

# ERA UMA VEZ, OS EFEITOS DOS OKRs

como a implantação de OKRs ajudou a Synapcom a se organizar ainda mais, em meio a um cenário de crescimento exponencial

**A implantação de OKRs na Synapcom, evidenciou a necessidade de focar em objetivos mais direcionados ao cliente, com resultados traduzidos em mais satisfação e acompanhamento, no pós e pré-venda.**

Com um modelo de gestão mais ágil, os processos foram realinhados, com reforço de comunicação e mudança de mindset, fundamental para deixar a empresa mais pronta para um mercado digital que não para de crescer. Este case conta os desafios e avanços dessa jornada, definida como trial.



## SYNAPCOM

*Criada em 2012, a Synapcom trilhou um caminho que transformou centros de distribuição em centros de lucro, tornando-se referência no modelo de full commerce.*

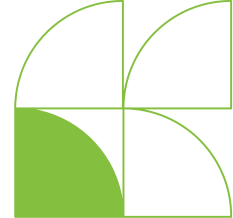
*Em 2020, seu portfólio já somava mais de 60 clientes com alguns dos maiores players do mercado da indústria, bens de consumo, cosméticos, moda, entre outros.*

*Com infraestrutura e operação, de ponta a ponta do negócio digital compreendia: planejamento, gestão de canais, operação da plataforma, integração do ecossistema digital, cadastro de produtos, logística, SAC 4.0 e marketing digital.*



Com objetivo claro, foco e engajamento dos executivos, o time da Synapcom fez de seu processo de implantação de OKRs, um case que pode servir de inspiração e referência de transformação.

**Literalmente, trocaram o pneu com o carro andando.**



Como a Synapcom utilizou OKRs para a transformação de uma cultura de gestão ágil.

O OKR chegou à Synapcom pelas mãos do CEO Eduardo Fregonesi.

**Para uma empresa com apenas 8 anos de mercado (spin-off, há 4 anos), e crescimento em ritmo acelerado – em 2020, cresceu 170% -, era preciso uma estrutura ágil para transitar as informações e garantir alinhamento em todas as camadas de gestão.**

O framework OKR apresentava todos os indicativos para o contexto e necessidades, já que seu método foca no que realmente importa.

Somado a esses diferenciais, o fato de o OKR não estar ligado a bônus, favorecia a criação de objetivos desafiadores e aspiracionais, e a estratégia de análise de ações bottom-up, que analisa a empresa em primeiro plano.

**Encontraram no OKR todos os elementos para mudanças bem rápidas.**

*Definir os objetivos para o ano, com estratégias fragmentadas em ciclos trimestrais, permitia à empresa acompanhar metas e resultados com visão de curto prazo, tão fundamental para a indústria do varejo.*

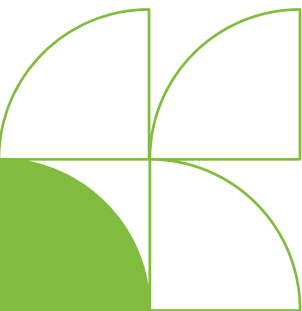
## O CENÁRIO ENCONTRADO PARA IMPLEMENTAÇÃO DOS OKRs

Um aquecimento e tanto para enfrentar 2021.

A implantação de OKRs chegou à Synapcom em meio ao **crescimento exponencial do mercado de e-commerce – puxado pelo efeito da pandemia** –, com novos e expressivos clientes chegando à empresa, em um **semestre de Black Friday**, ação que exige uma operação com antecedência de dois meses antes do novembro.

Ainda que o nível de demanda estivesse bastante alto, a decisão de trazer o OKR, neste contexto, atendia ao objetivo específico de fazer com que as pessoas comesçassem a entender a metodologia, tivessem **disciplina para fazer os check-ins periódicos**, e comesçassem a colocar **uma nova rotina na ordem do dia**.





## DESAFIOS DA IMPLANTAÇÃO E ESTRATÉGIA ADOTADA

Para uma empresa que apresentava um crescimento em ritmo acelerado, o fator disciplina foi o principal desafio.

### Engajamento incondicional de toda a diretoria

Somado ao fato de a metodologia OKR estabelecer reuniões de check-ins semanais e quinzenais, que dão um ritmo e uma dinâmica importantes no processo de implantação.

### Participação assídua dos diretores nos check-points

Acompanhando de perto a evolução dos objetivos e metas com os respectivos times, foi decisivo para colocar toda a empresa na mesma direção e garantir os resultados anuais.



*Para uma empresa que dobra de tamanho a cada ano, foi um trial importante. Crescer muito rápido é ótimo, mas traz em si muitos desafios.*

*A diretoria sabe onde quer chegar, mas como assegurar que todos avancem na mesma direção? A implantação de OKRs veio para nos ajudar a garantir clareza em todas as áreas e níveis de gestão, alinhar objetivos e metas, e fazer o acompanhamento, tão fundamental para endossar os resultados desejados*



Eduardo Fregonesi  
CEO Synapcom

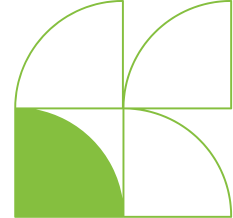


*Ao construir os OKRs, as pessoas entenderam a responsabilidade em suas mãos. Pessoas relativamente novas, com novas demandas e novos desafios, que apresentavam dificuldade para priorizar diante de tantas demandas*

*Os OKRs contribuíram para o uso de uma linguagem mais prática e tomada de decisão mais rápida*



Bruna Naswaty  
OKR Coach e HR Business  
Partner Synapcom



## EXECUÇÃO DA ESTRATÉGIA

A Synapcom estabeleceu cinco objetivos anuais e para cada um deles, OKRs trimestrais.

Cada diretor respondia por um objetivo e acompanhava os OKRs trimestrais junto às suas equipes, reportando os avanços para toda a diretoria. As reuniões de check-points dos diretores aconteciam uma vez por mês.



**Fazer a condução dos objetivos estratégicos com todo o time alinhado, oferecia um grau de transparência essencial para a execução descentralizada do negócio, além de fortalecer a cultura de pertencimento.**

## GANHOS COM A IMPLANTAÇÃO DE OKR

A mudança na rotina dos colaboradores durante o trial com OKRs, sinalizou ganhos importantes para 2021, um ano que será ainda mais dinâmico para a Synapcom, já que a pandemia acelerou ainda mais o e-commerce.

. **TRANSPARÊNCIA** nos objetivos da companhia para todas as camadas.

. Maior **ENGAJAMENTO** com a participação ativa das pessoas na construção dos objetivos.

. Com os ciclos trimestrais, o **FOCO NA ENTREGA** expande, ampliando as chances de mais resultados.

. **SENSO DE PERTENCIMENTO** ampliado, com os times construindo os objetivos da empresa com a abordagem bottom-up.



Os ganhos, traduzidos em mais autonomia e colaboração, foram alcançados por meio de uma construção colaborativa, com a disciplina de acompanhamento, o que favorece um compromisso individual.

Um resultado que animou bastante a diretoria e todo o time da Synapcom, com uma aposta do CEO



*“espero que a convergência de todo time só aumente e permita que a companhia atinja todos os seus grandes objetivos, avançando cada dia mais na metodologia participativa, com um engajamento natural e crescente entre as pessoas”.*

Eduardo Fregonesi  
CEO Synapcom

## SOBRE A SYNAPCOM

Líder em full commerce no Brasil, a Synapcom desenvolve projetos personalizados para e-commerce em diferentes segmentos de negócios, por meio de serviços exclusivos – B2C, B2B, marketplace, omnichannel, cross boarder e assinatura.

Oferece infraestrutura e viabiliza toda a operação, de ponta a ponta do negócio digital que compreende: planejamento, gestão de canais, operação da plataforma, integração do ecossistema digital, cadastro de produtos, logística, SAC 4.0 e marketing digital.

# SYNAPCOM

Na época desta edição, o seu portfólio era composto por mais de 60 clientes com alguns dos maiores players do mercado da indústria, bens de consumo, cosméticos, moda, entre outros.

Criada em 2012, a Synapcom trilhou um caminho que transformou centros de distribuição em centros de lucro, tornando-se referência no modelo de full service.

### FICHA TÉCNICA

#### CASE SYNAPCOM

CEO Synapcom: Eduardo Fregonesi

Sponsor OKR na Synapcom: Bruna Naswaty

Implantação piloto OKR: junho a dezembro de 2020

#### OKR Matrix

Consultoria responsável pela implementação OKR: [www.okrmatrix.com](http://www.okrmatrix.com)

CEO: Antonio Zubieta - [antonio@okrmatrix.com](mailto:antonio@okrmatrix.com)

Plataforma de OKR utilizada pela empresa: CoBlue

Entrevista, redação, edição e revisão: Jacqueline Lucchesi - [jacqueline.lucchesi@gmail.com](mailto:jacqueline.lucchesi@gmail.com)

Apuração e publicação do case: março de 2021

Em setembro de 2021 a Synapcom foi adquirida pela Infracommerce, compondo a liderança como maior companhia de full service para negócios digitais na América Latina.



Esperamos que você tenha gostado deste case. Nosso objetivo é acelerar os processos de transformação sobre a forma de trabalhar, impactando a vida de empresas e pessoas.

Aqui na Matrix, também já vivemos implantações de OKR como executivos, por isso entendemos as dores do processo e sabemos respeitar o momento e a cultura das empresas.

**Desenvolvemos nossa própria metodologia e técnicas diferenciadas** para a execução da Matrix OKR, que **garantem o alinhamento estratégico e transformação cultural**, com altíssimo envolvimento de nosso time, para orientar e acelerar a adoção de OKR na sua empresa em qualquer fase de implantação.

**Hoje somamos mais de 200 implantações em mais de 9 anos de trajetória tendo OKRs como elemento central**

Todos os projetos são liderados por nossos sócios e nosso DNA engloba soluções pensadas e estruturadas para cada cliente e visam um modelo de gestão contínua de desempenho e a transformação para uma cultura de gestão ágil e integrada.



IMPLANTAÇÃO DE OKR

MENTORIA E COACHING (OKR E CPM)

TREINAMENTOS | CERTIFICAÇÕES

GESTÃO CONTÍNUA DE PERFORMANCE (CPM)

## NOSSA ESSÊNCIA

### EXCELÊNCIA TÉCNICA RECONHECIDA

A nossa metodologia, resultado de muitos anos de vivência, facilita a co-criação de um ambiente que proporciona melhor colaboração, sinergia de pessoas e autonomia.

### INTELIGÊNCIA COLETIVA

É trabalhando com muita troca que aceleramos a curva de aprendizado dos clientes. Acreditamos em fazer engajando e proporcionando condições para cocriação e protagonismo em todos os estágios das relações.

### TRANSPARÊNCIA RADICAL

Temos ousadia para dizer o que precisa ser dito, para quebrar verdades pré-estabelecidas e impulsionar o que precisa ser transformado.

[www.okmatrix.com](http://www.okmatrix.com)

Contato: [monica@okmatrix.com](mailto:monica@okmatrix.com). | +55 11 96451-7456