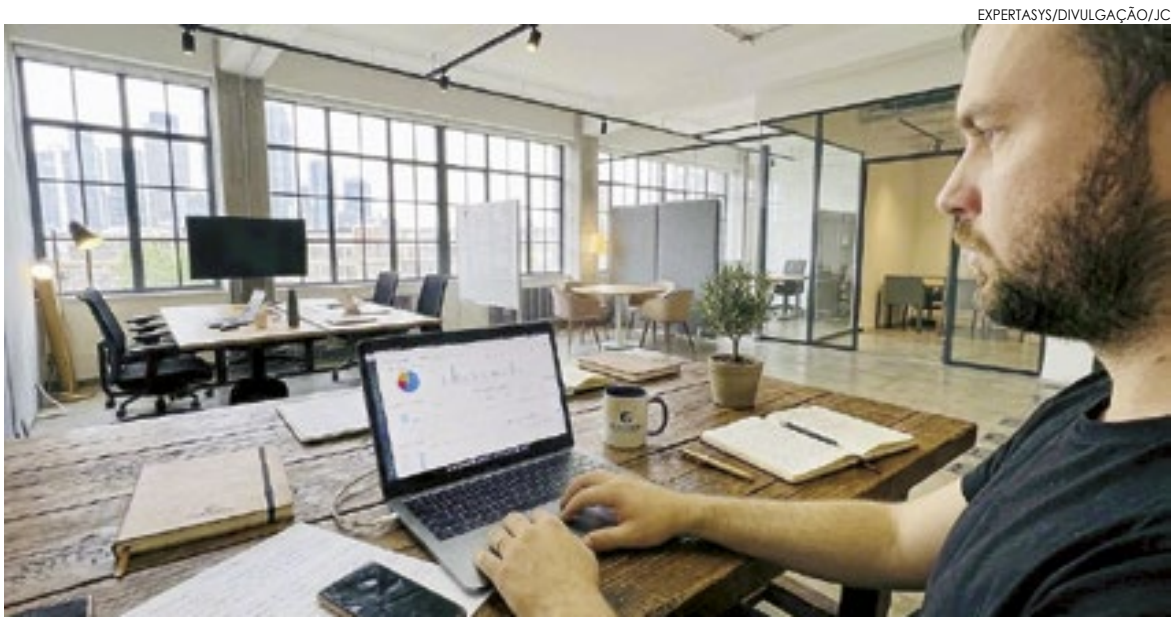
TECNOLOGIA

IA otimiza análise de falhas em produtividade

ExpertaSYS, comercializado pela gaúcha Experta Corporate, possui mais de 600 mil usuários e completa 10 anos

Sofia Paiva
sofiap@jcrs.com.br

EXPERTASYS/DIVULGAÇÃO/JC



Ferramenta identifica problemas e sugere planos de ação com base no histórico das empresas

A gestão de qualidade é a área empresarial responsável por planejar, controlar, monitorar e aprimorar processos, produtos e serviços - um tipo estrutural de logística dentro das organizações. Há 20 anos, Uiliam Guertzenstein, diretor de tecnologia da companhia gaúcha Experta Corporate, atua na área e, desde 2016, junto de parceiros, criou e começou a comercializar um software próprio, a ExpertaSYS.

O sistema partiu das demandas dos clientes. Já atuando na área de consultoria, Uiliam lembra que os softwares existentes não satisfaziam as necessidades impostas e, assim, iniciou o desenvolvimento da ExpertaSYS.

O modelo utilizado é o TAAS (Task as a Service, ou Tarefa como Serviço), uma evolução em relação aos modelos de software tradicionais, em que, ao invés de ser apenas um sistema, a plataforma possui agentes de Inteligência Artificial (IA) que realizam processos de ponta a ponta, voltado à execução automatizada de tarefas operacionais do dia a dia. A ferramenta substitui controles manuais, reduz o retrabalho e centraliza informações, contribuindo para processos de gestão, controle e auditoria.

A empresa é uma das pioneiras no Brasil na incorporação de IA nativa para sistemas de gestão da qualidade. "Já trabalhamos com Inteligência Artificial desde 2018, antes do resto do mercado. Iniciamos com robôs de atendimento, que, com Inteligência Artificial, identificavam as necessidades do cliente. Juntando nossa IA com o conhecimento dos consultores, construímos nosso sistema", aponta o diretor de tecnologia.

Nas empresas, é chamado de "não-conformidade" ou "inconformidade" quando há o descumprimento de um requisito pré-estabelecido - um produto, serviço, processo ou regra não sai como o planejado ou viola uma norma. A análise de causa - descobrir o que causou a inconformidade - é um processo complexo e que pode se tornar demorado, a depender do seu grau de complexidade, variando de desatualização em registros até métricas e indicadores incorretos.

Dentro do sistema ExpertaSYS, o "expertinho", IA acoplada, identifica possíveis inconformidades e avisa ao cliente, analisando também possibilidades de resolução para o problema. Conforme Uiliam, em companhias de médio e grande porte, análises de causa podem render um dia de reunião com equipes e gestores e, no sistema, leva cinco minutos.

"Como ele já tem todo o histórico da empresa dentro do sistema, ele consegue, com base nesse histórico, em questão de segundos, te propor uma ideia do que podem ser as causas desses problemas. Além disso, depois de ser definido, a gente vai para uma outra etapa desse processo, que é a definição de planos de ação para tratar essas causas."

Os maiores benefícios de sistemas como esse são a otimização de tempo e da produtividade. As inteligências artificiais, hoje, identificam e analisam métricas, produzindo pareceres e, como defende o diretor quando questionado sobre o objetivo do sistema: acabam com o uso de papel. A possibilidade de possuir diversos sistemas, módulos, programas e registros no mesmo lugar, facilita e aprimora processos organizacionais.

Ao centralizar informações e facilitar o acompanhamento das tratativas, o ExpertaSYS amplia a visibilidade sobre os processos. "Hoje, nosso sistema funciona em qualquer dispositivo, então funciona no celular independente do modelo. Ele é um sistema web e já estamos implantando funcionalidades offline. A ideia é um sistema intuitivo, que qualquer um pudesse usar."

Para utilizar o software, é preciso ser cliente da Experta Corporate com um contrato mínimo de 12 meses. Enquanto o acordo estiver vigente, um consultor está disponível para auxiliar no que for preciso, mas Uiliam salienta: o sistema é intuitivo e de auto-alimentação. Com poucos dados, o expertinho e outras funcionalidades já iniciam análises e entendem o funcionamento da empresa.

Sistema de gestão reduz em 30% o tempo das auditorias e acompanha crescimento do Grupo Recicla

/JC



Empresa que atende mais de 300 indústrias adotou a tecnologia

O Grupo Recicla é uma empresa que presta serviços a outras companhias, auxiliando na redução de impactos ambientais desde 2005. O Grupo utiliza a ExpertaSYS há três anos como sistema operacional. A coordenadora do Sistema de Gestão Integrado (SGI) da empresa, Júlia Striving, explica que quando ela iniciou em seu cargo, a equipe de gestão era apenas ela e todo o trabalho era manual. Após o primeiro ano de uso da plataforma, foi registrada uma queda de 30% no tempo dedicado a processos de auditoria.

"Fazia todos os controles em planilha de Excel: de documentação, de planos de ação, de não-conformidades, enfim. Era tudo feito manualmente e ao longo do andar, a gente foi contratando um um outro sistema de gestão, que não nos atendeu da mesma forma que a ExpertaSYS faz hoje", relembra Júlia.

Atualmente, com a ampliação da companhia, o time de gestão que antes era composto por uma pessoa, possui seis integrantes. Todas as unidades e filiais do Grupo Recicla usam o sistema de forma integrada. "Todas as nossas filiais utilizam esse sistema como busca de documentos, não-conformidades, atendem aos planos de gestão que são implementados e adicionam planos." Ela salienta que a implantação da plataforma foi rápida, mas foi igualmente necessário haver uma mudança cultural na empresa para saírem do papel e irem para as telas. Hoje, o Grupo Recicla possui 82 usuários cadastrados, entre lideranças e gestores.

Júlia afirma que a existência de uma inteligência artificial integrada ao sistema é um diferencial. "Antes a gente fazia tudo, se precisava do SGI muito mais presente para poder fazer uma análise de causa que seja coerente ou implementar um plano de ação com o gestor. Hoje, a inteligência artificial do Experta nos ajuda muito na redução de tempo em relação a essa demanda. Em uma reunião de uma hora, por exemplo, antes, a gente tratava de uma não-conformidade, hoje, a gente consegue tratar o dobro. Consegue tratar até duas, dependendo, três não-conformidades."

A coordenadora do SGI destaca: "A necessidade de um sistema, na verdade, surgiu de uma demanda de realmente enxergar o sistema de gestão em números. Antes tínhamos que filtrar várias planilhas, várias colunas para conseguir chegar em um resultado e mesmo assim, às vezes não era fidedigno, né? Hoje, com o sistema, a gente consegue ter um resultado rápido de como está o status do nosso sistema e de forma fidedigna, né, ao que realmente existe."

O crescimento do Grupo Recicla, que atende mais de 300 indústrias dos mais variados segmentos, e o desenvolvimento de um sistema de gestão de qualidade andaram juntos, na visão de Júlia. "O crescimento da empresa, se a gente não tivesse um sistema de controle dos nossos processos, teria sido um crescimento muito desordenado. E assim, com o sistema já mais sólido, mais implementado, a gente consegue ter um crescimento mais ordenado em termos de processo."

JCLOG LOGÍSTICA
Publicação do Jornal do Comércio de Porto Alegre
logistica@jornaldocomercio.com.br

Editor-chefe: Guilherme Kolling (guilhermekolling@jornaldocomercio.com.br) |
Editora de Economia: Fernanda Crancio (fernanda.crancio@jornaldocomercio.com.br) |
Editora-assistente: Cristine Pires (cristine.pires@jornaldocomercio.com.br) |
Projeto gráfico: Luis Gustavo Van Ondheusden