

Convenção
2017

abras^{BR}
Brasil

51ª EDIÇÃO DO MAIOR ENCONTRO DE LÍDERES DO SETOR SUPERMERCADISTA BRASILEIRO



MUDANÇAS

VAMOS JUNTOS!



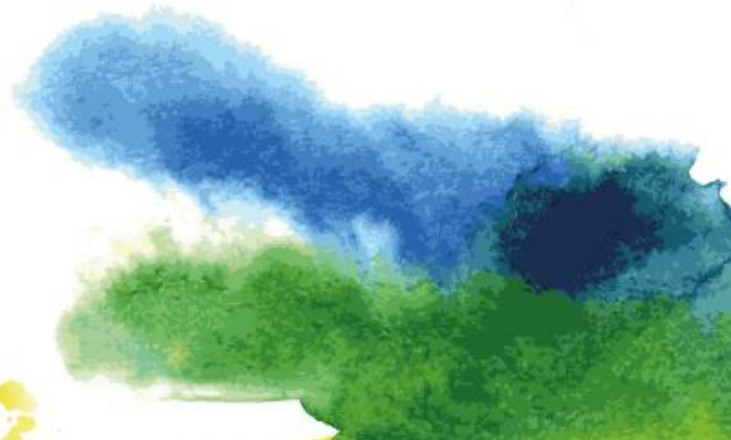
PALESTRAS



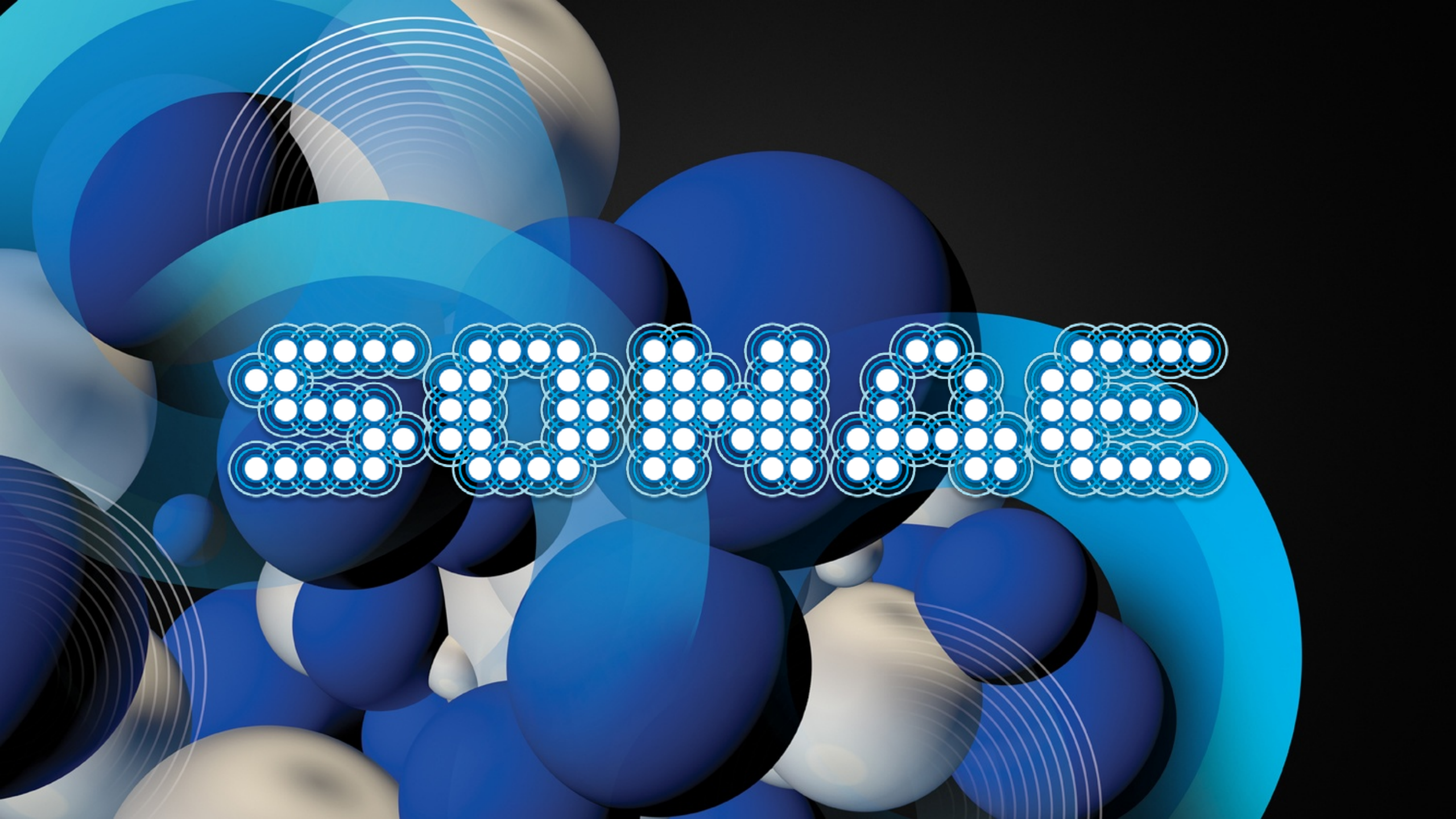
WORKSHOP
SUPERHIPER



EXPOSIÇÃO E FEIRA
DE TECNOLOGIA



FORUM



Nuno Almeida, muito prazer!



- **Engenheiro especialista em varejo**, com **15 anos de atuação** no Grupo Sonae, em Varejo físico e digital, além de experiência anterior na empresa varejista alemão Lidl

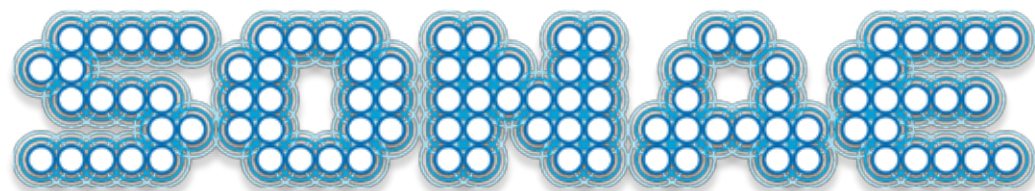
- **História na Sonae:**

- 2006: conceptualizou a experiência de usuário da solução **“Portal Móvel”**
- 2007: **liderou o projeto de infraestrutura** central de manutenção de operações MAC
- 2010-2013: encabeçou projetos como **soluções de check-out** – implementação de ‘self-scanning’, massificação das soluções ‘self-checkout’ e do conceito de fila-única nas lojas da Sonae MC
- 2011: liderou a equipa que criou e desenvolveu o **conceito das Lojas “Continente - Bom Dia”**

- **Carreira no Grupo Sonae:**

Gerente de Departamento, Diretor de Lojas Continente, Diretor de Operações de Lojas Modelo e Bom Dia e Diretor de E-Commerce da Sonae

- 2011-2015: enquanto Head of E-commerce, realizou o **relançamento do site** e toda a **plataforma de e-commerce do Continente**, junto aos lançamentos do App do cartão e o App de comprar. Ainda foi também implementada uma operação baseada em darkstore
- 2016 até os dias atuais: **Head de Negócio** da unidade de cafeterias da Sonae MC – a Bagga, que tem vindo a crescer seus números de loja em Portugal desde então



“COMO A SONAE VENCEU A CRISE EUROPEIA AO APOSTAR NA INOVAÇÃO, COM MUDANÇAS DE PROCESSOS E SUSTENTAÇÃO EM FERRAMENTAS”

ÍNDICE

VISÃO GERAL
DA SONAE

COMO? SUPERAÇÃO
DA CRISE EUROPEIA

KAIZEN: O PROCESSO QUE
MUDOU A CULTURA INTERNA

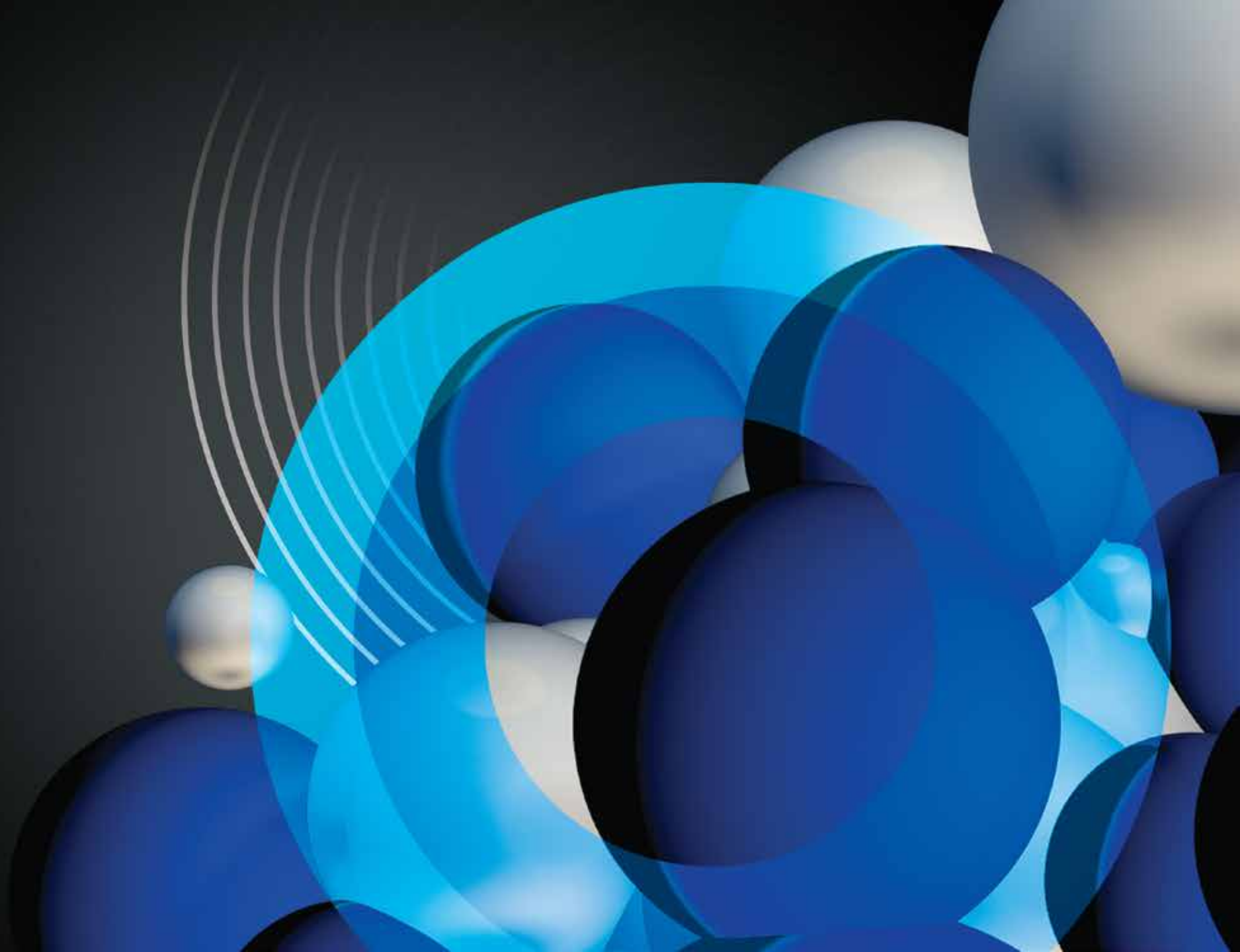
BUSINESS CASES

CONTATO

Q&A

VISÃO
GERAL

SONAE



GRUPO SONAE

Desde 1959

EFANOR

SONAE CAPITAL

63%

SONAE

53%

SONAE INDÚSTRIA

69%

SONAE MC

Varejo
Alimentar,
Saúde e Bem-
estar

100%

SONAE S&F

Sports & Fashion

100%

WORTEN

Varejo
de Eletrônica

100%

SONAE RP

Imobiliário
de Varejo

100%

SONAE FS

Serviços
Financeiros

100%

SONAE IM

Gestão
de Investimentos

26% to 89.9%

SONAE SIERRA

Centros
Comerciais

50%

NOS

Telecomunicações

23.4% (*)

EXPANSÃO INTERNACIONAL

88
PAÍSES*



*Incluem Operações, prestação de serviços a terceiros, escritórios de representação, acordos de franchising e parcerias

PRINCIPAIS INDICADORES

Ano fiscal: 2016

Volume Negócios

5.376M€

Resultado Líquido*

215M€

EBITDA

416M€

CAPEX

437M€

Dívida Financeira Líquida

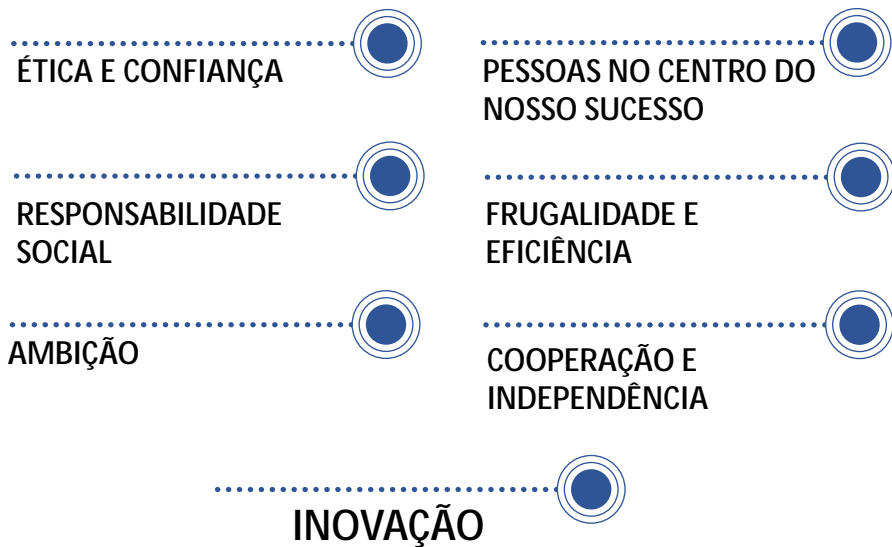
1.215M€

* Atribuível a acionistas

PILARES ESTRATÉGICOS



VALORES



146.497 auditorias de qualidade



44,4 mil de colaboradores



Emissões de CO2 a diminuir cerca de 13% face a 2015



16 projetos inovadores com 176 prêmios externos



€10 M em apoio comunitário a causas sociais, humanas e culturais

PERFIL DOS COLABORADORES

Os colaboradores estão no centro do nosso sucesso e são um fator distintivo no mercado: pelo seu talento, energia, profissionalismo e dedicação.

A Sonae emprega

+40.000

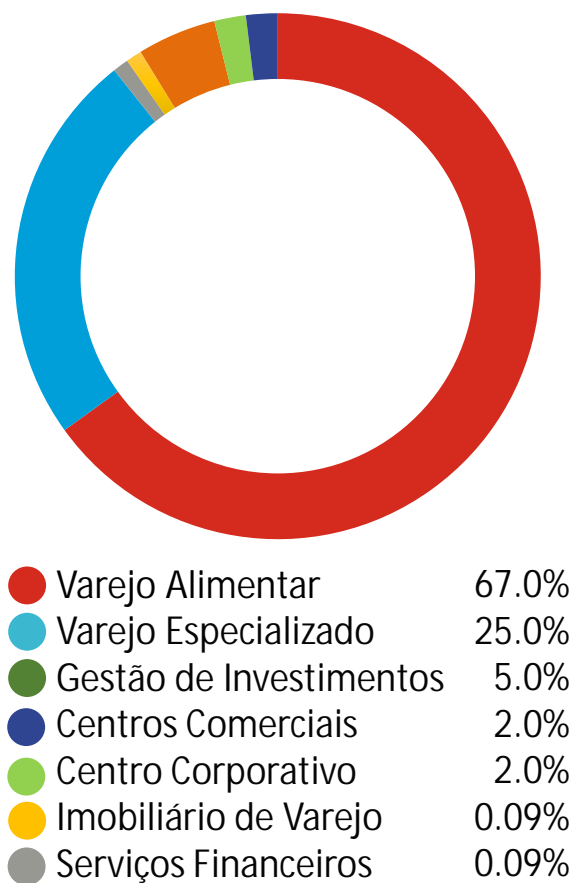
peessoas



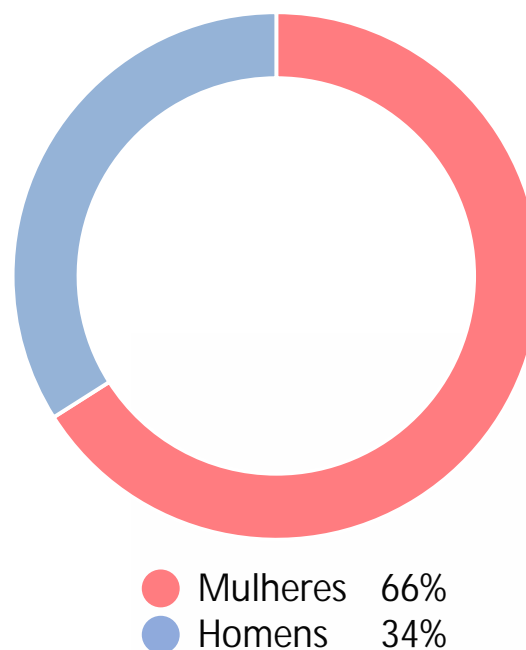
A SONAE É O
MAIOR
EMPREGADOR
PRIVADO
EM PORTUGAL

PERFIL DOS COLABORADORES

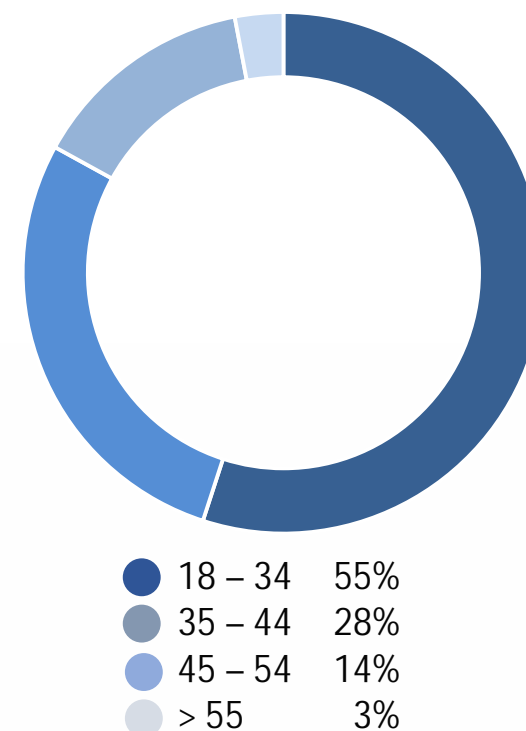
COLABORADORES POR SEGMENTO



CAPITAL HUMANO POR GÉNERO



COLABORADORES POR IDADE



PRINCIPAIS PRÊMIOS

Em 2016:
176 prêmios

81
 internacionais



STORM MC



VAREJO ALIMENTAR

A SONAE MC é a área de negócio da Sonae responsável pelo varejo alimentar, sendo líder em Portugal.

- Volume de negócios: 3.687 M€
- Underlying EBITDA: 210 M€
- 640 lojas



ALIMENTAR

A SONAE MC tem vários tipos de negócio e marcas.



Cafeterias



Hipermercados



Supermercados
de conveniência



Supermercados



Lojas de proximidade
em formato franchising



Supermercados e
restaurantes
saudáveis



Artigos de
papeleria e gifts



Livraria, papeleria
e presentes



Saúde, bem-estar
e ótica



Produtos e serviços
para cães e gatos



Clínicas de medicina
dentária e medicina
estética



Conceito de cafeteria de experiência: loja Bagga, em Portugal



CONTEXTO BRASIL X PORTUGAL

SONAE



CONTEXTO EUROPA X BRASIL

O Brasil de hoje = crise europeia recente

Portugal
2011



Brasil
2017



Lei de Modernização Trabalhista foi publicada no Diário Oficial da União desta sexta-feira (14) e entrará em vigor em meados no mês de novembro

Brasil
Econômico

VISAQ Portugal: A crise económica

GAZETAONLINE

Plano de cargos e salários

Como vai ficar?

O plano de carreira poderá ser negociado entre patrões e trabalhadores sem necessidade de homologação nem registro em contrato, podendo ser mudado constantemente.

BBC BRASIL

Entenda melhor a crise econômica de Portugal

Governo admitiu que não poderia financiar sozinho a dívida pública e pediu ajuda.

Portugal está superando crise econômica sem recorrer a fórmulas de austeridade, diz Economist

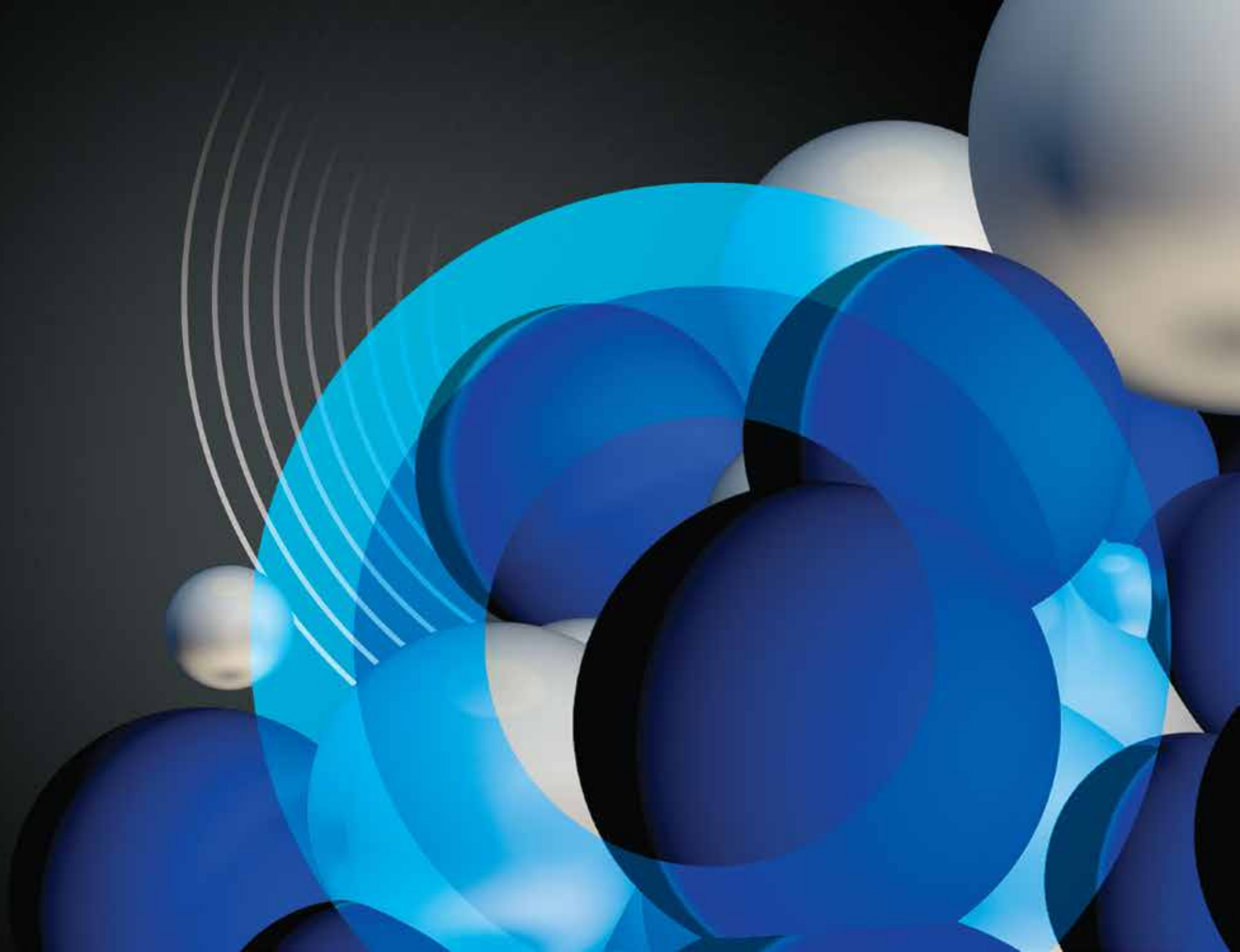
UOL economia

Como ficou com a reforma: Permite a contratação de funcionários sem horários fixos de trabalho, ganhando de acordo com o tempo que trabalharem. O funcionário receberá, ao final de cada período de prestação de serviço:

COMO?

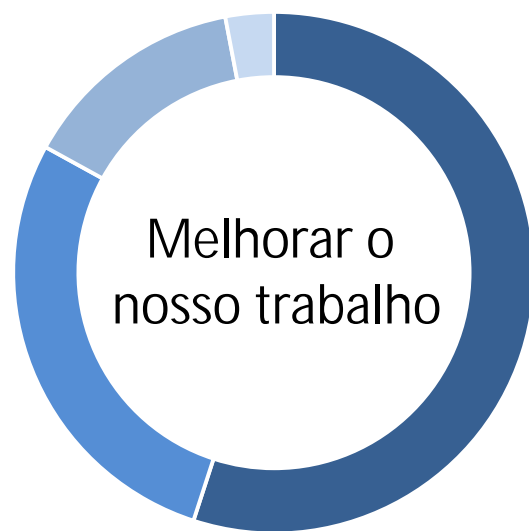
SUPERAÇÃO DA
CRISE EUROPEIA

SONAE



COMO?

COM **INOVAÇÃO** CONSTANTE PARA:



INOVAÇÃO CONSTANTE



“A INOVAÇÃO é um dos nossos mais importantes **PRINCÍPIOS**”
Luís Moutinho
CEO Sonae MC

Sonae é a primeira empresa do mundo a:

-
Criar uma rede social para recrutar jovens talentos: Contacto Network
-
Introduzir um código especial para pessoas com dautonismo
-
Lançar uma categoria de produto em banda larga móvel

“A INOVAÇÃO é o ponto-chave para a nossa **ESTRATÉGIA** de crescimento”
Miguel Mota Freitas
CEO Sonae SR

INOVAÇÃO CONSTANTE



.....
Buscar constantemente por novas formas de agradar e surpreender os consumidores



.....
Ter a inovação como fator diariamente em todas as atividades das equipes



.....
Compartilhar experiências de inovação aberta



.....
Pensar a inovação como missão da empresa



.....
Implementar projetos de inovação em todos os segmentos, desde a gestão do trabalho interno até o cliente final



.....
Instigar: criação do Fórum de Inovação Sonae (FINOV), para contribuições de alto teor e valor de criação, para todas as empresas do Grupo

INOVAÇÃO CONSTANTE

Mais de
8.000
pessoas
envolvidas

+100 M€
investidos em
I&D+I

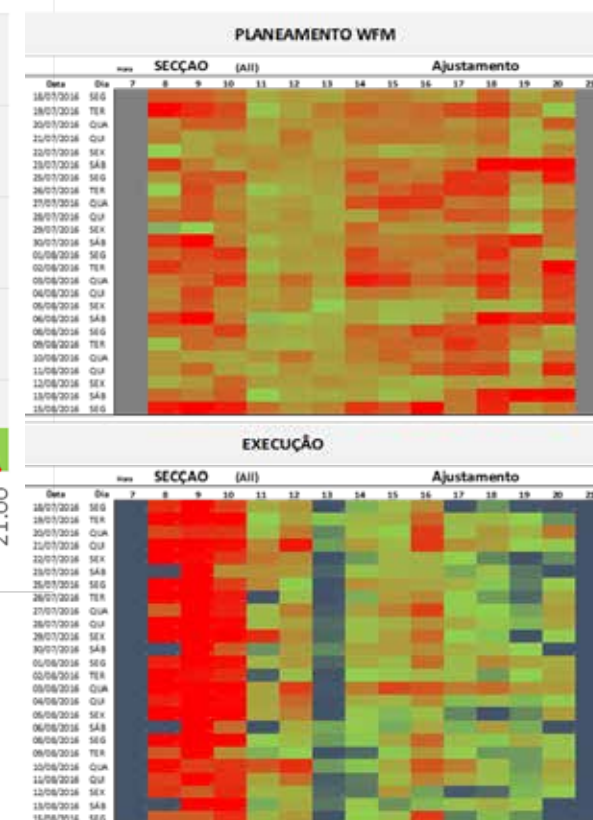
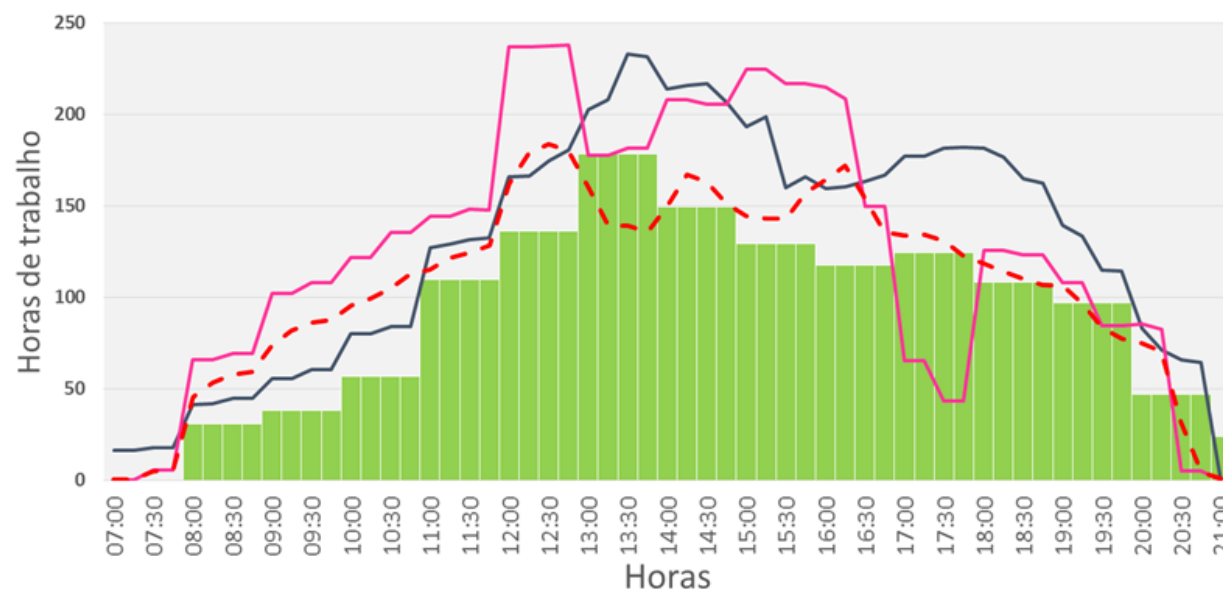
INOVAÇÃO PARA O SUCESSO SUSTENTÁVEL

● GESTÃO

DA FORÇA

DE TRABALHO

Projeto que promove via solução, a otimização e alocação dos recursos humanos e promove a “inteligência do negócio”.



INOVAÇÃO PARA O SUCESSO SUSTENTÁVEL

MOBILIDADE

OPERACIONAL

Permite que varejistas implementem múltiplos aplicativos em seus devices, de forma a suportar uma grande gama de negócios, processos e informações, relevantes à gestão de loja.



INOVAÇÃO PARA O SUCESSO SUSTENTÁVEL

● CARTÃO

FIDELIDADE

CONTINENTE

Permite que os consumidores acessem informações de compra, acumulem e usem seus descontos.



INOVAÇÃO PARA O SUCESSO SUSTENTÁVEL

CONTINENTE

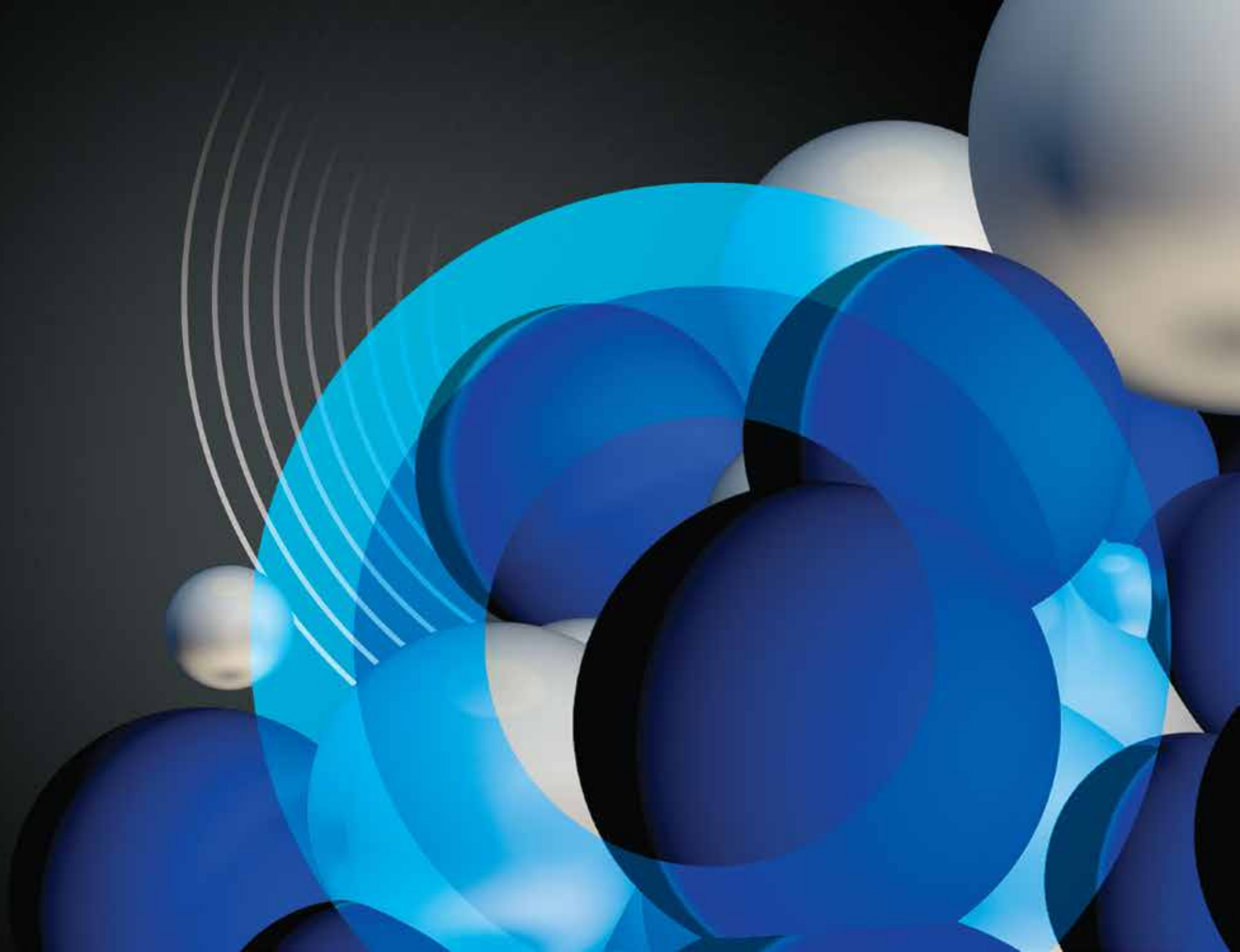
APP



KAIZEN

O PROCESSO QUE MUDOU
A CULTURA INTERNA

SONAE



PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA NA SONAE: KAIZEN



"Os **RESULTADOS** não se alcançam com cortes ou salários baixos, eles são a tradução da **MELHORIA DOS PROCESSOS** produtivos e da motivação dos funcionários"
 António Costa, da Kaizen Portugal

ü Implementado pela Sonae MC há 10 anos;

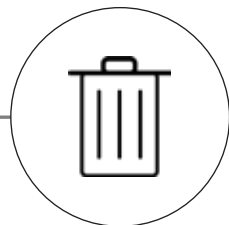
ü 1ª empresa varejista a implementar o sistema Kaizen em seu setor

PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA NA SONAE: KAIZEN

Timeline de Implementação



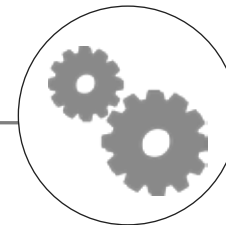
CRIAR VALOR



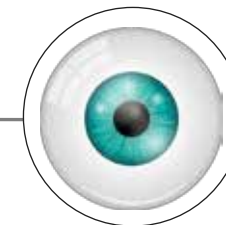
ELIMINAR
"MUDA"



ENVOLVIMENTO DOS
COLABORADORES



IR PARA O
"GEMBA"



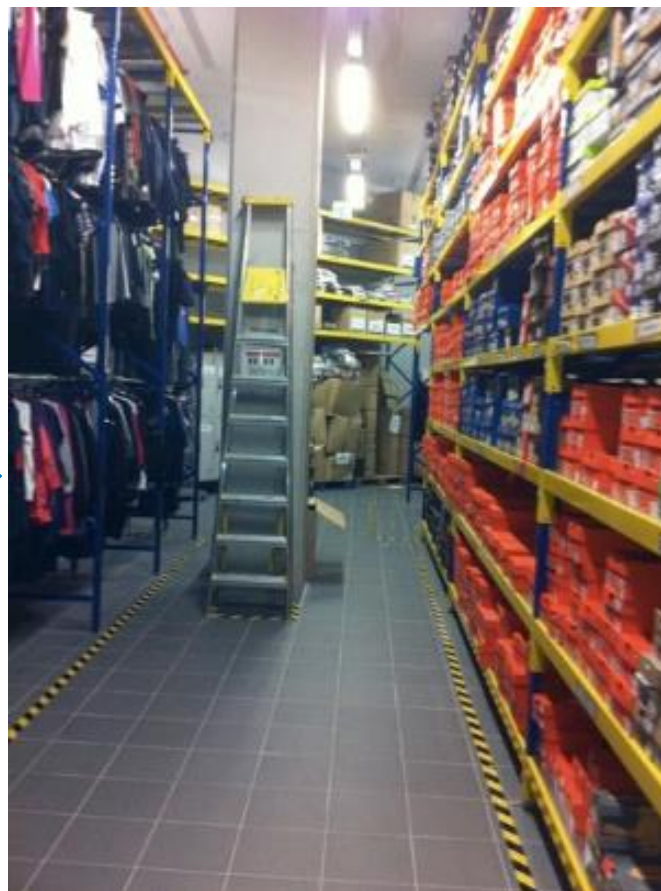
GESTÃO
VISUAL

MELHORIA CONTÍNUA

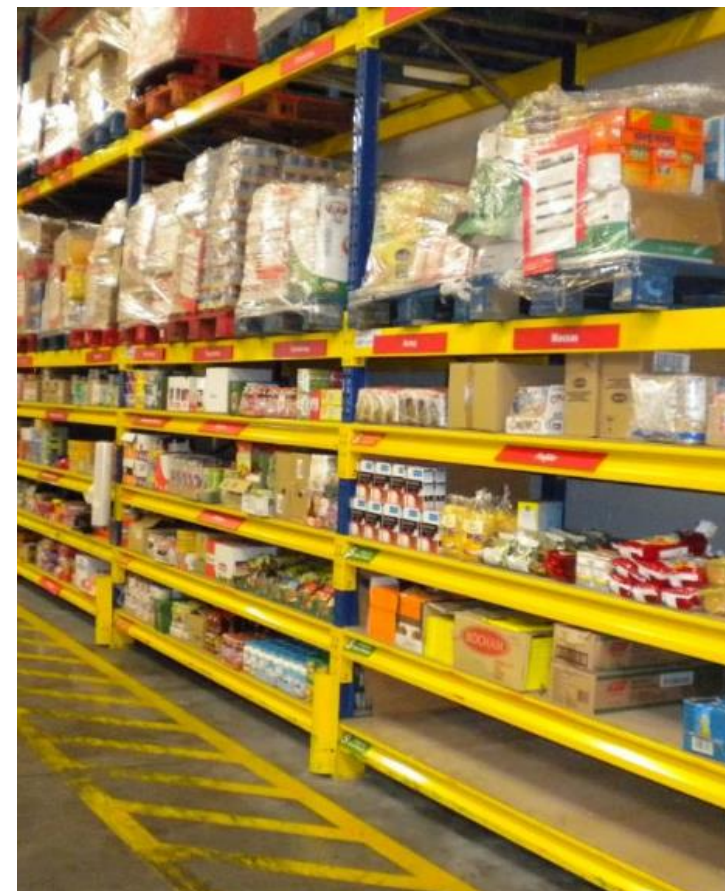
PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA NA SONAE: KAIZEN



ANTES









DEPOIS



PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA NA SONAE: KAIZEN

Resultados: 10 anos de projeto

- 
 A cadeia de valor tornou-se mais **ágil** e **fluída**
- 
 A Sonae é um case study de sucesso no livro "Gemba Kaizen" e ganhou o **prêmio Kaizen Institute Award**
- 
 A Sonae tornou-se uma **referência na melhoria contínua**: porque soube aprender, experimentar e e manter-se em um caminho de melhoria
- 
 As iniciativas de melhoria ploriferaram de forma natural nas equipes, tornaram-se parte da **forma de ser e estar** dos colaboradores
- 
 Os processos desenvolveram-se de **forma consolidada** e transversal
- 
 Associação da "melhoria contínua" à cultura Sonae: mais espaço à ambição e **sentido de colaboração** em toda a organização.

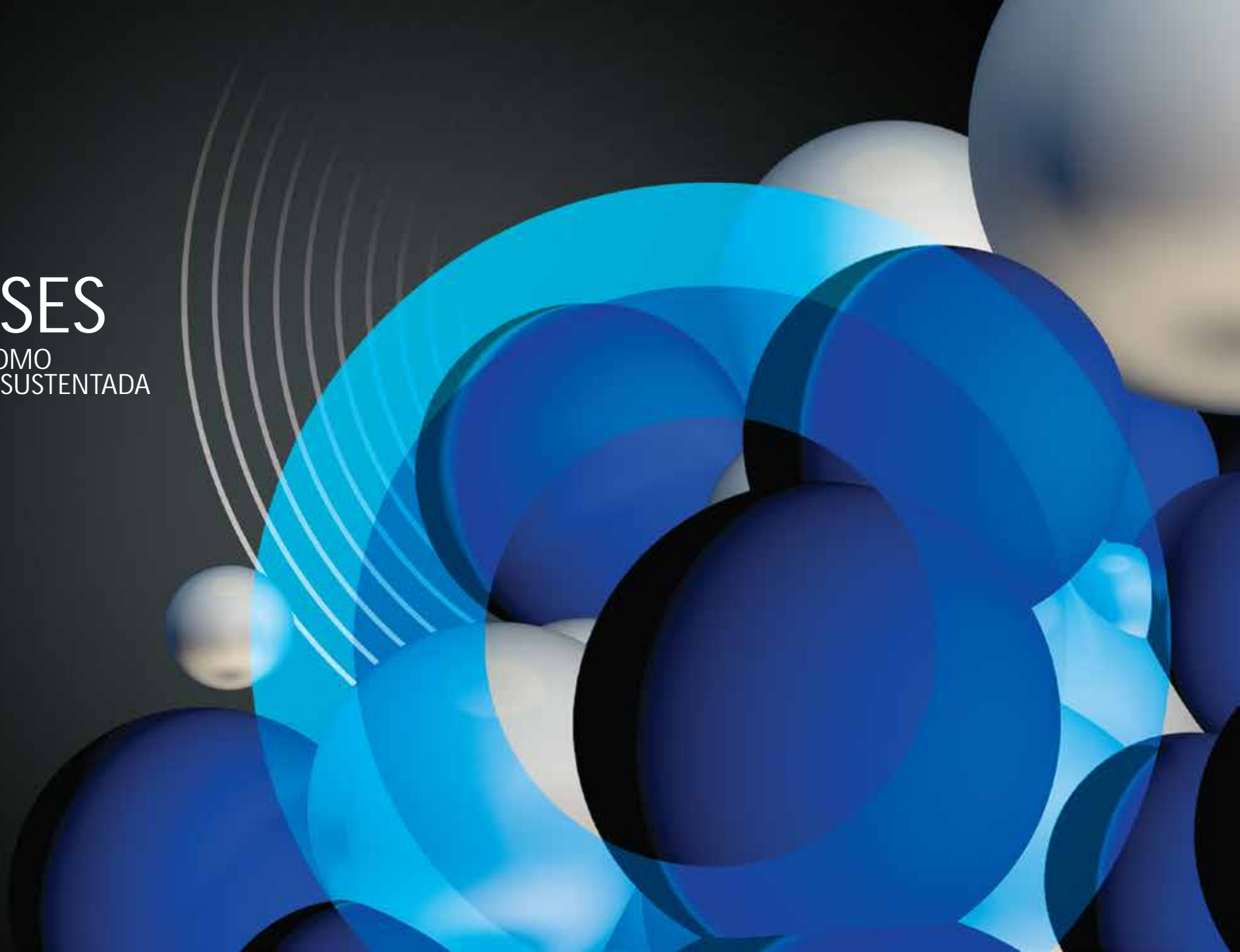
Estes 10 anos foram apenas o começo, o caminho é interminável e desafiador e é preciso ter vontade de ir mais além, sempre...



BUSINESS CASES

AS FERRAMENTAS E A INOVAÇÃO COMO
DRIVER DE SUCESSO DA MUDANÇA SUSTENTADA

SONAE



GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

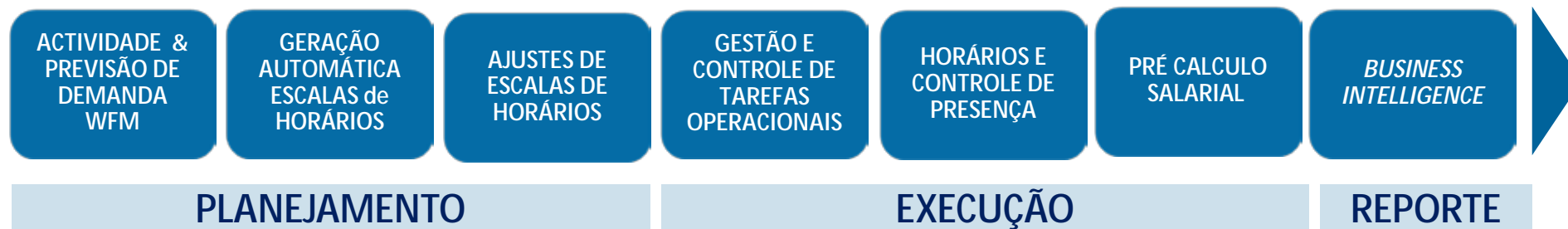
Tlantic Workforce Management: inteligência de negócio

“A WFM é uma solução que cobre alguns aspetos muito importantes: a sua **FACILIDADE DE SER TRABALHADA** pelos nossos usuários tanto de RH como gerenciais de loja; assim como a absoluta tranquilidade que sentimos pelo fato que a ferramenta garante estritamente e com total segurança as questões laborais e contratuais, das leis de trabalho e as regras corporativas”, Filipe Gouvinhas, Product Manager da Sonae MC

Tlantic WFM: **solução modular e integrada** para a **gestão das escalas de horários** laborais. Estima necessidades de trabalho baseadas em **algoritmos de previsão avançados adaptáveis** ao tipo de negócio e atividade. Gere exceções e permite o **controle dos gestores de forma integrada** com os sistemas de RH, Salários e Relógios de Ponto.

GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Tlantic Workforce Management: inteligência de negócio



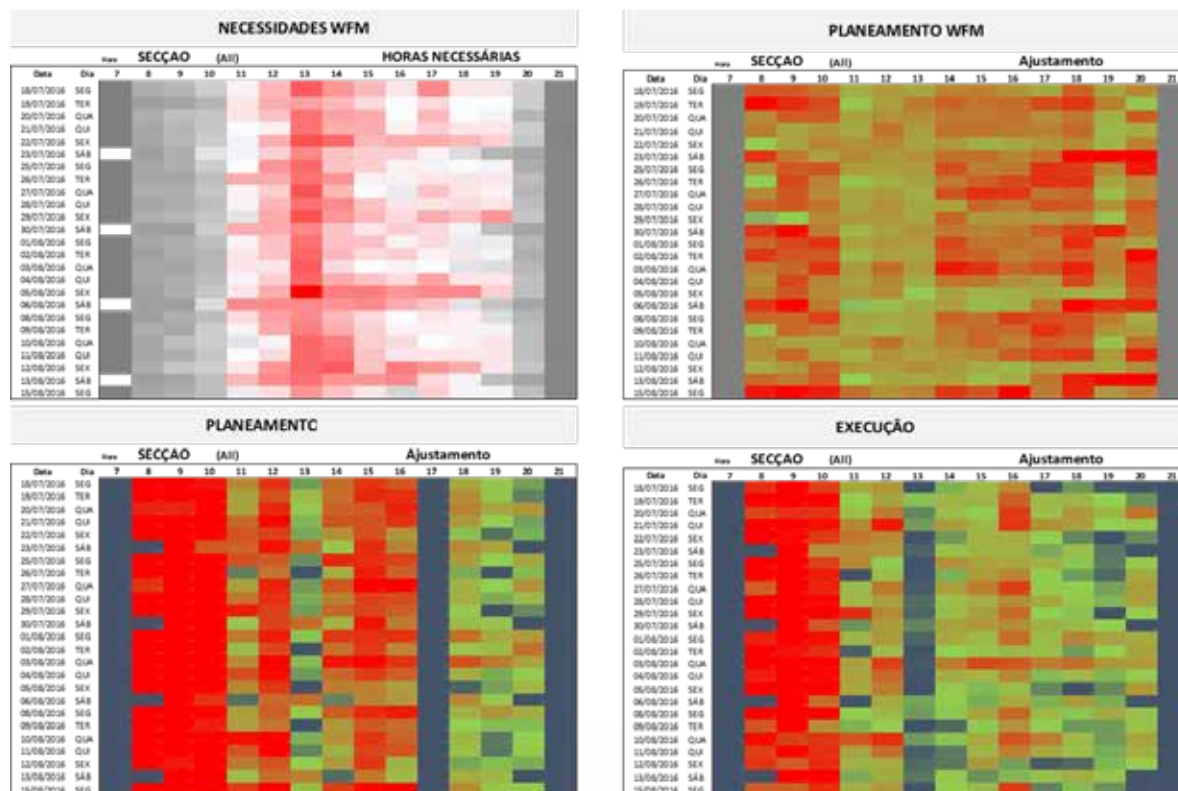
PERFIL SONAE PROJETO WFM

COLABORADORES EM ESCALA....	20.000
HIPERS.....	51
SUPERS.....	159
CONVENIÊNCIA.....	60
CAFETERIA E RESTAURANTE.....	118

- A Pessoa Certa , na Posição Certa e na Hora Certa:** mais de **50% de redução** nas horas usadas para o planejamento e execução das escalas e horários;
- Cumprimento a 100% das leis laborais:** a WFM não permite cometer ilegalidades, sendo totalmente adaptado às leis trabalhistas brasileiras e aos acordos sindicais vigentes;
- 8% de redução de custo;**
- Aumento de **15% na satisfação do cliente final**, com **ROI em menos de 1 ano.**

GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Tlantic Workforce Management: inteligência de negócio



LIBERA O GESTOR
PARA OUTRAS
ATIVIDADES, pois ele
consegue gerir apenas à
NÍVEL DE
MONITORIZAÇÃO

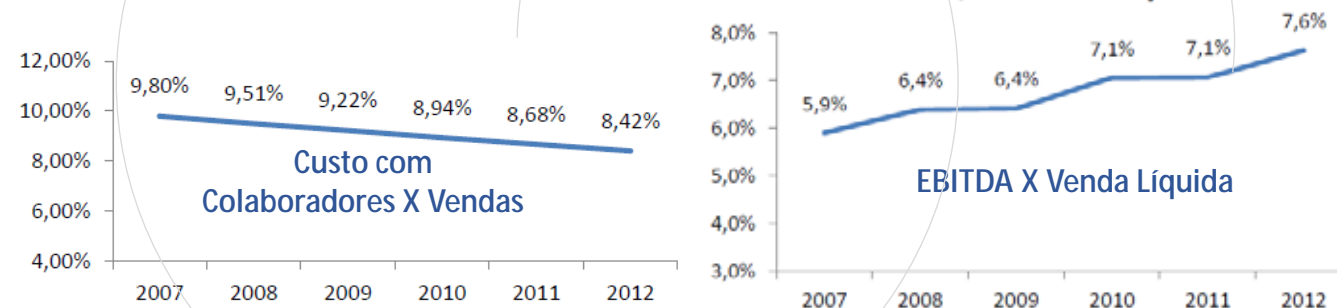
GESTÃO DA FORÇA DE TRABALHO

Tlantic Workforce Management: inteligência de negócio

“Com o WFM o tempo dedicado à
GESTÃO DE HORÁRIOS
e **DE TEMPO** reduziu
significativamente e com uma
OTIMIZAÇÃO dos nossos
colaboradores nos postos de trabalho
mais assertiva”.

Filipe Gouvinhas, Product Manager
da Sonae MC

IMPACTOS E BENEFÍCIOS



WFM@SONAE

Tlantic Workforce Management: inteligência de negócio

INOVAÇÃO PORQUE PROMOVE...

● PARA OS FUNCIONÁRIOS

- ü Maior número de funcionários ajustados às necessidades reais em loja, com melhor serviço ao cliente;
- ü Aumento da produtividade;
- ü Gestão visual e 100% cumprimento legal;
- ü Melhor qualidade do trabalho;
- ü Diminuição do turn over

● PARA O CLIENTE FINAL

- ü Redução de filas nas caixas de atendimento
- ü Maior disponibilidade dos colaboradores no atendimento;
- ü Melhoria do nível de atendimento;

● PARA A ALTA GESTÃO

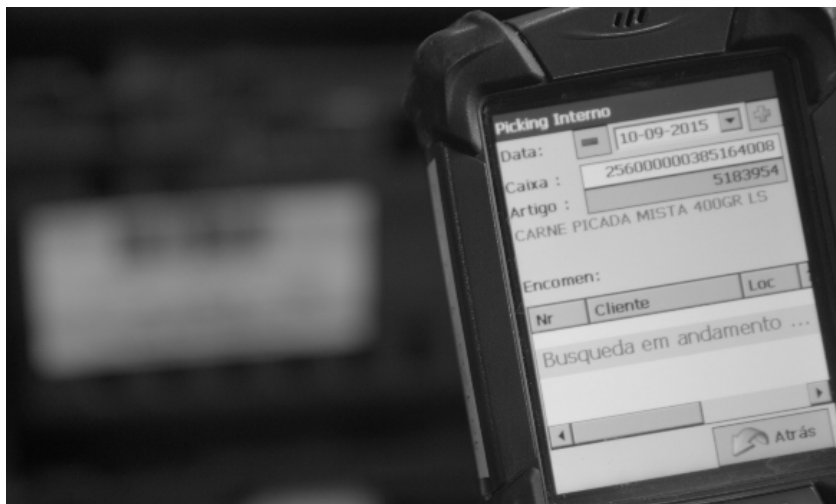
- ü 100% Cumprimento Legal e eliminação multas trabalhistas;
- ü Gestão Visual das necessidades;
- ü Geração automática de horários, adequados às necessidades de loja;
- ü Redução do Absenteísmo;
- ü Retenção de Colaboradores;
- ü Satisfação do Cliente



MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – IN STORE

Tlantic Mobile Retail Suite: eficiência em loja: via sistemas IOS (iPhones, iPads), Android (smarthphones), Windows sistemas operativo, PDA e outros

- INOVAR PARA DIFERENCIAR
- RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES
- ACOMPANHAR AS TENDÊNCIAS DE MERCADO
- ACRESCENTAR VALOR



Suporta todo o processo de gestão das lojas

- ü **Ficha de produto:** estoque disponível , preço, foto do produto;
- ü **Preço:** auditoria de preço e processo de impressão de etiquetas móvel;
- ü **Auditoria de rupturas & tarefas de reposição;**
- ü **Checklists:** folheto, top de vendas, abertura e encerramento da loja;
- ü Recebimentos, transferências; devoluções;
- ü **Cockpit de gestão:** visibilidade, monitorização e controle da execução das tarefas das lojas

DO FIXO PARA O MUNDO EVERYWHERE STORE!

MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – IN STORE



MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – IN STORE

Tlantic Mobile Retail Suite @Sonae: operação em loja

PERFIL

Nº LOJAS 1.554
Nº FUNCIONÁRIOS 4.000

CONTINENTE

CONTINENTE
modelo

CONTINENTE
bom dia

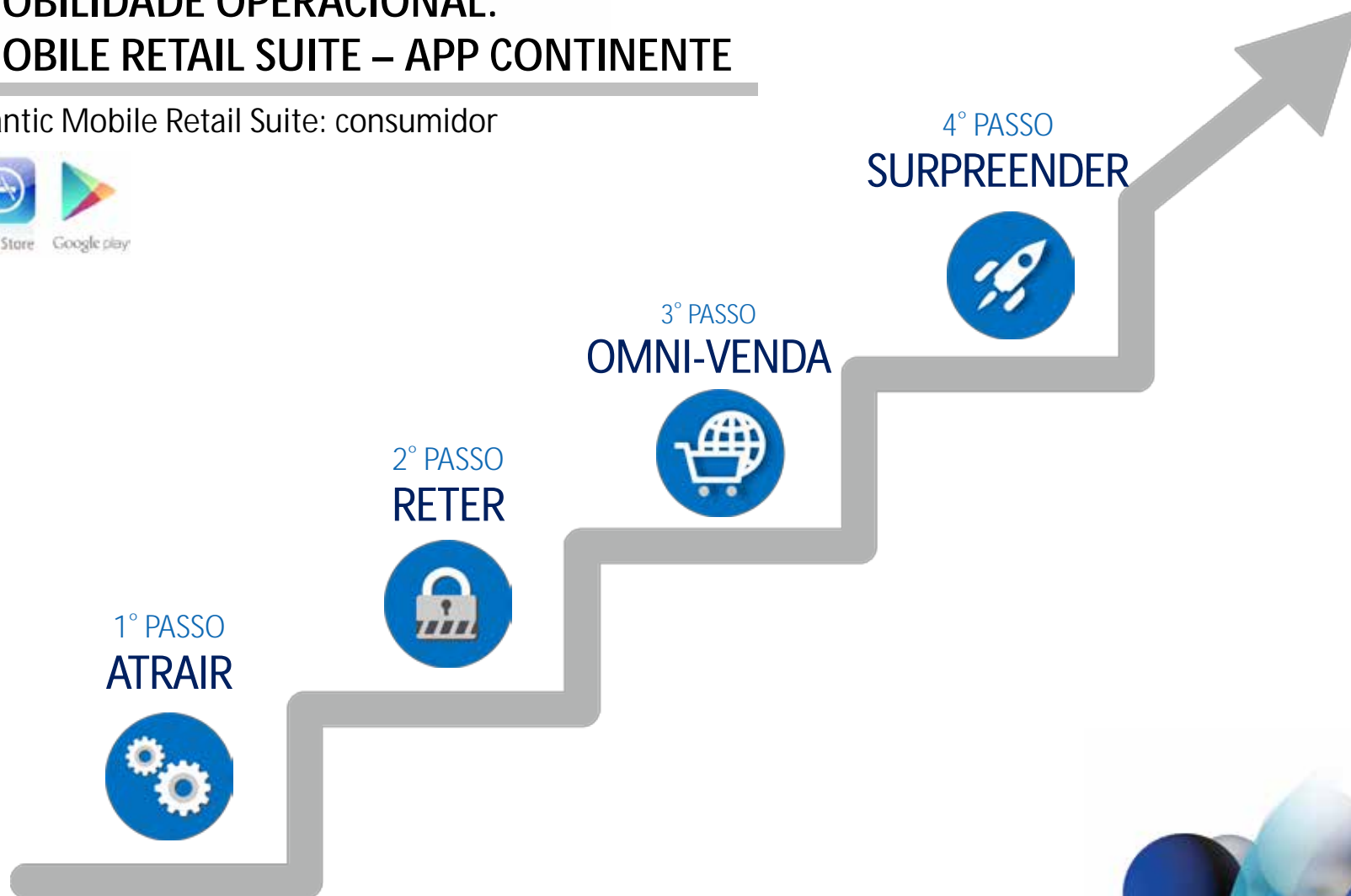
IMPACTOS E BENEFÍCIOS

- + 90 % redução na divergência de preço
- + 5% redução dos custos operacionais
- + 30% redução em custos de operação
- + 50% redução dos tempos de operações
- 15% redução de rupturas e quebras de estoques
- MAIS** satisfação do cliente
- MAIS** COLABORADORES MOTIVADOS
- REDUÇÃO** no número de PCs e licenças informáticas
- INTEGRAÇÃO DO SISTEMA** - App integrado ao sistema de gestão empresarial (ERP): diálogo entre o consumidor e as lojas mais próximo, confortável e único

Anos mais tarde, foi possível oferecer **wifi para os clientes = passamos do back end para o front end**, com uma relação direta com os clientes

MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – APP CONTINENTE

Tlantic Mobile Retail Suite: consumidor



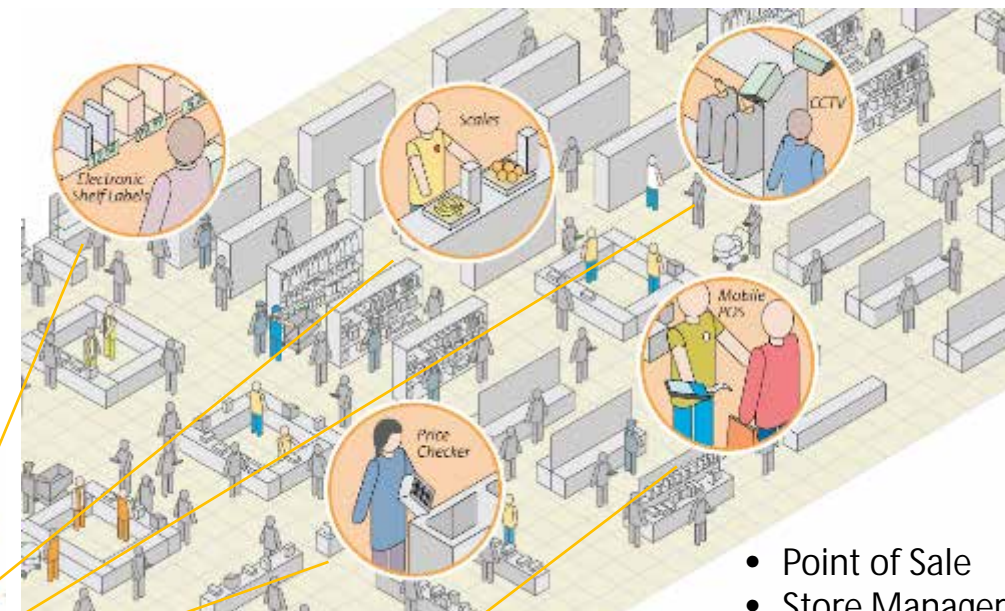
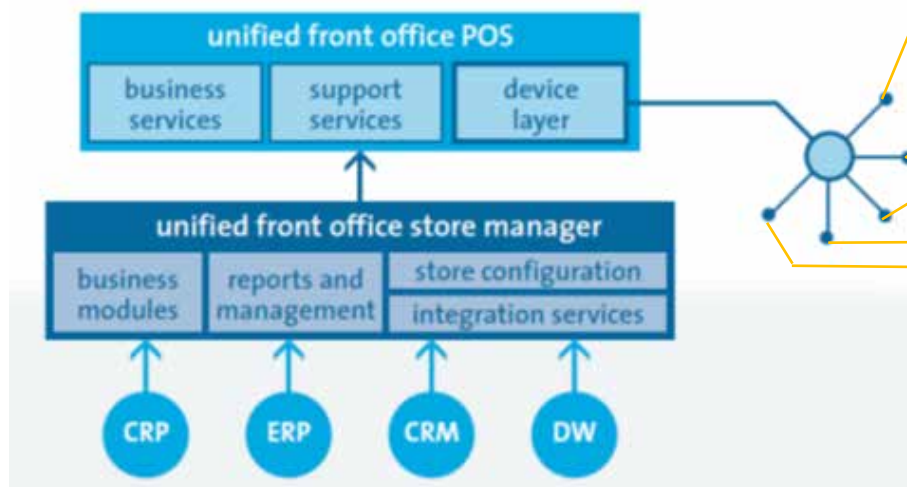
**VAREJISTAS NÃO SE TORNAM
MOBILE DO DIA PARA A
NOITE!**

O caminho é evolutivo e gradual que deve ser percorrido de forma conjunta entre o **cliente e o varejista**, com objetivos bem definidos seguindo os passos apresentados.

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO – UNIFO (UNIFIED FRONT OFFICE)

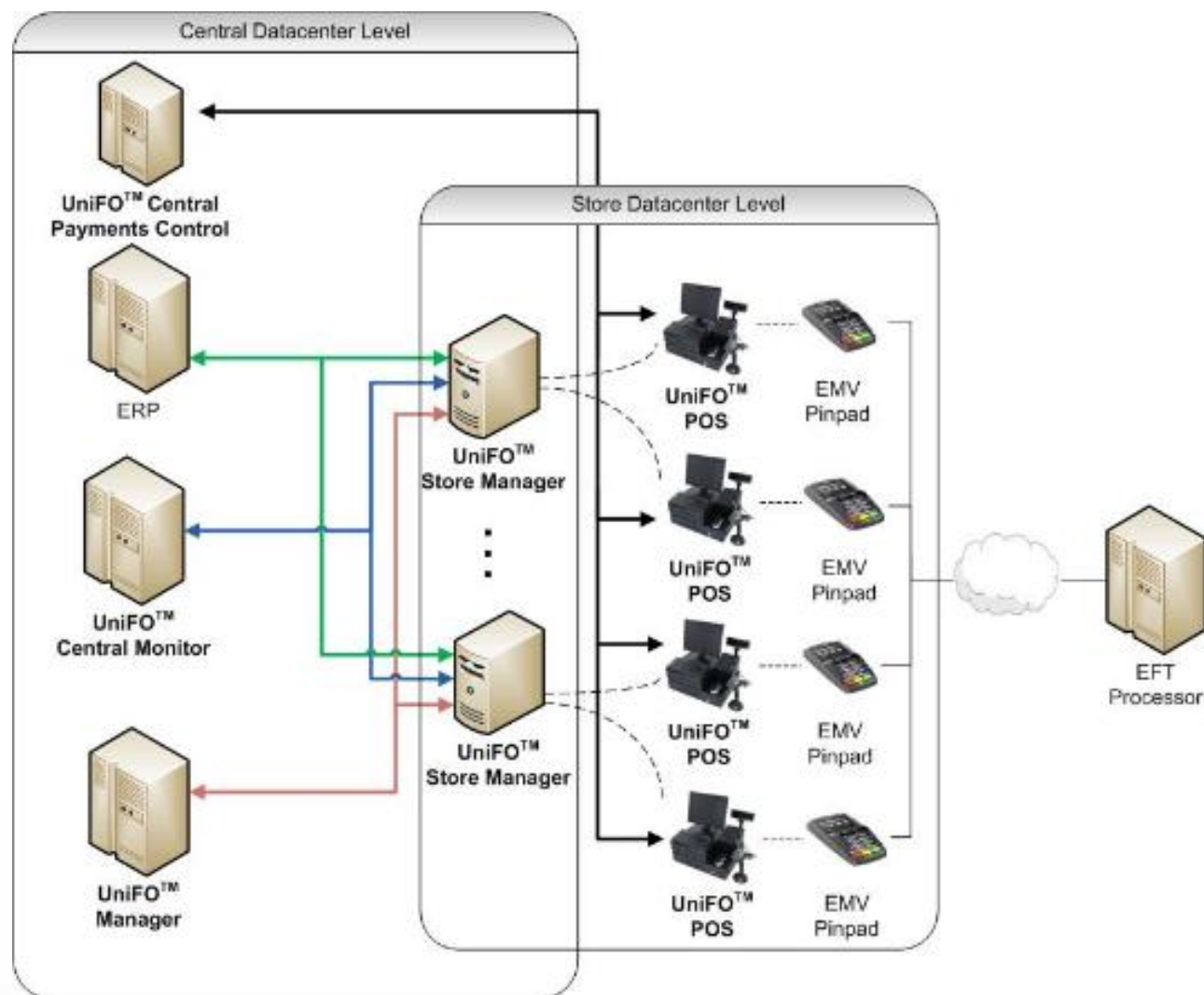
BENEFÍCIOS

Solução que integra e faz a gestão de todos os procesos de compras dos clientes, possibilitando uma comunicação dinâmica com a equipe de loja, em qualquer circunstancia.



- Point of Sale
- Store Manager
- Mobile POS
- Cash-book Manager
- Central Monitor
- Central Payment Control

SISTEMA DE INTEGRAÇÃO – UNIFO (UNIFIED FRONT OFFICE)



SISTEMA DE INTEGRAÇÃO – UNIFO (UNIFIED FRONT OFFICE)



IMPACTOS

- ü Redução de custo;
- ü Arquitetura orientada a objetos permite uma integração externa mais fácil;
- ü Aumento de produtividade através da gestão;
- ü Aumento do controle e informações em tempo real

Mecanismos de integração: o maestro das lojas!



MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – APP CONTINENTE

Tlantic Mobile Retail Suite: consumidor

PERFIL

Aderentes: 3.500.000 de famílias

O PROJETO

Era preciso eliminar o gasto com papel e ainda compreender e segmentar o perfil do consumidor

CONTINENTE

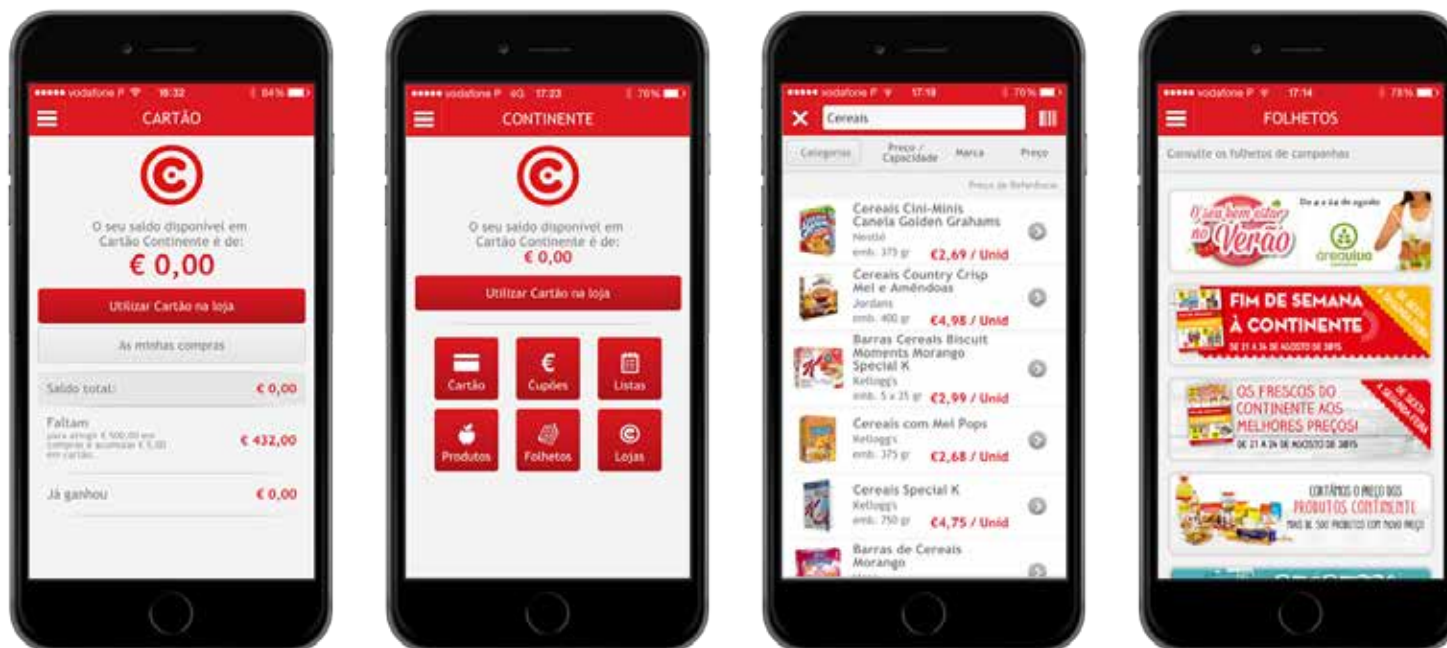
185 000 000 1234

CONTEXTO ON E OFF: CARTÃO CONTINENTE

<p>CONTINENTE</p> <p>Válido de 7 a 13 de junho de 2017</p>  <p>Na compra de ERVAS AROMÁTICAS FRESCAS da marca Continente Emb.: 20 g na secção de Frutas e Legumes</p> <p>DESCONTO 15% EM CARTÃO</p>	<p>CONTINENTE</p> <p>Válido de 7 a 13 de junho de 2017</p>  <p>Na compra de SUMOS 100% FRUTA na secção de Frutas e Legumes</p> <p>DESCONTO 25% EM CARTÃO</p>
CUPÃO SEMANAL	
<p>CONTINENTE</p> <p>Válido de 14 a 20 de junho de 2017</p>  <p>Na compra de ARANDOS DESIDRATADOS da marca Continente Emb.: 200 g</p> <p>DESCONTO 25% EM CARTÃO</p>	<p>CONTINENTE</p> <p>Válido de 14 a 20 de junho de 2017</p>  <p>Na compra de VASOS DE ERVAS AROMÁTICAS CONTINENTE na secção de Frutas e Legumes</p> <p>DESCONTO 25% EM CARTÃO</p>

MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – APP CONTINENTE

Tlantic Mobile Retail Suite: consumidor



Funcionalidades

- ü Saldo da conta Cartão
- ü Cupões da minha conta
- ü Utilização de saldo e cupões nas minhas compras
- ü Folhetos
- ü Lista de compras
- ü Alertas

O app capaz de manter o varejista e o cliente sempre "conectados"!

MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – APP CONTINENTE

Tlantic Mobile Retail Suite: consumidor

O PRINCIPAL DESAFIO: REAL TIME

PERFIL

SONAE MC E SONAE SR (2014)
 TURNOVER 4,75 m.M.€
 Nº LOJAS 2.488
 Nº CADEIAS DE LOJAS24



O PROJETO

Lançado em abril de 2013 (soft launch) e depois teve o hard launch em 2014, o App Continente precisava ampliar o sucesso do Cartão Continente, substituindo a sua utilização na loja, bem como os cupões físicos. Com o App, passou a ser possível utilizar o saldo do Cartão Continente, os cupões associados à conta do cliente, visualizar os folhetos e elaborar listas de compras.

MOBILIDADE OPERACIONAL: MOBILE RETAIL SUITE – APP CONTINENTE

Tlantic Mobile Retail Suite: consumidor

BENEFÍCIOS

- ü Melhor experiência de compra: toda a informação necessária em uma só plataforma;
- ü Velocidade na linha de caixa no momento do pagamento;
- ü Redução da taxa de abandono de compras;
- ü Aumento de dois dígitos na taxa de resgate de cupons em loja;
- ü Aumento das taxas de reconhecimento de marca, engajamento e divulgação boca-a-boca;
- ü Aumento das vendas.

IMPACTOS

- ü + 300 mil downloads/ano;
- ü Tempo médio de utilização: 3min;
- ü **Aumento de dois dígitos** no resgate de cupons de desconto;

NÃO ESQUEÇA OS DESAFIOS...

- ü Otimização operacional para poder investir na relação com o cliente;
- ü O cliente quer uma experiência que tenha o menor atrito possível: “The magic moment”;
- ü Desafio da complexidade: não vai haver uma solução mágica que resolva tudo, por isso temos que ter os parceiros certos que vão nos ajudar a progredir em cada desafio.



.....
Buscar constantemente por novas formas de agradar e surpreender os consumidores



.....
Ter a inovação como fator diário em todas as atividades das equipes



.....
Implementar projetos de inovação em todos os seguimentos, desde a gestão do trabalho interno até o cliente final



.....
Compartilhar experiências de inovação aberta e implementar projetos de inovação em todos os seguimentos, desde a gestão do trabalho interno até o cliente final



PARA INOVAR DE VERDADE...

● **Tenha o parceiro certo!**

É fundamental ter alguém que domine o assunto, porque no mundo da inovação e mobilidade, não podemos controlar sistemas sozinhos.

● **Seja varejista!**

Não esqueça que somos varejistas, mas que é também preciso termos aderência à tecnologia.

● **Pense na melhoria contínua!**

Trabalhamos por 20 anos dos processos da Sonae, acompanhamos a evolução do mercado e nos mantemos em um caminhar de busca constante por melhorias.



OBRIGADO!



Nuno Almeida

Celular: +351 937 458 632

E-mail: nfalmeida@sonaemc.com

LinkedIn: www.linkedin.com/in/nunofsalmeida/pt

Site: www.continente.pt