



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Via Varejo, inscrita no CNPJ/MF n. 33.041.260/1201-43, com endereço à Rua João Pessoa, 98, 108 A e 134, Centro, São Caetano, SP, declara para os devidos fins que a empresa **BUSINESS INTEGRATION PARTNERS DO BRASIL CONSULTORIA LTDA**, CNPJ/MF 17.255.079/0001-02, com endereço à Rua Alvorada, 1289 - 4º Andar - Conjunto 412, CEP 04550-004, São Paulo, SP, prestou-nos serviços relacionados a **Implantação Instancias Forçadas**.

1. **Descrição dos serviços:** o contrato tem como objetivo direcionamento de ações através de análises relacionadas a instâncias forçadas, com o objetivo de recuperar o saldo financeiro em aberto, além de mapeamento os fatos geradores para redução de instâncias forçadas.

Objetivos detalhados do trabalho:

- Gestão do ciclo financeiro de instâncias forçadas, desde a construção de *dashboards* de análises com *drill downs* que permitam tomada de decisão, desdobramento de ações com as áreas responsáveis e facilitação de fóruns com as áreas envolvidas no ciclo para reporte dos resultados das ações implantadas
- Redesenho dos processos associados a geração de instância forçadas, envolvendo desde solicitações e reclamações de clientes, ocorrências de entregas, desvios em Tecnologia e Ressarcimento

Principais atividades realizadas:

- Mapeamento de dados, definição da estrutura necessária e construção de *dashboard* de análise de dados relacionado a instância forçada com respectivos *drill downs* permitindo tomada de decisões
- Desdobramento de planos de ação para recuperação com *stakeholders* internos e externos com facilitação de fóruns de reporte de resultados da ações implantadas
- Aplicação das metodologias de gestão de processos BPM (Business Process Management) e BPMN (Business Process Model and Notation), segundo as melhores práticas internacionais de definição e gestão de processos
- Na revisão dos processos foram seguidas as seguintes etapas: mapeamento "as is", *benchmarking*, desenho da experiência do cliente, definição "to be"; estrutura de controle e validação
- A construção dos processos *to be* teve alta interface com o time de Tecnologia, com desdobramento de especificações funcionais que assegurassem que todos os requisitos para implantação dos novos processos estejam considerados



- Realização de *workshops* com todas as áreas envolvidas nas definições de redesenho, com o objetivo de agilizar o tempo da entrega
- Especificação funcional das soluções de sistemas, incluindo regras de comunicação com o cliente, *workflow* de comunicação entre as áreas internas e portal para atualização de dados de transportadores
- Definição da estratégia de implantação, elaboração de mapa de áreas impactadas, plano de capacitação, cenário de migração, controle de ajustes e reporte de acompanhamento da implantação envolvendo áreas internas e empresa prestadora de serviço

Outputs do trabalho:

- *Dashboard* para gestão de instâncias forçadas estruturado
- Planos de recuperação financeiro desdobrados
- Modelo de gestão para reporte dos resultados implantado
- Novos processos de negócio estruturados e implantados
- Time envolvido no processo capacitado
- Processos monitorados, com foco no atendimento e redução do custo da cia
- Registro de Políticas/Regras de negócio definidas, validadas e implantadas

2. **Período de Execução:** o projeto teve início em abril de 2016 e término em setembro de 2017.
3. **Quantidade de funcionários da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** mais de 50 mil (Brasil)
4. **Quantidade de unidades operacionais da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** 1066 lojas físicas, 3 lojas *online* e 26 centros de distribuição
5. **Faturamento da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** R\$ 30,6 Bilhões em 2018



6. Da equipe

Para a organização, elaboração e execução dos serviços acima descritos foram envolvidos os seguintes profissionais:

Nome	Identidade (RG ou registro de classe)	Cargo	Função no Projeto
Marcelo Vit	24.890.838-8	Diretor	Diretor do Projeto
Cintia Mota	35.193.139-3	Gerente	Gerente de Projeto
Pedro Souza	34.543.662-3	Gerente	Gerente de Projeto
Reinaldo Chabbuh Filho	44.099.918-2	Consultor	Consultor
Carlijin Goossens	RNE V716639-N	Consultor	Consultor
Amanda Oliveira	46.460.812	Consultor	Consultor
Renner Buzzatto	18.659.61	Consultor	Consultor
Gustavo Souza	46.515-02	Consultor	Consultor

Atestamos que os serviços foram considerados satisfatórios e prestados com qualidade e precisão.

São Paulo, 30 de Agosto de 2019.

Patricia Cansi
2102 902 575
Dir. Clientes

VIA VAREJO S/A

Patrícia Cansi

Diretora de Gestão de Clientes

patricia.cansi@viavarejo.com.br

(11) 99484-5871



ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Via Varejo, inscrita no CNPJ/MF n. 33.041.260/1201-43, com endereço à Rua João Pessoa, 98, 108 A e 134, Centro, São Caetano, SP, declara para os devidos fins que a empresa BUSINESS INTEGRATION PARTNERS DO BRASIL CONSULTORIA LTDA, CNPJ/MF 17.255.079/0001-02, com endereço à Rua Alvorada, 1289 - 4º Andar - Conjunto 412, CEP 04550-004, São Paulo, SP, prestou-nos serviços relacionados a **Especificação para atendimento de clientes *fullcommerce***.

1. **Descrição dos serviços:** o contrato tem como objetivo a especificação funcional para a implantação dos serviços de *fullcommerce* pela cia, com foco nos processos de atendimento ao cliente.

Objetivos detalhados do trabalho:

- Detalhamento de fluxos de atendimento de cliente *fullcommerce*, considerando todas as particularidades do negócio
- Especificação funcional da ferramenta de atendimento ao cliente, considerando todos os fluxos operacionais desdobrados bem como adaptações de regras e políticas, quando aplicável

Principais atividades realizadas:

- Aplicação das metodologias de gestão de processos BPM (Business Process Management) e BPMN (Business Process Model and Notation), segundo as melhores práticas internacionais de definição e gestão de processos
- Mapeamento dos fluxos operacionais para atendimento a cliente finais com modalidade *fullcommerce*, considerando as particularidades associadas ao serviço
- Na revisão dos processos foram seguidas as seguintes etapas: mapeamento "as is", *benchmarking*, desenho da experiência do cliente, definição "to be"; estrutura de controle e validação
- Detalhamento das especificações funcionais, através da realização de *workshops*, com todos os envolvidos no processo. A construção dos processos *to be* teve alta interface com o time de Tecnologia, com desdobramento de especificações funcionais que assegurassem que todos os requisitos para implantação dos novos processos estejam considerados



Outputs do trabalho:

- Fluxos de atendimento ao cliente desdobrados
- Especificação funcional da ferramenta de atendimento ao cliente desdobrada

2. **Período de Execução:** o projeto teve início em julho de 2018 e término em novembro de 2018.

3. **Quantidade de funcionários da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** mais de 50 mil (Brasil)

4. **Quantidade de unidades operacionais da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** 1066 lojas físicas, 3 lojas *online* e 26 centros de distribuição

5. **Faturamento da VIA VAREJO S/A, empresa declarante:** R\$ 30,6 Bilhões em 2018

6. Da equipe

Para a organização, elaboração e execução dos serviços acima descritos foram envolvidos os seguintes profissionais:

Nome	Identidade (RG ou registro de classe)	Cargo	Função no Projeto
Marcelo Vit	24.890.838-8	Diretor	Diretor do Projeto
Cintia Mota	35.193.139-3 SSP/SP	Gerente	Gerente de Projeto
Murilo Maciel	43.476.905-8	Gerente	Gerente de Projeto
Daniela Cantusio	37.833.324-0	Consultor	Consultor

Atestamos que os serviços foram considerados satisfatórios e prestados com qualidade e precisão.

São Paulo, 30 de Agosto de 2019.

Patricia Cansi
2102 902 575
Dir. Clientes

Patricia Cansi
Dir. Clientes



VIA VAREJO S/A

Patricia Cansi

Diretora de Gestão de Clientes

patricia.cansi@viavarejo.com.br

(11) 99484-5871







