

## HISTÓRIAS QUE INSPIRAM

# DESKTOP



A plataforma da Lecom sustenta todo o back-office viabilizando a gestão de ponta a ponta dos processos e o crescimento constante da empresa



**Ricardo Waga**  
Head de Finanças da Desktop  
na época da implantação

## Contexto

Em 2021, a Desktop começou a estruturar um escritório de processos para **mapear, automatizar, governar e otimizar fluxos** - especialmente em setores do back-office como RH, Compras, TI e Finanças.

Nossa plataforma foi implementada nesse contexto para ser a **grande viabilizadora da Gestão Inteligente nas operações do dia a dia, integrando-se facilmente com o ERP SAP.**

## Jornada de transformação

### Antes

- Solicitações e aprovações realizadas de forma descentralizada através de e-mails, mensagens de WhatsApp, telefonemas, conversas e papéis;
- Alto volume de atividades manuais, gerando demora, desgastes, erros e retrabalhos;
- Falta de clareza sobre as performances, os status, os gaps e as prioridades nos fluxos;
- Dificuldade para localizar e acessar informações estratégicas.

### Depois

- Centralização, padronização, orquestração e otimização dos processos na plataforma Lecom;
- Automação de tarefas recorrentes com impacto positivo direto na eficiência operacional;
- Rastreabilidade e acompanhamento de ponta a ponta dos processos com regras definidas;
- Visibilidade de informações e indicadores em tempo real.

## Destaques

Processos digitais rastreáveis geridos nos mínimos detalhes, com a **definição de parâmetros e regras** para:



Otimizar o desenho e a execução dos fluxos



Direcionar tipos de acesso, hierarquias, alçadas de aprovação, papéis e responsabilidades



Acompanhar o histórico das atividades executadas



Saber quanto tempo demora cada etapa em cada processo



Identificar quem aprovou cada solicitação e quando isso foi feito



Sinalizar observações, lacunas e propostas de mudanças



Com a plataforma da Lecom visualizamos claramente onde estão os maiores riscos e oportunidades de melhoria nos processos por meio de indicadores e dashboards. Temos muito mais conforto, controle e segurança na maneira como a empresa está sendo gerida porque compreendemos o que e quem impacta na produtividade e eficiência das áreas”. Ricardo Waga, head de Finanças na época da implantação.



**Ricardo Waga**  
Head de Finanças da Desktop  
na época da implantação

## Principais resultados

**Em 6 meses, a Desktop desenhou, testou e implementou mais de 50 processos do back-office**, com toda a capacitação necessária em metodologias ágeis, priorização de demandas, discussões de gestão e governança sobre níveis de acesso e formas de acompanhamento dos fluxos.

Atualmente, já existem cerca de **90 processos ativos e 3500 usuários da plataforma**.

Tem mais: com a nossa solução, **no prazo máximo de 45 dias após a Desktop adquirir uma nova empresa**, todos os processos de Finanças, RH e Administração da operação já estão implementados e passam a ser devidamente monitorados na plataforma, otimizando rotinas como:

- › Solicitações de pagamento e reembolso
- › Solicitações de emissão de notas fiscais
- › Solicitações de cadastro de itens e fornecedores
- › Solicitações de vistorias
- › Cadastro e Medição de Contratos
- › Aberturas de chamados e sinalizações de reclamações
- › Requerimentos de compras



A solução da Lecom traz agilidade, praticidade e autonomia para a centralização, a construção e a melhoria dos processos com recursos low-code e no-code, além de garantir todo o cuidado com a governança e a rastreabilidade. Temos muito mais clareza e fundamentação para visualizar as rotinas, questionar o que está sendo feito, direcionar ações e otimizar os recursos.



**Douglas Albuquerque**  
Gerente de Soluções Digitais, Dados e Pagamentos da Desktop na época da implantação

## Sobre a empresa

Provedora de internet banda larga que mais cresce no Estado de São Paulo, possui mais de 900 mil clientes ativos e está presente em mais de 180 cidades.