

## 2.1.2 VIBRA ENERGIA | JORNADA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL



Experiência:

Jornada Transformação Digital da Vibra Energia

Aspen Andersen – [aspen@vibraenergia.br](mailto:aspen@vibraenergia.br)

Foco: Modelos de Negócio

Modalidade: Modificados Digitalmente

Categoria: Ouro

### 1. Organização: Vibra Energia

### 2. Descrição da Organização:

**Da distribuidora líder de derivados de petróleo nasce uma das maiores empresas de energia do país**



Em agosto de 2021, dando continuidade ao seu processo de transformação organizacional, a BR Distribuidora, já consolidada como uma corporation, passou a se chamar Vibra **Energia**, se reposicionando no mercado como uma empresa de energia. A nova companhia nasceu com 50 anos de experiência e tradição, ao mesmo tempo em que irá privilegiar a transição rumo a fontes energéticas mais limpas e renováveis, em sintonia com as melhores práticas de respeito ao meio ambiente, à sociedade e de governança corporativa.

A Vibra mantém, por meio de um contrato de licenciamento, a bandeira Petrobras em sua rede de mais de oito mil postos de serviços, espalhados pelo território nacional. Também foram mantidas as lojas de conveniência BR Mania e os centros automotivos Lubrax+. Da mesma forma, a Comercialização da linha de lubrificantes top of mind Lubrax.

No segmento corporativo, são cerca de 19 mil clientes, atuando em segmentos como indústrias, transportadoras, usinas termelétricas, produtos químicos, agricultura e aviação. Este último é atendido pela marca BR Aviation, abastecendo aeronaves em mais de 90 aeroportos brasileiros. Em lubrificantes, é líder de mercado com a marca Lubrax e possui a maior planta industrial para produção da América Latina.

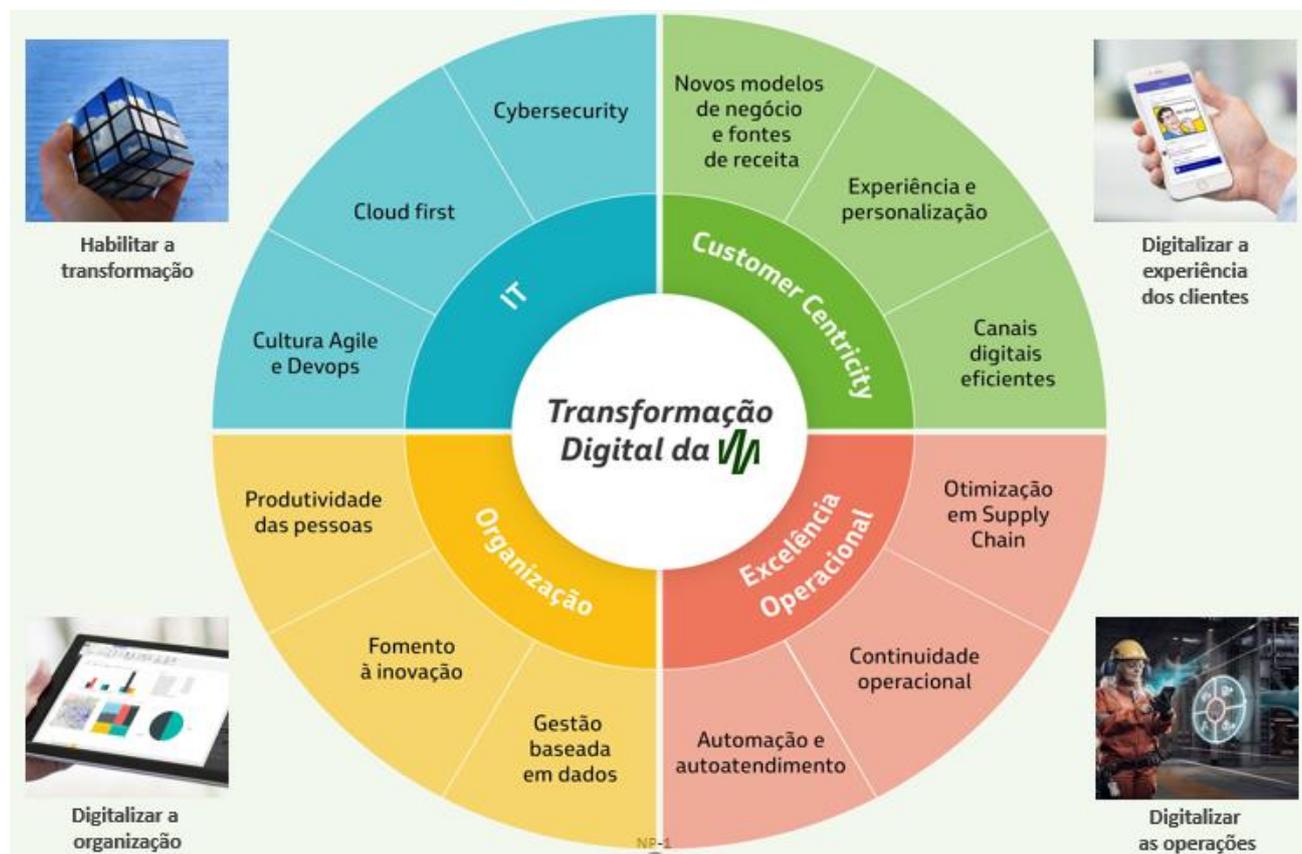
A estrutura logística da Vibra conta com 44 bases operadas, participações em 16 bases conjuntas (pool com sócio (s)), 26 armazenagens conjuntas com outras distribuidoras, 8 armazenagens em portos e 4 operadores logísticos, totalizando 95 unidades operacionais. A empresa possui ainda 11 depósitos de lubrificantes, 4 operadores logísticos de lubrificantes e atua em mais de 100 aeroportos, todos estrategicamente distribuídos ao longo das cinco regiões brasileiras. Com essa estrutura, é capaz de suprir eficientemente as demandas de todos os clientes em qualquer município brasileiro. É líder no mercado de distribuição de combustíveis e lubrificantes no país em volume de vendas, com destaque para excelência e qualidade dos produtos e serviços oferecidos em todos os segmentos de negócio.

A VIBRA realizou transições de aquisição em participações de comercializadoras de energia, imprimindo maior velocidade em sua entrada no mercado de comercialização e soluções nesse segmento de negócio. Neste sentido, acelera seus planos de crescimento em fontes de energia como elétrica e renováveis, privilegiando a transição energética de baixo carbono.

### 3. Nome da Experiência: Jornada Digital da Vibra Energia

#### 4. Descrição Experiência:

A Transformação Digital na Vibra teve início com a implementação de iniciativas que viabilizaram tecnologias às novas estratégias e aos novos modelos de operação da empresa, habilitando infraestrutura de TI; digitalizando a organização e a experiência do cliente, sem deixar de garantir excelência operacional.



Assim, houve avanço na entrega de canais digitais em toda a jornada do cliente, a exemplo da melhoria e implementação de sistemas como: Canal de Negócios, App + Negócios, Portal do Franqueado, App Hangarar (Aviação). Além de canais digitais para os frentistas, novo App de Relacionamento B2B2C, novo canal no WhatsApp para a Revenda, Consumidor e BRMania.

Os diferenciais oferecidos aos clientes e parceiros foram agilidade e comunicação, além do atendimento integrado garantido por uma plataforma de CRM, com acesso por múltiplos canais.

Canais digitais nos permitem relacionar com o cliente de maneira eficiente e personalizada

**Eficiência em servir clientes, digitalizando a forma de fazer negócios**

- Digitalização do funil de vendas, com novo CRM Salesforce
- Precificação dinâmica

**Canal de atendimento no Whatsapp para o cliente**

- Consulta de Pedidos
- Consulta de Nota Fiscal
- Consulta de Boletos
- ... e muito mais!

Pedidos são transacionados pelo Canal de Negócios e outros apps da rede VIBRA

**95%** dos pedidos são realizados através do Canal de Negócios

App + Negócios    Portal do Franqueado    App Hangarar

Plataformas digitais para a venda de energia

Portal Energia já usado em Geração Distribuída

Alavancagem de plataforma para eficiência de atendimento de base de clientes mais pulverizada

### Canais Digitais em toda jornada do cliente

- Programa de Fidelidade
- Aproximação BR - Cliente final
- Benefícios de acordo com nível
- Gamificação
- Pagamento no App
- Ofertas baseadas no consumo e perfil

Canal de Negócios    App + Negócios    Portal do Franqueado    App Hangarar

**Na palma da mão do cliente**

**Novo App de Relacionamento B2B2C**  
Menos Fricção e Mais Personalização

**Canais Digitais para os frentistas. Nossos principais aliados!**  
Desafio para capacidade máxima

**New!** Novo Canal no Whatsapp para Revenda, Consumidor e BR Mania

O processo de transformação digital se deu mediante um modelo híbrido de trabalho dos colaboradores (parte *in house*), suportado por parcerias com grandes corporações, como: (i) Cisco, (ii) Microsoft, (iii) Amazon, (iv) Startups e (v) Universidades. Foram consideradas cinco principais frentes para implementação de projetos: (a) Suporte aos negócios, (b) Migração dos sistemas e dados para nuvem; (c) Captura de dados e inteligência; (d) Implementação de novas ferramentas para o trabalho integrado (ex. Office 365) e; (e) Soluções de agilidade com grupos multidisciplinares (*Squads & Agile at Scale*).

A jornada digital da Vibra teve como desafios:

- Viabilizar que os ativos e competências digitais se tornassem diferenciais competitivos para novos modelos de negócio;
- Potencializar resultados com uso pleno de capacidades digitais, convergindo na entrega da proposição de valor aos clientes;
- A manutenção do foco em: resultados, inovação, alinhamento com o negócio, destreza digital, simplificação e agilidade.

O objetivo foi assegurar diferenciais à proposta de valor aos clientes B2B e B2B2C e ao *management* da empresa, acelerando o processo de mudança cultural.

Entre as iniciativas adotadas no período destacam-se:

- 1) A Migração para Cloud do ambiente computacional, contemplando todos os principais sistemas, aplicativos e dados para o ambiente de nuvem, o que permite incorporar novas tecnologias aos negócios com agilidade e escalabilidade.
- 2) A intensificação do uso de plataformas mobile e de colaboração para o aumento da produtividade e o reforço ao desenvolvimento de negócios digitais no portfólio.
- 3) Atuação no contexto da logística 4.0, com a otimização do número de empresas prestadoras de serviços de frete, demandando um conjunto de soluções de monitoramento e gestão.
- 4) Consolidação de processos que definem decisões baseadas em dados por meio de plataformas de Analytics e Ciência de Dados. Partem de 3 proposições de valor:



- A informação deve estar disponível instantaneamente para todos, para todos os propósitos – como uma utilidade.
- Com informação, habilitamos o negócio a tomar as melhores decisões.
- Informações que direcionam os negócios, permitindo identificar as melhores oportunidades no tempo apropriado.

Seguimos com um conjunto completo de ferramentas digitais, incluindo ferramentas de colaboração, reuniões virtuais, CRM, identidade digital, cloud computing e soluções de segurança cibernética, que foram fundamentais para a adoção do regime de trabalho em home office, mantendo grande parte das nossas equipes durante a pandemia de Covid-19, sem impactos na segurança e produtividade dos colaboradores.

Todas as implementações citadas, reforçaram a interação entre os colaboradores, oferecendo suporte para um modelo de trabalho que agiliza, oportuniza novas formas de produtividade, engaja, estimula a busca por auto capacitação e aprimoramento constante.

As transformações citadas ocorreram em diferentes áreas de negócios da Vibra, influenciando outras cadeias de valor de setores econômicos e sociais. A empresa é uma rede de múltiplas conexões com capilaridade nacional, que gera impacto em todo o seu meio de atuação.

## 5. Melhores Práticas e Lições Aprendidas:

### 5.1. Melhores práticas:

#### 5.1.1. Excelência Operacional na Logística e Operações

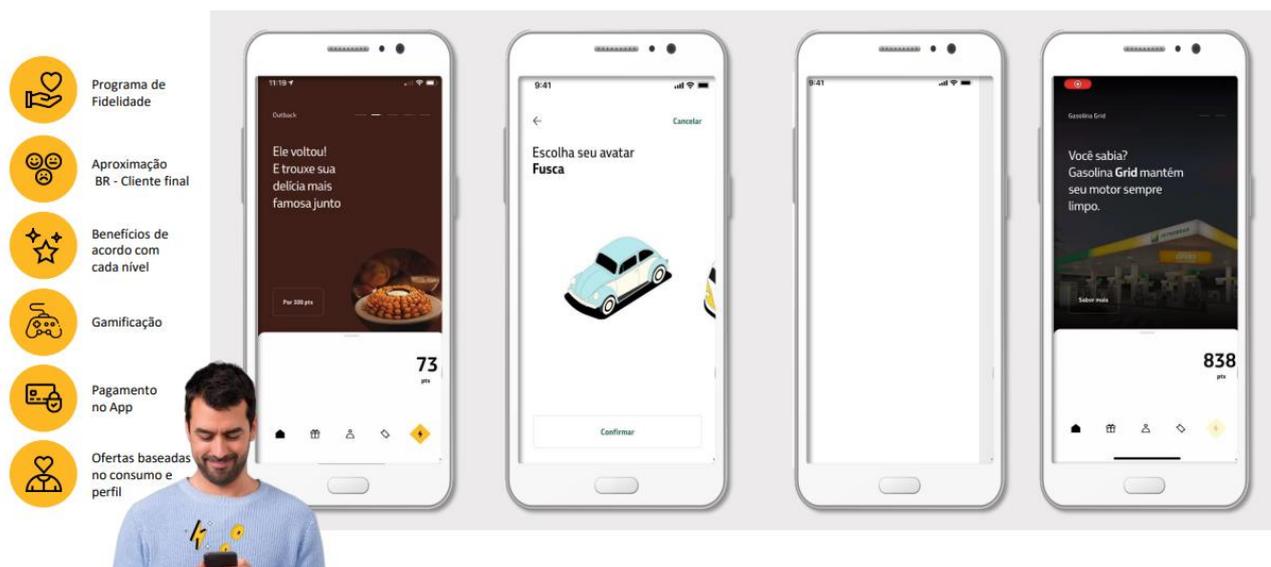
**Automação nas bases: Sistema supervisorio de patente própria MDriver e pioneirismo no Autoatendimento (< Tmpu – Tempo de Permanência nas Unidades)**



#### 5.1.2. Digitalizando a forma de fazer negócios

**Para o consumidor final, um Novo App** - mais leve, com lógica de *tiers* e com experiência de pagamento integrada, incorporando:

- Programa de Fidelidade (Premmia)
- Aproximação Vibra - Cliente final
- Benefícios de acordo com cada nível
- Gamificação
- Pagamento no App
- Ofertas baseadas no consumo e perfil



### 5.1.3. Implementação do RPA (Robotic Process Automation)

Com o objetivo de simplificar processos, o mecanismo torna possível a liberação de horas de trabalho repetitivo para o colaborador da Vibra, permitindo que ele elabore propostas com maior criatividade e melhoria de desempenho. Foram desenvolvidos mais de 100 robôs com utilização de inovação aberta e startups.

<p><b>BRax</b> Robô baseado em ferramenta RPA Robotic Process Automation</p> <p><b>+ de 200 mil horas anuais devolvidas para a Vibra em 12 meses (múltiplo de 1:20)</b></p>	<p><b>MOTIVAÇÃO</b></p> <p>Otimização do tempo investido pelas áreas, <b>reduzindo o esforço</b> em tarefas rotineiras/repetitivas utilizando RPA e Inteligência Artificial.</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 5.1.4. Jornada de Transformação, simplificação e desburocratização no Backoffice

Reformulamos nossos sistemas de Compras por intermédio do projeto Vibra Shopping, implementamos sistemas de selfbooking para nossos colaboradores em viagens à serviço. Reformulamos nossos sistemas de gestão orçamentária e planejamento plurianual. Além de nos conectar com nova metodologia e sistema de metas e desempenho. Implementamos a digitalização da nossa área Jurídica e de backoffice.

### 5.1.5. Implementação de tecnologia IoT, Óculos Inteligentes para acompanhamentos remotos nas Unidades Operacionais da Vibra)

Adoção de IoT para transmissão ao vivo de vídeo, contemplando diversas aplicações com impacto na eficiência operacional. Os *Smartglasses* (óculos Inteligentes) foram uma fundamental aquisição para reuniões e auditorias de campo, viabilizando inspeções remotas, assistências técnicas, revisões conjuntas e treinamentos, entre outras atividades. Este mecanismo é uma extensão tecnológica necessária na área operacional, dada a distância das unidades de operação da Vibra, além da necessidade vigente de distanciamento social provocada pela pandemia do COVID-19.



#### 5.1.6. Adoção da tecnologia Blockchain, utilizada no Supply Trusty Network

Solução desenvolvida em parceria com um importante cliente do segmento B2B, que compartilha mutuamente dados de processos e transações financeiras, removendo elos intermediários da cadeia com uso de tecnologia emergente. Esta rede passou a ser um novo serviço a ser disponibilizado para todos os clientes e fornecedores da Vibra.

A tecnologia Blockchain oferece novas ferramentas para autenticação e autorização no mundo digital que impedem a necessidade de muitos administradores centralizados. Como resultado, permite a criação de novas relações digitais. Todas as interações entre as empresas são monitoradas e contam com rastreabilidade, de forma a proporcionar visibilidade e controle.

#### 5.1.7. Aquisição da Targus Energia

Em uma iniciativa com foco em horizonte disruptivo para transição energética, adquirimos a Targus Energia, uma das 25 maiores comercializadoras independentes de energia do país, atuando na compra e na venda deste ativo, otimizando os gastos, além de oferecer energia sustentável para o negócio do parceiro. A Targus oferece uma consultoria especializada para ajudar clientes a encontrarem as melhores opções dentro do mercado livre de energia. Abrange: suporte técnico, estratégia de compra e venda de energia, sistema digital exclusivo para gestão completa da conta energia. Por intermédio de uma parceria com a H2Energy, fornece energia limpa no modelo de geração distribuída, realizando a estruturação de todas as etapas do processo (energia limpa), com menos custos e mais vantagens para oferecer ao cliente vibra.

## 6. Indicadores de Resultado e Desempenho:

### 6.1. Indicadores de Resultado:

Utilizamos uma ferramenta de feedback para controle do nível de percepção da inovação na empresa com análise detalhada dos resultados financeiros, além de outras métricas/processos de feedback. A solução Mereo é uma ferramenta de feedback e controle de entregas desenvolvida pela startup que dá o nome a mesma.

Mais de 80% das nossas vendas são realizadas por meios digitais, sendo significativa parcela desse percentual concretizada pelo nosso E-Commerce. Como nos últimos dois anos, a digitalização dos negócios da Vibra foi acelerada, com oferta de canais digitais em praticamente toda a jornada do cliente, podemos atribuir um aumento do engajamento em decorrência da nossa transformação digital. Citamos então, referente aos canais os seguintes números:

### Avaliações indicam a evolução na usabilidade e experiência do Novo App B2B2C

*\*Novo app nas lojas desde 04/08*



A parceria de inovação aberta com a AME Digital como meio de pagamento para os Postos Petrobras teve uma aceitação significativa pelo consumidor final. Em poucos meses, se tornou uma das maiores operações de pagamento QR Code do Brasil viabilizando centenas de milhares de transações diárias.

A VIBRA também está no ranking da 100 Open Startup como uma das três empresas que melhor se relacionam com startups na categoria Varejo e no Ranking Valor das 150 Empresas mais inovadoras do Brasil.



## 6.2. Indicadores de Desempenho

Melhoramos a satisfação de nossos clientes internos de 70% para 85% nos últimos dois anos com a adoção de metodologias ágeis SCRUM e Design Thinking, atuando com squads multidisciplinares na busca de soluções para diferentes problemas dos negócios da Vibra.

O resultado acima é obtido por meio de uma pesquisa de satisfação realizada com todos os líderes das equipes clientes da área de inovação. De todas as metas estabelecidas na formulação da estratégia, foram efetivamente atingidas mais de 85%.

## 7. Planos futuros

Vislumbramos mudanças importantes nos hábitos de consumo.

Frente ao cenário de transformação, definimos quatro pilares como prioritários, sendo a transformação digital um ator importante



*Grandes apostas face à transição energética*



*Nosso posicionamento no mercado de energia*



*Elementos facilitadores: ESG, digitalização e cultura*



*Perspectiva de criação de valor no longo prazo*

Para avançar em cada uma dessas frentes, lançamos nosso Hub de Inovação.

# VIBRA co.lab

Que tem como missão...

- ✓ **INOVAÇÃO COM RESULTADOS** - Trazer soluções de problemas atuais para construção do futuro e gerar resultados e fontes de receita através do ecossistema de inovação.
- ✓ **EXPERIMENTAÇÃO & PROTOTIPAGEM RÁPIDA** - Cultura de aprender fazendo. Projetos de *conception* para viabilidade de novas oportunidades, com experimentação e testes rápidos.
- ✓ **CONEXÕES** - Competência essencial de relacionamento utilizada para troca com entidades de inovação, gerando novas oportunidades de negócio e vantagem competitiva no mercado.
- ✓ **POSICIONAMENTO INOVADOR** - Disseminação do mindset de inovação. Posicionamento da Vibra como marca inovadora e desejada por novos talentos

Nosso Hub já nasce com...



Para acessar o nosso site: [www.vibraenergia.com.br/inovacao](http://www.vibraenergia.com.br/inovacao)

- ⇒ Inovação será cada vez mais importante para a Vibra na transição energética e buscaremos posições que garantam boas opções.
- ⇒ R\$140-160MM para investimento em diferentes domínios de inovação nos próximos anos
- **INOVAÇÃO ABERTA:** Parcerias com startups e empresas para desenvolvimento de negócios e go-to-market conjunto
- **INVESTIMENTO EM STARTUPS:** Estratégia de Corporate Venture Capital conectado com a nossa tese de futuro.
- **GOVERNANÇA DA INOVAÇÃO:** Alinhamento com nova estratégia da BR e acompanhamento de resultado.8. Depoimentos

## 8. Depoimentos

### 8.1 Líderes internos que aprovaram e apoiaram a Experiência

#### Lançamento do Hub de Inovação Vibra Co.lab (28/10/2021)

**Wilson Ferreira Junior**  
CEO da Vibra Energia



*“Há dois anos essa Companhia foi privatizada e o que a empresa vem experimentando ao longo desses dois anos é uma transformação muito bem-sucedida.*

*Eu costumo falar que se trata de uma transformação extraordinária, pela quantidade de coisas que foram feitas e o prazo em que tudo isso foi realizado. Isso foi fundamental, pois estamos todos imersos nesse mesmo ecossistema e acompanhamos os desafios que a sociedade tem destacado com relação aos combustíveis.*

*Todas as iniciativas que fazem parte dessa grande transformação na Vibra estão alinhadas com os temas estratégicos para o seu reposicionamento como uma empresa de energia.*

*Hoje, somos a maior distribuidora de combustíveis do país, com o compromisso em participar ativamente de um esforço para transição energética, a fim de reduzir os níveis de emissões poluentes, migrando gradativamente para fontes mais eficientes e limpas de energia.*

*Atendemos mais de trinta milhões de clientes, passando pelos nossos postos mensalmente e mais de quinze mil clientes corporativos, para quem vendemos diretamente o combustível. Esse grupo de pessoas faz parte naturalmente de uma sociedade global que está ciente e consciente dos desafios climáticos e, portanto, também em processo de transição energética. O que já aparece na opção por veículos a biocombustível, alguns migrando para veículos híbridos, outros por veículos elétricos, mais a frente pelos movido a hidrogênio*

*Tudo isso é uma transformação que demanda outras tantas de gestão, de tecnologias e sobretudo de capacitação de pessoas. São mudanças vieram para ficar.*

*Para fazer frente a todas essas mudanças, contamos com a inovação, pois pressupõe uma capacidade de pensar diferente, sem medo de errar e de tentar melhorar sempre. Isso tem que fazer parte da nossa cultura, experimentar sem medo com o propósito de inovar.*

*Só com inovação conseguiremos seguir nessa jornada criando valor para a sociedade.”*

### Aspen Andersen



#### CTO/CIO/CDO da Vibra Energia

*“As transformações na Vibra acontecem há algum tempo e sabemos que ainda seguirão, pois estamos imersos em um contexto de grandes mudanças da sociedade.*

*O que buscamos em todo processo de transformação e inovação é experimentar e aprender com esse grande ecossistema, do qual somos parte atuante.*

*Enxergamos inovação como uma competência que precisa ser um valor organizacional, para isso temos uma área que ajuda acelerar e a potencializar esse olhar, hoje, um Hub de Inovação - Vibra co.lab. Mas o que buscamos como empresa e como cultura da organização, é que todas as áreas da companhia tenham esse mesmo olhar. Assim, conseguiremos avançar na forma de fazer negócio e na forma como interagimos com o mercado e com os nossos clientes.*

*Um ponto muito importante da nossa visão é o impacto que a inovação precisa trazer para os nossos públicos. Por isso é fundamental estarmos abertos e dispostos a aprender com todos os atores que estão presentes no mercado, utilizando cada vez mais um processo de experimentação, para que possamos ir dosando e priorizando cada uma das iniciativas, em função do impacto que ela traz para cada um dos públicos que se relacionam com a Vibra.”*

### Leonardo Burgos CMO da Vibra Energia



*“A sociedade tem acompanhado os processos de transformação pelos quais a empresa vem passando, de uma estatal a uma Full Corporation. A partir desse momento, mudamos de nome, uma nova marca – Vibra. Um nome que fala muito sobre o processo de transformação que ainda passamos, também do reposicionamento da empresa no mercado de energia.*

*Seguimos com grandes mudanças e oportunamente lançamos um Hub de Inovação, Vibra co.lab, que nesse contexto atuará fortemente facilitando conexões para que trabalhemos temas urgentes como a transição energética, mobilidade e conveniência. Dessa forma, avançamos na construção de alternativas para os grandes desafios que enfrentamos.*

*Fizemos tudo isso em um ambiente que fomenta a mentalidade empreendedora e o aprendizado contínuo: individual e coletivo. A palavra de ordem foi colaboração. Acreditamos que será um valor fundamental para que cada vez mais trabalhemos com grupos multidisciplinares, com equipes diversas e metodologias ágeis suportando nossa trilha de constante aprendizado e transformação.”*

### Projeto Implementação do WhatsApp Business no Atendimento da Vibra

#### Erica Saião Gerente de Atendimento Externo na Vibra



*“Esse projeto trouxe uma satisfação muito grande, porque nós passamos aí de uma mudança de conceito na nossa forma de atender. E isso veio com toda essa visão de desenvolvimento, de transformação digital que o mundo está vivendo e, aqui na Vibra, não poderíamos estar diferentes disso.*

*Hoje, todos querem resolver seus problemas na palma da mão, o celular é o nosso grande instrumento de trabalho, de lazer, enfim, de relacionamento. Ele reúne tudo e o nosso cliente também precisava ter soluções rápidas nesse sentido.*

*Nós temos aqui na área, toda uma estrutura de atendimento ao cliente com pessoas envolvidas nisso em diversos elos da cadeia: desde o Call Center até o atendimento nos canais digitais, através da nossa plataforma de negócios, Canal de Negócio. Temos o aplicativo + Negócios, que já traz essa visão do cliente ter soluções na palma da mão, mas era necessária ainda uma forma interativa em que o cliente pudesse trazer para nós os problemas dele, que fosse possível solucionar muitas coisas de forma mais autônoma e que a gente pudesse estar lá a postos para dar o suporte, quando ele não tivesse essa solução imediata na palma da mão. E assim foi com essa visão da transformação do **chat bot**.*

*Para nós isso foi uma mudança importante, uma efetiva inovação entregue e nós temos tido feedbacks muito positivos dos clientes a partir dessa implementação na Vibra.*

## 8.2 Clientes internos que se beneficiaram da Experiência

### Protótipo Na Rota com Você

**Celiano Lavratti**

**Analista de Desenvolvimento de Novos Negócios na Vibra**



*“A necessidade de se discutir sobre uma nova realidade que estava as portas do nosso negócio começou em 2017, quando percebemos as primeiras ondas de carros elétricos. A Europa chegando de forma determinada com a proposta de exclusão dos carros a combustão até 2040.*

*Foi então que começamos a pensar o que poderíamos fazer referente a isso. Montamos um grupo interdisciplinar para pensar Mobilidade com pessoas de algumas áreas de negócios e inovação da Vibra.*

*Essa avaliação esclareceu para nós a real dimensão do que pode ser considerado mobilidade. Descobrimos que não tem a ver somente com carro elétrico, trata-se de um mundo enorme, sobretudo com a perspectiva de que pessoas é que se movimentam, não os carros.*

*Mobilidade tem relação com a comida que chega na sua casa, com a encomenda que você solicita, com todos os deslocamentos possíveis e necessários que fazemos. Também há especificidades, se pensarmos na forma como ocorre essa mobilidade: ativa, por transporte privado ou público... Outros conceitos, como drone...*

*Aí nos aprofundamos um pouco mais e iniciamos o programa **Na Rota com Você** (2020) para compreendermos o comportamento e avaliar potenciais produtos para motoristas profissionais urbanos. Experimentamos na prática com protótipos de média fidelidade, na rua, em situações reais.*

Os aprendizados a partir desse programa não geraram produtos imediatos para esse público, mas foram todos direcionados para melhorar a experiência desse cliente no novo App B2B2C, gerando crescente número de motoristas cadastrados nas trilhas de fidelidade MPU.

Foi uma experiência única essa experimentação. É muito gratificante saber que temos uma área dedicada para à inovação.

A inovação transforma, a inovação ensina, a inovação propõe e faz você se adaptar às diversidades.”

### 8.3 Clientes externos que se beneficiaram da Experiência

#### Temos ambição do Aplicativo +Negócios ser o benchmark de mercado

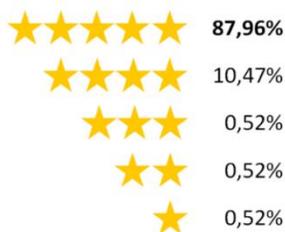
“Com a nova versão ficou mais fácil achar o que preciso. Sou dono de posto e a página inicial está adequada ao meu perfil, só aparece o que realmente me interessa. Além disso, o acesso pelo celular também facilitou demais”

Fausto Masson,  
franqueado do Posto  
das Bandeiras, em  
Tangará da Serra (MT)



#### Avaliações de entrega

01/06/2021 a 31/07/2021



191 avaliações





**9. Classificação da Experiência (Projeto):** Foco, Modalidade e Categoria

Foco	Modelo de Negócio
Modalidade	Modificado Digitalmente
Categoria	Ouro – de 2 a 4 anos

## 10. Alinhamento da Experiência aos Fundamentos aos Pilares do Brasil Digital:

### Pessoas:

A Transformação digital da Vibra tocou em todos os fundamentos do Pilar Pessoas 6.0, exceto operacionalizar os contratos de encaminhamento social, pelos seguintes pontos a destacar:

Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações	Desenvolver o Agile Mindset nas Pessoas e nas Organizações, pelo constante exercício para transformar processos, desenvolver projetos com metodologias ágeis e atuação das equipes em squads multidisciplinares.
Gestão das Mudança para Organizações Exponenciais	Houve e ainda ocorre gestão da mudança com base em projetos com foco em setores conectados à tese de futuro da Vibra e associados à melhoria da experiência do consumidor, como: transição energética, mobilidade e conveniência.
Transformar Conflitos em Resultados	Necessidade de alinhar expectativas de diferentes áreas da empresa, fomentando a integração e reduzindo conflitos, ocasionando uma cultura favorável ao autodesenvolvimento e melhores resultados.
Consolidar a Cultura Organizacional de Inovação e Transformação Digital	<b>Fomento ao intraempreendedorismo com programas de reconhecimento, capacitação e mentoria para colaboradores.</b>
Promover o Autodesenvolvimento	Empoderamento do colaborador pelo constante aprendizado de novos métodos e tecnologias no ambiente de trabalho, propiciando autonomia no processo de gerenciamento de suas carreiras.

### Sociedade:

A Sociedade tem como objetivo central atender às necessidades das pessoas, promovendo uma condição de vida mais significativa e inclusiva. Não se trata do uso intensivo de tecnologias digitais habilitadoras, podemos balizar que no exercício de experiências Agile, ocorre o desenvolvimento de uma nova cultura, dando origem a novos modelos organizacionais.

Nesse contexto, podemos correlacionar algumas iniciativas da transformação digital da Vibra com os fundamentos do pilar Sociedade.

Quanto à elaboração dos projetos dessa jornada para o digital, ocorreram a partir das diversas visões dos integrantes das equipes de trabalho, reduzindo distorções de representatividade e contemplando os temas que são tendências de futuro.

Pessoas ao Centro	Assim, quando se declara que Pessoas estão no Centro das ações, podemos entender a determinação criteriosa de manter o foco no cliente (interno ou externo) para o desenvolvimento dos projetos, com um especial cuidado em conhecer qual a experiência que estamos oferecendo para as pessoas.
Qualidade de Vida Inclusão Sustentabilidade	Referente aos demais fundamentos desse pilar, entendemos que a digitalização do nosso negócio foi consequência da necessidade de entregar maior conveniência ao cliente, simplificando etapas da sua jornada com a Vibra e, portanto, garantido mais resultados aos mesmos. Citamos aqui a implementação do RPA (Br@x) robô da Vibra, que com essa perspectiva devolveu mais de 200 mil horas ao negócio, desonerando o colaborador do trabalho pouco qualificado e repetitivo.

### Negócios 6.0:

De acordo com estudos do MIT SLOAN<sup>1</sup>, que consolidaram nove ações para melhorar radicalmente a performance das Organizações, devidamente agrupadas em três fundamentos, a Transformação Digital na Vibra responde de forma dirigida a cada um deles.

Experiência do Cliente	A Vibra tem mapeado sistematicamente em todos os seus segmentos de negócio a jornada do cliente, definindo a partir disso, formatos de abordagem orientados por estudos e novas definições de estratégia de relacionamento com seus diferentes pontos de contato nas várias etapas. Desenvolvendo e ampliando as análises de dados, para entender o comportamento dos clientes.
Processos	Intensa jornada de digitalização de processos, com a proposta de empoderamento das pessoas, focando no seu autodesenvolvimento.
Modelo de Negócio	Oferecer ao cliente a melhor experiência, modificando digitalmente as interfaces com os muitos públicos da Vibra: Parceiros, Clientes, Poder Público e outros. Oferecendo múltiplos canais de interação, adaptados para entregar uma experiência padronizada com opções de atendimento e vendas diversificadas e logística. Além de viabilizar projetos como o Blockchai que traduzem novas fontes de resultados para a Vibra

Exemplo disso foram:

- A implementação de chatbots via WhatsApp para que o cliente possa ter autoatendimento
- A plataforma de Marketplace para lubrificantes;
- A implementação da automação de processos (RPA), reorientando equipes para tarefas mais estratégicas;
- Desenvolvimento de destreza digital dos colaboradores para lidar com os desafios do mundo VUCA
- Ampliação do uso de tecnologias digitais para criar modelos de negócios: intensificação de análise de dados e informações no relacionamento com clientes, fornecedores e stakeholders;
- Fomento do ecossistema de inovação aberta, com foco em modelos disruptivos do mercado => **Recente criação de um Hub de Inovação – Vibra co.lab**

#### Economia Digital:

Inovação Aberta e Empreendedorismo Inovador	A criação de um hub de inovação que já conta com mais de 30 startups trabalhando com a Vibra. Além disso, a Vibra conta com programas de intraempreendedorismo e reconhecimento de ideias
Produtividade, Digitalização e Capacidade Empresarial	Implementação de mais de 80 robôs em RPA E inteligência artificial, dando oportunidade de devolver mais de 100,00 horas para nossos colaoradores
Infraestrutura, Competitividade e Ambiente de Negócios	Migração para a nuvem de todo nosso data center, projeto pioneiro no nosso segmento.
Educação e Capacitação Profissional	Os colaboradores passam por treinamentos obrigatórios em temas como compliance e transformação digital. Implementação de um novo processo de treinamento para frentistas da rede de postos, dando oportunidades desse público internalizar práticas de excelência em servir.

<sup>1</sup> **Fonte: MIT SLOAN** “The Nine Elements of Digital Transformation” de George Westerman, Didier Bonnet and Andrew McAfee (<https://sloanreview.mit.edu/article/the-nine-elements-of-digital-transformation/>)

A Vibra Energia tem um contexto de negócio propício ao estímulo da indústria nacional a partir de inovação e maior cooperação das cadeias produtivas.

Dessa forma, ao promover a digitalização dos seus processos e do seu modelo de negócio, a empresa gerou impacto na sua capacidade produtiva, criando infraestrutura para alavancar negócios com startups e scale ups.

Em 2021 foram apresentadas às diversas áreas da empresa, soluções trazidas por startups e scale ups do ecossistema de inovação aberto. Através de uma parceria realizada com a Endeavor, instituição sem fins lucrativos que promove um matchmaker entre esses empreendedores e grandes empresas foram realizados alguns encontros de negócios.

Ao colocar em contato o perfil de atuação ágil de uma startup com a experiência de um profissional da Vibra, cria-se um ambiente para trocas bastante ricas, além de um caminho mais curto para acelerar a maturidade da empresa em Tecnologias 4.0.

Na busca em conectar cada solução proposta e considerada interessante para o negócio da Vibra, iniciava-se um aprendizado de como mitigar entraves burocráticos e simplificar operações para aumentar a competitividade e produtividade no ambiente de negócios.



**11. Alinhamento aos Eixos da E-Digital:** *(Consultar as páginas 29 a 40 do arquivo Instruções.)*

**Eixos Habilitadores:**

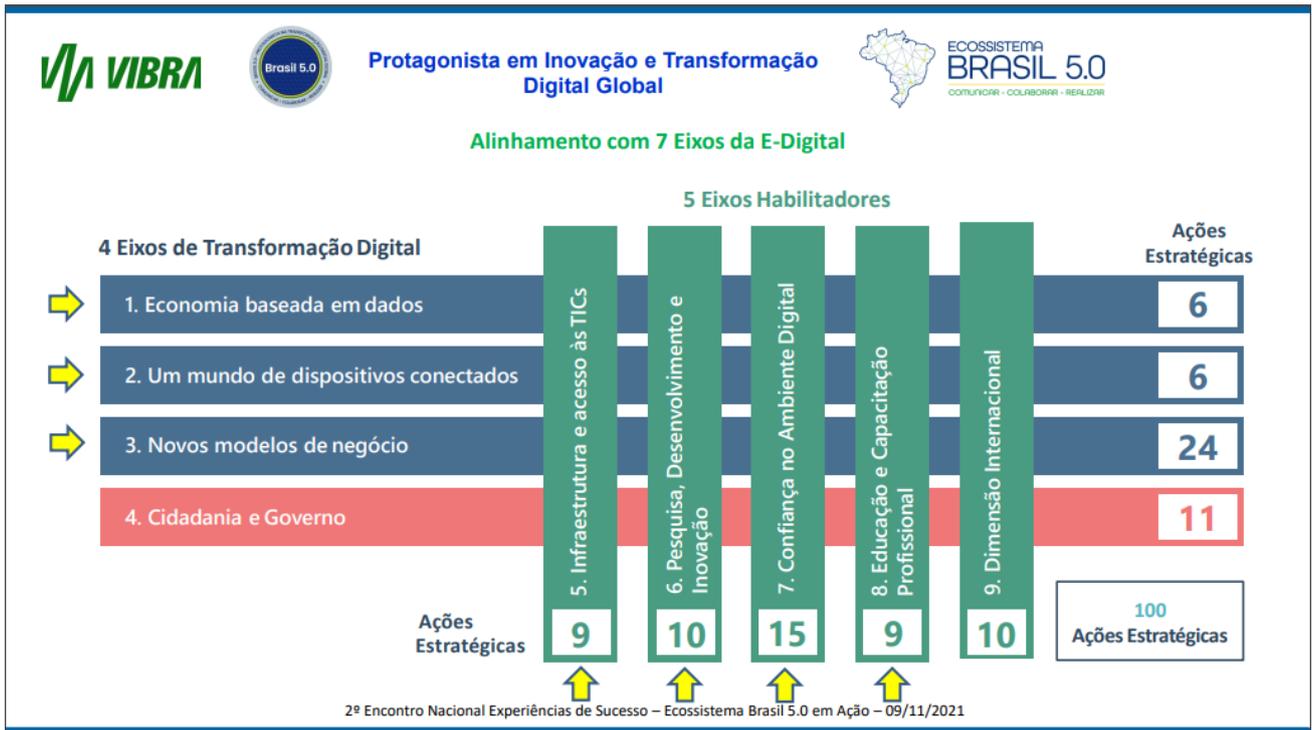
Infraestrutura e acesso às TICs (9)	A Vibra Energia tem Unidades Operacionais em todo o Brasil, assim, o investimento realizado na implantação de redes de alta velocidade em locais remotos do território nacional beneficia a sociedade em geral.
Pesquisa Desenvolvimento e Inovação (10)	A Vibra interage com universidades, instituições de pesquisa e empresas para atividades de PD&I em tecnologias digitais. Além disso, realiza prospecção de cenários e roadmaps tecnológicos e participa de diálogos entre entidades de representação do governo, da academia e da indústria, contribuindo para que as políticas associadas à transformação digital sejam abrangentes.
Confiança no Ambiente Digital (15)	A medida em que os negócios da empresa foram cada vez mais concretizados em um ambiente digital, crescia o compromisso em transformar a internet em um ambiente seguro, garantindo os direitos do cliente (cidadão) para transações realizadas nesse ambiente.  Foram executados: o alinhamento dos processos à Lei Geral de Proteção de Dados, LGPD – 13.853 2019; a disseminação da adoção de tecnologia digital na validação de transações e documentos eletrônicos produzidos no ambiente digital – dupla autenticação; o estímulo à definição e adoção de padrões e certificação de privacy by design and default e security by design and default.
Educação e Capacitação Profissional (9)	A jornada digital da Vibra promoveu uma aceleração direta da capacitação para o mundo digital de seus colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes. A digitalização de processos e do negócio propiciou uma orientada educação digital, ocasionando, em muitos casos, maior interação entre o setor privado e as instituições de ensino (universidades, institutos de pesquisa e de capacitação profissional e técnica). Isso veio ao encontro da urgente demanda da empresa de aplicar o conceito de lifelong learning.

**Eixos de Transformação:**

Economia baseada em dados (6)	A Vibra é uma rede viva, que promove diariamente milhares de transações baseadas em dados.  Nesse contexto de economia digital, os dados são um novo fator de produção, gerando um mercado global com as informações elaboradas a partir dos seus infindáveis cruzamentos.  A empresa realizou a maior migração de dados e sistemas para nuvem da América Latina. Um movimento que gerou estrutura tecnológica e agilidade para acesso a esse acervo de referência.
Um mundo de dispositivos conectados (6)	Considerando a capilaridade da empresa, com Unidades Operacionais em todo território nacional, fez-se necessário buscar uma solução tecnológica que viabilizasse a presença da alta gerência, sem os habituais deslocamentos anteriores ao cenário da pandemia.  Foi encontrado um dispositivo IoT wearable, Smartglass (Óculos inteligente) que, uma vez vestido e utilizado por alguém devidamente treinado, funciona como extensão da presença de quem precisa acompanhar uma operação por diferentes motivos (auditoria, fiscalização, segurança ou treinamento).
Novos modelos de negócio (24)	O processo de digitalização dos serviços da Vibra engendrou novos modelos de negócios, abrindo novos mercados.

As transações de produtos e serviços, passaram a se dar via comércio eletrônico, facilitado e impulsionado por plataformas digitais. Em decorrência, houve o desenvolvimento das experiências do uso de meios pagamentos digitais.

Foram criados programas e serviços de logística e acesso a fundos de financiamento específicos.



## 12. Alinhamento com as Tecnologias Digitais Habilitadoras:

Internet	Fundamental infraestrutura para uso de ferramenta integrada para o <b>trabalho colaborativo (ex. plataforma Office 365)</b> , compreendendo comunicação via e-mails, áudio e vídeo chamadas, reuniões, mensagens instantâneas via chat, além de elaboração/ atualização de documentos, viabilizando compartilhamento da tarefa com vários colaboradores
Blockchain	<b>Tecnologia de registro distribuído, funciona como um livro-razão, só que de forma pública, compartilhada e universal. Foi utilizada no Supply Trusty Network</b> – ferramenta construída em parceria com um importante parceiro do segmento B2B, que compartilha mutuamente dados de processos e transações financeiras. A rede já conta com 2% de todo Diesel comercializado no Brasil.
Mobilidade (Mobility - Tecnologia móvel)	<b>App + Negócios, Canal de Negócio, Portal do Franqueado</b> – Canais digitais que nos permitem nos relacionar com o cliente de forma mais eficiente e personalizada.  Novo App Premmia - mais leve, com lógica de tiers e com experiência de pagamento integrada.
Computação em Nuvem (Cloud Computing)	O programa foi uma das maiores transformações das conhecidas no mercado, com amplitude global, e vários projetos. A transformação digital foi possibilitada pela migração de todos os principais sistemas, aplicativos e dados para um ambiente de nuvem, tornando a empresa mais ágil e moderna para incorporar as novas tecnologias aos negócios.
IoT – Internet das Coisas (Internet of Things)	<b>Óculos Inteligentes para acompanhamentos remotos nas Unidades Operacionais da Vibra</b> . Adoção de IoT para transmissão ao vivo de vídeo, o que contemplou diversas aplicações com impacto na eficiência operacional.
Big Data	Consolidação de processos que definem decisões baseadas em dados por meio de <b>plataformas de Analytics (Tableau) e Ciência de Dados</b> .
Web analytics	Reformulação do app premmia para atender as melhores práticas em desenvolvimento de aplicativos mobile. Projeto de migração de toda a arquitetura web para microserviços, utilizando a plataforma openshift
Inteligência de Negócios (BI - Business Intelligence)	Entrega de centenas de dashboards em tableau para o público interno e externo. Implementação do conceito de self servisse BI, empoderando colaboradores para o caminho Data Driven
Aprendizado de Máquina (Machine Learning)	Temos atuado nem modelos de previsão para nossos negócios utilizando algoritmos de machine learning. Ex.demanda, pricing, estoques.
Automação Robótica de Processos (RPA – Robotic Process Automation)	<b>RPA (Robotic Process Automation) Br@x-</b> o objetivo foi simplificar processos, devolvendo horas para o negócio, liberando essas horas de trabalho repetitivo para o colaborador elaborar propostas com maior criatividade e melhoria de desempenho.
IA - Inteligência Artificial (AI – Artificial Intelligence)	Diversos projetos para previsão de comportamento de consumo e expectativas de mercado.
Serviços cognitivos (Cognitive Services)	Nova solução de Supply Chain Digital para predição de demanda, otimização de inventário e demand sensing
Realidade Aumentada (Augmented Reality)	Projeto de smartglasses para auditoria comportamental em nossas unidades operacionais.
Realidade Virtual (Virtual Reality)	Treinamento de frentistas utilizando gamificação e realidade virtual através de parceria com startup

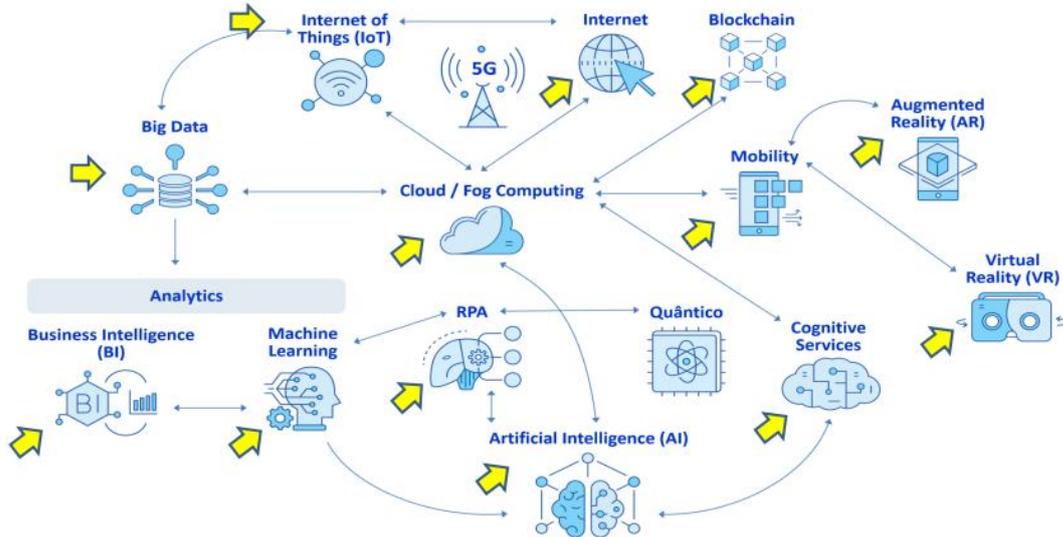


Protagonista em Inovação e Transformação Digital Global



ECOSSISTEMA **BRASIL 5.0**  
 COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR

Alinhamento com 13 Tecnologias Digitais Habilitadoras



2º Encontro Nacional Experiências de Sucesso – Ecossistema Brasil 5.0 em Ação – 09/11/2021

### 13. Alinhamento com a 6ª Hélice:

#### Academia, Governo e Empresa (1ª, 2ª e 3ª Hélice)

1. Parceria com Instituto Senai de Inovação – Elaboração e implementação de um Desafio de startups
2. Adesão ao MIT REAP

#### Cinco atores unidos com o MIT para acelerar o empreendedorismo

Em uma iniciativa que reúne o MIT, o governo do estado do RJ, a COPPE UFRJ e o ecossistema de inovação da cidade, a Vibra Energia também está presente para o desenvolvimento de uma metodologia de estruturação da governança do primeiro ecossistema de inovação (iEcosistema) em energia e sustentabilidade do mundo, utilizando como base o Programa de Aceleração de Empreendedorismo Regional do Massachusetts Institute of Technology (MIT).

Cinco esferas estão reunidas: governo, universidade, corporações, startups e investidores de risco para garantir a efetiva capacitação, elaboração e implementação, do ecossistema no Rio de Janeiro, que poderá ter sua metodologia expandida para desenvolver potencialidades de outras regiões nas regiões NO, NE e CO em etapas posteriores.

**Aceleração de startups e scales up** - A Vibra Energia é a mais nova corporação parceira dessa iniciativa. As cinco categorias dos principais atores necessários à estruturação de um ecossistema, tal como preconiza o programa MIT Reap, estão representadas, tendo como propósito sua ampliação.

#### Sociedade (4ª Hélice)

A Vibra vem trilhando um cenário transformacional, considerando temas como: transição energética, conveniência e mobilidade. O propósito tem sido estar preparada para oferecer o que a sociedade necessita, simplificando o dia a dia das pessoas com tecnologias digitais e permitindo que o tempo de todos seja utilizado para realizar tarefas relevantes. Exemplo disso, foram implementações como:

- **App + Negócios, Canal de Negócio, Portal do Franqueado** – Canais digitais que nos permitem nos relacionar com o cliente de forma mais eficiente e personalizada.
- **Novo App Premmia** - mais leve, com lógica de tiers e com experiência de pagamento integrada.

Entendemos que a digitalização do nosso negócio foi consequência da necessidade de entregar maior conveniência ao cliente, simplificando etapas da sua jornada com a Vibra e, portanto, garantido mais resultados aos mesmos.

Nossa jornada para o digital aconteceu com uma perspectiva de inclusão das diversas percepções dos integrantes das equipes de trabalho, reduzindo distorções de representatividade e contemplando os temas que são tendências de futuro.

### Meio Ambiente (5ª Hélice)

Nos últimos anos, a Vibra se tornou empresa mais eficiente do setor. Contudo, sabemos que os maiores desafios estão por vir. Estamos em meio à COP26 (*Conferência das Nações Unidas sobre as Mudanças Climáticas*), o Brasil vive uma séria crise hídrica, o mundo está falando muito fortemente de mudanças climáticas e de descarbonização. Mais da metade das emissões de gás estão ligadas à produção de energia elétrica. Para reverter a curva de emissões até 2050, como é o compromisso, se faz necessária mudança no consumo de combustíveis, e a Vibra como líder de mercado, a maior distribuidora de combustíveis do Brasil, se preparou para essa mudança, no papel de liderar a transição para uma economia de baixo carbono. Por isso, fomos em busca de soluções em combustíveis mais sustentáveis para oferecer aos nossos clientes. Fizemos parcerias, joint venture e aquisições com comercializadoras de energia, a joint venture com a Copersucar, as parcerias com a ZEG para biometano e com a Brasil BioFuels (BBF) para viabilizar a construção da primeira bio refinaria do Brasil para a produção de HVO, conhecido como diesel verde, fabricado com 100% de óleo vegetal.<sup>[1]</sup>

Também podemos destacar:

1. Parcerias com startups, ex. FlashSoil (prevenção de vazamentos no lençol freático através de IoT)
2. Implementação de torre de controle logística em safety que implementa novas tecnologias como sensores de fadiga.

### Governança (6ª Hélice)

3. Criação do Sistema de Gestão de Integridade, que confere ainda mais solidez à nossa estrutura

Nos últimos anos, adotamos os mais rigorosos padrões de governança corporativa, apresentando evolução consistente no período, com a definição clara de áreas e suas atribuições e mecanismos de interação entre elas. Exemplo de avanço em 2020 foi a criação do Sistema de Gestão de Integridade, que confere ainda mais solidez à nossa estrutura. A medida reforça nossos compromissos, expressos na Política de Governança Corporativa, de contribuir para:

- Garantir nossa sustentabilidade e a perenidade das melhores práticas de governança corporativa
- Sustentar o processo decisório na alta administração
- Aperfeiçoar nossos processos de planejamento, controles e desempenho
- Aumentar a transparência e a divulgação de informações
- Fortalecer nossa imagem institucional e reputação
- Gerar valor para os acionistas e demais partes interessadas, de forma ética e sustentável

<sup>[1]</sup> Processos sujeitos a aprovações por órgãos de regulação como o CADE



**Protagonista em Inovação e Transformação Digital Global**



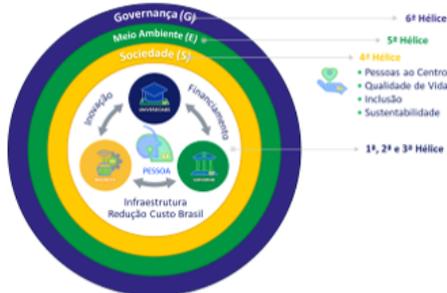
**ECOSSISTEMA BRASIL 5.0**  
COMUNICAR - COLABORAR - REALIZAR



**Alinhamento com 6ª Hélice e ESG**

**Academia, Governo, Empresa:**

- ⇒ Parceria com Instituto Senai de Inovação – Elaboração e implementação de um Desafio de startups
- ⇒ Adesão ao MIT REAP
- ⇒ **Cinco atores unidos com o MIT para acelerar o empreendedorismo:** governo do estado do RJ a COPE UFRJ, o ecossistema de inovação da cidade, a Vibra Energia



**Sociedade (S):**

- ⇒ Cultura Customer Centricity
- ⇒ Digitalização de processos
- ⇒ Campanhas de Conscientização para fomento à cultura de inclusão e sustentabilidade

**Meio Ambiente (E):**

A Vibra se tornou a empresa mais eficiente do setor, para reverter a curva de emissões até 2050: compra da Comerc, joint venture com a Copersucar, parcerias com a ZEG para biometano e com a Brasil BioFuels (BBF)

**Governança (G):**

- ⇒ Criação do Sistema de Gestão de Integridade, que confere ainda mais solidez à nossa estrutura

Classificação das Experiências de Sucesso