraestrutura Predial

Usuários

+450





Sobre a Orion

A Orion é uma companhia brasileira líder no setor de Gestão de Infraestruturas Prediais. Fundada em 1996 com sede em Brasília, no Distrito Federal, e filial em São Paulo, a empresa trabalha com uma equipe de mais de 2.000 profissionais. Entre os serviços oferecidos estão uma ampla gama de soluções integradas e tecnológicas em manutenção, operação, construção e consultoria de infraestruturas. A atuação tem como foco a manutenção preventiva e corretiva de sistema elétricos e de climatização, montagens prediais e industriais nas áreas de elétrica, eletrônica, ar-condicionado, hidráulica, geradores, rede de cabeamento estruturado, CFTV (Circuito Fechado de Televisão), automação e outros.

Entre uma diversa carteira de clientes, possui negócios com companhias privadas, públicas e instituições governamentais, atendendo a projetos em todo o Brasil. Com uma visão voltada para a qualidade, inovação e sustentabilidade, a Orion busca constantemente superar as expectativas de seus clientes, oferecendo soluções eficientes e personalizadas. A empresa possui certificações ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001, além de ter sido reconhecida com prêmios importantes, como o Prêmio Top of Mind de Qualidade e o Prêmio Nacional de Inovação.

O compromisso da Orion com a excelência técnica e o atendimento ao cliente posiciona a empresa como uma das principais referências no mercado de infraestrutura predial no Brasil.

Porque a Orion escolheu a Infraspak

A busca constante por eficiência na gestão de manutenção tem levado empresas a adotarem soluções tecnológicas inovadoras. E antes da Infraspak, a gestão da Orion acontecia sem processos padronizados. De acordo com Guilherme Franco Santos, Gerente de Engenharia da Orion, cada contrato trabalhava com um modelo de Plano de Manutenção, Operação e Controle (PMOC), o que impedia uma padronização nos processos gerenciais. Como consequência, cada responsável criava uma forma de atuação diferente, dificultando o processo de adaptação e de transmissão de conhecimento para novas pessoas na equipe.

Assim, a necessidade de unificar as operações e ter controle sobre todas as manutenções em uma única ferramenta foi crucial para buscar uma solução tecnológica. Após realizar testes com diferentes

ferramentas, a Infraspak foi escolhida como a que mais agradou tanto a equipe, quanto a gestão e a diretoria.



“A gente já tinha tentado algumas outras ferramentas. Mas, por algum motivo — acho que foi por ter uma interface intuitiva —, deu certo com a Infraspak. A gente também se sente ouvido, porque temos uma relação muito boa com a equipe da Infraspak. Então, temos a liberdade de negociar sobre as melhorias que precisamos.”

— **Guilherme Santos**, Gerente de Engenharia

Assim, além de uma interface simples que agradou desde técnicos até a gestão da empresa, a relação de proximidade entre Infraspak e a Orion foi essencial para a tomada de decisão – e, claro, para tornar o processo de implementação mais eficiente e assertivo.

E falando em implementação...

Como foi o processo de implementação

O processo de implementação aconteceu em cerca de 15 dias, tempo dedicado para taguear os equipamentos de maneira correta. O trabalho envolveu a atuação dos engenheiros, que foram até os locais para determinar quais ativos eram relevantes para serem etiquetados.

A equipe passou por treinamento para aprender a preencher os dados na plataforma, distinguindo entre atividades eventuais, preventivas e chamados de manutenção. Esse treinamento foi conduzido pela empresa de Planejamento e Controle de Manutenção (PCM) e pela equipe de Qualidade, ambos setores responsáveis por garantir a correta utilização da ferramenta por todos os funcionários envolvidos.

Por se tratar de uma mudança que impactava muito na cultura da empresa, a equipe, como esperado, enfrentou algumas dificuldades. Foi preciso que todos os envolvidos compreendessem o papel desta nova ferramenta, inclusive como ela poderia ajudar a validar o volume de atividades realizadas por cada um, já que a plataforma oferece dados reais sobre o desempenho de



cada um e permite o reconhecimento dos profissionais com maior impacto no time. Com essa mudança, passou a ser possível acompanhar os serviços prestados, o que foi bom para os clientes e, também, para a valorização da equipe.

Além desse processo de aprendizagem sobre a importância da Infraspak, a gestão da empresa acredita que foi importante persistir no uso da plataforma até que se tornasse uma ferramenta essencial no dia a dia de trabalho. Atualmente, a equipe utiliza regularmente, com alguns clientes também tendo acesso aos relatórios – os que preferem fazer o acompanhamento mais próximo das operações, utilizam o Infraspak Direct™ para este fim.

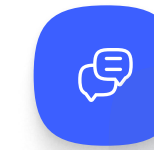
O que mudou na operação com a Infraspak

Devido a complexidade da operação dos seus clientes, a Orion possui contratos com SLAs rigorosos que precisam ser cumpridos. Após a implementação da plataforma Infraspak, as equipes que realizam o acompanhamento dos SLAs (Service Level Agreements) tiveram uma melhoria muito significativa dos seus resultados, alcançando taxas de cumprimento dos SLAs

de até 94%. E essa percepção não foi apenas da gestão, mas também dos técnicos que usam a ferramenta no dia a dia.

Atingir esse marco foi possível porque a Infraspak proporcionou um processo mais eficiente de organização dos atendimentos, permitindo rastreamento das atividades dentro da plataforma. Além disso, o Infraspak Direct™ abriu um canal simplificado de comunicação com os clientes, possibilitando que eles relatem falhas de maneira organizada e com todas as informações necessárias incluídas no chamado. Essa melhoria na disponibilidade e confiabilidade dos serviços também resultou em uma redução significativa no número de reclamações dos clientes.

Além disso, por conta da implementação da plataforma, a empresa experimentou uma padronização eficaz. Assim, independente de quem é o engenheiro responsável por um processo ou contrato, os serviços são executados de maneira descomplicada e padronizada.



"Atualmente, temos 59 prédios sendo monitorados pela Infraspak apenas em Brasília, abrangendo uma equipe de cerca de 400 profissionais treinados. Isso nos proporciona uma visão abrangente e padronizada das manutenções."

— **Guilherme Santos**,
Gerente de Engenharia



Um ponto importante nessa mudança de chave da operação com a Infraspak foi o uso de tags NFC em todos os equipamentos. Assim, com o celular nas mãos, um técnico pode ter acesso a todos os dados daquele ativo, com informações rastreáveis sobre manutenções passadas, manuais, planos de manutenção semanais e mensais. Com todas essas informações acessíveis na palma da mão, o profissional pode executar o serviço com mais segurança, registrando o trabalho realizado com fotos e mais detalhes. Do lado da gestão, passou a ser possível acompanhar o trabalho realizado por cada técnico remotamente.



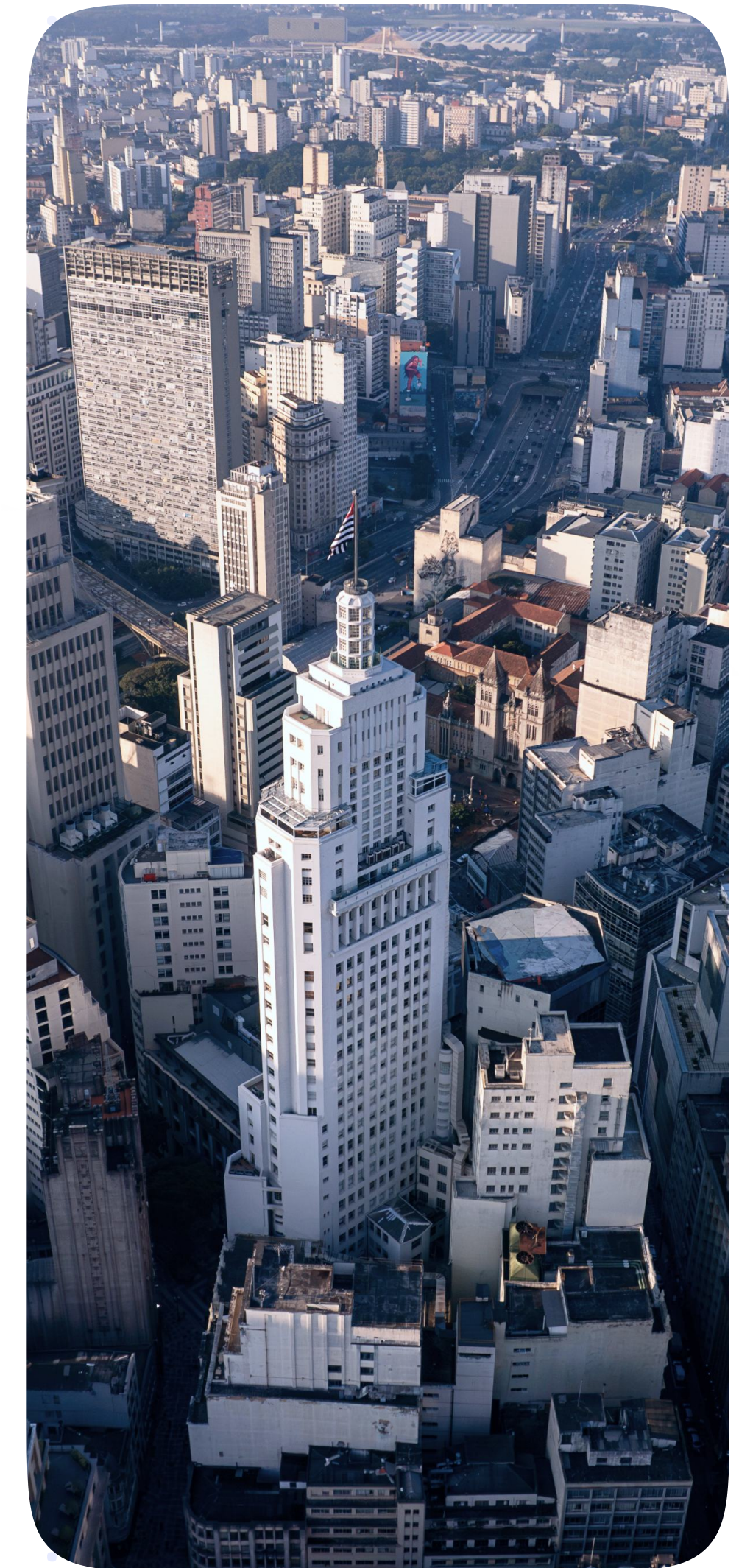
“A Infraspak nos permite manter o PMOC em dia, registrando todas as atividades de manutenção. Utilizamos o aplicativo para justificar a aquisição de materiais, analisar a produtividade da equipe e criar relatórios mensais detalhados.”

— **Guilherme Santos**, Gerente de Engenharia

Como exemplo de operação bem sucedida, a Orion destaca o caso da Confederação Nacional do Comércio (CNC), um cliente crucial para a Orion. No Centro Empresarial CNC, um complexo com quatro torres, a operação acontece de maneira diferenciada, já que cada uma dessas torres é ocupada por um cliente diferente. São também edifícios com muitas soluções tecnológicas, o que torna a gestão da manutenção ainda mais crítica. Por conta de todos os desafios, a operação conta com uma equipe exclusiva e alocada, com atendimento 24/7. O sucesso da implementação da Infraspak foi fundamental para unificar e realizar todas as operações com mais controle e eficiência.

Acompanhamento de indicadores e métricas

Alguns contratos críticos já possuíam métricas pré-definidas, enquanto outros, principalmente os de manutenção predial padrão, dependiam da preferência de cada engenheiro. Atualmente, a equipe busca unificar SLAs, estabelecendo métricas padrão para melhorar a gestão de tempo e eficiência. Dessa forma, foi possível definir SLAs para situações de emergência, considerando também o deslocamento da equipe.



A mensuração de produtividade é outro ponto que tem sido feito por meio da Infraspak, já que é possível acompanhar quantos trabalhos foram realizados no mês, por quais profissionais e em quanto tempo. Essas informações são cruciais para determinar a eficiência da equipe, identificar ociosidade e garantir a qualidade nas atividades realizadas.



“Acho importante ter dados sobre quantas e quais atividades um profissional participou efetivamente. Isso nos ajuda a determinar se a pessoa está ociosa ou não e quanto tempo gasta no atendimento de um chamado. Se um chamado é fechado em menos tempo que o necessário para aquela atividade, também é um sinal de alerta, já que pode indicar que a tarefa está sendo realizada sem o cuidado devido. Com esses dados, conseguimos avaliar os técnicos individualmente e trabalhar em treinamentos constantes.”

— Guilherme Santos, Gerente de Engenharia

Quais são os próximos desafios dessa parceria

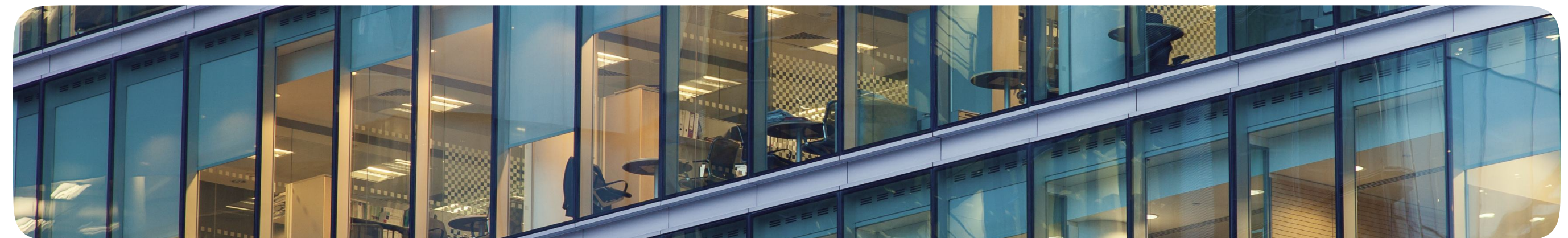
Após alguns anos de experiência, fica evidente que Infraspak contribuiu para resolver os problemas na operação, mas novos desafios surgiram a partir disso. Como, por exemplo, pensar em maneiras de usar a plataforma para deixar a operação da equipe ainda mais eficiente.

Dessa maneira, com a operação funcionando de forma mais organizada, o desafio passa a ser compreender se a equipe está dimensionada de forma correta, o que é possível ser repensado a partir de dados, já que a Infraspak fornece controle de atividades e chamados. Com as informações em mãos, os gestores podem trabalhar em maneiras de avaliar o desempenho de técnicos e, assim, melhorar ainda mais a operação tornando-a cada vez mais eficiente.



“O meu sonho é que eu possa dimensionar as equipes ideais para cada contrato utilizando a Infraspak como indicador, tendo também ainda mais controle sobre os trabalhos realizados pelo time. Dessa forma, podemos ser mais assertivos no custo benefício de cada negócio fechado.”

— Guilherme Santos, Gerente de Engenharia



Ainda pensando nos próximos passos, a empresa aposta na padronização. A expectativa é ter cada vez mais controle sobre a eficiência da operação, acompanhando qual a porcentagem de atividades finalizadas por mês, se o volume de chamados de manutenção está adequado para o tamanho da equipe e do contrato. Há ainda o desejo de usar os dados da Infraspak para alimentar outras ferramentas estratégicas para a gestão da Orion.

Edifícios ainda mais eficientes

Os edifícios estão cada dia mais eficientes e sustentáveis. Esta é uma tendência crescente no mercado com a qual a Orion está alinhada. Com os dados da Infraspak, a empresa espera poder monitorar o consumo de água e energia em tempo real, alimentando suas bases de eficiência energética e hídrica. Essa análise detalhada dos dados permite identificar áreas de alto consumo e implementar medidas para otimizar o uso desses recursos, contribuindo para a sustentabilidade ambiental e reduzindo os custos operacionais dos prédios.

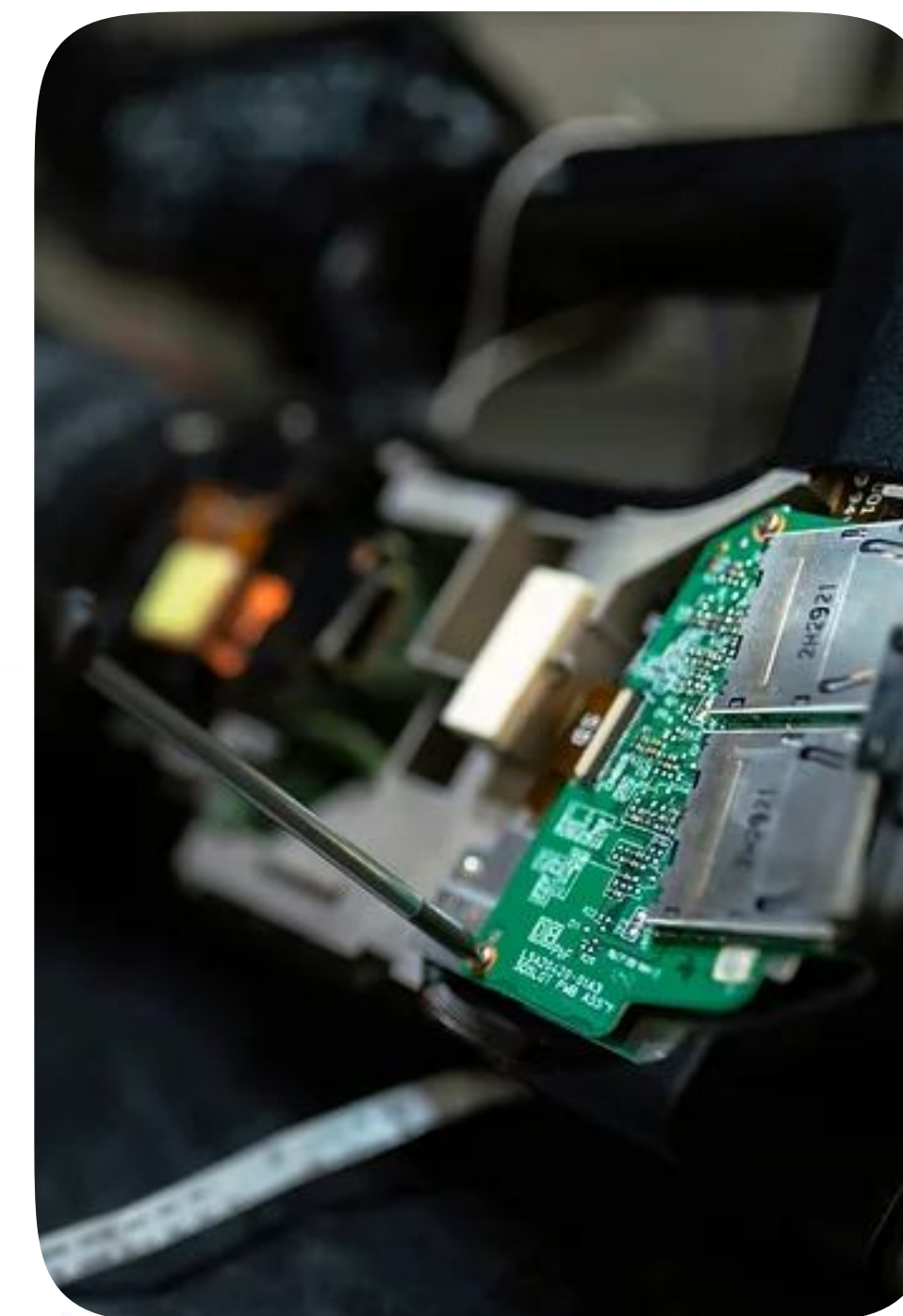
Além disso, o registro de outras atividades, como reciclagem e controle de resíduos, amplia o escopo de utilização da ferramenta como uma aliada na busca por certificações de sustentabilidade e na promoção de

ambientes mais saudáveis e eficientes para os clientes.

O saldo final é uma parceria de sucesso

Essa história ainda não chegou ao fim. Mas, até agora, o saldo desta parceria é considerado pela Orion como positivo – o que pode ser percebido pelo sucesso na padronização dos processos, assim como pela conquista de 94% da taxa de cumprimento dos SLAs.

Um exemplo desse processo construído em parceria foi a necessidade da Orion de registrar a distância percorrida pelos técnicos que viajam para ter informações sobre a quantidade de combustível utilizada nos percursos. A empresa repassou essa questão para a Infraspak, que implementou a funcionalidade de geolocalização.





“Solicitamos isso para a Infraspak no passado e nossa dor foi ouvida. Sentimos, então, que é uma via de mão dupla muito importante para a gente continuar utilizando a ferramenta com nossos clientes, mesmo depois de quatro anos. A Infraspak foi implementada em todos os nossos contratos, um sinal de que a diretoria confia na solução e de que se trata de uma ferramenta com vida longa.”

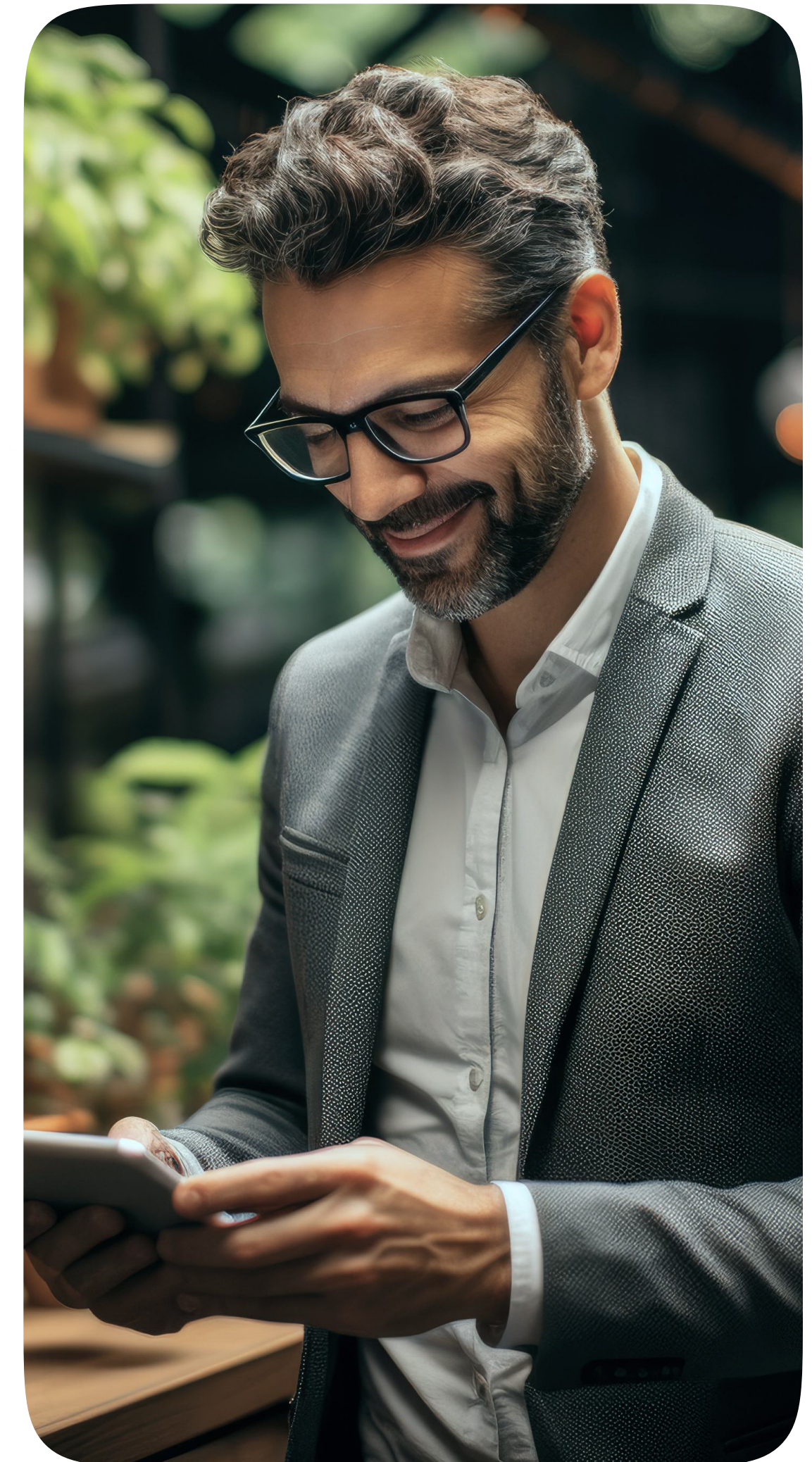
— **Guilherme Santos**, Gerente de Engenharia

A empresa acredita no sucesso da ferramenta por conta das suas melhorias constantes, o que permite a realização de customizações para a realidade e as demandas da Orion. Além disso, a padronização nos processos conquistada por meio do uso da Infraspak permite que novos funcionários entrem na operação com um manual de como é o processo que deve ser seguido, sem precisar criar processos do zero. “**O engenheiro já chega com o caminho das pedras**”, concluiu Guilherme Franco Santos.

A Manutenção Inteligente começa aqui.

Converse com um de nossos especialistas e saiba como podemos tornar sua operação verdadeiramente inteligente, conectada e colaborativa.

 [Converse com os nossos especialistas!](#)





INFRASPEAK +  **Orion**