

# #SOMOSSV

XXª edição jan/fev 2021

## RETROSPECTIV

#SOMOSPRODUTIVIDADE

#SOMOSÁGIL

#SOMOSSERVIÇO

#SOMOSSEGURANÇA

#SOMOSSUSTENTÁVEL



Em um ano desafiador, os supermercadistas marcaram sua essencialidade na sociedade, e nossos colaboradores demonstraram verdadeira força e resiliência, se adaptando rapidamente a todos os processos e novidades que ocorreram durante 2020.



**São  
SV vicente**

# Nossa primeira revista de 2021 comemorando a xx<sup>a</sup> edição da #SomosSv!

O último ano passou de forma tão rápida e com tantas mudanças em nossas vidas e na empresa, que resolvemos fazer uma edição retrospectiva, relembrando as principais inovações, mudanças e adaptações que passamos em 2020. É gratificante lembrar todo o empenho das nossas equipes nestas iniciativas.

E como não poderia ser diferente, 2021 seguimos na vanguarda das mudanças e vamos começar com mais uma inauguração, desta vez, em Barueri-SP. Situado na região metropolitana da Grande São Paulo, a uma distância de 26,5 quilômetros do marco zero de São Paulo, na Praça da Sé, com uma densidade demográfica de 3.509 habitantes por quilômetro quadrado, Barueri está entre os dez municípios com maior crescimento populacional do Estado de São Paulo. Município sem zona rural, concentrando toda a população em zona urbana, com mais de 250 mil habitantes.

**Marcos Cavicchioli**  
DIRETOR-PRESIDENTE

Também vamos atuar forte nas transformações digitais, melhorias de processos e em nossas fortalezas, os departamentos de perecíveis, principalmente Açougue e FLV. Nossa área comercial dará ênfase nas relações de qualidade com a indústria, estreitando parcerias e gerando oportunidades para ambas as partes e com foco na experiência do nosso cliente, tanto na loja física como nos canais virtuais.

Conto com vocês nesta jornada! Um Feliz 2021 para vocês e suas famílias.

Boa Leitura!



Expediente - Responsável: Gerente de Gestão e Pessoas: Luciana Bueno, Coordenação e Redação: Camilla Santos, Agência: House of Hagens, Tiragem: 3.300 exemplares, Endereço: Av. Ampélio Gazzetta, 2789, Nova Odessa/SP, Tel/Fax: (19) 3466-8940, Contato: comunicacao.interna@svicente.com.br. Agradecimentos pelas contribuições nesta edição: Gerentes de Lojas, Subgerentes e Assistentes de Recursos Humanos Locais.

## Treinamentos e processos seletivos online

Um dos grandes desafios de 2020 foi aprender a nos adaptar de maneira tão rápida a estar longe daqueles que estão ao nosso lado todos os dias. O contato colaborador x empresa teve que ser ajustado!

Pra mantermos a segurança de todos, em decorrência a redução de treinamentos presenciais, os treinamentos digitais - treinamentos de CIPA e de novas funções - foram incluídos as novidades da nossa empresa via plataforma ENGAGE. Através dessa plataforma, é possível usar dos mais diversos meios (vídeos, arquivos de Power Point, lives, games, podcasts) para introduzir os treinamentos de forma fácil tanto para quem realiza o treinamento quanto quem participa.

A plataforma ENGAGE foi também utilizada para o processo seletivo do projeto "Jovem Aprendiz 2020", realizando a aquisição de 35 novos talentos de forma didática e simples.

As entrevistas online, feitas através de chamadas de vídeo via Zoom ou WhatsApp, tiveram um bom resultado entre nossas recrutadoras, que beneficiaram-se do uso digital, mantendo a qualidade de nossos processos mas também ganhando tempo entre conhecer o entrevistado e admiti-lo como colaborador. Gerando assim, novos métodos a serem aprimorados até em tempos de pós-pandemia!



## #LEADYOURSELF #LEADYOURSELF #LEADYOURSELF #LEADYOURSELF



## Desenvolvimento estratégico de liderança

No último trimestre de 2020, nossos gerentes de loja, gestores e líderes administrativos tiveram a oportunidade de participar de um treinamento de liderança chamado "Lead Yourself". Esse desenvolvimento gerencial foi realizado de forma online através de uma parceria com a Escola de Negócios da Nova Economia - CONQUER.

Foram 2 dias de capacitação, do qual foram reunidos 60 líderes da nossa rede com o principal objetivo de alinhar os conhecimentos e aspectos em liderança relacionadas às competências que o SV fortalecerá em 2021.

Para finalizar essa jornada de conhecimento, uma MasterClass abordando o tema "FeedBack" foi realizada, ajudando nossos gestores a serem assertivos em trazer feedbacks que desenvolvam melhor as competências de seus colaboradores de maneira com que eles possam exercer um papel de liderança inspiradora.

## PIC 4.0 – inovação e desenvolvimento

Em janeiro de 2020, tivemos em nossa rede a iniciação do Projeto de Inovação Comercial – PIC 4.0 conduzido em parceria com as áreas de Tecnologia, Inovação, Supply, Comercial e Operações. Esse projeto constituiu-se na ideia de designar melhorias a um modelo de gestão de estoque, fazendo o uso de um software de sugestão de compras e abastecimento.

Há 3 anos, nascia a primeira ideia do Projeto PIC em que as áreas de Pricing e Gerenciamento de Categorias foram implantadas dentro da área de Inteligência Comercial. Foi com o avanço dessas áreas que se deu a evolução para a versão 4.0 do projeto – nome que faz referência a quarta revolução industrial, movimento global relacionado ao avanço da automatização e digitalização de processos.

O sistema de sugestão de compras e abastecimento escolhido pela nossa equipe



– INDIKATORE – gera automaticamente um sinal de quando é necessário realizar a compra do produto e, quando e quanto é necessário distribuir essas mercadorias, do CD para as lojas. Substituindo processos mais antigos, otimizando tempo para as equipes do comercial e do supply e equilibrando os índices de ruptura.

Além disso, todos os processos relativos a compras de mercadorias foram revisados e adequados a necessidade de crescimento da empresa.



## Novas áreas e profissionais

A profissionalização foi um dos grandes temas deste ano. Novas áreas e funções foram criadas para acelerar nossos resultados!

Agregamos ao time São Vicente, as funções técnicas e de gestão:

- Supervisão de Gastronomia
- Coordenadora Departamento Pessoal
- Coordenador de Pricing
- Sommelier

Novos departamentos foram criados:

- E-commerce
- Inovação e projetos

Também criamos uma nova empresa: a FACILE para a gestão de produtos financeiros!



## São Vicente Online Agilidade e integração na implantação do E-commerce

Agilidade e integração na implantação do E-commerce

“Coisas incríveis no mundo dos negócios nunca são feitas por uma única pessoa e sim por uma equipe”. Essa frase, dita por Bernardinho Rezende (ex-jogador, treinador de voleibol) é uma ótima expressão do trabalho que foi realizado para a implantação do E-commerce da Rede São Vicente.

Em um momento onde só haviam dúvidas e incertezas mediante os riscos de contágio da COVID-19, a demanda pelo nosso website de vendas online se tornou prioridade máxima para o atendimento aos nossos clientes. O projeto que estava previsto para iniciar no segundo semestre de 2020, foi desenvolvido, testado e pessoas foram selecionadas e treinadas para que a implantação ocorresse em apenas 40 dias. Esse foi o resultado da união e esforços de diferentes equipes e setores que tornaram esse projeto possível em tempo mínimo.

“Toda a empresa se mobilizou, foi um projeto lindo de ver em desenvolvimento. Não medimos esforços, é um legado de todos que se dedicaram com agilidade e integração para alcançar o objetivo em 40 dias” – Eduardo Santiago, Gerente de Inteligência Comercial.

Os frutos desse projeto já estão sendo colhidos e o crescimento é contínuo! O site [supersvonline.com.br](http://supersvonline.com.br) já tomou seu lugar no coração dos nossos clientes, a média de satisfação está acima da concorrência e os serviços executados são bem avaliados, desde a usabilidade da plataforma, atendimento, separação e entrega. Um projeto que busca incessantemente atuar no seu propósito que é atuar nos canais digitais de forma humanizada e com o padrão de excelência da família São Vicente”.

Que sensação de dever cumprido não é mesmo? Mas esse é só o começo! O E-commerce do São Vicente, liderado pela Coordenadora Thamires Trindade ainda tem um amplo caminho de crescimento pela frente e todos nós vamos acompanhar juntos os próximos passos.





## 1 ano de Programa “Fácil Pra Você”

Iniciado no dia 03 de dezembro de 2019, o programa “Fácil Pra Você” completou seu 1º ano fazendo parte do nosso dia a dia e da vida de nossos clientes que buscam seus produtos com o melhor preço. Desenvolvido para ampliar o relacionamento com o consumidor, o programa “Fácil Pra Você” representa um diferencial competitivo extremamente relevante para as cidades onde nossas lojas estão inseridas.

Com o mapeamento dos hábitos de compra realizado pelo setor de Inteligência Comercial, conseguimos oferecer ofertas segmentadas e desenvolver estratégias para tornar a experiência em nossas lojas e no site ainda mais agradável. Através dos algoritmos do sistema de CRM, em cada compra identificada com o CPF, as informações são cruzadas com o perfil, oferecendo ofertas muito mais assertivas para o nosso público.

Já é usual dizer que os dados são o novo petróleo do mundo, essa afirmação é cada vez mais clara para a construção do futuro. Conhecer o perfil e o comportamento de compras de nossos clientes, nos deixa a frente para trabalhar de forma mais consciente e ajustada com a indústria, além de possibilitar a mensuração dos resultados das campanhas de marketing e tornar o aprendizado contínuo.

## Cartão “Fácil Pra Pagar”

Com a missão de oferecer crédito e vantagens exclusivas, garantindo conectividade e um relacionamento cordial e ágil com nossos clientes, lançamos nosso 1º produto financeiro, o cartão Fácil para Pagar.

Com análise imediata, desburocratização, parcelamento diferenciado e 40 dias para pagar, o nosso cartão é mais uma alternativa para o fortalecimento do relacionamento com os clientes do São Vicente e também do Arena Atacado.

Para que esse novo projeto fosse lançado, criamos a empresa Facile, a administradora de cartões do grupo São Vicente. Todos os processos do nosso cartão são feitos internamente pela equipe da Facile, capitaneada pelo coordenador Thiago Rodrigues e pela Gerente Financeira, Vanda Neves e, na ponta da operação nas lojas, contamos com toda a equipe da frente de caixa que garantem essa proximidade e gestão dos serviços solicitados pelos clientes!

“A venda com cartão próprio vem crescendo no varejo, e agora o São Vicente e Arena estão inseridos nesse mercado, trazendo modernidade e exclusividade para os clientes. Para o lançamento do Cartão Fácil Pra Pagar, tivemos o engajamento de todo time administrativo e grande atuação da equipe das lojas, que vem realizando com sucesso a prospecção dos clientes. Agora vamos em frente para fazer essa operação crescer e valorizar nossa empresa”, comenta Vanda.

1 ano de Programa “Fácil Pra Você”



A Rede São Vicente, nestes mais de 50 anos de história, de forma contínua promove mudanças e reformulações em sua estrutura física e em seus processos em geral. Estamos atentos para oferecermos as melhores soluções para nossos clientes em serviços, produtos e ambiente de loja.

E, demonstrando nossa capacidade de se reinventar e estar cada vez mais próximo do nosso cliente, junto com os desafios que nos trouxe o ano de 2020, muitas realizações e projetos de sucesso nas lojas físicas merecem destaque. Vamos lembrar algumas delas?



## INAUGURAÇÃO LOJA DE SOROCABA

Em março de 2020, chegamos em mais uma cidade do interior paulista com a marca São Vicente! Com uma grande e memorável inauguração, a nova loja em Sorocaba foi construída seguindo as inovações do varejo alimentar e também as mudanças no conceito de comunicação visual das lojas São Vicente.



## As novidades em equipamentos e layouts são o diferencial da loja 14!

Todos os perecíveis seguem uma departamentalização sequencial, trazendo para o cliente uma nova experiência e facilidade ao fazer suas compras. A Rotisserie possui autosserviço, bem como o departamento de peixes, que conta com produtos frescos filetados, sushis e sashimis. No açougue, criamos no layout um espaço onde se concentra o “mundo da carne”, integrando o atendimento do açougue, o autosserviço de bandejas de carnes, as ilhas expositoras de congelados e, contando também com o Açougue Swift, uma parceria de sucesso com produtos diferenciados para os nossos clientes.



## REFORMA – Loja de Indaituba(15) e Santa Bárbara (04)

A loja 15, situada na cidade de Indaituba, e a Loja 04, de Santa Bárbara D’oeste, passaram por um processo de reformulação e foram reinauguradas para nossos clientes.

A loja de Indaituba está praticamente nova! Com novos expositores refrigerados, padaria, frios, açougue e novos móveis na área de mercearia. Foi realizada também, a substituição de todos os checkouts com a inclusão de mais dois PDVs. A fachada ganhou nova forma, com a revitalização e modernização da comunicação visual.

Para comemorar os 20 anos da loja 04, localizada em Santa Bárbara d’Oeste, a unidade passou por uma revitalização com a criação de uma nova entrada na loja, com novo acesso e mais visibilidade para nossos clientes, além da criação de novos espaços para locação com a desativação do restaurante.

## AÇOUGUE SWIFT Lojas de Americana (01 e 11) e Nova Odessa(19)

Fortalecendo nosso posicionamento com um dos importantes pilares das nossas lojas que é o Açougue, trouxemos a marca Swift para compor nosso portfólio, oferecendo ao cliente São Vicente diferenciação no ponto de venda.

Os produtos comercializados seguem o conceito de praticidade, atendimento personalizado, ampla variedade de carnes congeladas, promotores no ponto de venda e garantia de qualidade.

Em 2020, inauguramos o Açougue Swift nas lojas 01, 11, 19 e na loja 14 que já iniciou sua operação com essa parceria com a JBS.



## CAIXAS DE AUTOATENDIMENTO – Lojas de Nova Odessa(19) e Mogi Mirim (20)

As lojas 19 e 20 puderam contar com a implantação dos caixas de Autoatendimento em suas unidades. Estes PDVs facilitam as compras menores do dia a dia, proporcionando maior autonomia e agilidade aos nossos clientes.

Além das implantações citadas, já temos o serviço de autoatendimento nas lojas 01, 04, 05, 06, 11, 14 e 22, localizadas em Americana, Santa Barbara d'Oeste, Salto, Itu e Sorocaba. É o avanço da automação no varejo!



## REFORMA DO AÇOUGUE - LOJA de Hortolândia (18)

Foi realizada a alteração no posicionamento dos expositores de autosserviço do açougue e a substituição do expositor de atendimento, por um equipamento mais amplo, possibilitando maior variedade e quantidade de produtos na área de vendas, garantindo a qualidade e ampliando a eficiência energética.

Show, né?

## IMPLANTAÇÃO DA PADARIA – LOJA de Sumaré(12)

Em nosso primeiro Arena Atacado, localizado em Sumaré, foi implantada uma Padaria, com equipamentos novos, comunicação visual atrativa, trazendo mais uma comodidade para nossos clientes. Juntamente com essa implantação, foi realizada a adequação da frente de caixa, reposicionando os checkouts e o setor de televendas, trazendo a melhoria do espaço interno da área de vendas.



## SOMOS SEGURANÇA

Desde o início da pandemia do Novo Coronavírus no Brasil em fevereiro de 2020, o país sofreu com inúmeras consequências ocasionadas pela aparição do vírus, que se alastrou rapidamente, necessitando de medidas imediatas para prevenção do contágio.

A quarentena iniciada, em Março no estado de São Paulo, fez com que as pessoas começassem a tomar consciência dos métodos preventivos. O São Vicente, como empresa que presta serviços essenciais a população das cidades onde são alocadas suas lojas, criou um plano de contingência que pudesse ter ações efetivas na prevenção do contágio e segurança dos nossos colaboradores e clientes em nossos ambientes.

Nas lojas São Vicente, Arena Atacado, no Centro de Distribuição e na Sede Administrativa, houveram nesses 10 meses de pandemia as seguintes mudanças:

- Criação de comitê de crise para acompanhar atuais e futuros riscos;
- Fornecimento de máscaras de tecido para todos colaboradores;
- Distribuição de álcool em gel 70%;
- Contratação temporária de colaboradores para auxiliar nas atividades das lojas;
- Guia de bolso com boas práticas de prevenção;
- Canais de comunicação exclusivos para informações sobre a Covid-19 e acompanhamento da saúde do colaborador;
- Disponibilização de atendimento psicológicos aos colaboradores quando solicitado pelo gestor;
- Separação e distanciamento nas mesas dos refeitórios, recomendando a limitação de apenas 2 colaboradores por mesa;
- Reuniões virtuais entre equipes e fornecedores no administrativo;

- Planos de saúde com atendimentos adaptados para diagnóstico e tratamento do COVID-19.
- Agendamento de Testagem de colaboradores, quando necessário.

## PREVENÇÃO NAS LOJAS

- Atendimento preferencial para clientes com mais de 60 anos, das 7h às 8h, durante todos os dias da semana;
- Sinalização de solo identificando o distanciamento mínimo nos Caixas e nos balcões de atendimento (Frios, Açougue, Padaria e Cadastro);
- Totem com Álcool em gel 70% para Auto Higienização em todas as lojas;
- Desinfecção e higienização mensal das lojas por pulverização;
- Higienização constante de carrinhos e cestas de compras;
- Instalação de acrílicos de proteção nos caixas;
- Limpeza constante dos caixas com hipoclorito;
- Fechamento dos restaurantes e ações de degustações;
- Reforço na limpeza dos sanitários e partes comuns das lojas (corrimão, maçanetas, etc);
- Informativo via Rádio São Vicente das medidas protetivas ao COVID-19 nas lojas;

“Nossa equipe de Segurança do Trabalho esteve, durante todo o período, atuando fortemente nas medidas protetivas e à disposição dos gestores no esclarecimento de dúvidas e apoio no contato com as fiscalizações da Vigilância Sanitária. Foi um ano de muito aprendizado e desafio” completou, Luciana Bueno, gerente de Gestão de Pessoas.



Ser cada vez mais sustentável é uma missão importante para as empresas que querem construir um futuro promissor e com qualidade de vida para as novas gerações. Aqui na Rede, ao longo de todo o ano de 2020, várias iniciativas foram realizadas, que resultaram em economia de energia, redução de impressões em papel, coleta e descarte correto de lâmpadas, gás de refrigeração, óleo e baterias, além de melhorias no processo de reciclagem de resíduos e logística reversa, com participação essencial do CD.

Em consumo de energia, seguimos com a política de compra de energia incentivada, produzida com fontes renováveis, essa iniciativa, com base em nossos dados de 2019, mais de 2 toneladas de CO2 (dióxido de carbono) deixaram de ser lançadas para a atmosfera durante o ano, esse trabalho é equivalente a 14 mil árvores crescendo durante 30 anos, conforme certificado COMERC SINERCONSULT.

promoveu a análise e controle de impressão por departamento e por colaborador, redução na quantidade de chamados e tempo de atendimento do suporte e custos por página impressa.

Pensando nos impactos que nosso trabalho causa diariamente no meio ambiente, em nossa qualidade de vida e na distribuição do nosso tempo, propomos um novo jeito de agir! O projeto "Atitude Consciente" traz para nós 3 focos principais na Rede São Vicente: Sustentabilidade, Produtividade e Otimização de Processos. A pergunta que deixo para você é, como administrar melhor o nosso tempo, melhorando processos já existentes e pensando no meio ambiente?

Vamos juntos criar iniciativas para deixar o mundo melhor, esse desafio nossa Rede com certeza continuará a buscar!



Na Sede Administrativa, a área de tecnologia da informação também realizou ações para minimizar o impacto ambiental e promover a digitalização dos processos. Através do Outsourcing de impressão (terceirização) com locais de impressão compartilhada e reanálise de processos e da real necessidade de arquivos físicos, os setores reduziram suas impressões ao menos em 35%, alguns alcançaram até 60% de redução. A ação



## UMA NOVA FILIAL EM BARUERI

Em 2021, teremos muitas iniciativas em nossa empresa e a primeira delas é a inauguração da nossa primeira loja em Barueri-SP. Estamos trabalhando fortemente para que nossa loja fique pronta até o início do segundo semestre.

Serão mais de 200 contratações diretas e 15.000 metros quadrados de área construída em uma região importante e desafiadora para o crescimento da rede.

## FOCO EM NOSSAS FORTALEZAS AÇOUGUE E FLV

Teremos muitas iniciativas nestas duas áreas da empresa! Desde mudança de processos, treinamentos, enfim, melhorias para que possamos cada dia mais sermos reconhecidos como o melhor Açougue e Hortifruti nas cidades que atuamos.



## ONIMICHANNEL - OMNICANALIDADE

Até aqui, construímos uma importante jornada no varejo físico, com o crescimento em número de lojas e a ampliação da presença em novas cidades. Esperamos continuar com esse crescimento sustentável da companhia, que hoje já é "multi canal", atendendo e se relacionando com o cliente em diversos canais, como as lojas físicas, o e-commerce (vendas online), o televendas ou vendas corporativas, assim como também pelo Cartão Fácil Pra Pagar, e pelo programa de relacionamento

## FÁCIL PRA VOCÊ

Como uma nova missão de inovação dos negócios, queremos nos tornar uma empresa "omnicanal", o que significa que buscaremos continuamente a melhoria da experiência que o cliente tem, ao utilizar os diversos canais existentes, onde ele possa se sentir único e compreendido dentro de suas necessidades. Diversas iniciativas no sentido de ampliar nossa estratégia omnicanal estão por vir, aguarde!

**EM 2021 EU VOU**

### **Cristine Carrijo Campos Engenheira de Segurança do Trabalho - ADM**

Participar de uma corrida de montanha! Esse era um objetivo que eu tinha para 2020, mas por conta da Pandemia ele teve que ser adiado.

Para atingir meu objetivo, eu participo dos treinos que são oferecidos no SV em Movimento!

Ser participante de uma corrida de montanha é estar em contato com a Natureza, cuidando da minha Qualidade de Vida, que são duas coisas que considero importantes para mim!

### **Elisabete – Assistente de Atendimento LOJA 12**

Conquistar meu sonho de ter meu próprio carro, que será fruto do meu esforço e trabalho diário! Que 2021 seja um lindo ano e traga momentos incríveis!

### **Kleber Rodrigo dos Santos Fiscal de Loja – LOJA 01**

Terminar minha faculdade de Educação Física! E além disso, quero fazer um curso de segurança e escolta armada para aperfeiçoar a minha atuação como Fiscal de Loja da Rede!

### **Gian Ricardo Castilho – Analista de Planejamento e Controle de Estoque - CD**

Ingressar na pós graduação de supply chain, para melhorar meu desenvolvimento profissional e pessoal, agregando assim produtividade no processo de logística e abastecimento da rede supermercado São Vicente e Arena atacado, visando o crescimento e aprimoramento em meu setor de atuação no CD!

