



O Programa **NEXOS** anuncia o lançamento do desafio **JORNADA DE ATENDIMENTO PHYGITAL** da **Iguatemi Empresa de Shoppings Centers**, e convida startups de todo o país para participarem deste importante momento de transformação do mercado de shopping centers do Brasil.

A **Iguatemi** proporcionará aos pequenos negócios inovadores a oportunidade de se engajarem neste crescente mercado em parceria com o Programa **NEXOS**, por meio da proposição e execução de projetos de pesquisa e desenvolvimento colaborativos.

As startups selecionadas receberão todo o pacote de benefícios previstos pelo Programa, tais como o acesso a serviços de incubação e aceleração, bem como investimentos diretos em pesquisa, desenvolvimento e inovação de tecnologias, produtos, serviços e soluções para o setor, além de apoio técnico-jurídico sobre instrumentos fiscais de apoio à inovação utilizados neste programa.

Sobre a Iguatemi

A Iguatemi é uma das principais empresas *full-service* de shopping centers do país, em termos de ABL, e os detentores da marca mais reconhecida do setor. Esta é a décima vez consecutiva que a empresa, única do setor de shoppings, figura nessa pesquisa conduzida pela *Kantar Millward Brown*. Possuímos participações em 16 shopping centers e dois *outlets* (dos quais 15 shopping centers e dois *outlets* estão sob nossa administração) e 3 torres comerciais, que totalizam aproximadamente 758 mil m² de ABL (Área Bruta Locável) total. Nossos shoppings estão voltados para o público de classes "A" e "B" e estão inseridos nos centros comerciais mais desenvolvidos do Brasil (regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste), em localizações privilegiadas nas principais cidades do país. Atuamos também no desenvolvimento de projetos multiuso, no entorno dos shopping centers, a fim de capturar as sinergias entre os shopping centers e tais empreendimentos.

Nossos principais shopping centers - Iguatemi São Paulo, JK Iguatemi, Iguatemi Campinas e Iguatemi Porto

Operação:

 **banprotec**

Realização:

 **SEBRAE**



Alegre - estão entre os dez maiores aluguéis por metro quadrado do Brasil, entre os concorrentes com capital aberto, sendo que o Iguatemi São Paulo possui o segundo aluguel por m² mais elevado da América Latina, segundo dados de companhias abertas do setor. Nossa carteira de shopping centers e a consistência dos serviços que prestamos aos nossos lojistas e consumidores nos permitiram criar a marca de shopping centers mais reconhecidas do Brasil e a 24^a marca mais valiosa do país, segundo pesquisa da Istoé Dinheiro (As 50 Marcas Mais Valiosas do Brasil, 2017).

Saiba mais em <https://iguatemi.com.br/>.

O Desafio

A **Iguatemi** convida empreendedores de todos o país a apresentarem propostas de novas soluções tecnológicas para:

- **Tema: JORNADA DE ATENDIMENTO PHYGITAL**
 - **Tema:** o varejo vem se transformando constantemente e uma tendência do mercado é que os clientes tenham um comportamento entre o mundo digital e físico, o então chamado *phygital*. Nesta jornada o cliente pode iniciar um atendimento online e terminar *off-line*, ou até mesmo vice-versa, proporcionando personalização e experiências únicas através de um shopping todo conectado.
- **Descrição do Desafio (problema/objetivo):**

Atualmente nosso atendimento segue padronização estabelecida pela Iguatemi, onde todos os funcionários são treinados para realizar atendimentos de extrema excelência. No entanto, esse atendimento não é controlado, nem medido por nenhuma ferramenta o que faz que cada shopping estipule o seu próprio processo.

Neste projeto um dos objetivos é garantir que todos os clientes tenham uma experiência UAU dentro e fora dos shoppings, garantindo total satisfação e atendimento personalizado de suas demandas. Outro objetivo será construir processos padronizados considerando a jornada *phygital*, com indicadores de sucesso, SLA's e gestão dos atendimentos que nos permita conhecer melhor as demandas dos nossos clientes, bem como cada perfil.

- **Tecnologias relacionadas:**

Recomendamos que as tecnologias utilizadas sejam *user friendly*, garantindo a boa usabilidade por pessoas de diferentes idades e níveis de conhecimento tecnológico. Além disso, é necessário que a comunicação possua três idiomas, Português, Inglês e Espanhol, onde o principal seja o Português.

As tecnologias apresentadas devem oferecer serviço para atendimentos *online* e *off-line*, dentro e fora do shopping.

A solução para o desafio pode considerar a integração de tecnologias diversas, bem como diferentes ferramentas. Ou seja, consideramos a composição de mais de uma solução para a entrega do desafio.

Não é exigido nenhuma tecnologia específica para esse projeto.



- **Requisitos:**

As tecnologias apresentadas devem oferecer serviço para atendimentos *online* e *offline*, dentro e fora do shopping garantido a excelência no atendimento e na criação de experiências personalizadas para cada cliente.

Critérios de elegibilidade para os pequenos negócios inovadores

- Ser um pequeno negócio inovador formalizado (com CNPJ), conforme preconiza a Lei complementar 123/2006, legalmente estabelecido em território nacional, limitado ao faturamento anual máximo de R\$ 4,8 milhões de reais e alinhado às áreas de interesse desta chamada.
- Disponibilidade para realizar um contrato de incubação / aceleração com um dos ambientes credenciados ao NEXOS durante o período de desenvolvimento tecnológico ao qual essa chamada se propõe. A lista com os ambientes de inovação aprovados no Programa NEXOS encontra-se no link abaixo:

http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Nexos%20-%20Ambientes%20aprovados_29.4.pdf

- Os critérios de seleção dos pequenos negócios inovadores são:
 - *Competência tecnológica para atender ao desafio (peso 3);*
 - *Aderência às áreas de interesse do desafio (peso 3);*
 - *Potencial de mercado (peso 2);*
 - *Maturidade da solução (peso 2).*
- Serão apoiados projetos com valores entre R\$ 100.000,00 (cem mil) a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais). O comitê gestor do Programa poderá avaliar os montantes pleiteados e, caso julgue necessário, solicitar ajustes orçamentários nas propostas.
- Proponentes que possuam ativos de propriedade intelectual referentes ao objeto da proposta, por exemplo, patentes, registros de *software* ou registro de marca são incentivados a apresentar evidências e documentos que comprovem anterioridade como anexo à documentação legal exigida para a submissão da proposta.
- **A seleção dos pequenos negócios inovadores será de inteira responsabilidade do Iguatemi. Não caberá recurso ou questionamento sobre essa decisão.**

Os candidatos poderão submeter suas propostas de projetos por meio do formulário disponível no endereço <http://sebrae.com.br/nexos> até às 23h59 do dia 30/09/2019.

Recomenda-se que os pequenos negócios participantes leiam atentamente o regulamento do Programa NEXOS no endereço acima citado.

**Cronograma do desafio**

Ação	Prazo
Lançamento do desafio	15/08/2019
Período de inscrição	15/08/2019 a 30/09/2019
Análise das inscrições	01/10/2019 a 14/10/2019
Anúncio dos selecionados	15/10/2019
Assinatura do contrato de investimento em PDI (com a Iguatemi)	28/10/2019
Assinatura do contrato de incubação (com incubadora ou aceleradora credenciada)	31/10/2019
Execução do Projeto	01/11/2019 a 30/08/2020