



**MRV Day**

**12 De Dezembro de 2017**

Esta apresentação contém declarações prospectivas. Tais informações não são apenas fatos históricos, mas refletem as metas e as expectativas da direção da MRV Engenharia (“MRV” ou “Companhia”). As palavras "antecipa", "acredita", "espera", "prevê", "pretende", "planeja", "estima", "projeta", "objetiva" e similares são declarações prospectivas. Embora acreditemos que essas declarações prospectivas se baseiem em pressupostos razoáveis, essas declarações estão sujeitas a vários riscos e incertezas, e são feitas levando em conta as informações às quais a MRV Engenharia atualmente tem acesso. A MRV Engenharia não se obriga a atualizar esta apresentação mediante novas informações e/ou acontecimentos futuros. A MRV Engenharia não se responsabiliza por operações ou decisões de investimento tomadas com base nas informações contidas nesta apresentação.

Esta apresentação não constitui uma oferta, ou convite, ou solicitação para compra de ações ou qualquer outro ativo mobiliário da Companhia. Nem esta apresentação ou qualquer informação aqui contida deve servir de base para qualquer contrato ou compromisso.

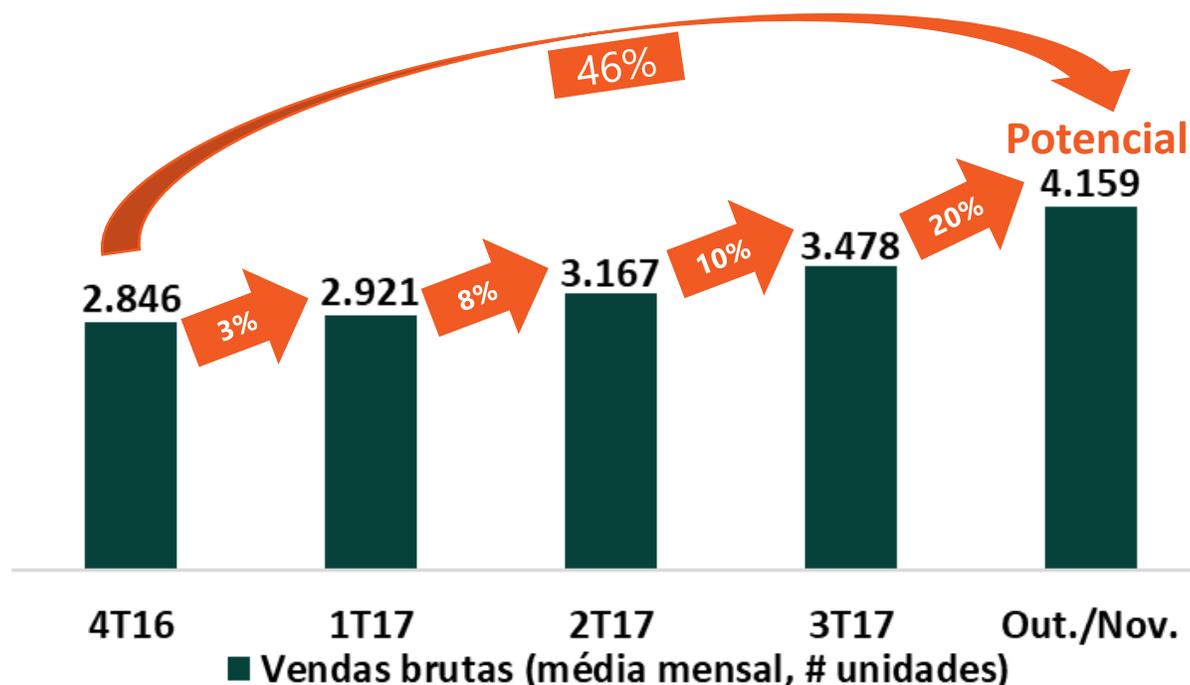
Os dados de mercado e informações sobre dados competitivos, incluindo projeções de mercado, utilizados nesta apresentação foram obtidos através de pesquisas internas, externas, documentos públicos e dados de mercado. Apesar de não termos nenhuma razão para acreditar que estes dados não sejam confiáveis, a MRV não efetuou procedimentos independentes visando verificar dados competitivos, participação de mercado, tamanho do mercado, crescimento da indústria e do mercado ou qualquer outro dado fornecido por terceiros ou publicações. A MRV não fornece qualquer representação quanto à estes dados estarem corretos.

O EBITDA, de acordo com o Ofício Circular CVM 1/2007, pode ser definido como lucros antes das receitas (despesas) financeiras líquidas, imposto de renda e contribuição social, depreciação e amortização e resultados não operacionais. O EBITDA é utilizado como uma medida de desempenho pela administração da Companhia e não é uma medida adotada pelas Práticas Contábeis Brasileiras ou Americanas, não representa o fluxo de caixa para os períodos apresentados e não deve ser considerado como um substituto para o lucro líquido, como indicador do desempenho operacional da MRV ou como substituto para o fluxo de caixa, nem tampouco como indicador de liquidez.

A administração da MRV acredita que o EBITDA é uma medida prática para aferir seu desempenho operacional e permitir uma comparação com outras companhias do mesmo segmento. Entretanto, ressalta-se que o EBITDA não é uma medida estabelecida de acordo com os Princípios Contábeis Brasileiros (Legislação Societária ou BR GAAP) ou Princípios Contábeis Norte-Americanos (US GAAP) e pode ser definido e calculado de maneira diversa por outras companhias.

1. Abertura
2. 10 anos de IPO
3. Solidez do setor de habitação
4. A MRV: crescimento sustentável
5. Landbank: estratégia de lojas
6. Produção: eficiência operacional
7. Marketing e Vendas
8. Relacionamento com clientes
9. Recursos Humanos
10. Projetos de TI
11. Grandes Projetos
12. Finanças
13. Oportunidade de mercado
14. Mensagem dos Presidentes

## Vendas Brutas (média mensal, # unidades)



Dezembro possui potencial para ser o melhor mês de vendas do ano

No 4T17 tivemos os melhores meses de outubro e novembro da história da Companhia.

10 anos de IPO



**10 anos de IPO  
40 mil unidades**

**Estratégia de diversificação geográfica**

**De 4 mil para 40 mil unidades**

**# de cidades: de 28 para 148**

**Receita Líquida (R\$ bilhões) : de R\$ 0,4 para R\$ 4,2**

**Lucro Líquido (R\$ milhões): de R\$ 43 para R\$ 557**

**Landbank (R\$ bilhões): de R\$ 1,4 para R\$ 44,2**

**Geração de Caixa 5 anos (R\$ bilhões): R\$ 2,8**

**Novo ciclo de crescimento  
60 mil unidades**

**Aumento de Market share nas grandes  
cidades**

**De 40 mil para 60 mil unidades**

**Conceito de Lojas**

**Novo método construtivo**

**Nova linha de produtos**

# Prêmios: Relacionamento com clientes

Cliente SA



Melhor Contribuição e responsabilidade Social  
1º e 3º lugares



Marcas mais engajadas com seus Clientes  
na categoria

Conarec



## INOVAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE

ESTUDOS PARA INOVAÇÃO EM SUSTENTABILIDADE

Para a MRV Engenharia, ser sustentável exige inovação. Investimos alto em estudos, pesquisas e na mobilização de stakeholders e especialistas de diversas áreas da companhia que se debruçam sobre cada projeto da MRV a fim de encontrar soluções econômica, social e ambientalmente viáveis.

O resultado desse ciclo de inovação são insights, novos modelos de produção, desenvolvimento de novas tecnologias e ganho de competitividade para o setor da construção civil, assim como menos impacto negativo na sociedade.

15/02/2017

### MRV ENGENHARIA GANHA PRÊMIO CBIC DE INOVAÇÃO E SUSTENTABILIDADE

27/06/2017

### MRV CONQUISTA PRIMEIRO LUGAR NO PRÊMIO NACIONAL DE INOVAÇÃO

A MRV Engenharia  
2016/2017

... empresa mais inovadora no Prêmio Nacional de Inovação - Edição

16/05/2017

### FOMENTAR INOVAÇÃO É APOSTA DA MRV, LOCALIZA E INTERMEDIUM

Investimento conjunto no projeto é de R\$ 3 milhões

14/11/2017

### MRV ENGENHARIA ALIA SUSTENTABILIDADE E INOVAÇÃO NAS NOVAS LINHAS DE PRODUTOS

CONSTRUTORA LANÇA AS LINHAS ECO, BIO E PREMIUM



Prêmio  
Nacional  
de Inovação



PRÊMIO CBIC DE INOVAÇÃO  
E SUSTENTABILIDADE

PRÊMIO VALOR  
INOVAÇÃO  
BRASIL

2017

Uma das 150  
empresas mais  
inovadoras



Prêmio  PINI

# Prêmios: Tecnologia

- ✓ Desde 2010 **sempre entre as 100+** no uso de tecnologia no Brasil.
- ✓ Reconhecida quatro vezes como **a mais inovadora** e duas vezes como **IT leader** no segmento de Construção e Engenharia.



# Prêmios e Certificações: Sustentabilidade

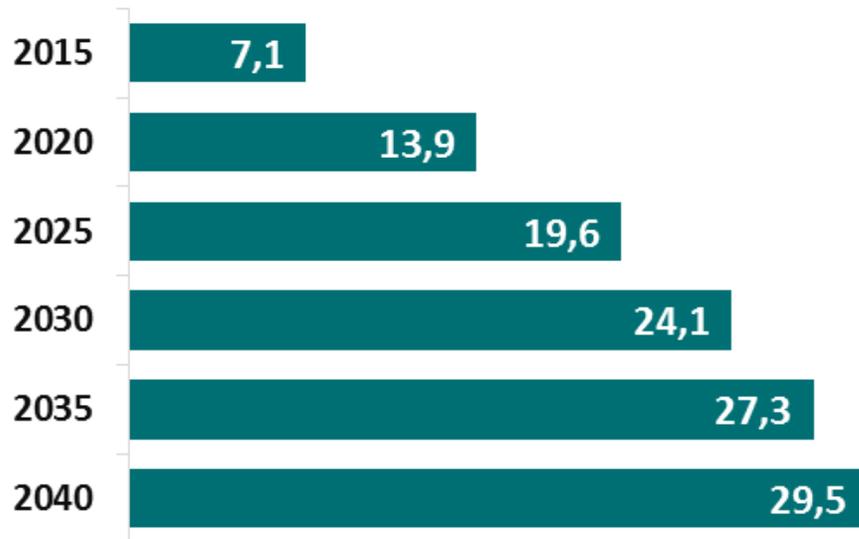


# Solidez do setor de habitação

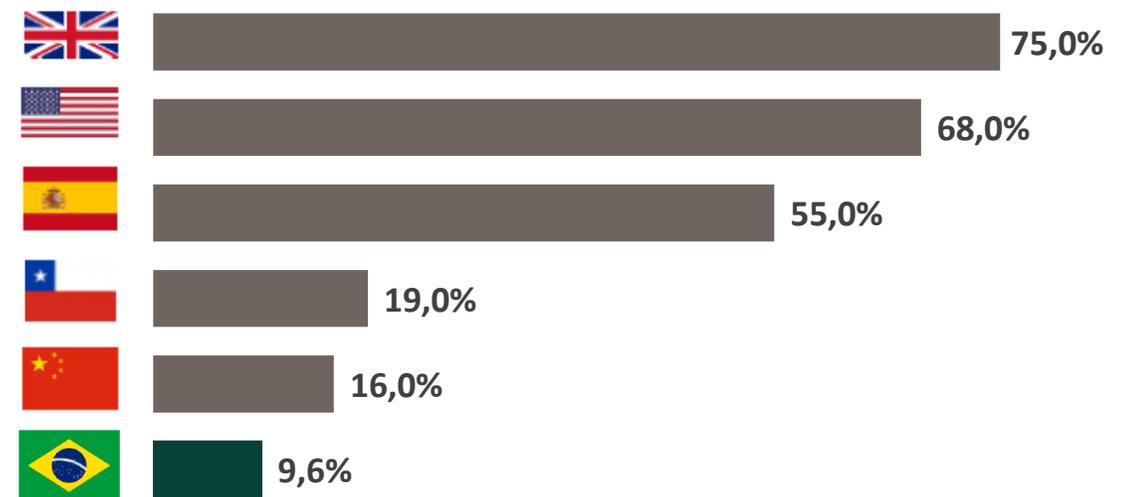
# Demanda de longo prazo e disponibilidade de Crédito

Déficit Habitacional de 7,7 milhões de domicílios em 2015, sendo 98% de famílias até 6 S.M.

**Demanda habitacional (acumulado)**  
(em milhões de unidades)



**Crédito Imobiliário / PIB**



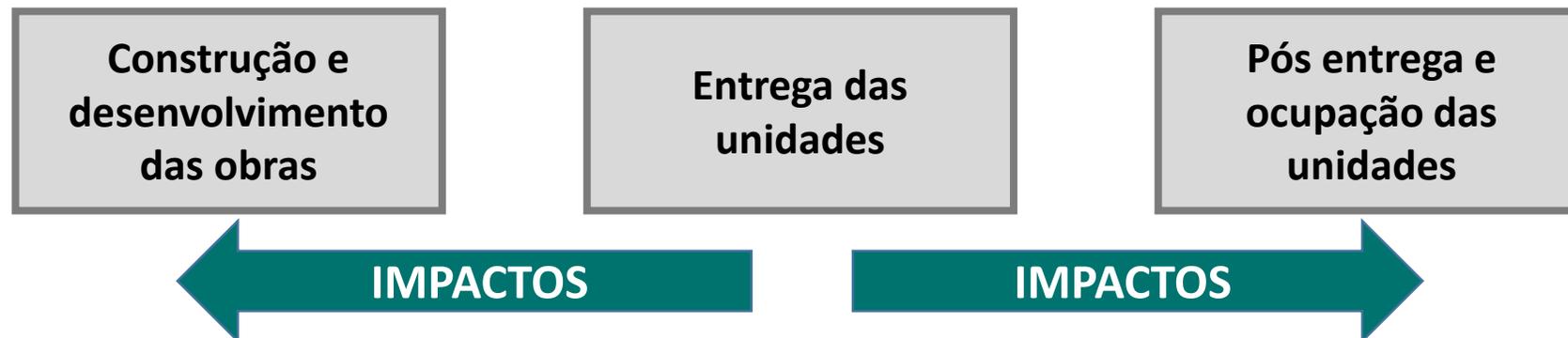
A MRV está focada na faixa de renda onde há maior formação de famílias, portanto maior demanda.

# Importância do Setor

Entre 2010 e 2017, o segmento foi responsável pela geração de:

- cerca de **1,9 milhões de empregos** em diferentes setores (indústria de transformação, comércio e construção).
- **R\$ 19,7 bilhões em impostos arrecadados**, sendo R\$ 7,3 bilhões na esfera federal (37,1%)

## Efeito multiplicador e de curto prazo





Nos últimos 10 anos investimos **R\$ 1 bilhão** em infraestrutura nas cidades em que atuamos

Ruas, Avenidas e Iluminação

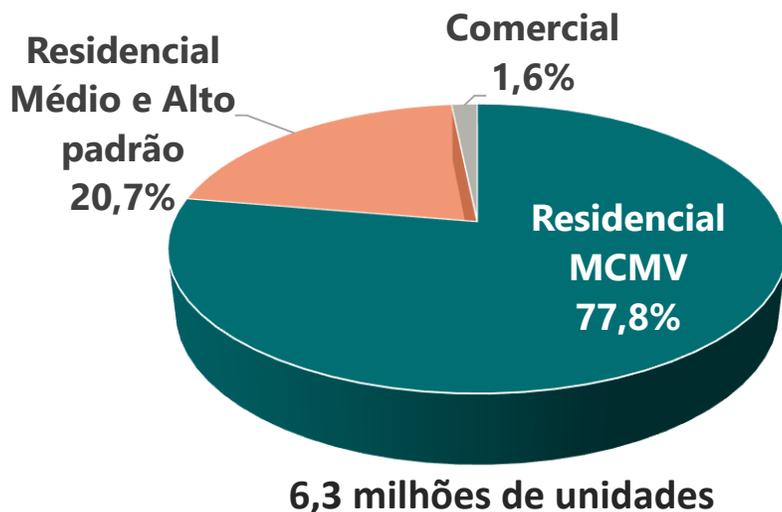
Praças, Escolas e Creches

Redes de Esgoto

Meio Ambiente

# MCMV não é programa de partido mas sim de Governo

Distribuição média de lançamentos  
(2008 a 2017\*)



O **crescimento sustentável** do segmento econômico vem contribuindo significativamente para atender a maior demanda habitacional do Brasil.

## Orçamento FGTS de 2018 a 2021:

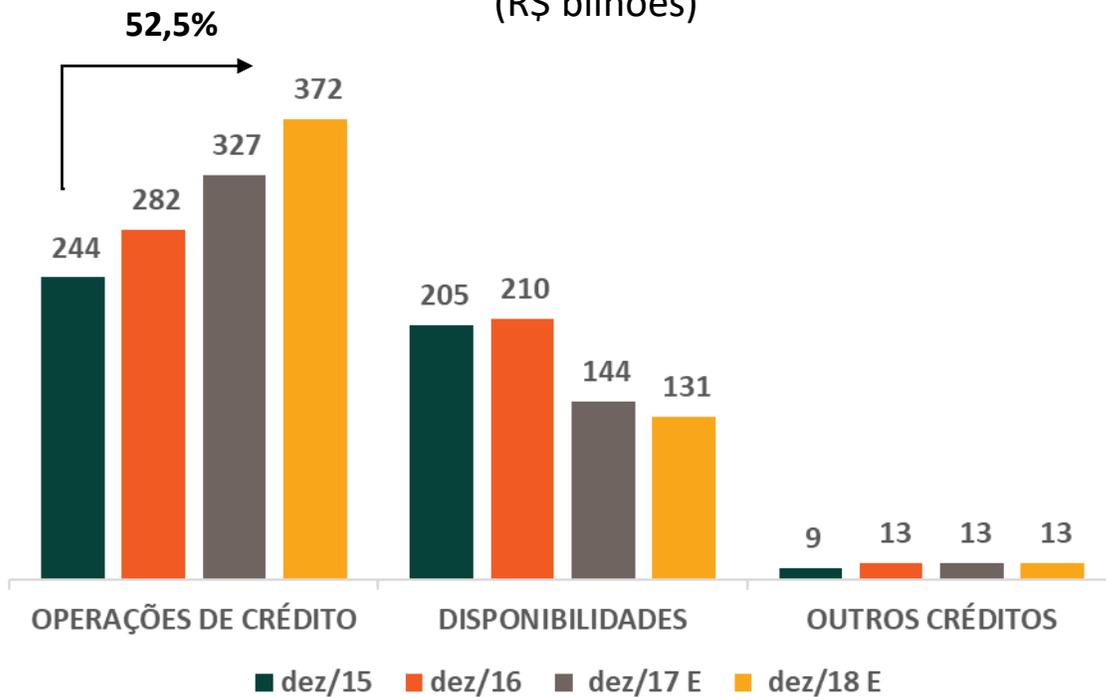
- R\$ 260 bilhões para financiar a habitação
- 90% direcionado para o segmento de atuação da MRV
- 1,6 milhões de moradias.

- Em 07/12/17 aprovada a IN nº 42 para realocação de recursos no Sul e Sudeste.

# Solidez do setor de habitação: FGTS

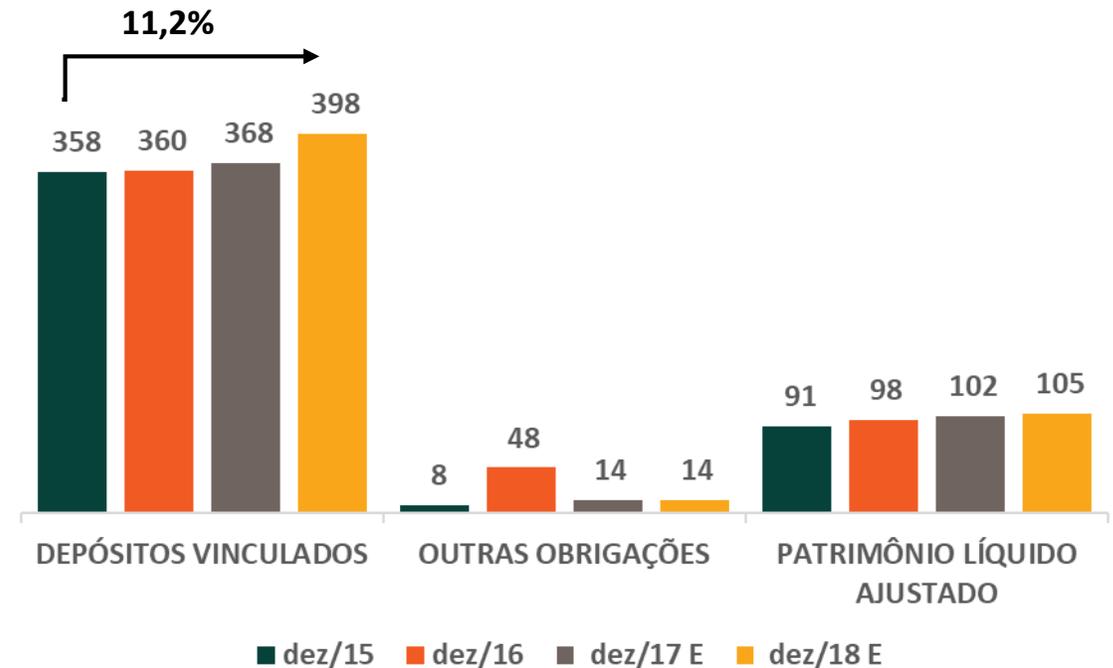
# FGTS: Solidez e Rentabilidade

**Comparativo Ativo FGTS**  
(R\$ bilhões)



**Crescimento consistente dos ativos aplicados em habitação, principal função do funding.**

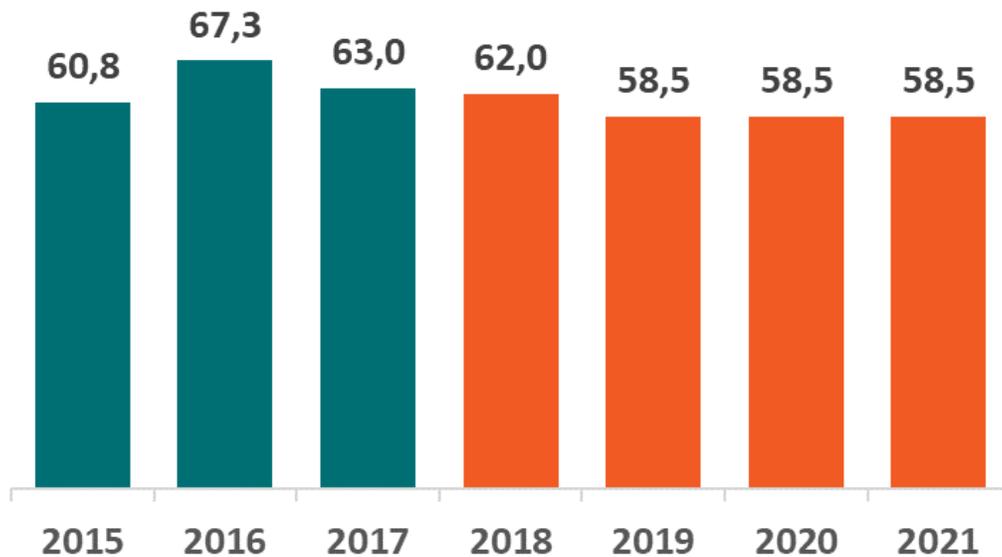
**Comparativo Passivo FGTS**  
(R\$ bilhões)



**Depósitos vinculados: retomada da atividade econômica contribui para o orçamento.**

# FGTS: Orçamento para habitação é prioridade

Orçamento Habitação Popular FGTS  
(R\$ bilhões)



Com o orçamento mais equilibrado, é necessário otimizar os recursos do fundo

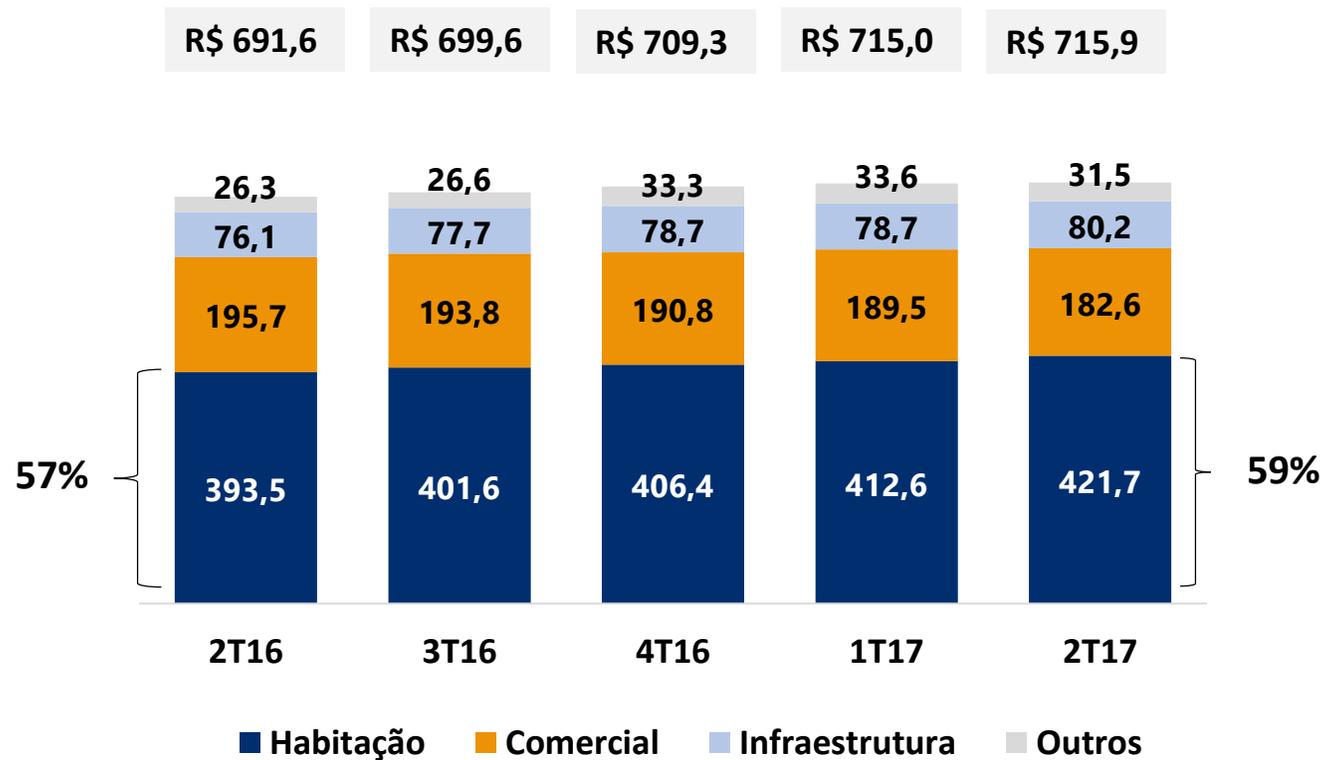
- QUALIDADE DOS EMPREENDIMENTOS
- DURABILIDADE DO IMÓVEL
- ASSISTÊNCIA TÉCNICA
- GARANTIA DO PAGAMENTO DE IMPOSTOS
- EMPREGO FORMAL
- AUMENTO DO SHARE DA MRV**

Com maior governança sendo exigida pelo funding, as empresas com maior grau de formalização e profissionalismo, que entregam produto de qualidade terão mais sucesso no acesso aos recursos.

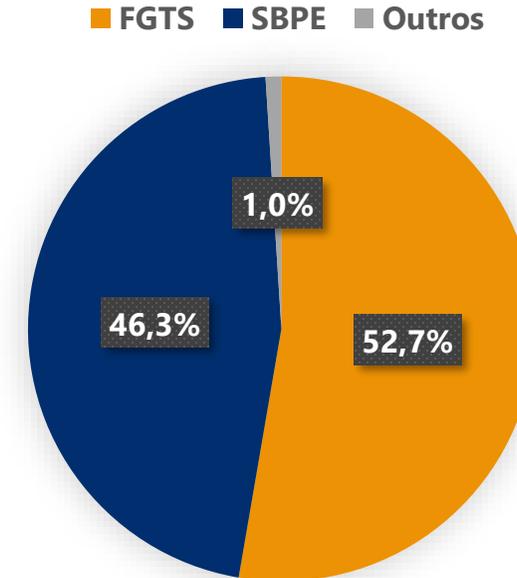
# Solidez do setor de habitação: CEF – Principal Player

# CEF: Carteira de crédito com foco no habitacional

Carteira de Crédito Ampliada (R\$ bilhões)

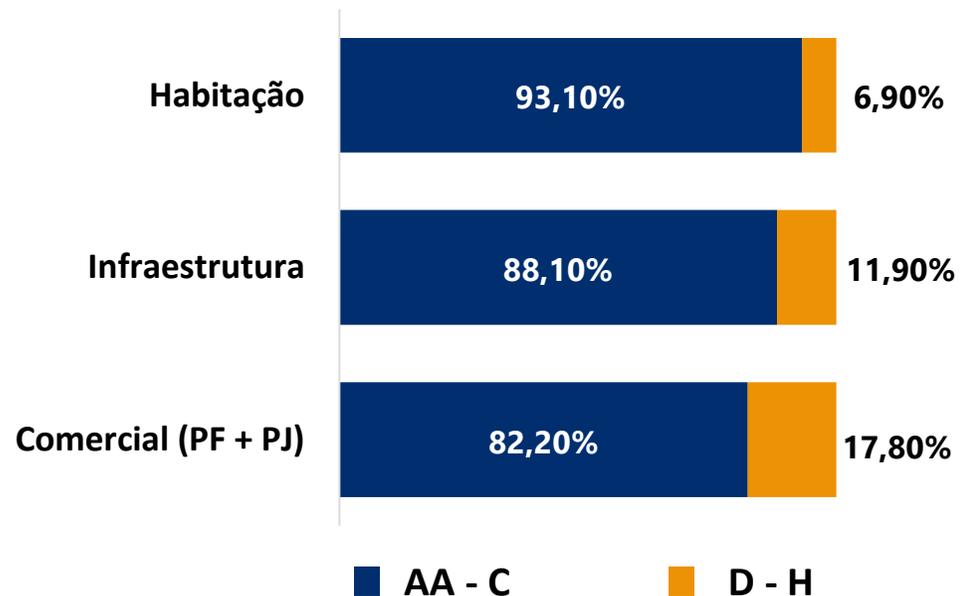


Crédito Habitacional (R\$ bilhões)

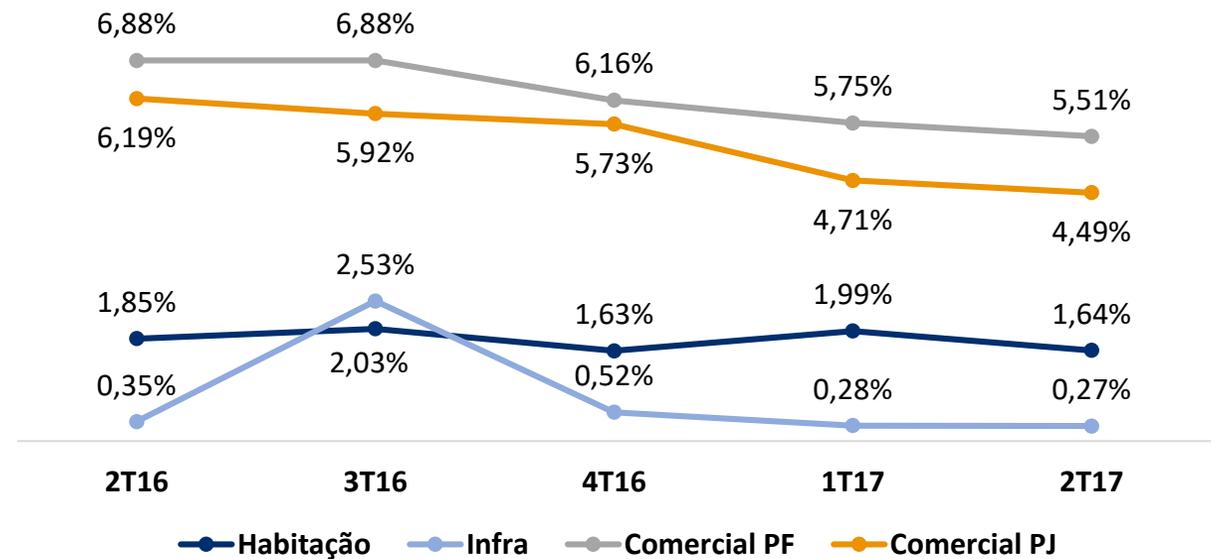


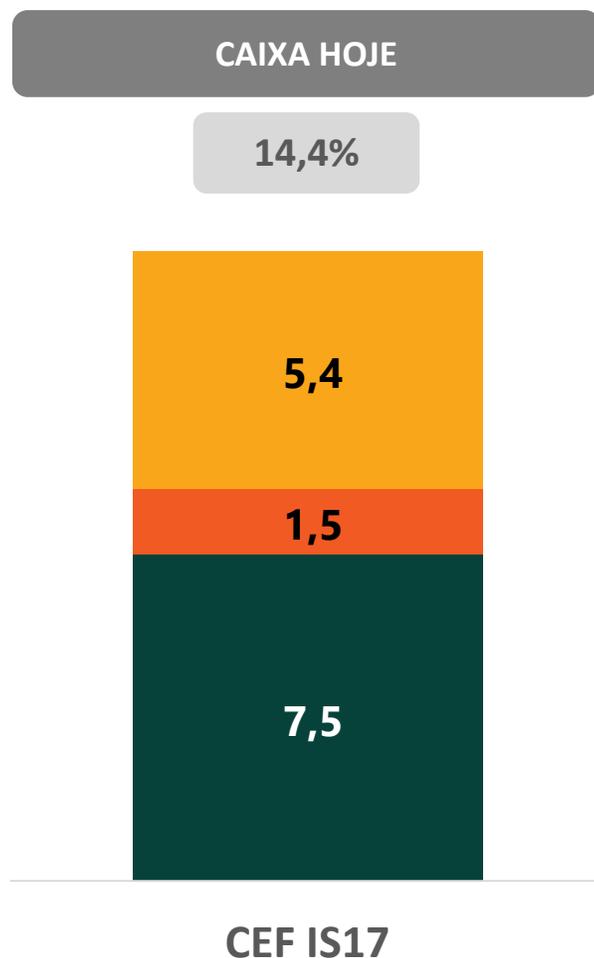
# CEF: Habitacional é saudável e inadimplência estável

**Qualidade da Carteira**  
Rating (%)  
(de acordo com a Resolução CMN 2.682/99)



**Índice de Inadimplência – acima de 90 dia (%)**





**I. Basiléia no futuro será mais rigorosa**

**II. CEF está dedicada a cumprir com as novas exigências**

**III. Redução dos dividendos, diminuir outras carteiras, venda de ativos, emissão de instrumentos híbridos de capital, etc.**

**IV. Aprovação do PL que permite bônus perpétuos.**

# Financiamento PF no MCMV tem impacto reduzido na Basiléia

<i>Renda Familiar</i>	<i>MUTUÁRIO</i>	<i>FGTS</i>
De R\$ 2.350 a R\$ 2.455	0,00%	2,16%
De R\$ 2.455 a R\$ 2.600	0,50%	1,66%
De R\$ 2.600 a R\$ 3.275	1,00%	1,16%
De R\$ 3.275 a R\$ 4.000	2,00%	0,16%
De R\$ 4.000 a R\$ 7.000	2,16%	0,00%
De R\$ 7.000 a R\$ 9.000	2,16%	0,00%

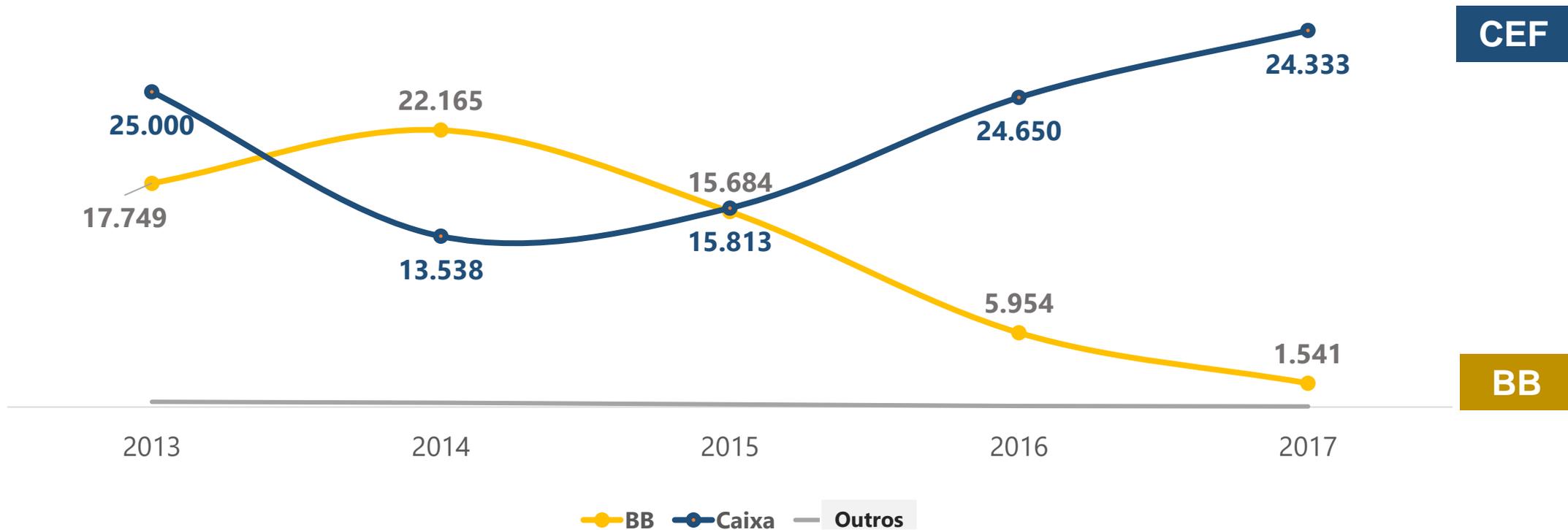
O percentual suportado pelo FGTS é pago à vista ao agente financeiro, limitado a R\$ 21 mil reais.

Compõe o resultado da Caixa e compensa os 35% do capital alocado para LTV's abaixo de 80% em Basiléia.

- **A CEF vai endereçar a Basiléia**
- **Renda até R\$ 4 mil não compromete capital da CEF**
- **CEF é a maior operadora do programa habitacional e atua como “regulador” no setor.**

# BB – Retomada da parceria

Repasses por Banco  
(# unidades)



# A MRV: crescimento sustentável

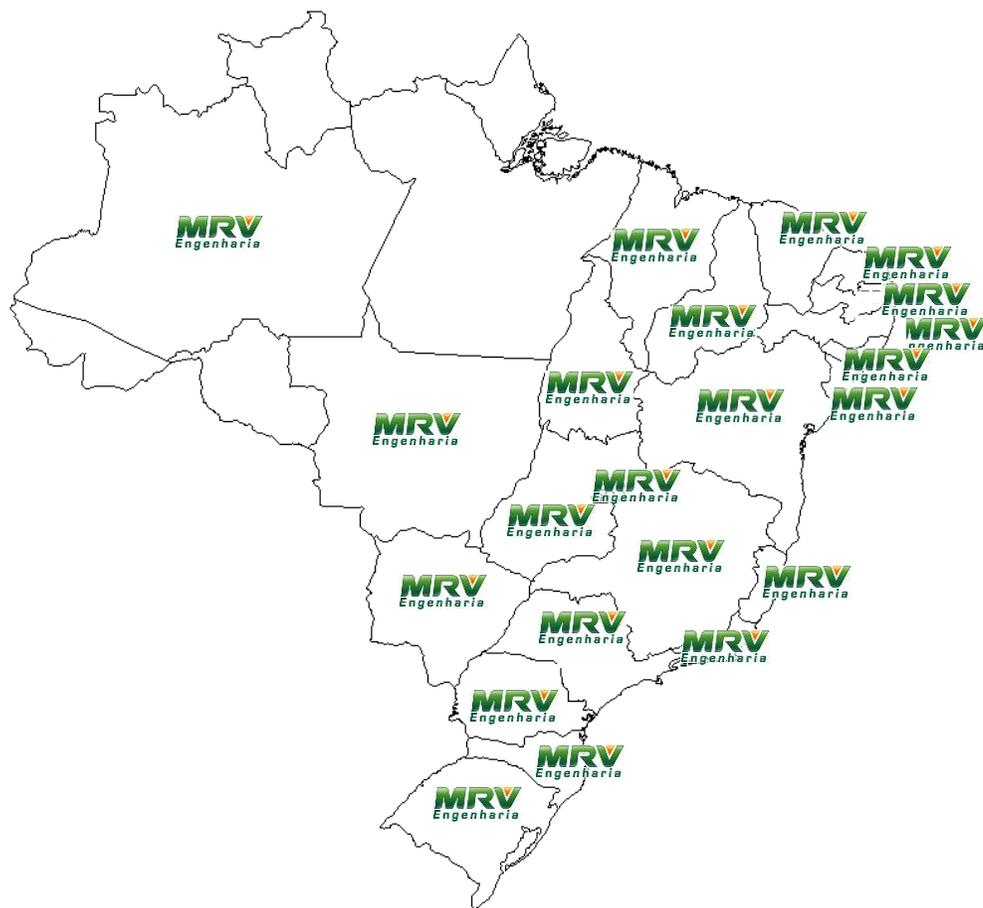
- Maior construtora da América Latina
- **Abrangência nacional** (148 cidades e 22 estados)
- Pelo 2º ano consecutivo na carteira do **ISE – Índice de Sustentabilidade Empresarial**
- MRVE3 faz parte de carteiras de **15 índices da Bolsa** (B3)
- **Market cap** de R\$ 5,7 bilhões (US\$ 1,7 bilhões\*)
- 5 anos recorrentes de **geração de caixa**
- Mais de **22 mil colaboradores**



\* (13/11/2017: US\$ 1 = R\$ 3,287)



# Abrangência nacional e dispersão



Potencial de crescimento

Maior dispersão entre lojas

Mais lançamentos

Mais estoque

Mais vendas

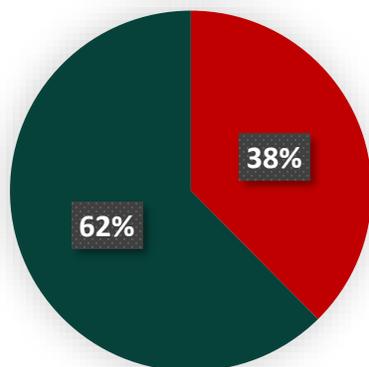
Estratégia implementada

Dispersão geográfica proporciona um diferencial competitivo e fortalece a marca. Presença nacional permite maior capilaridade e segurança em períodos de instabilidade econômica.

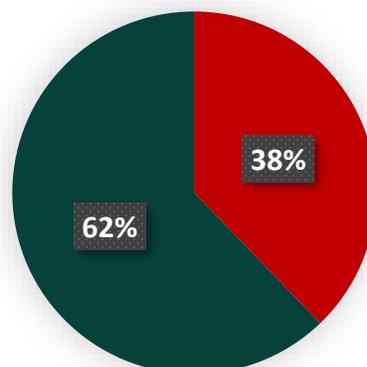
# Liderança nacional

■ Construtora B ■ MRV

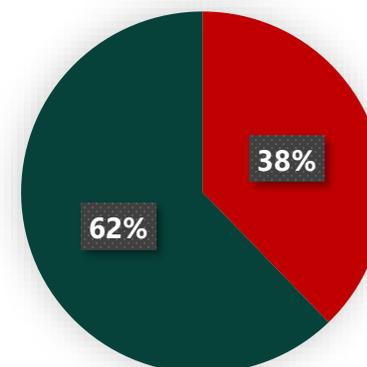
RM de Belo Horizonte



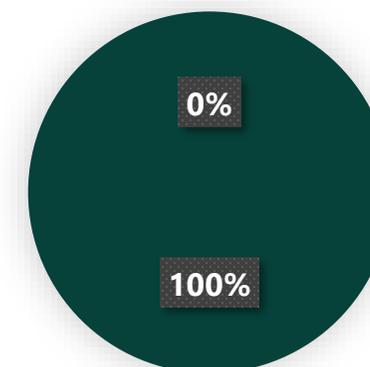
RM do Rio de Janeiro



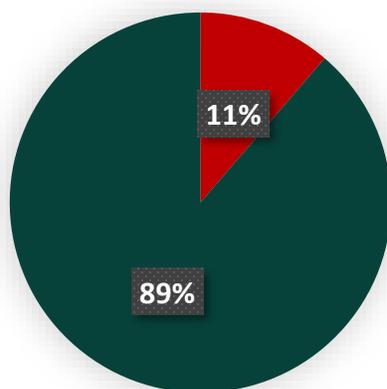
RM de São Paulo



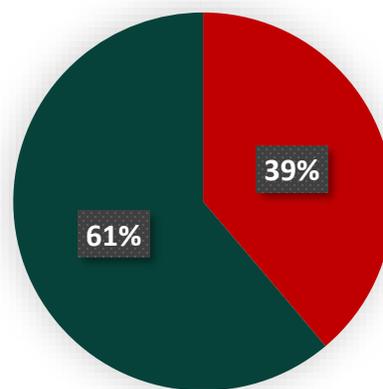
RM Campinas



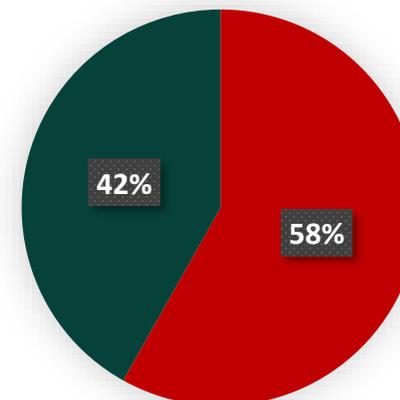
RM de Curitiba



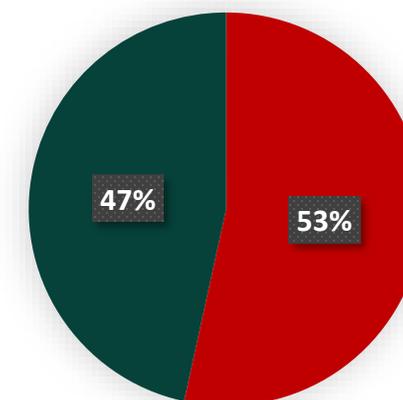
RM de Porto Alegre



RM de Salvador



RM de Recife



# Liderança nacional

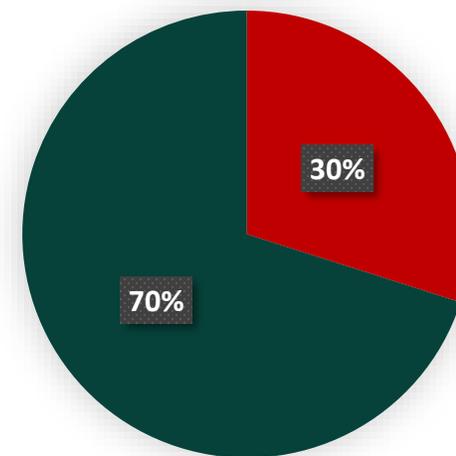
## REGIÕES METROPOLITANAS

■ Construtora B ■ MRV

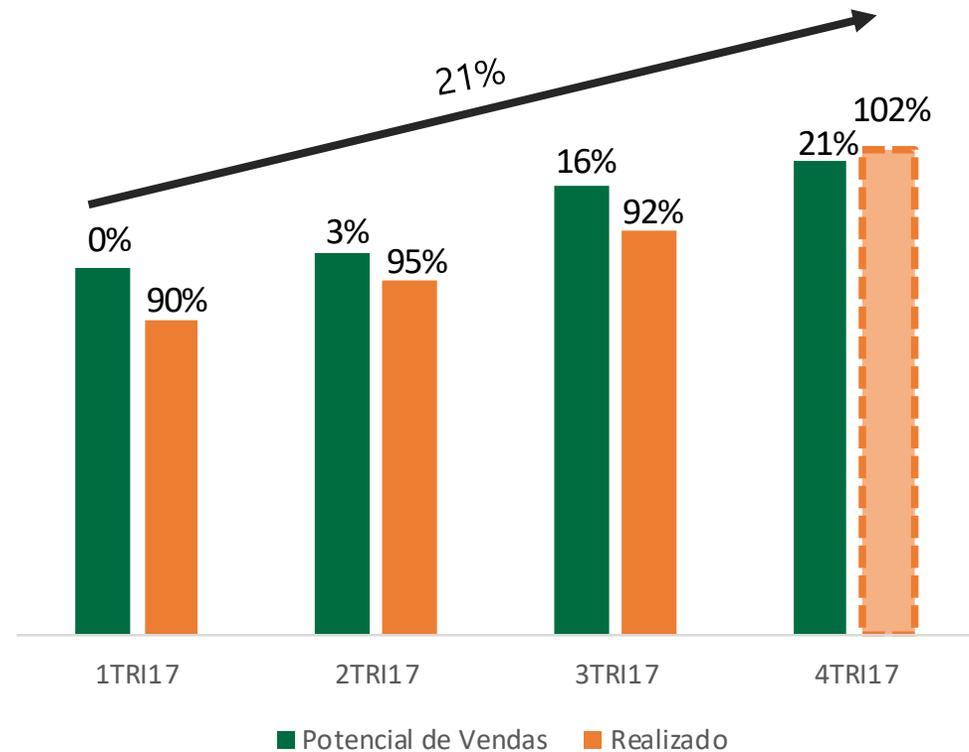


A MRV está presente nos maiores polos econômicos do país. Nas 17 maiores regiões metropolitanas do país a MRV possui um share de 70%.

■ Construtora B ■ MRV



## Evolução de Potencial de Vendas x Vendas

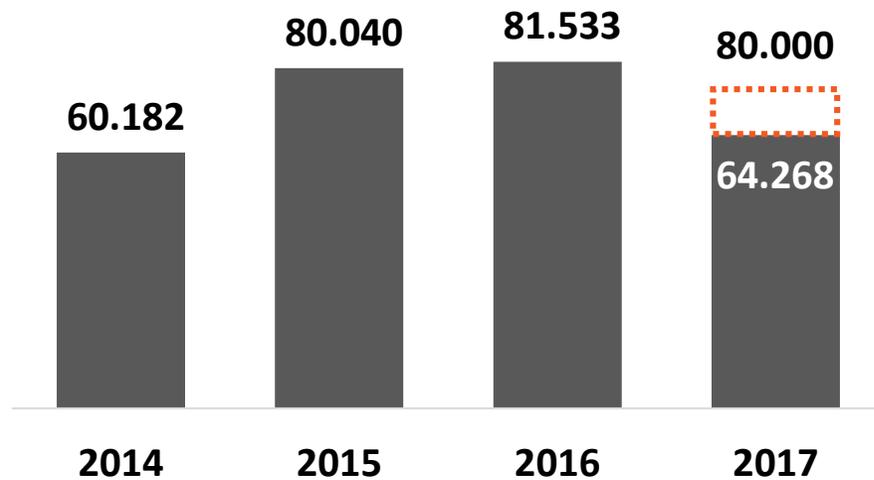


Liderança com potencial para aumentar o market share em todos os mercados.

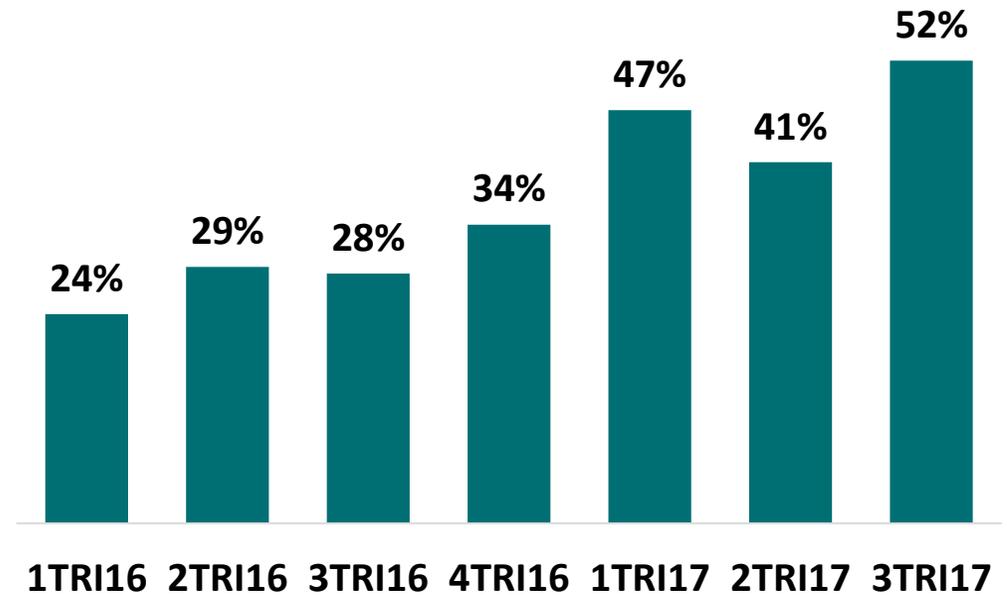
# Landbank – Estratégia de Lojas

A deterioração do mercado contribuiu para a compra de terrenos bem localizados com preços atrativos.

### Aquisição de Frações (unidades)

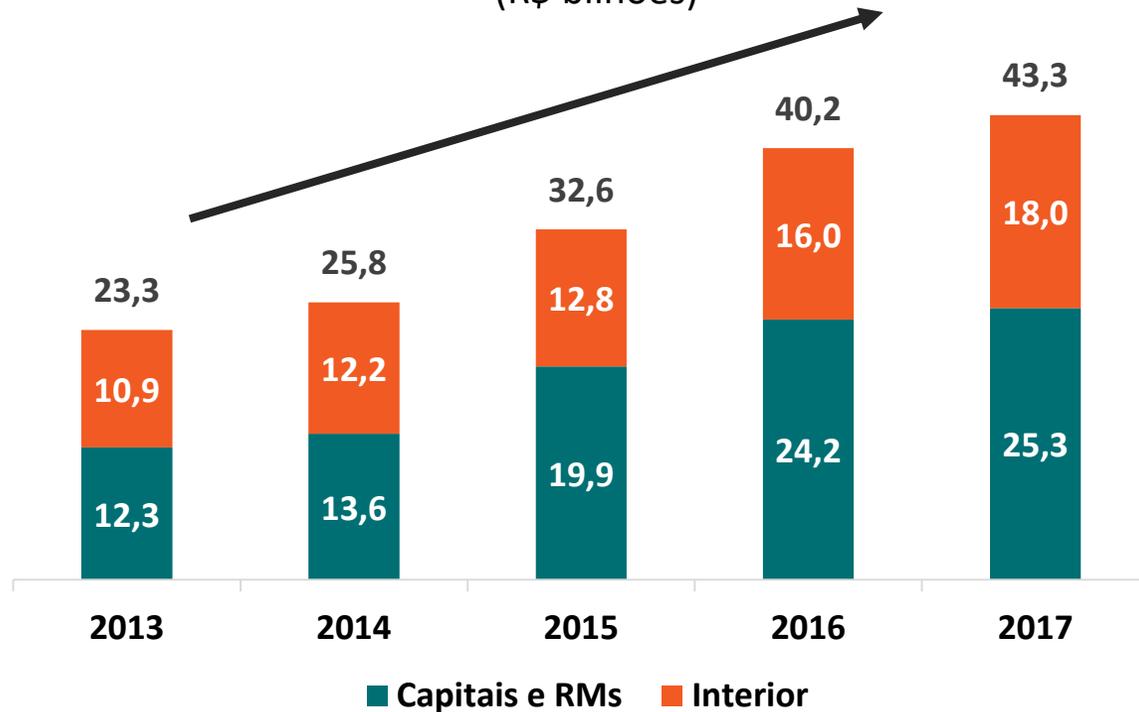


### % Adquirido com Permuta

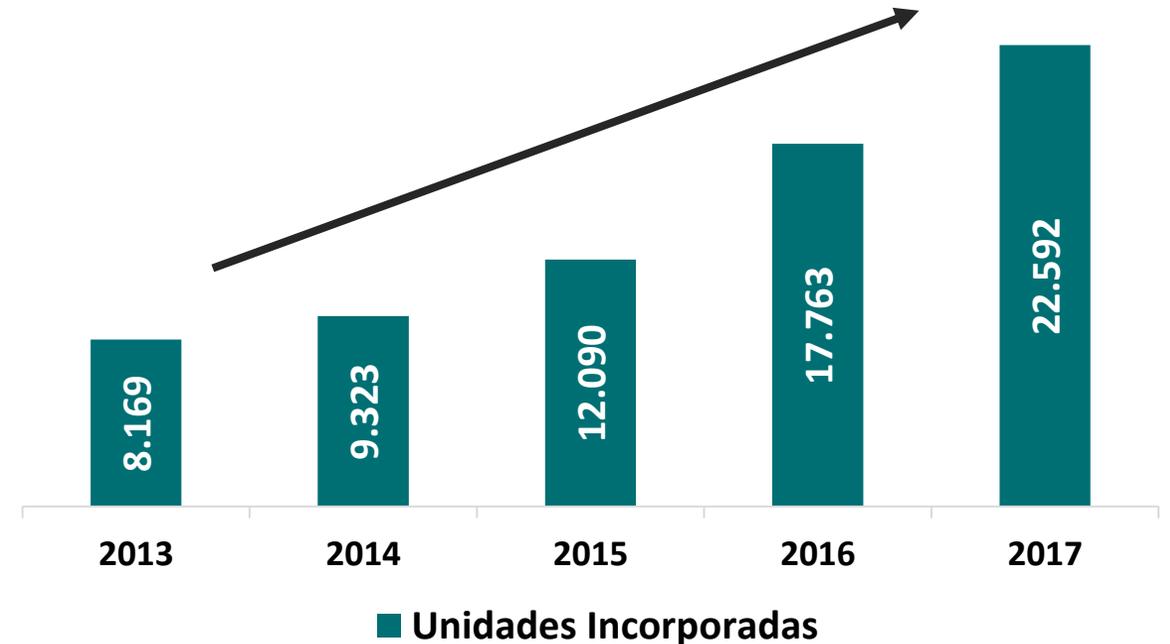


## Crescimento da participação em grandes centros

(R\$ bilhões)



## Aumento no nº de unidades incorporadas

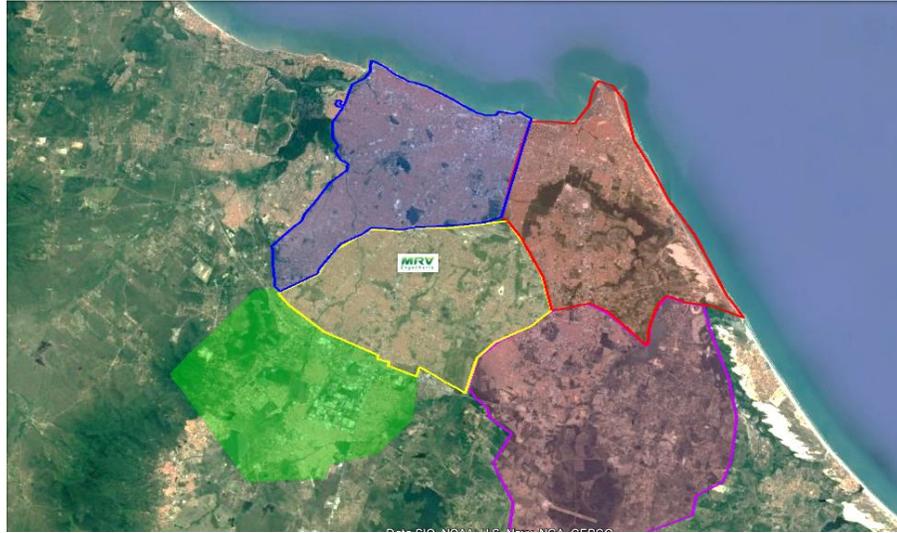


O landbank está pronto para propiciar o crescimento da companhia.  
Desde 2014 o landbank em grandes cidades aumentou 80%.

# Estratégia de lojas: recapitulando (MRV DAY 2016)

Fortaleza

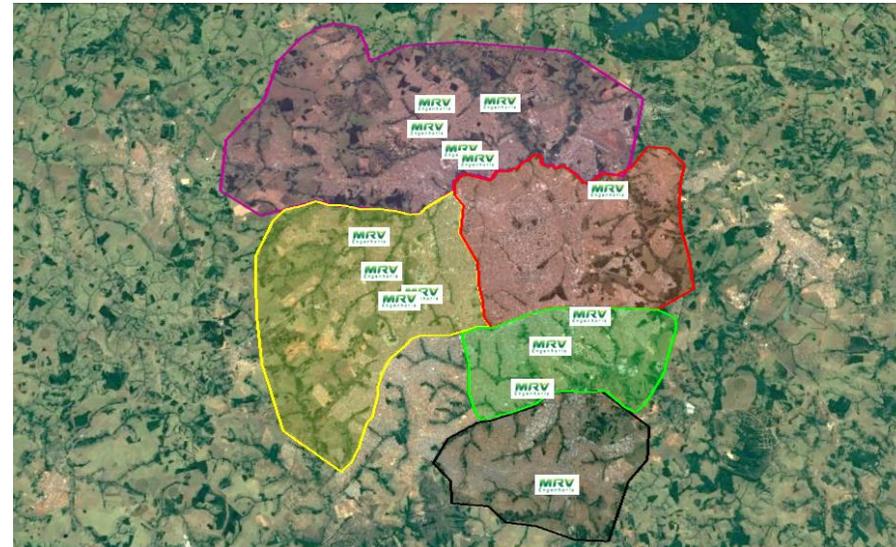
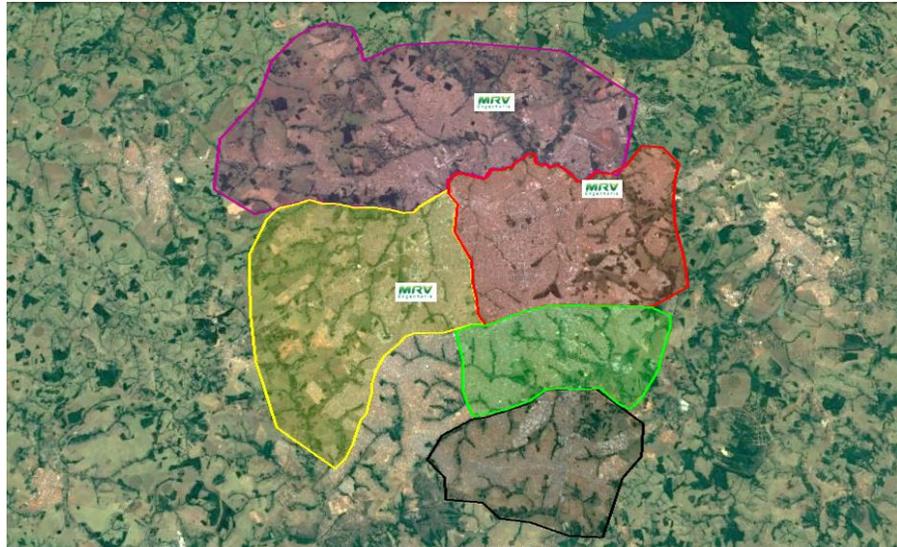
Land Bank 2013



Land Bank 2016

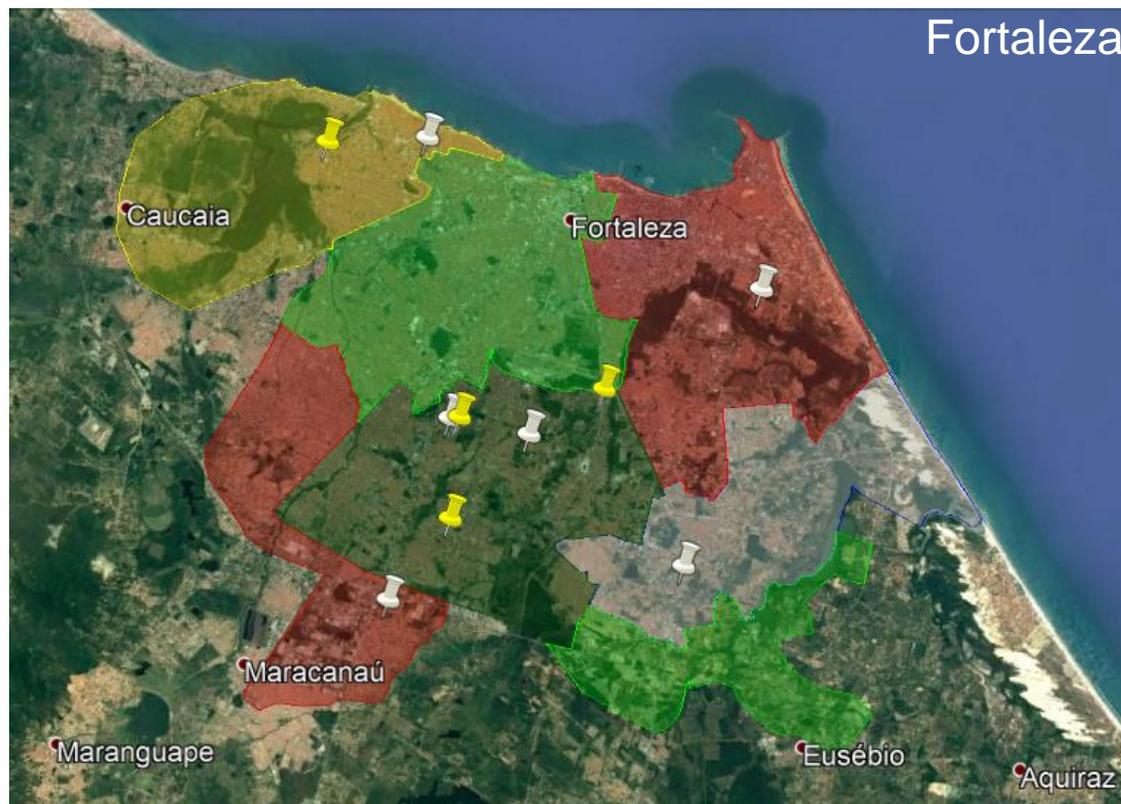


Goiânia



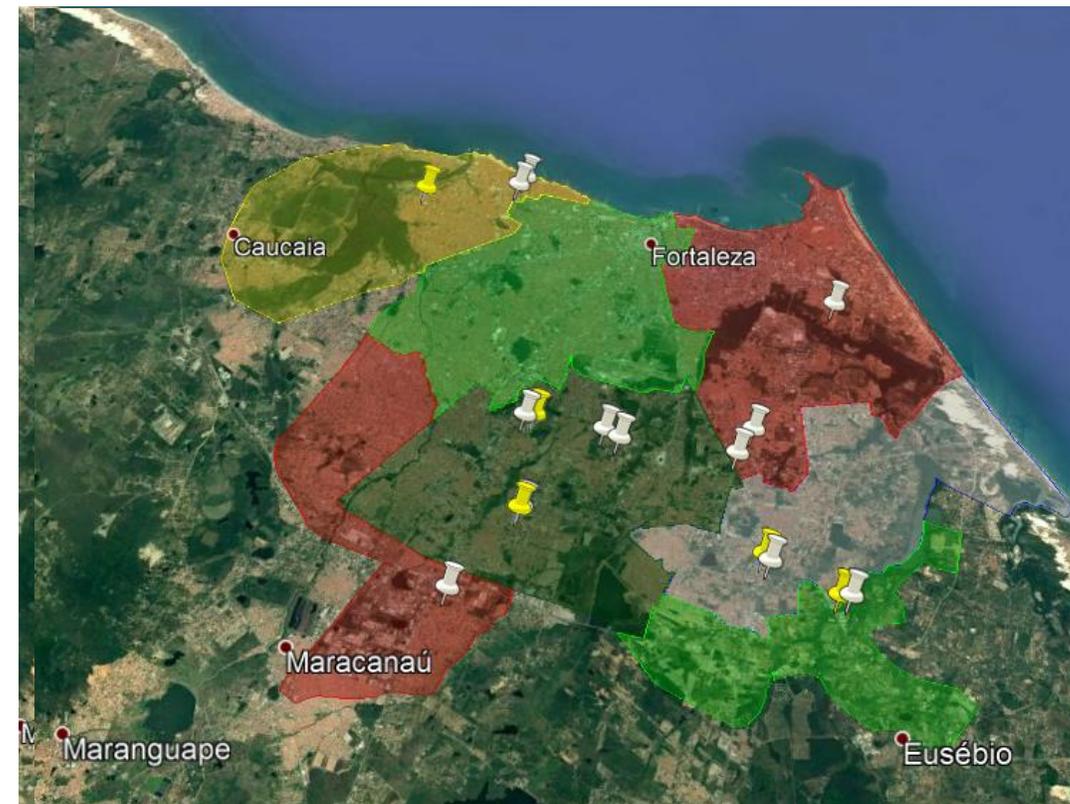
# Estratégia de Negócio – Lojas – Evolução

## Situação 2016



**Patamar de Vendas:** 60 vendas mês  
**Estoque:** 930 Unidades  
**Dispersão:** Produtos em **duas** lojas

## Situação 2017

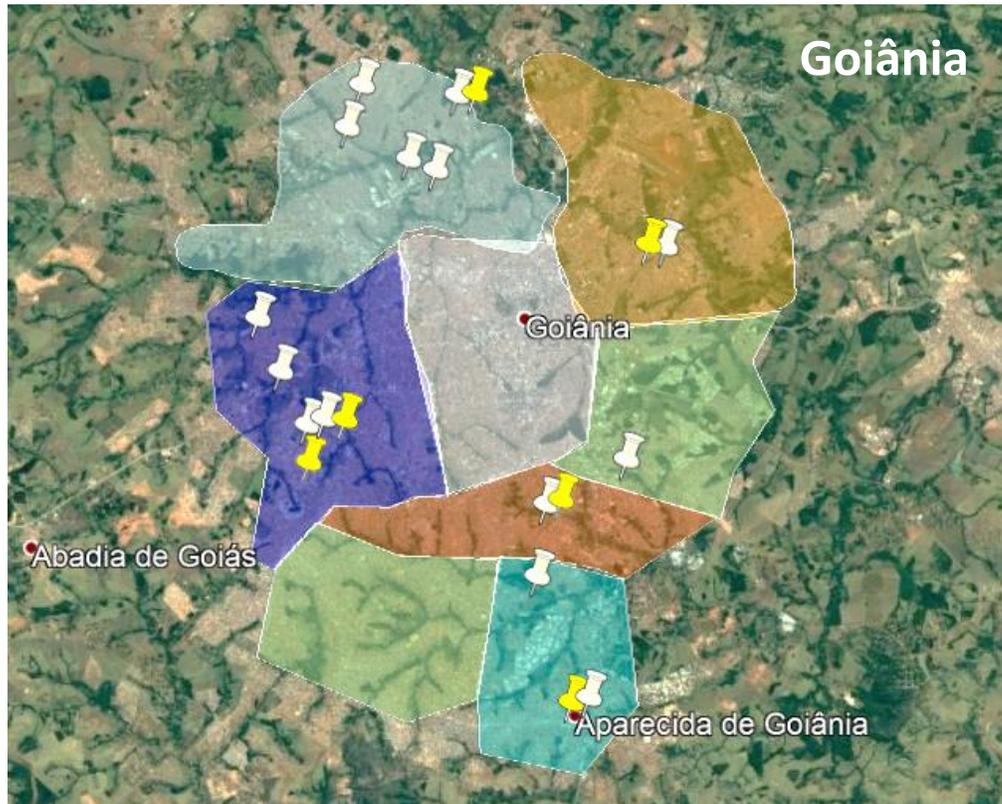


 Terrenos       Produtos

**Patamar de Vendas:** 90 vendas mês  
**Estoque:** 1.100 Unidades  
**Dispersão:** Produtos em **quatro** lojas

# Estratégia de lojas: estratégia implementada, aumento das vendas

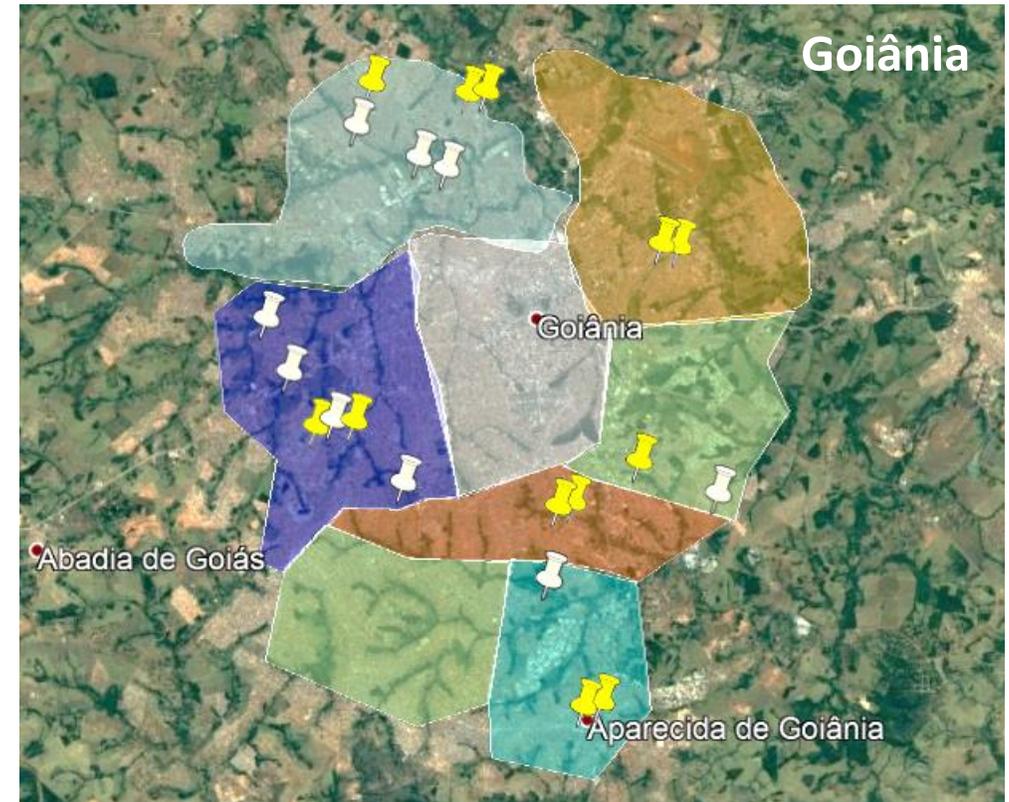
## Situação 2016



 Terrenos       Produtos à venda

**Patamar de Vendas:** 45 vendas/mês  
**Estoque:** 1.145 Unidades  
**Dispersão:** Produtos em 5 lojas

## Situação 2017



 Terrenos       Produtos à venda

**Patamar de Vendas:** 108 vendas/mês  
**Estoque:** 1.670 Unidades  
**Dispersão:** Produtos em 6 lojas

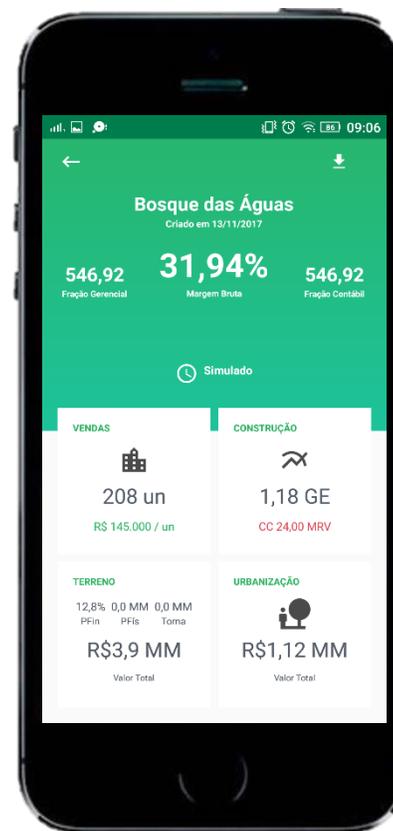
# MRV Terrenos: gestão on line da estratégia



Sistema Mobile de Apoio a Decisão na Compra de Terrenos



Gestão Georreferenciada do Banco de Terrenos



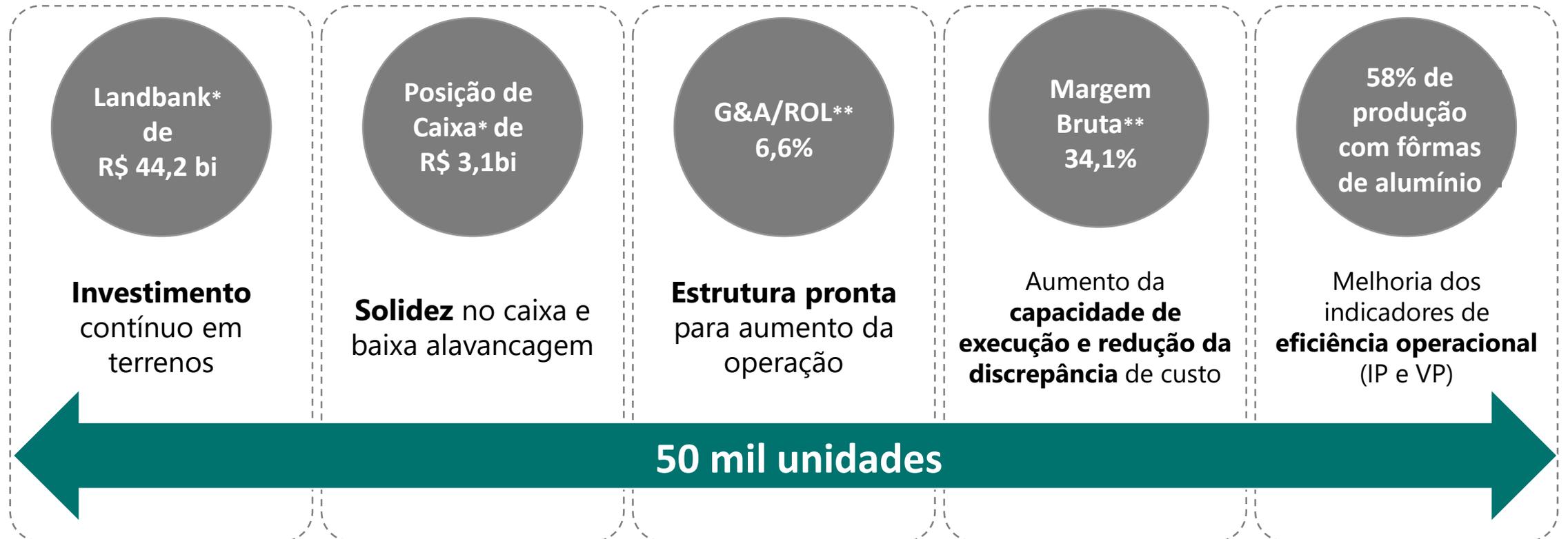
Simulação de viabilidade online



Acompanhamento de Concorrentes

# Novo Ciclo de Crescimento: 50 mil unidades

No 2º semestre já operamos no patamar de 50 mil unidades anualizadas.



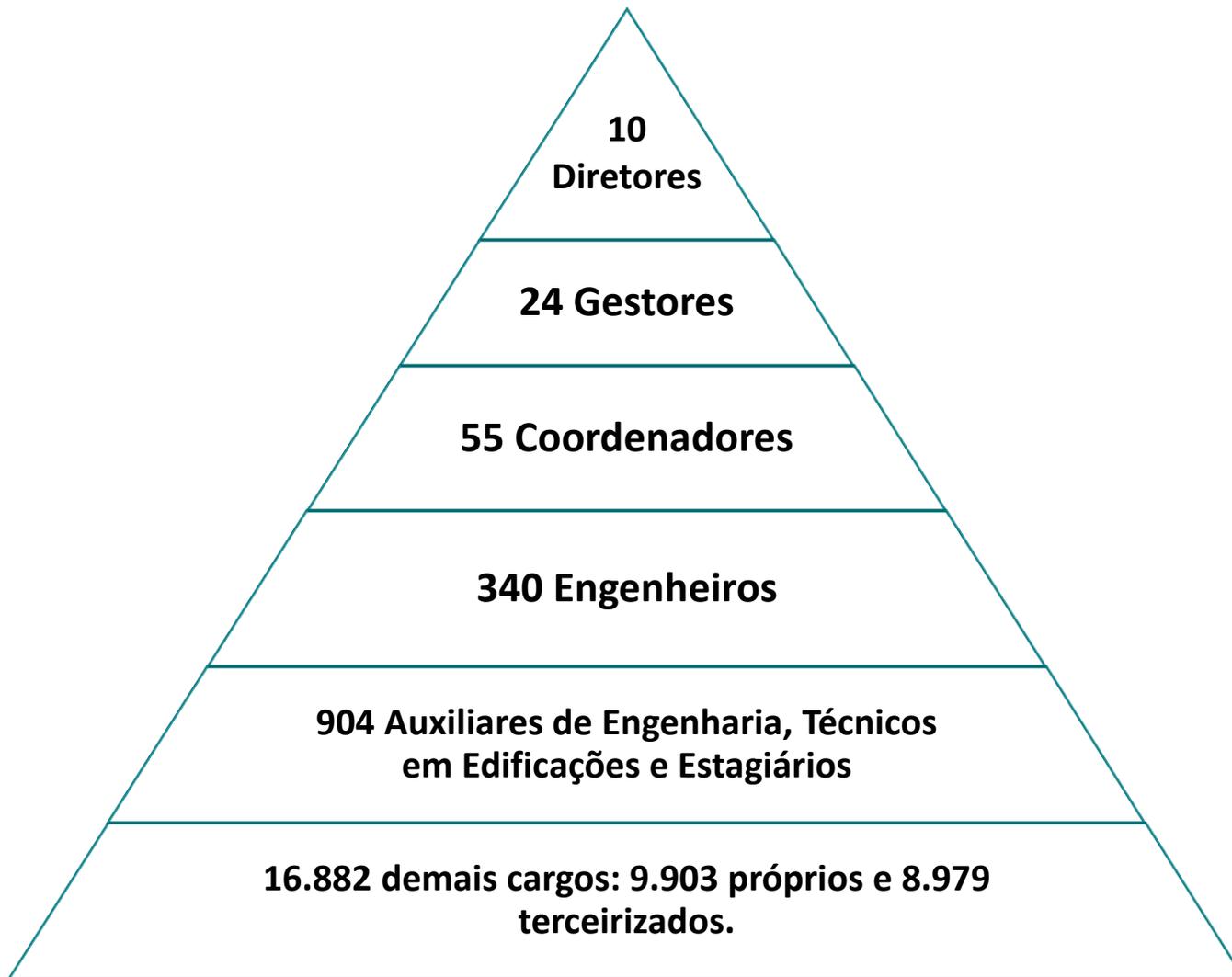
\*Setembro/2017

\*\*3T17



# Diretoria de Produção

# Equipe de produção altamente experiente



Data-base: Fev/2017

# 16 MIL

PESSOAS DEDICADAS  
À PRODUÇÃO

A LIDERANÇA  
POSSUI EM MÉDIA

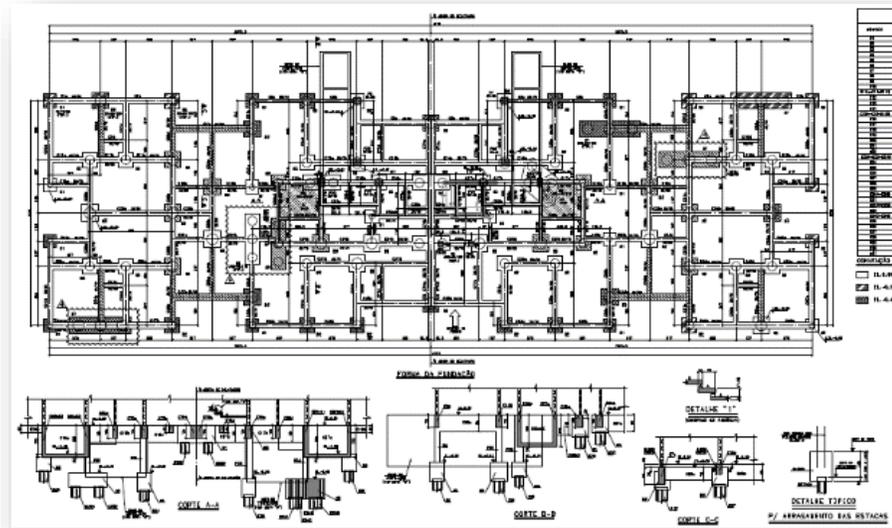
# 9 ANOS

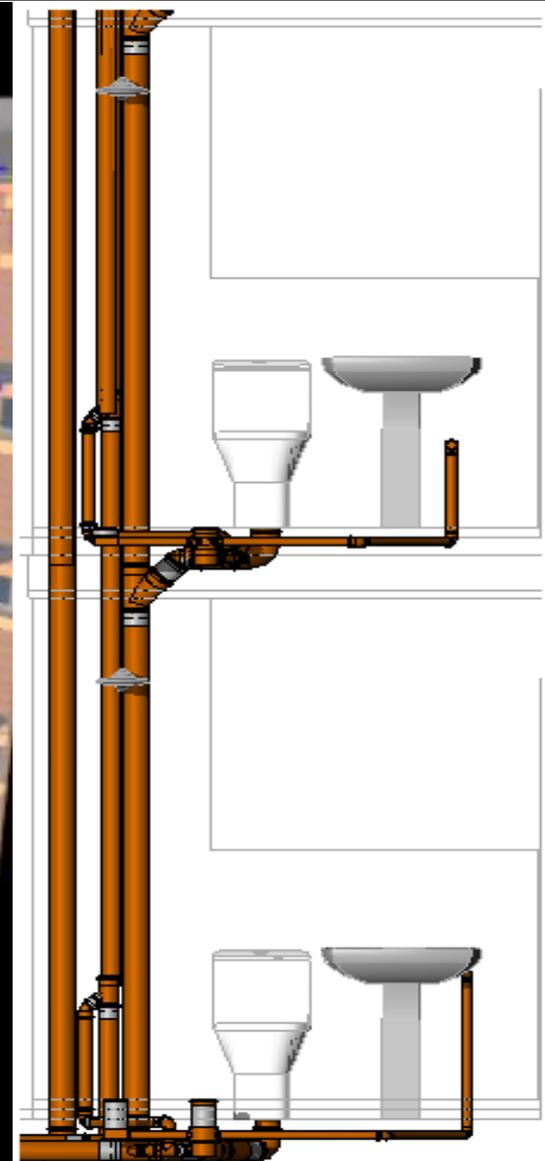
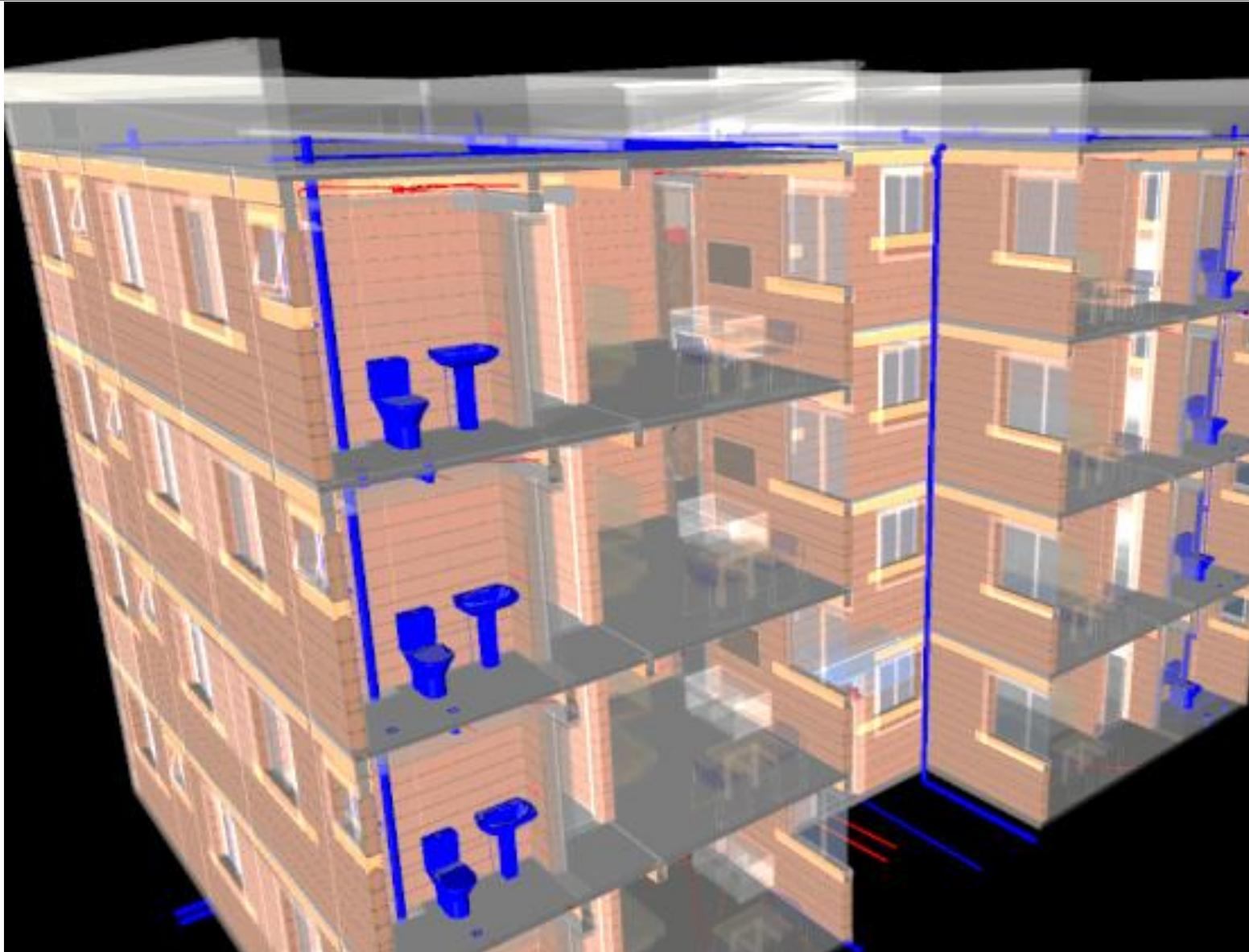
DE EMPRESA.

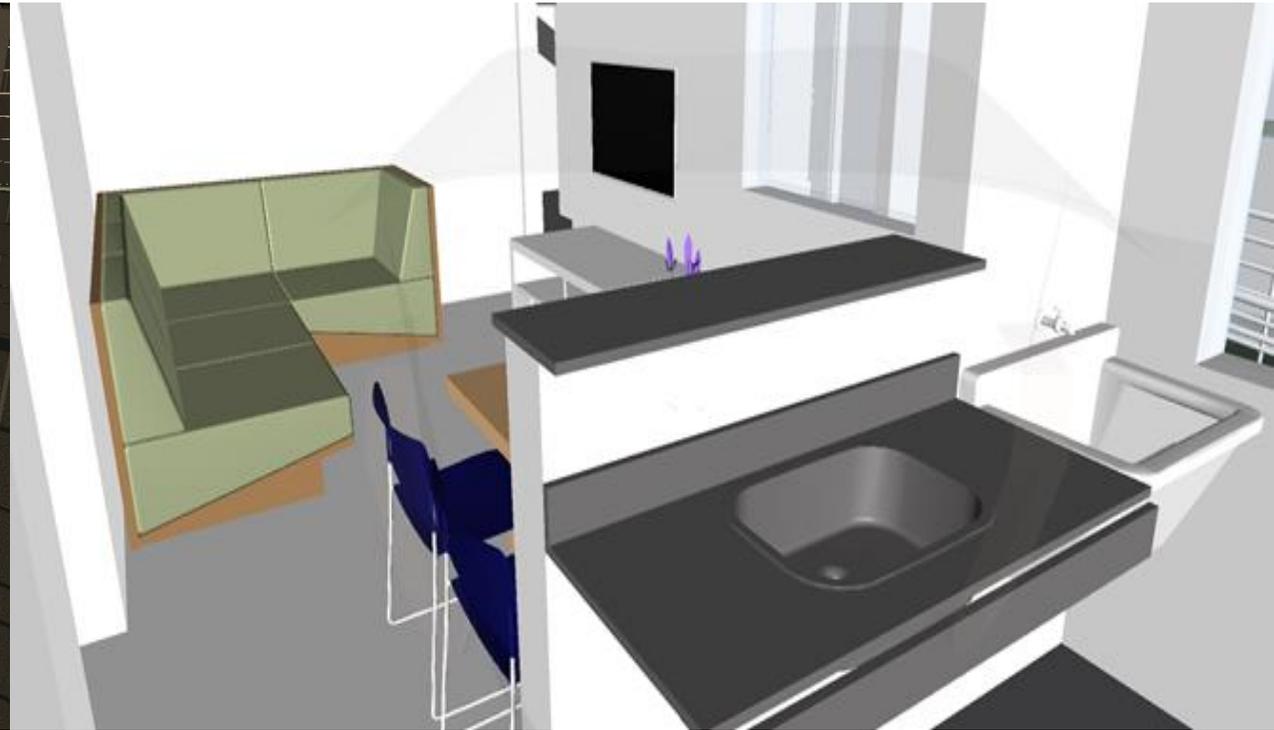
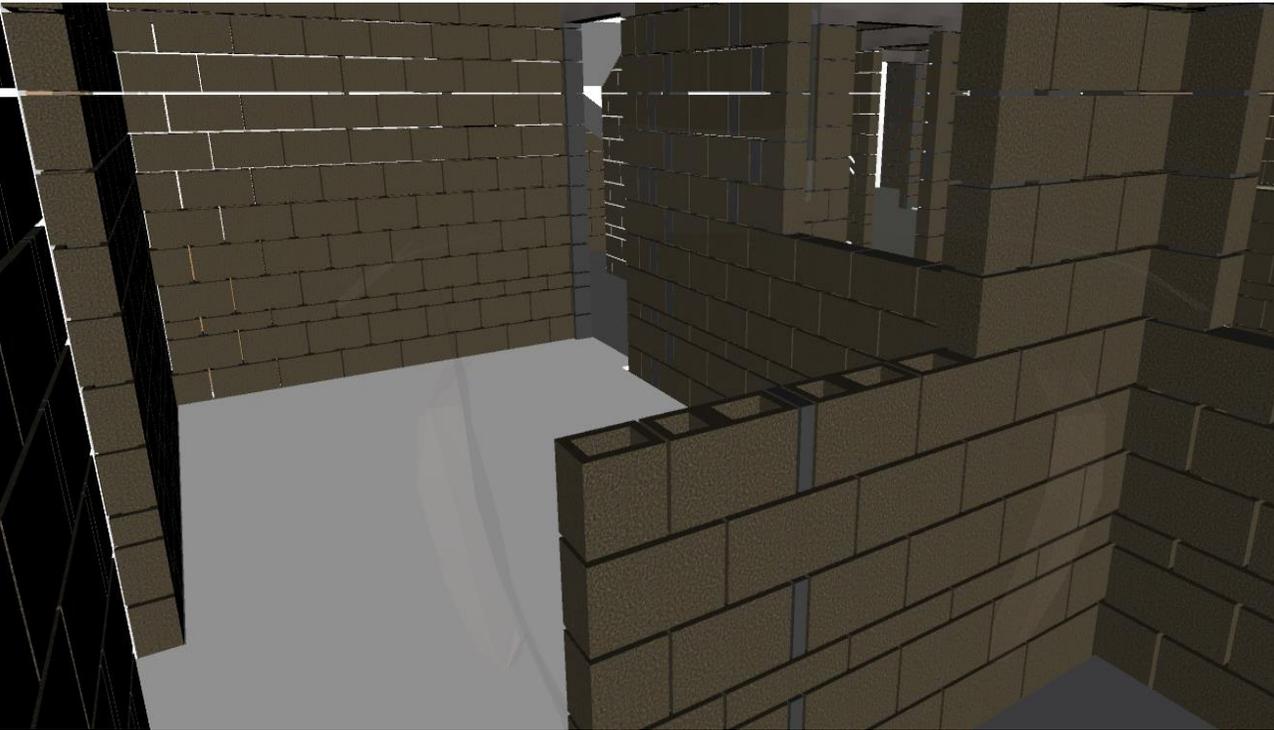


Visão realista  
do residencial

Protótipo 3D  
Realidade Virtual

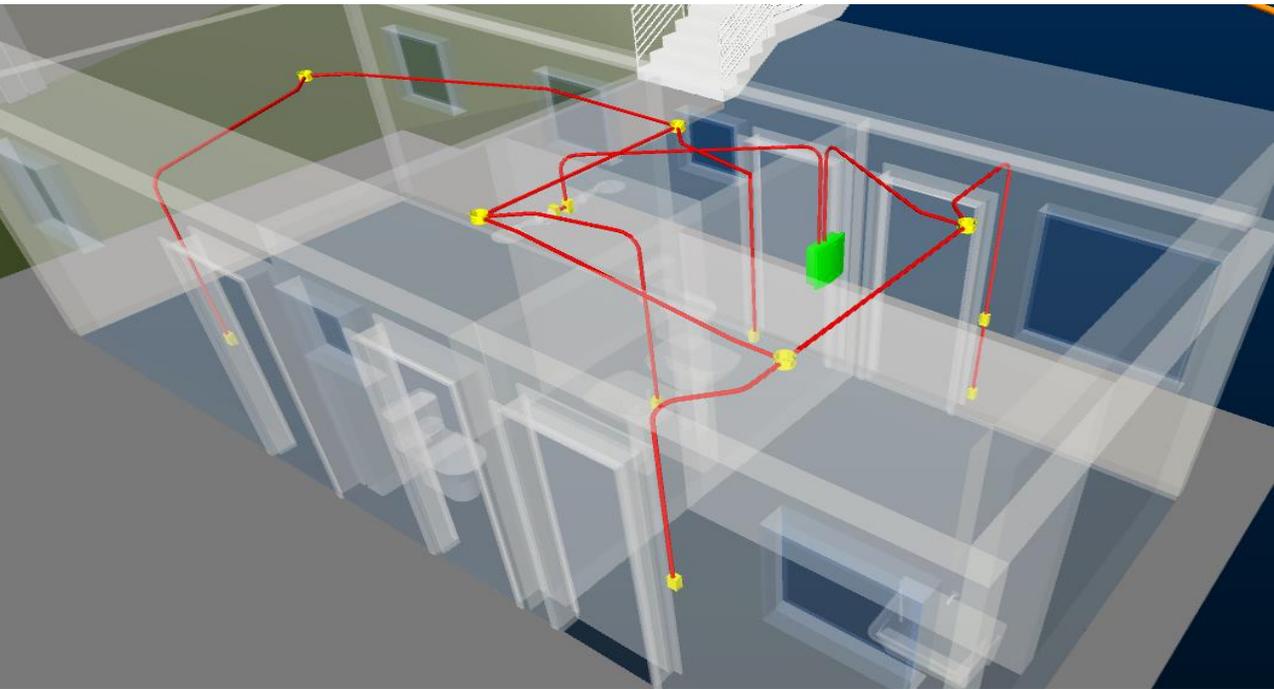






- **Integração entre áreas**
- **Automação de processos**
- **Documentações sem divergências**

- **Redução de custos**
- **Qualidade de projetos e obras**
- **Orçamentos rápidos e corretos**

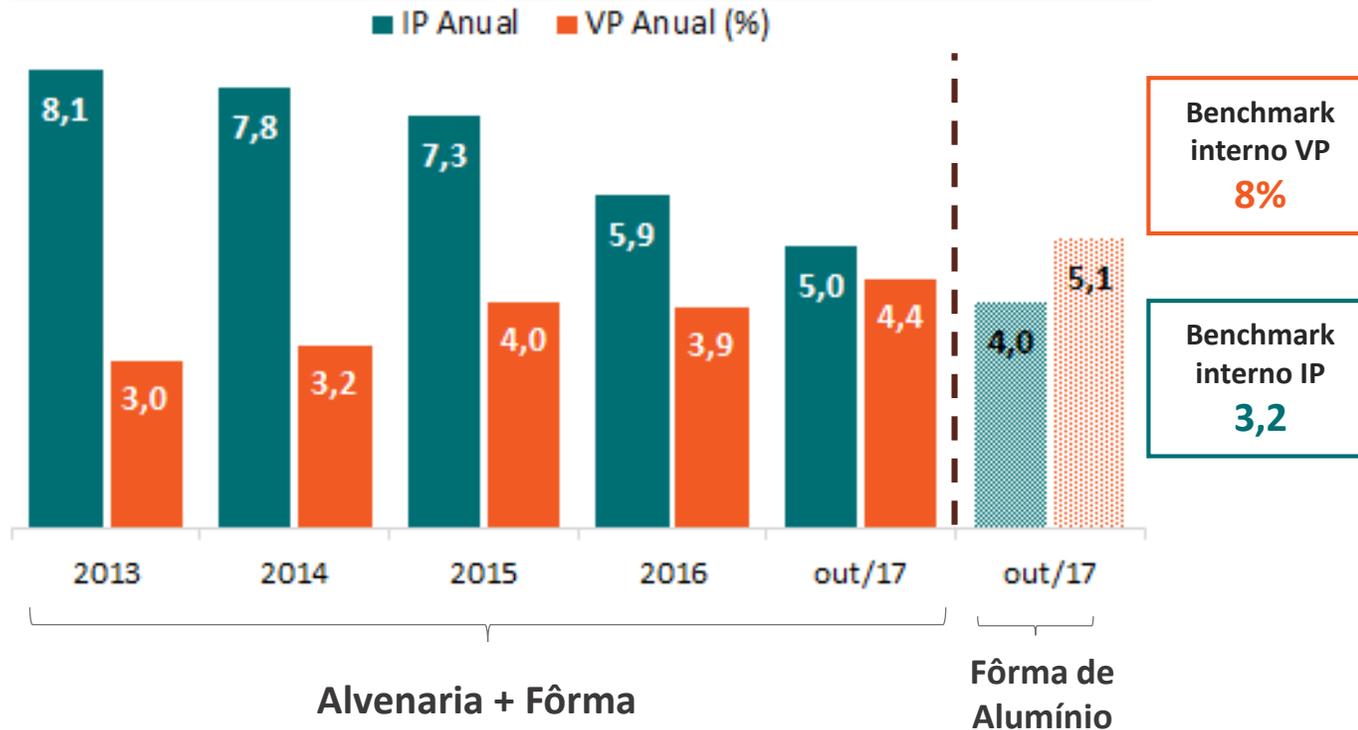


**BASE PARA** grandes transformações

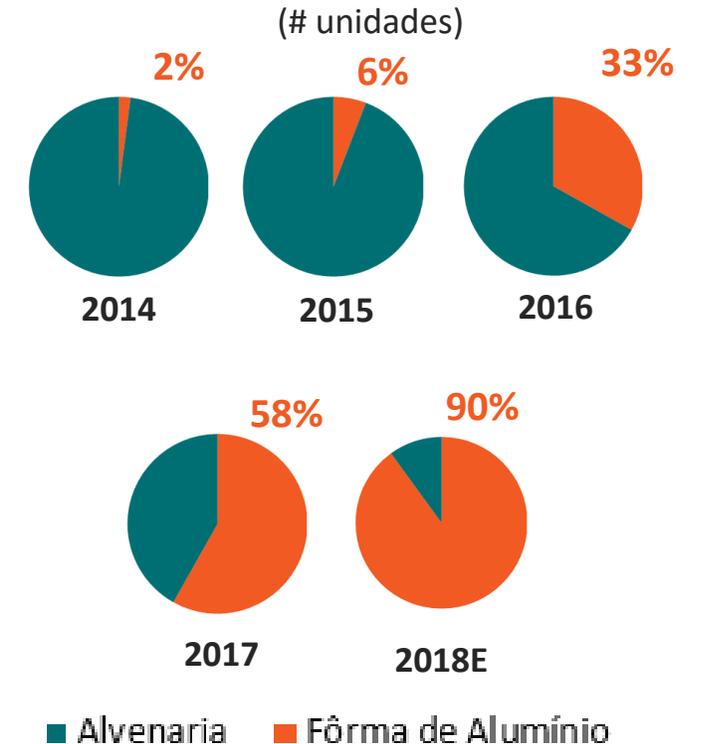
# Produtividade: qualidade na execução e eficiência de custos

A migração do processo produtivo para fôrma de alumínio proporciona à Companhia:  
 + escalabilidade + padronização + produtividade + giro do ativo

## Evolução do IP x VP



## Evolução dos Métodos Construtivos (# unidades)



IP (Índice de Produtividade): Demonstra quantas pessoas são necessárias para produzir uma unidade. A orientação é quanto menor o indicador, melhor o resultado.

VP (Velocidade de Produção): Demonstra o % executado por mês das obras em andamento. A orientação é quanto maior o indicador, melhor o resultado.

## IP 2,5

### Objetivo:

- Aumentar a eficiência e a produtividade das obras;
- Padronizar os processos;
- Reduzir despesas de operação;
- Reduzir impactos ambientais;
- Aumentar a segurança no canteiro de obras.



# Inovação: Atuação orientada nos pilares MRV

- 🏆 **Maior qualidade do produto**
- 🏆 **Melhor percepção do cliente**
- 🏆 **Aumento da rentabilidade**

**Aumento da  
Produtividade das  
Obras**



**Melhora da  
Percepção do Cliente**



# Inovação: Programas que melhoram os resultados

## PRODUTIVIDADE

## NOVAS SOLUÇÕES

## SUSTENTABILIDADE

## CUSTOMER EXPERIENCE



Desenvolvimento de parceiro com novos materiais

- Melhora na percepção do cliente
- Diminuição do Custo de AT
- Aumento de Produtividade



Plataforma de ensino EAD para síndicos e plano de homologação de administradoras

- Melhora na vivência do cliente no empreendimento

## Indústria 4.0

- Automatização da obra
- Aumento de Produtividade

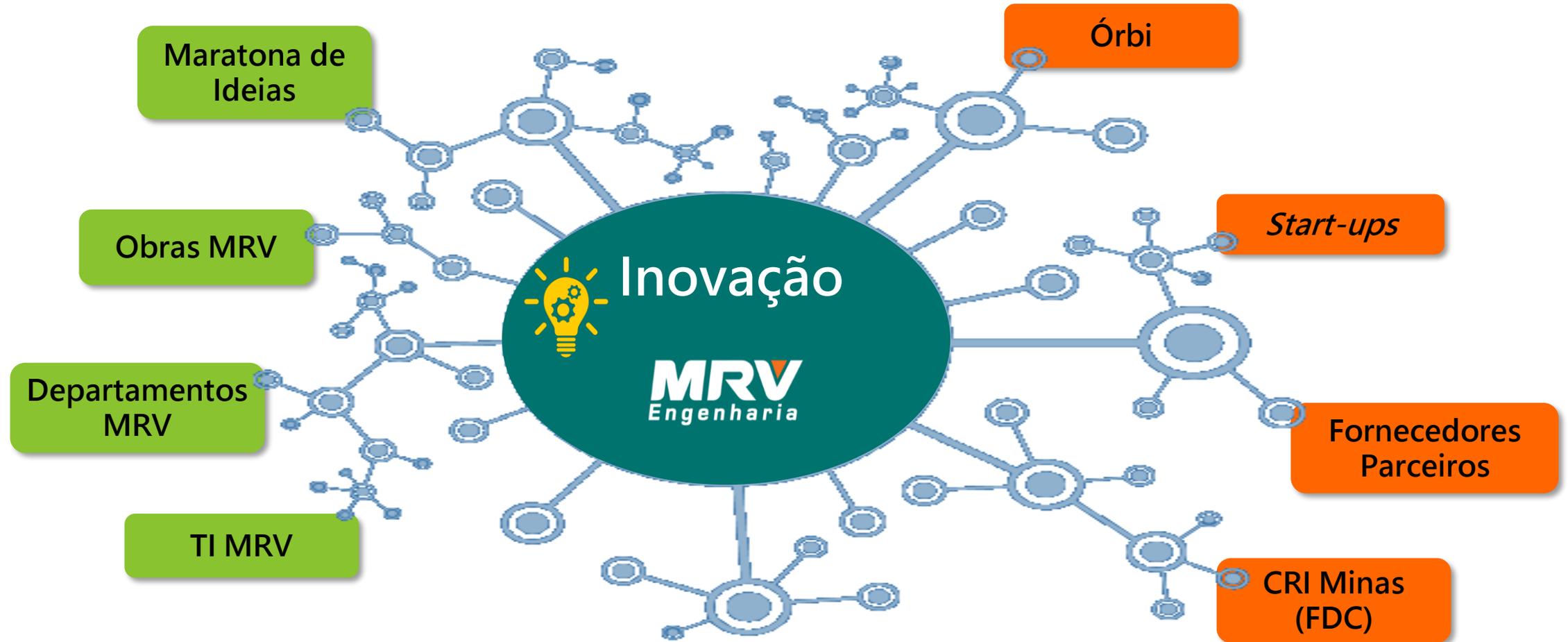


Energia sustentável alimentando canteiros de obras e lojas MRV

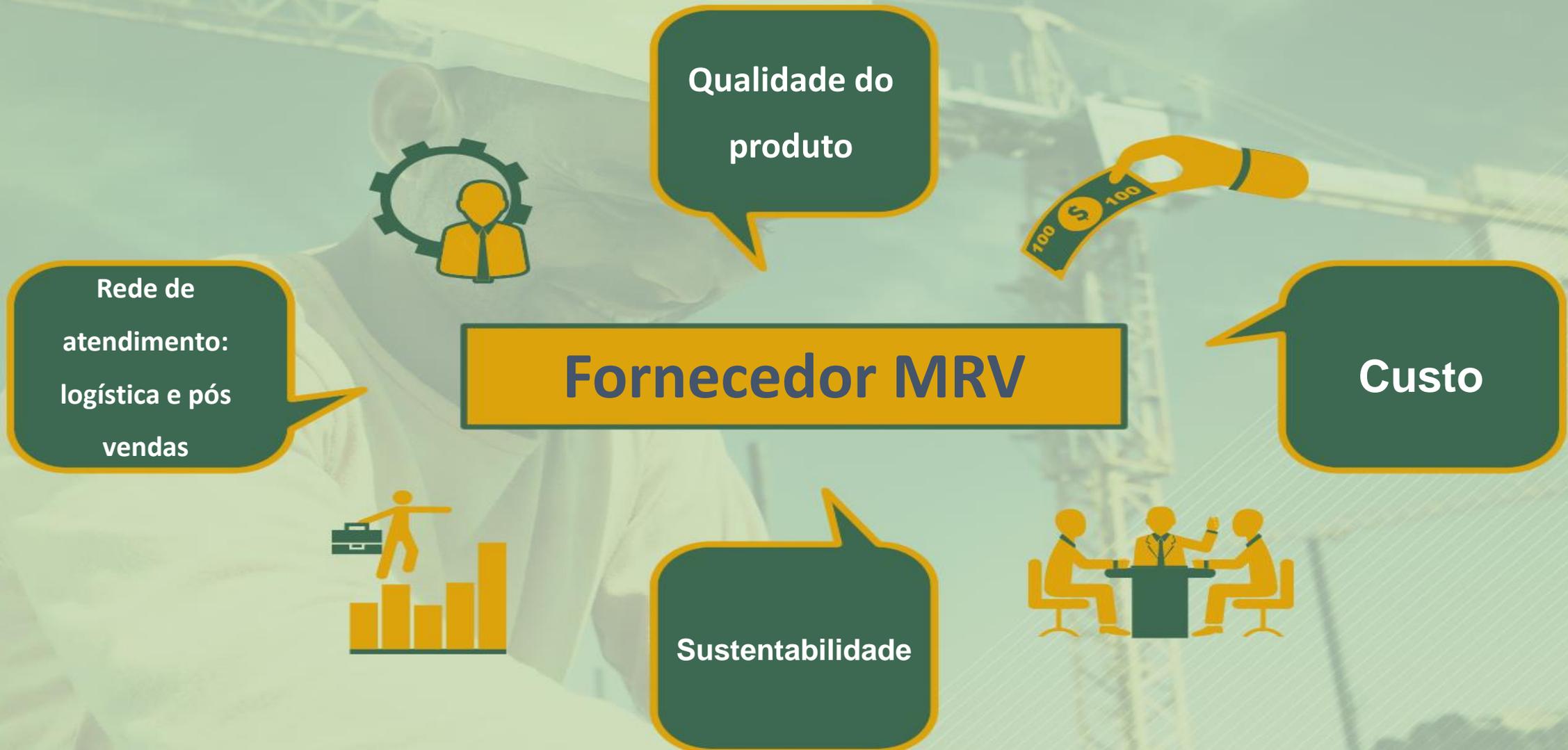
- Diminuição de **20%** das contas de energia dos empreendimentos



# Execução exponencial devido a organização em rede



# Cadeia de Suprimentos



**OS MESMOS MATERIAIS UTILIZADOS EM FORTALEZA  
SÃO TAMBÉM UTILIZADOS EM PORTO ALEGRE.**



# Cadeia de Suprimentos: padronização

VOLUME DE NEGOCIAÇÕES **R\$ 1,6 Bi**

Por termos um produto padronizado **concentramos as compras em poucos e grandes fornecedores**, favorecendo o processo de negociação.



HIDRÁULICO E  
ELÉTRICO  
**R\$ 123,63 M**



CONCRETO:  
**R\$ 163,94 M**



AÇO:  
**R\$ 74,62 M**



ESQUADRIAS DE ALUMÍNIO:  
**R\$ 42,06 M**

# Construção em 10 dias

<https://www.youtube.com/watch?v=kRETAKWaBFg>



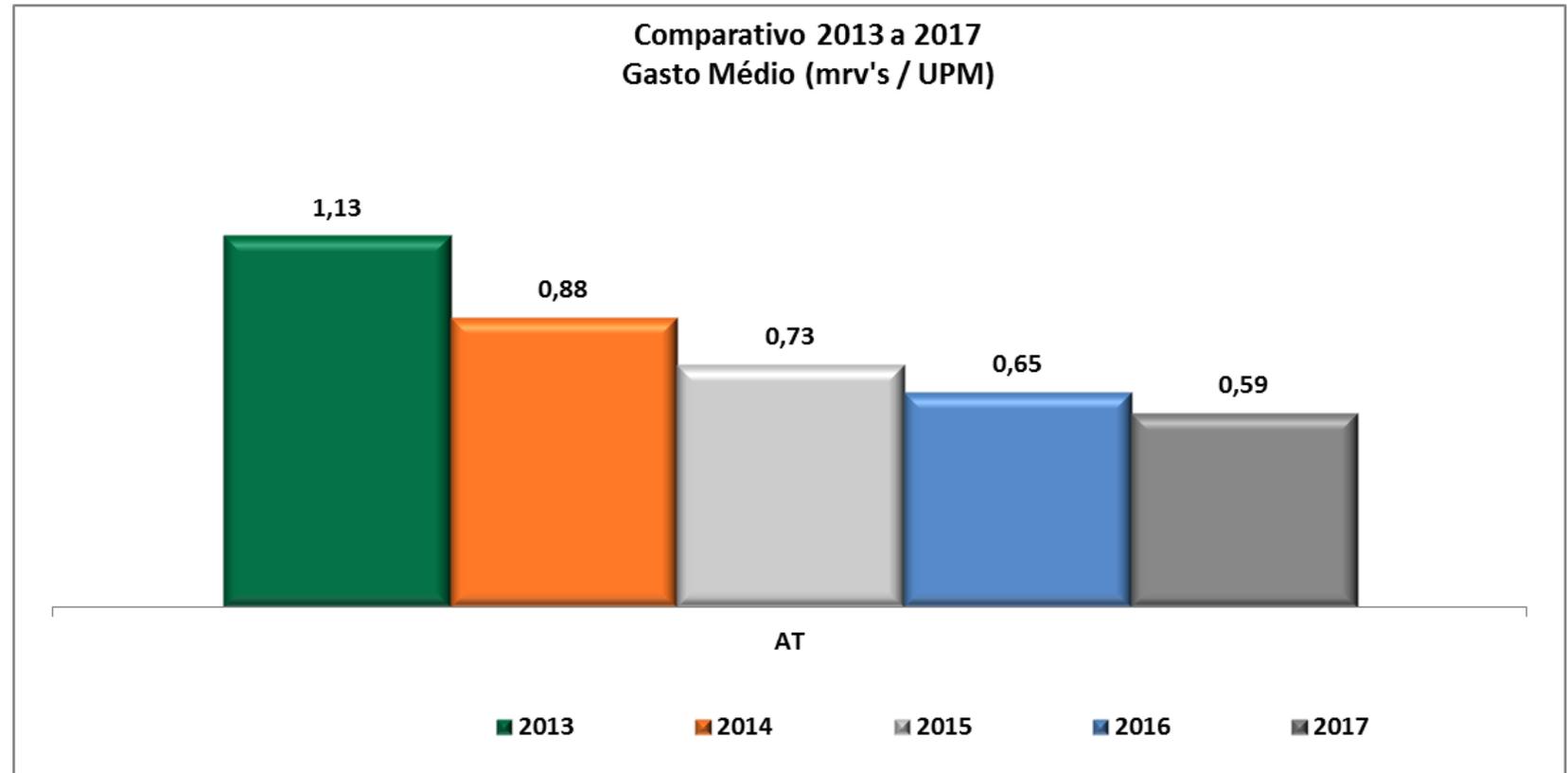
# Assistência Técnica

# Números AT

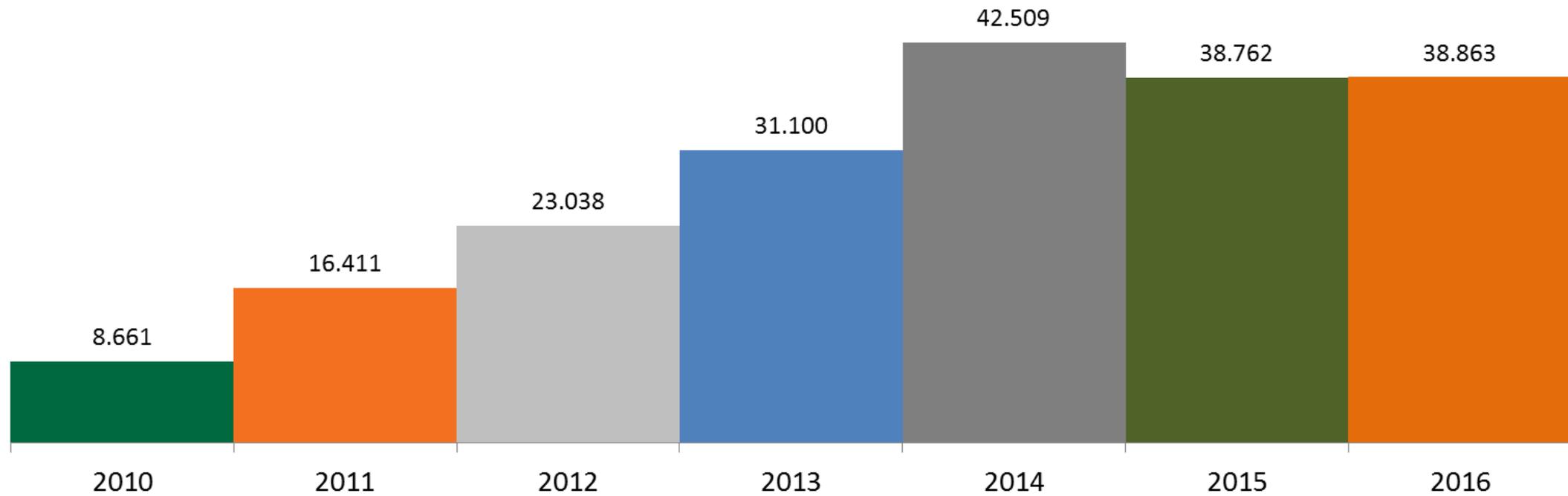
**194 mil unidades em garantia**

**Time de 1.500 pessoas**

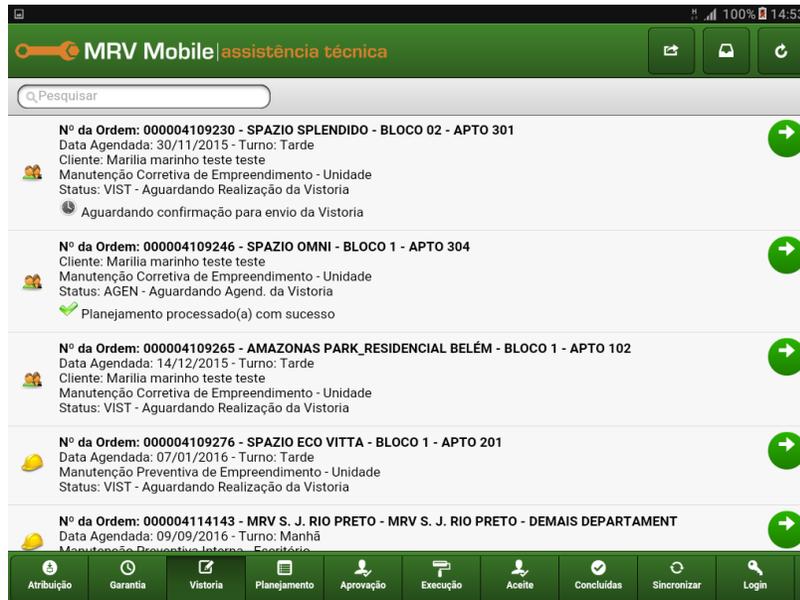
**98% das solicitações atendidas dentro do SLA.**



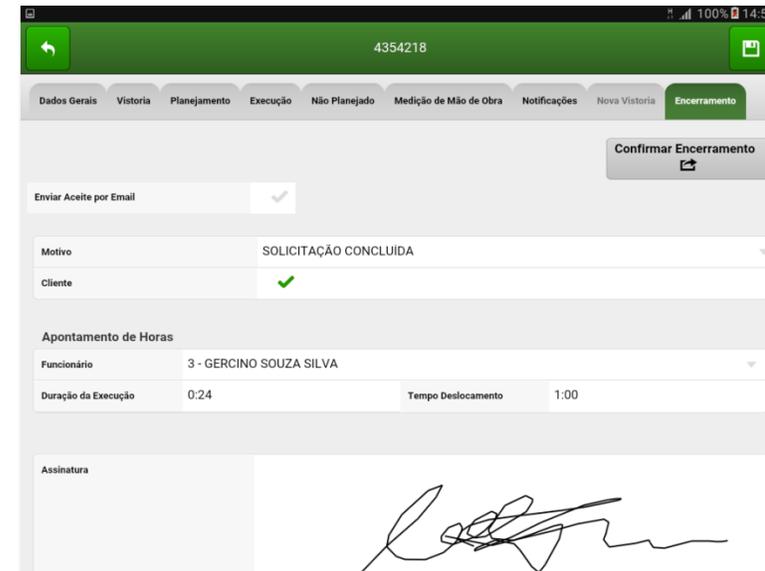
# Volume de Entrega de Chaves



## MOBILIDADE NA ASSISTÊNCIA TÉCNICA



- Execução dos serviços de manutenção através de dispositivo móvel
- Verificação automática da garantia
- Distribuição automática das ordens de serviços

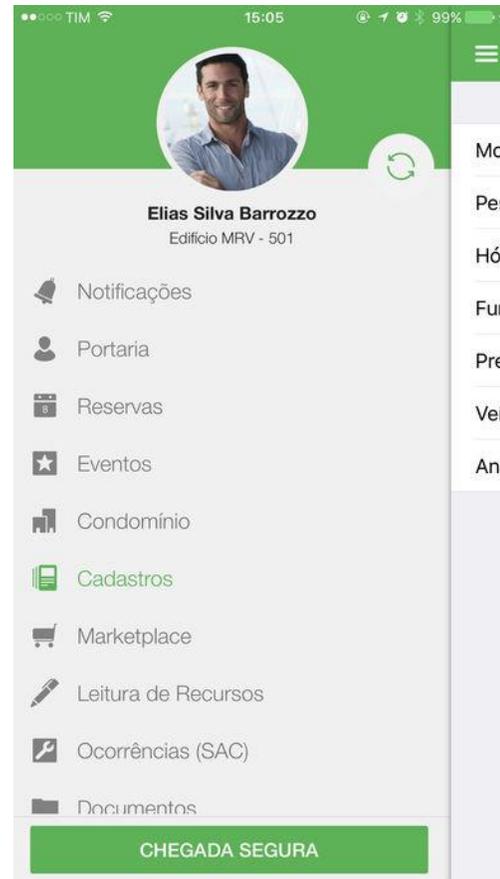


- Autosserviço para o cliente solicitar e agendar seu pedido de manutenção
- Encerramento do serviço com assinatura digital diretamente no dispositivo móvel



# VIVER MRV – App do Condomínio

Um APP para que a **convivência** entre os moradores e a **harmonia** do condomínio sejam as melhores possíveis.



- Cadastro de pessoas, animais e veículos
- Chegada segura e notificações portaria
- Manutenção preventiva área comum
- Assistência técnica área comum
- Reserva de espaços comuns

# Redução de demandas da AT

## Ações de melhoria

- Maior **parceria entre equipes de obra e AT** durante a fase de execução de obra
- Contratação de um **perito externo** para avaliação da área externa do condomínio
- Treinamentos técnicos e comportamentais com toda equipe AT – **Projeto Encante**
- Detalhamento do **checklist de vistoria do cliente**, além de envio de vídeo explicativo para o cliente informando sobre os detalhes da vistoria.
- Implantação do **Programa Viver MRV** – App Viver MRV e Escola de Síndicos



# Comercial: Novas Linhas de Produtos

Fachada moderna, novos acabamentos, lazer, segurança e tecnologia



**Vanguarda e inovação**

Fachada moderna, novos acabamentos, lazer, segurança e tecnologia



**Vanguarda e inovação**

Fachada moderna, novos acabamentos, lazer, segurança e tecnologia



**Moderno e Sustentável**



**Melhor avaliação pelos bancos, ativo de qualidade, preço médio mais alto em relação aos concorrentes**



## Segurança inteligente

- Proteção de perímetro
- Proteção/monitoramento entrada de bloco e guarita
- Abertura automática dos portões/cancelas
- Interfone sem fio
- Monitoramento por aplicativo



## Conectividade



## Interatividade

- APP do Síndico
- APP do Cliente



## Gestão de consumo

- Telemetria de água, gás e energia
- Monitoramento por aplicativo



## Conforto e bem estar

- Previsão para automação residencial e IoT



## Monitoramento de riscos

- Atuação contra vazamento de gás
- Detecção de anomalias estruturais
- Monitoramento por central de gerenciamento de risco



# O Projeto Solar da MRV

- **95 empreendimentos** selecionados para receber energia solar fotovoltaica
- Esses empreendimentos somam **6,5 GWh ano de energia** que será gerada por sistemas fotovoltaicos, compostos por mais de 15 mil placas solares. **Energia suficiente para 5 mil famílias/mês.**
- **Primeiro Projeto Entregue:** Empreendimento com 360 unidades. Geração de energia para áreas comuns.



# Geração Completa: Inédito no Brasil

## Spazio Parthenon (Grande BH/MG)



- 440 apartamentos
- 1.650 módulos FV

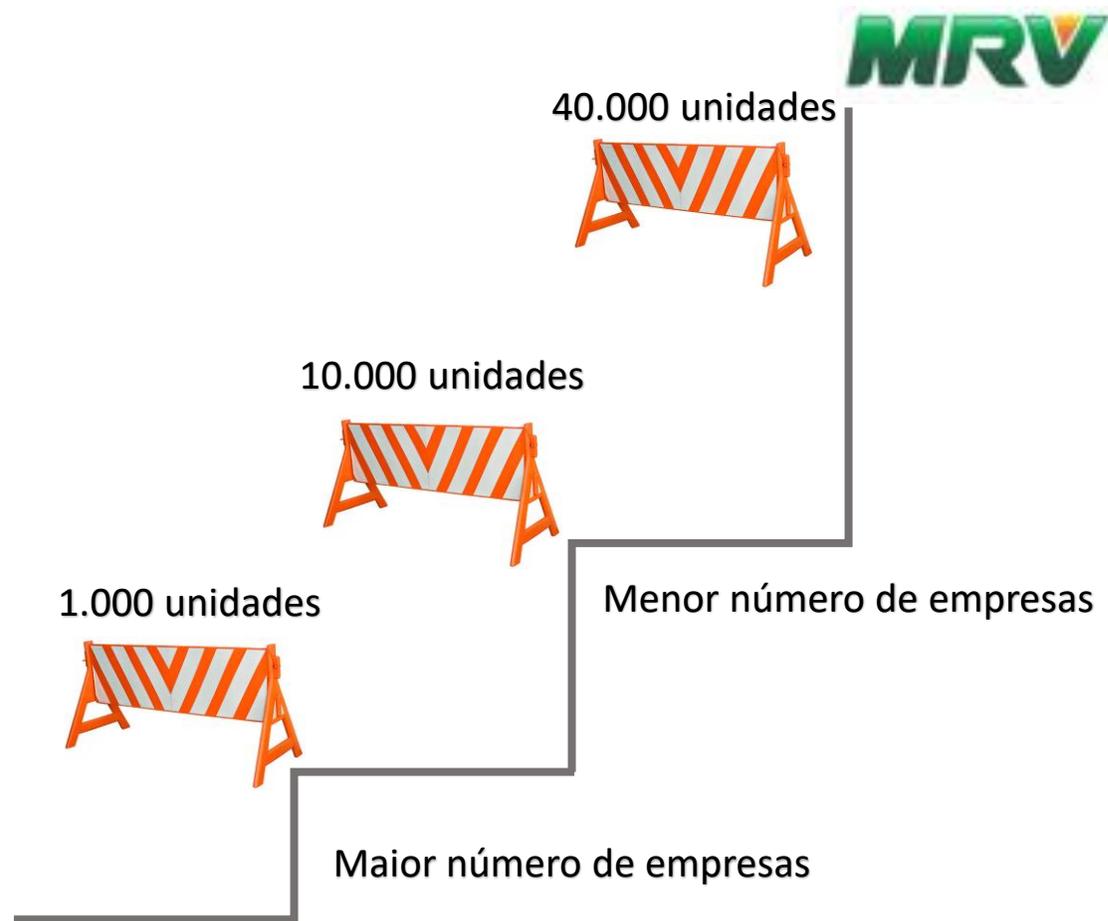
**Inédito no Brasil!**

## Chapada da Costa (Cuiabá/MT)



- 356 apartamentos
- 1.190 módulos FV

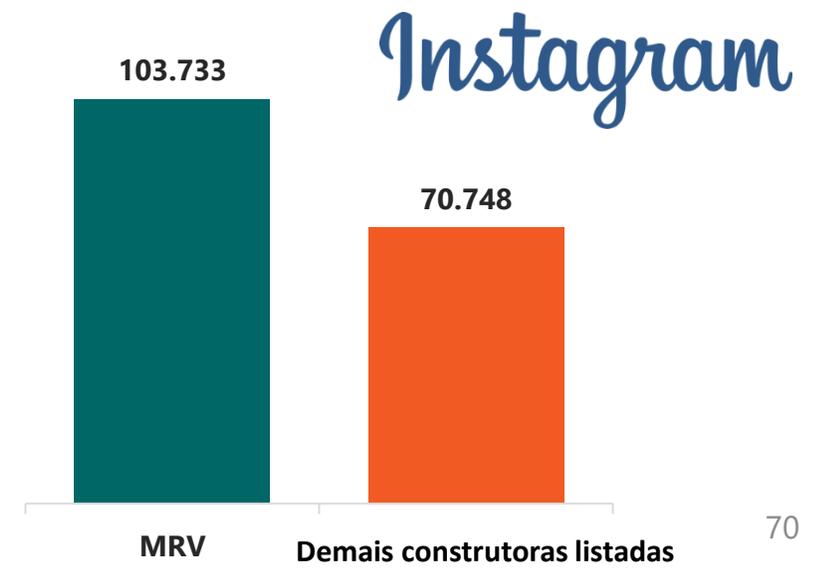
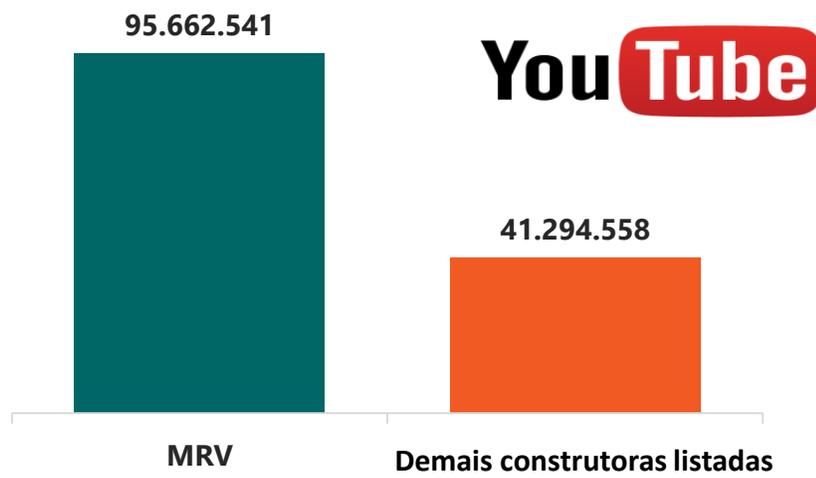
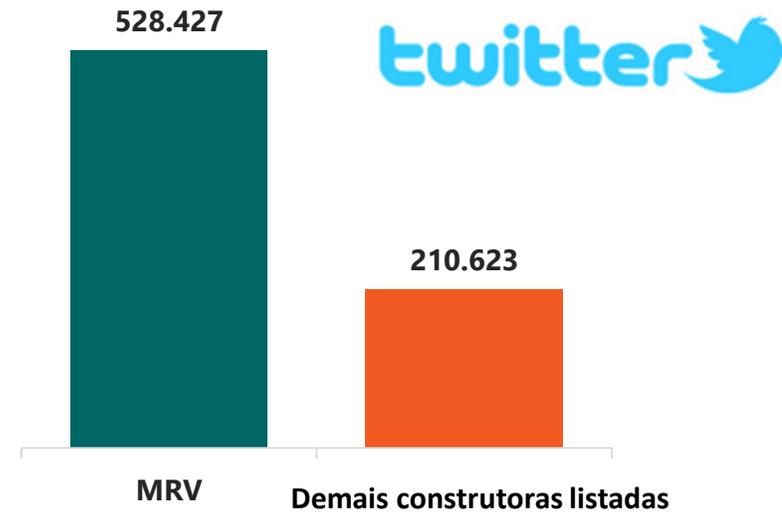
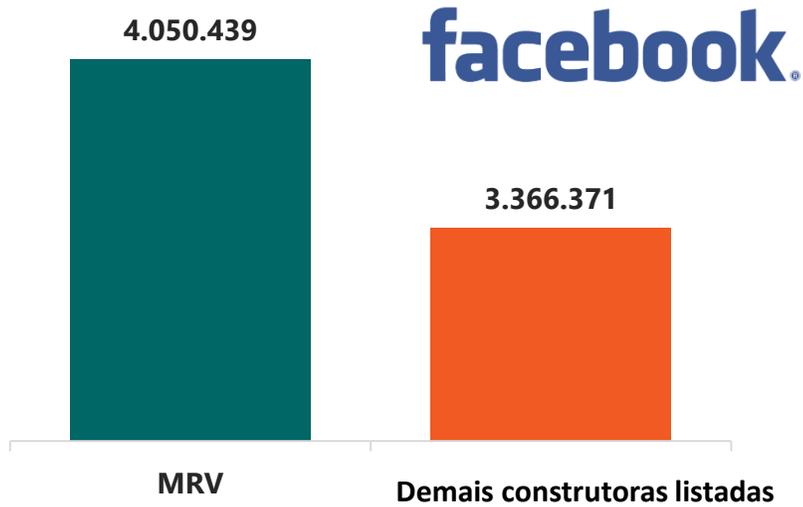
**Com a geração completa a economia será de R\$ 1 mil por ano/família, recurso suficiente para pagar 50% da taxa de condomínio anual.**



**Barreira de 10.000 unidades**

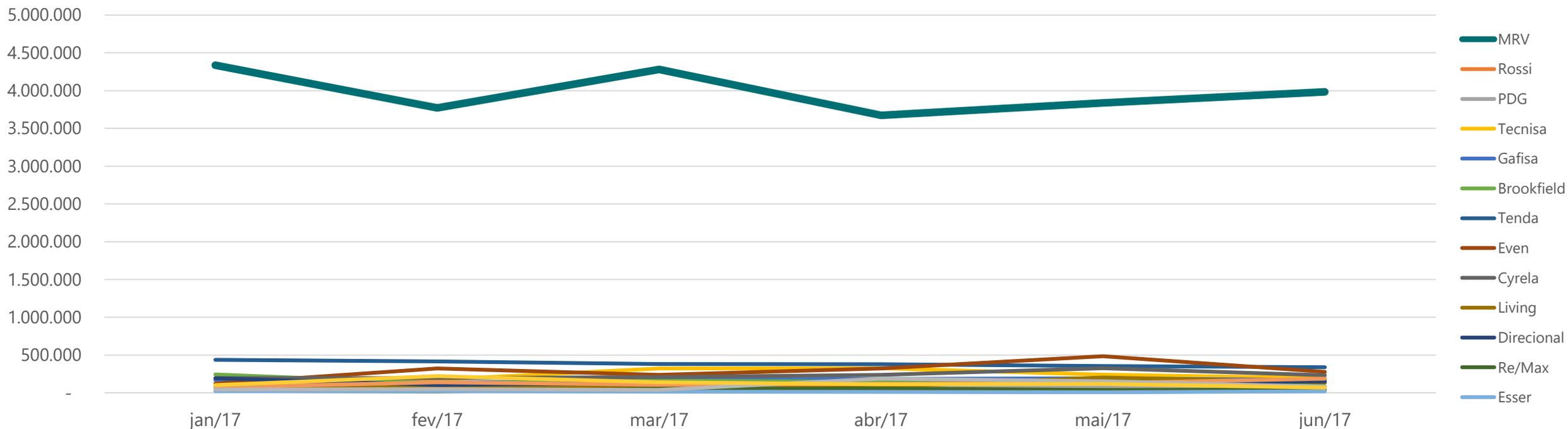
# Comercial: Marketing e Vendas

# Diferencial de Mercado – Liderança Online



# Site mais acessado das construtoras

O site da MRV Engenharia recebe em média **4MM acessos** mensais.



# Acessos Móveis

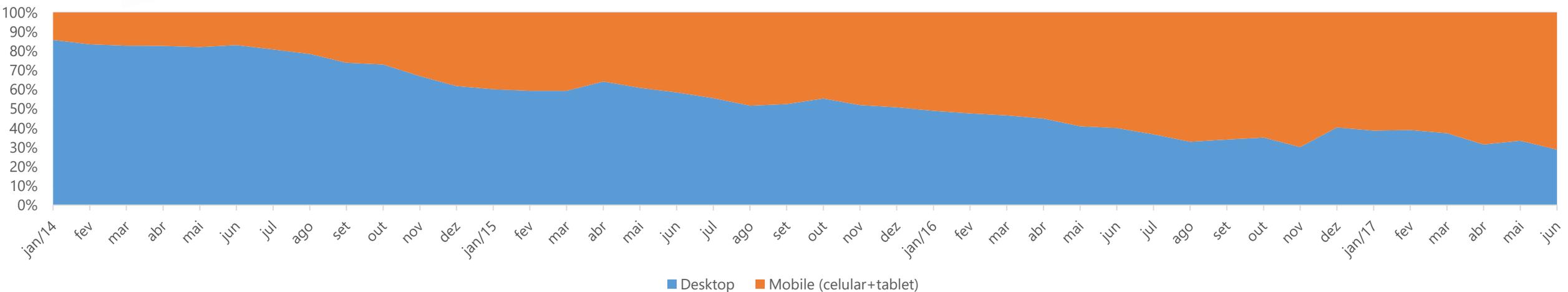


Em média **65%** dos acessos aos sites MRV são originados de dispositivos móveis.

Destaques:

- Geolocalização: Imóveis próximos
- Ligar para o 4004 com um clique
- Atendimento online em destaque

## Crescimento dos acessos móveis:



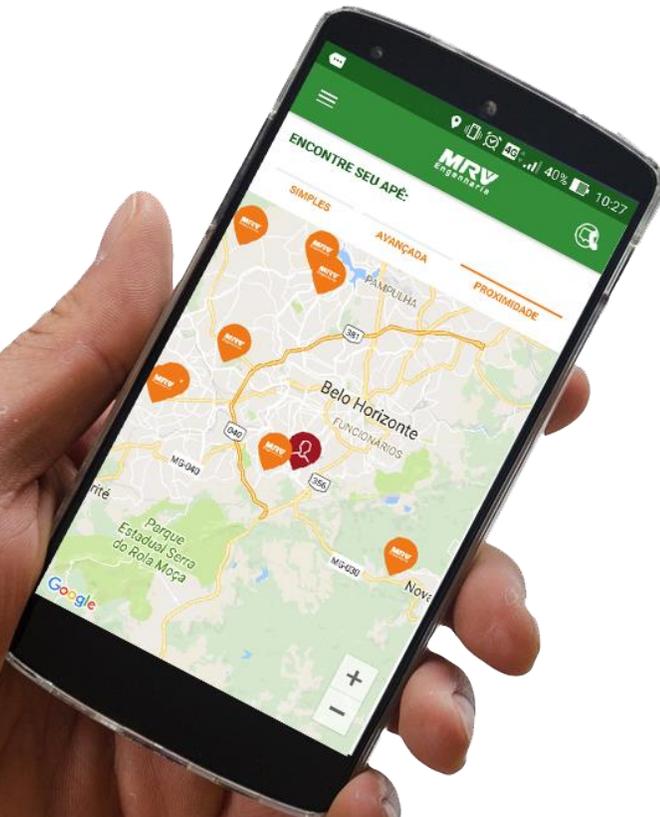
[m.MRV.com.br](http://m.MRV.com.br)



✓ **200 mil downloads**

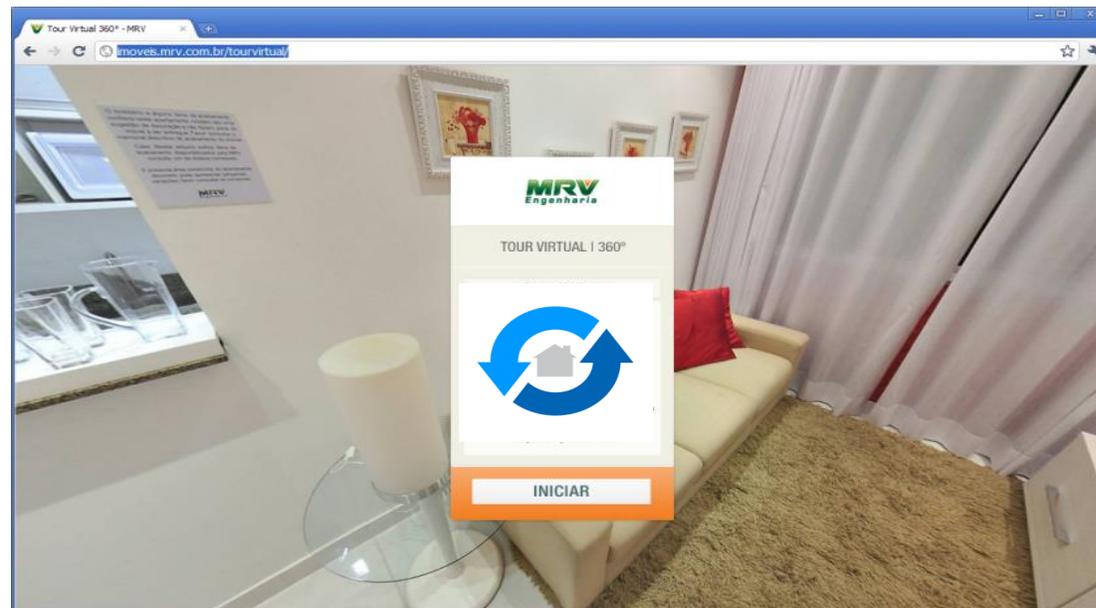
✓ **Experiência do usuário mais completa:**

- Geolocalização
- Carregamento mais rápido
- Simuladores de financiamento e subsídio MCMV
- Ligação com 1 clique
- Chat 24 horas



# Marketing Digital: Tour Virtual 360°

- Tours 360º nos apartamentos decorados.
- Aumenta a área de atuação e duração do decorado pela web
- **Mais de 250 tours de decorados** estão no site.
- Business View, o decorado no Google Maps

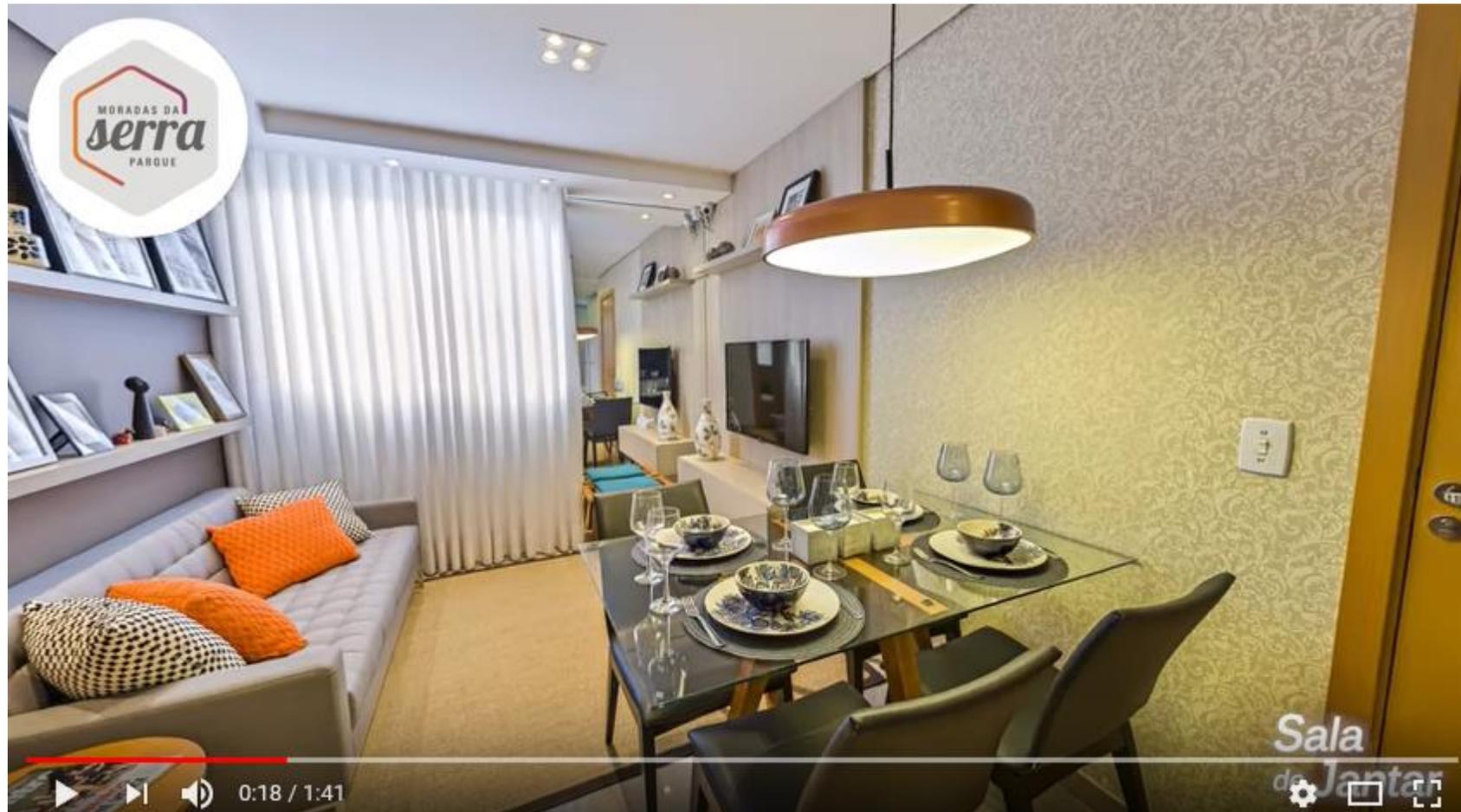


<https://www.youtube.com/watch?v=8RWzZVV49PQ>



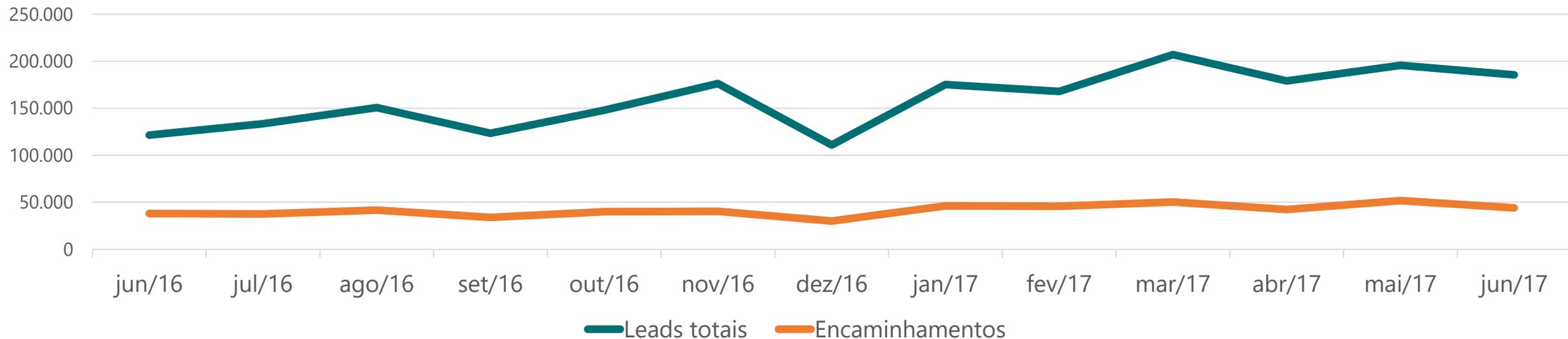
# MRV 360° - Decorado

<https://www.youtube.com/watch?v=ur1UMpSZEqs>



# Loja Virtual: Atendimento 24 horas

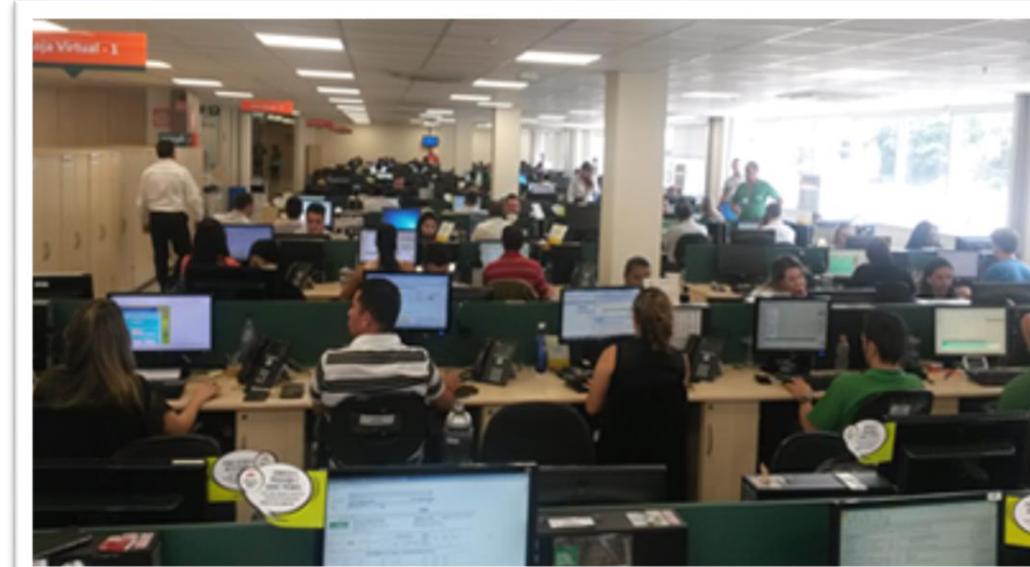
- Média de **185 mil atendimentos online** por mês (150mil chats por mês e 35mil contatos via formulário).
- **30% de aproveitamento em encaminhamentos** para as lojas virtuais regionais em média.
- **Custo médio por acesso ao site é de R\$0,72.** (Custo web inclui sistemas + produção + mídia)



# Atendimento Multicanal: Lojas Virtuais e Call Center

## LOJAS VIRTUAIS

- **R\$ 2,5 Bi em vendas virtuais** anuais.
- **135 atendentes virtuais** focados no atendimento de 1º nível localizados em BH.
- **155 bases virtuais** espalhadas pelo Brasil com **1.800 corretores**.



## CALLCENTER 4004-9000

- Transferência online de **12 mil leads/mês** para mais de **750 corretores**;
- Principal canal de mensuração de mídias off-line;
- **10% das vendas mensais**.



# Atendimento Multicanal: Rede de Lojas

- **300 pontos** em diversas regiões do País;
- Cadastro de mais de **20 mil clientes/mês**;
- **3 mil corretores** credenciados
- Representam 35% das vendas



## NOVO CANAL –IMOB

Interação entre imobiliárias e a MRV em todo o Brasil.

- Representa **14% das vendas** no Brasil hoje
- Maior penetração da força de vendas
- Criar uma **percepção positiva** no mercado sobre o produto MRV.



**NAS MELHORES LOCALIZAÇÕES**

2 quartos • Lazer completo

Renda familiar a partir de **R\$ 1.800,**



# Comercial: Venda Inteligente MRV

## Assistente virtual



Mr. V

### Eficiência no contato com o cliente.

Com o chat bot comercial conseguimos tornar o atendimento ao cliente muito mais efetivo ao apresentar propostas direcionadas ao perfil daquele determinado cliente.



Neoway, Geolmóvel, Redes Sociais



Empreendimentos MRV



Capacidade de Pagamento

## Venda Customizada 1.0

- 1** **Identificação do cliente:** unidade desejada, saldo FGTS e dados de crédito
- 2** **Sugestão de unidades:** verificação da disponibilidade de unidades de acordo com o interesse do cliente e a estratégia MRV (busca manual feita pelo corretor)
- 3** **Sugestão de preços e condições:** desconto a partir da redução da quantidade de parcelas, valor da entrada e Saldo FGTS
- 4** **Negociação:** avaliação dos ajustes propostos pelo cliente, com validação automática e alçadas de aprovação

## Venda Customizada 2.0



- 1 Identificação do cliente:** perfil, interesse e capacidade de pagamento
- 2 Sugestão de unidades:** ranqueamento das unidades de acordo com a capacidade de pagamento, as características das unidades e a estratégia / disponibilidade MRV
- 3 Sugestão de preços e condições:** propostas baseadas na capacidade de pagamento e estratégia comercial e estoque
- 4 Negociação:** avaliação dos ajustes propostos pelo cliente, com validação automática e alçadas de aprovação

## Venda Customizada 3.0



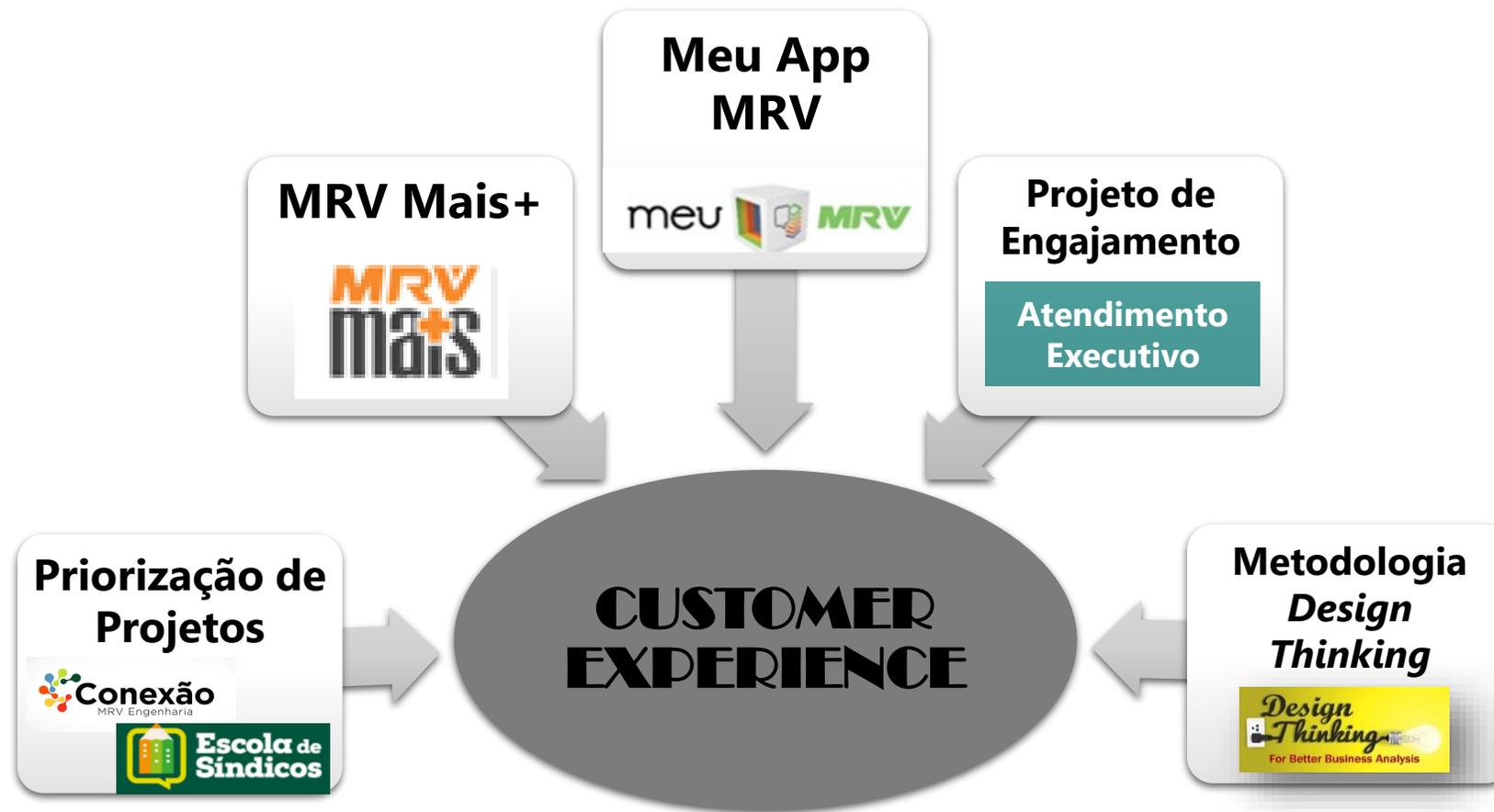
**1** **Identificação do cliente:** perfil, interesse e capacidade de pagamento. Integração com **BIG DATA** externo.

**2** **Sugestão de unidades:** match entre o perfil do cliente, sua capacidade de pagamento, as características das unidades e a estratégia / disponibilidade MRV

**3** **Sugestão de preços e condições:** propostas baseadas na capacidade de pagamento e perfil do cliente, estratégia comercial e estoque

**4** **Negociação:** avaliação dos ajustes propostos pelo cliente, com validação automática e alçadas de aprovação

# Relacionamento com Clientes



## Principais benefícios:

- converter os principais problemas em **projetos de melhoria**
- melhora na **percepção do cliente** sobre a marca

O projeto está segmentado em **quatro** etapas:



# Projeto Experiência do Cliente

Experiência de imersão junto aos clientes e converter “bad experiences” em projetos de melhoria e consequente “good experiences”

Metodologia “**Design Thinking**”: realização, no 2S17, de um trabalho que reúne lideranças e colaboradores de todas as áreas da MRV a fim de **promover uma experiência única de vivência em todos os pontos de contato com o cliente.**



# Projeto Experiência do Cliente: Atendimento Executivo



**PROJETO DE ENGAJAMENTO! OS LÍDERES SÃO CONVIDADOS A ENTRAR NO LOCAL MAIS SAGRADO PARA O NOSSO CLIENTE: SUA CASA!  
MUITOS APRENDIZADOS PARA UMA MELHOR EXPERIÊNCIA!**

# Meu MRV – App do Cliente

**+53mil downloads**

- O App facilita o dia a dia no relacionamento com a MRV.

- **Evolução da Obra**
- **Extrato e 2ª via de Boleto**
- **Manutenção preventiva e corretiva**
- **Relacionamento com Cliente**
- **Indicação Premiada**



# Priorização de projetos que impactam positivamente o Cliente

- Gerenciamento Financeiro **Transparente de Condomínios.**
- **Plataforma online de Treinamento** para síndicos e administradoras.
- **Filmes Youtube** para orientação para Manutenções Preventivas.
- **Implantação de Condomínio Educativa.**
- **Avaliar melhor metodologia** para que o condomínio tenha valores disponíveis desde os primeiros dias após as entregas de chaves.



Todos os **benefícios** oferecidos aos nossos **clientes** reunidos em um só portal!

**Vantagens:** maior **facilidade de visualização** e **acessos** de nossos clientes da soma dos **benefícios** adquiridos por serem clientes MRV.



## Lançado em 27 de Outubro

### + 12 k Acessos



Benefícios



# Recursos Humanos

# Retenção de talentos e equipe capacitada

DNA MRV: Em média, os cargos de liderança são ocupados por profissionais com 10 anos de experiência na MRV.

**Desenvolver a liderança para os desafios atuais e futuros compondo um time de sucessores para posições chave**

**Academia de Líderes MRV  
Ciclo de Gestão de Pessoas**

**Contratar e desenvolver jovens profissionais com potencial para assumir posições especialistas e de liderança no futuro**

**Programa de Trainee MRV  
Programas de Estágio DI e Produção**

**Desenvolver programas e processos de RH que suportem as estratégias das áreas de negócio**

**MRV Acelera - Programa para ganho de produtividade da força de Vendas**

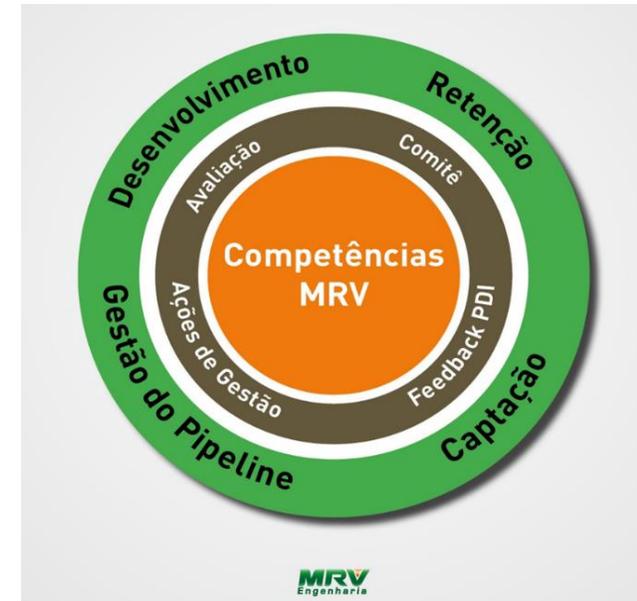
**Processos e ferramentas de RH que possibilitem que a estratégia de DH aconteça de maneira uniforme**

**Desenvolver MRV - ferramenta integrada de Gestão de Talento online e na nuvem**

# Ciclo de Gestão de Pessoas - MRV

O Ciclo de Gestão de Pessoas visa **orientar o desenvolvimento, maximizar o desempenho individual e organizacional**, bem como **reforçar comportamentos valorizados pela empresa**.

Busca **identificar potenciais** para posições-chave da empresa.



## ETAPAS DO CICLO DE GESTÃO:

Avaliação

Comitê de Carreira

Feedback e PDI

Ações de Gestão e Monitoramento

1

2

3

4

## Academia de Líderes: 60 participantes

### MÓDULO I:

Líderes: desenvolvedores de líderes e equipes

### MÓDULO II:

Operar com foco em resultados

### MÓDULO III:

Exercitando o olhar para diferentes perspectivas



## Programa de Trainee: 100 trainees em 6 anos

**Programa de Desenvolvimento** com Consultoria Especializada

**Mentoria** em um novo formato (1 mentor para cada trainee) e **capacitação** de Mentores

**Job Rotation:** atividades e acompanhamento do DH durante o job

Duração total do programa: **12 meses**



# Tecnologia da Informação

# Evolução TI na MRV: Investimento consistente nos últimos 10 anos

Estamos na vanguarda do segmento, internalizamos o que há de melhor em tecnologia com o objetivo de aumentar cada vez mais a eficiência operacional.



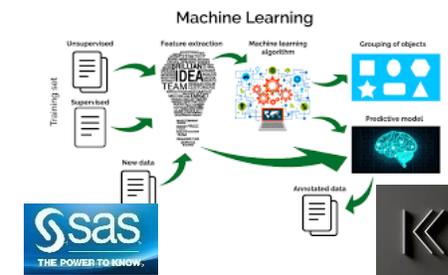
**Sistema Integrado de Gestão**

2007



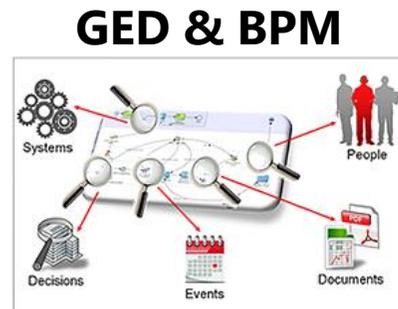
**BIM  
Projetos 3D**

2012



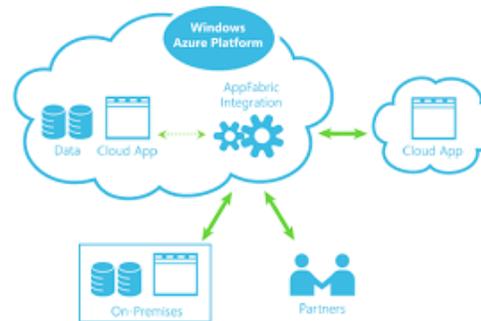
**Organização orientada a dados**

2015



**GED & BPM**

**ORACLE®**



**Computação na Nuvem & Mobilidade**

2017



**Inteligência Artificial**

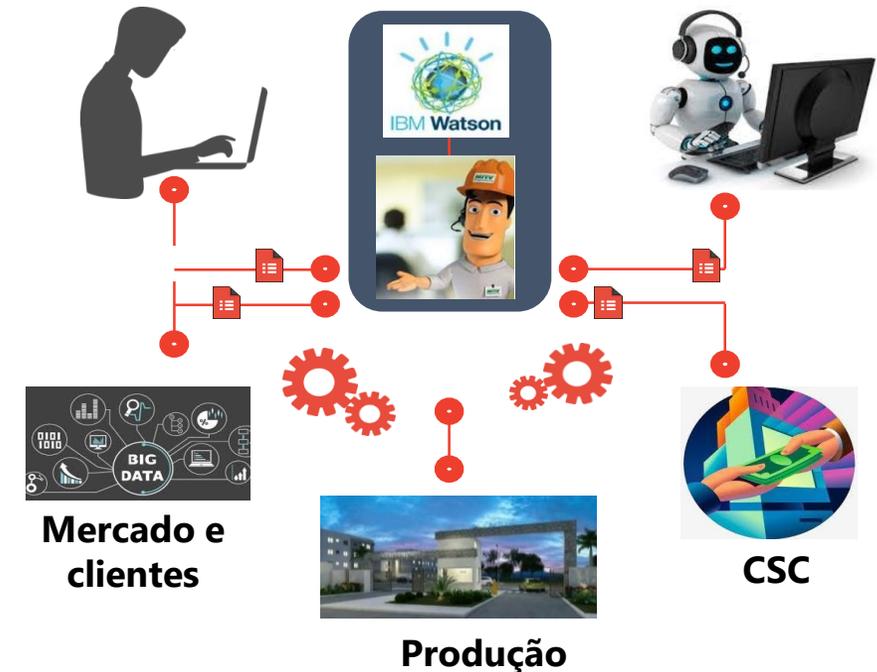


# Estamos preparados para alavancar o crescimento

- ✓ **Sistemas mais avançados**
- ✓ **Interface de sistemas entre diferentes departamentos**

## MODELO DIGITAL INOVADOR

- ✓ Experiência bem sucedida com tecnologias de ponta: **BIM, Inteligência Artificial, BOTs e Análise preditiva**
- ✓ Integração com grandes empresas, instituições de ensino e Startup's para explorar novas tendências: **TreeLab e Orbi**.



## ARQUITETURA ROBUSTA

- ✓ Investimento consistente nos últimos 5 anos – mais de R\$ 211 milhões
- ✓ Sistema escalável de alta disponibilidade – **nuvem privada e pública**
- ✓ Investimento massivo em **segurança da informação**

# MRV: uma empresa orientada a dados

## Captação Externa



CPF e CNPJ



Redes Sociais



Outras fontes:  
FINCH, IBGE etc



Mercado Imobiliário

## Exploração / Monitoramento



Power BI

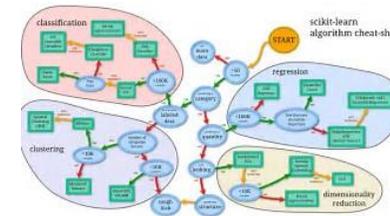


Big Data (Data Lake)  
Interno



Sistemas Corporativos

## Análise Preditiva



Revisão do Modelo



Orquestração dos  
Processos  
BPM

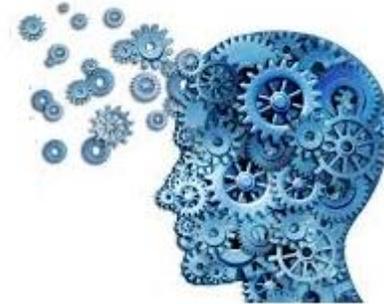
# TI – Novas tecnologias aplicadas à MRV

## Inteligência Artificial CHATBOT



- Atendimento externo: loja virtual e relacionamento com cliente.
- Atendimento interno: CSC, Jurídico e Help Desk da TI.

## Inteligência Artificial MACHINE LEARNING



- Vendas customizadas.
- Otimizar a gestão da inadimplência (pro soluto).
- Otimizar do processos jurídicos (captura nos tribunais, cálculo da contingência e estratégia de acordos).
- Manual do proprietário.

## BIG DATA



- BI Self Service (PowerBI)
- Estatística Avançada (SAS)
- Deep Learning (Kunumi)

## Mobilidade e Computação na Nuvem (Cloud)



- Clientes: Meu MRV, Viver MRV, Market Place para Venda de Kit
- Equipe Interna: MRV Terrenos, SMB, Entrega de Chaves, MOBAT, MRV Obras Mobile

## RPA



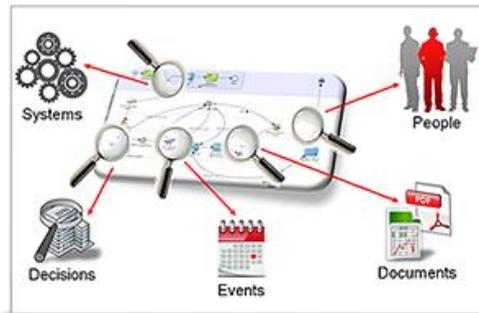
- Automação de processos repetitivos:
  - CSC: lançamento de concessionárias, compra de benefícios.
  - Contratos e Recebimentos: ganho de propostas.
- Simplificação das integrações de TI

## BIM e Realidade Virtual / Aumentada



- Projeto colaborativo, paramétrico e em 3D
- Compatibilização
- Óculos VR e QR Code

## BPM & Digitalização



- MRV DI, MRV Crédito e NF Express.
- Assinatura digital e Comprova.com.
- Urbamais DI.

## Drones e Câmeras Digitais



- Manutenção de fachadas.
- Diagnóstico de vazamentos e infiltrações.

## Internet das Coisas (IOT)

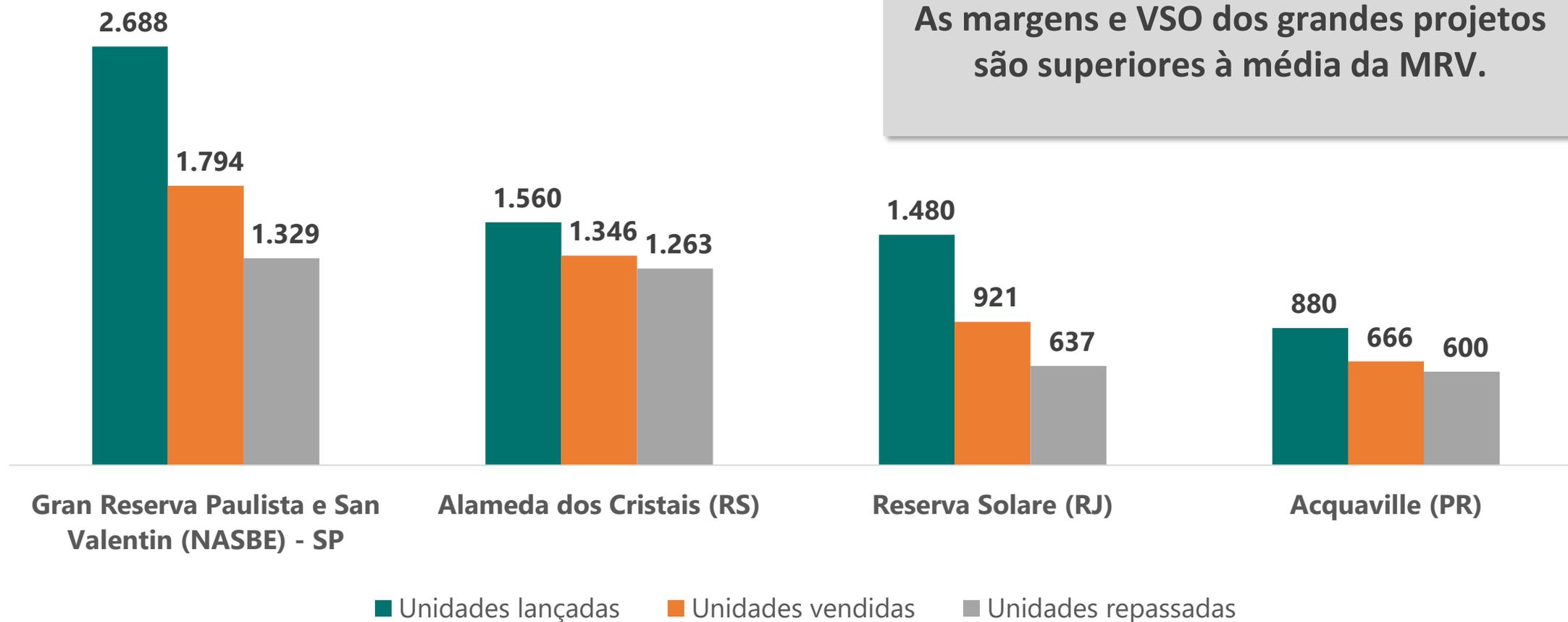


- Gestão da “saúde” do condomínio (Book de Riscos).
- Empreendimento com “Selo Digital”.

# Grandes Projetos

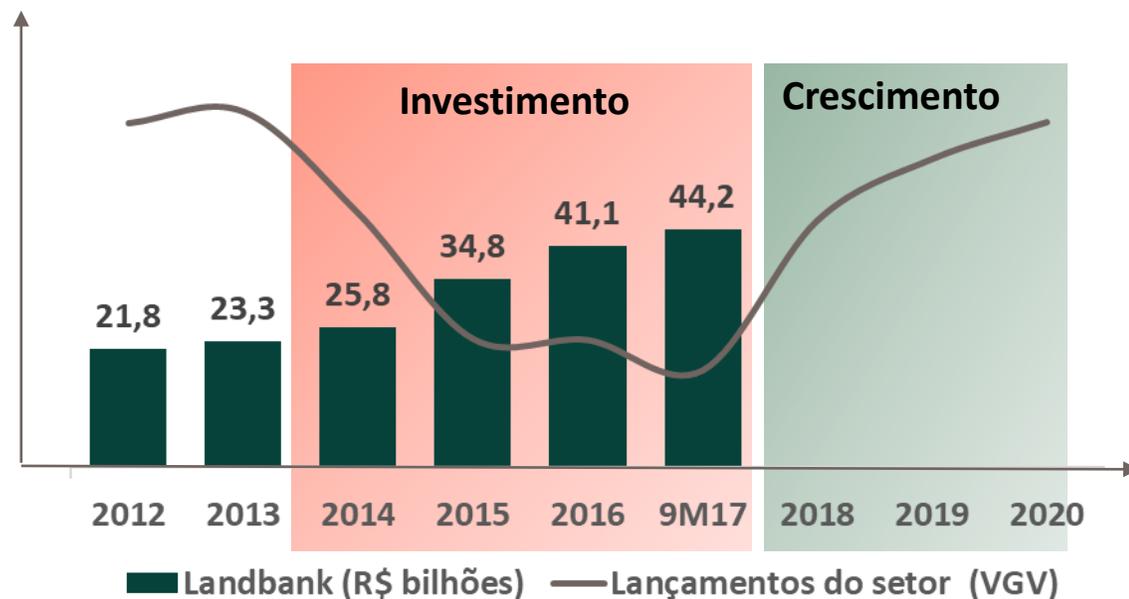
## Desempenho dos grandes projetos

As margens e VSO dos grandes projetos são superiores à média da MRV.

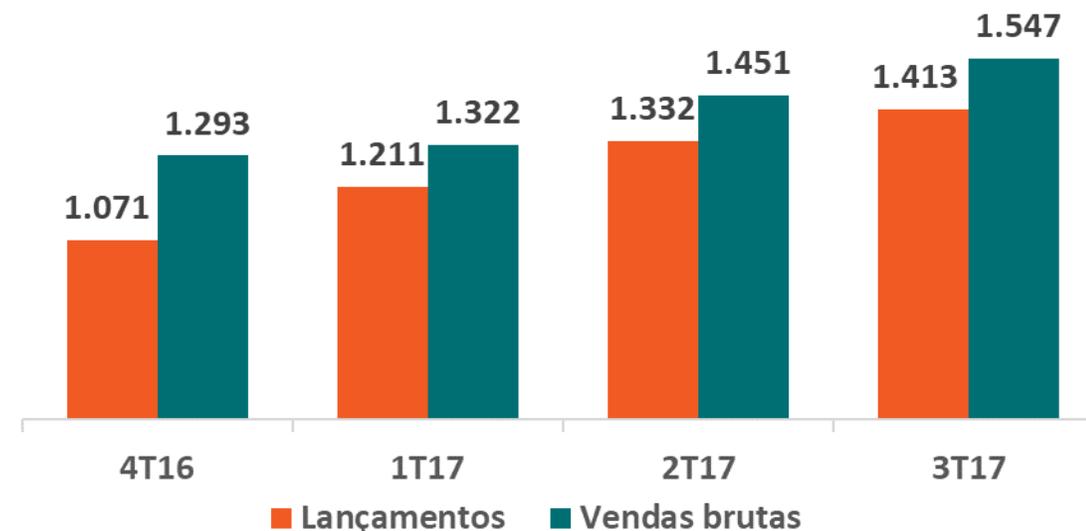


# Finanças

### Ciclicidade do setor de construção



### Laçamentos X vendas brutas (MRV)



**A MRV tem tomado partido da ciclicidade do setor para comprar terrenos de alta qualidade a preços atrativos. Nos últimos 12 meses, lançamos R\$ 5 bilhões e vendemos R\$ 5,6 bilhões, iniciando um novo ciclo de crescimento. A MRV é a única empresa do setor a investir em terrenos, crescer a operação e gerar caixa.**

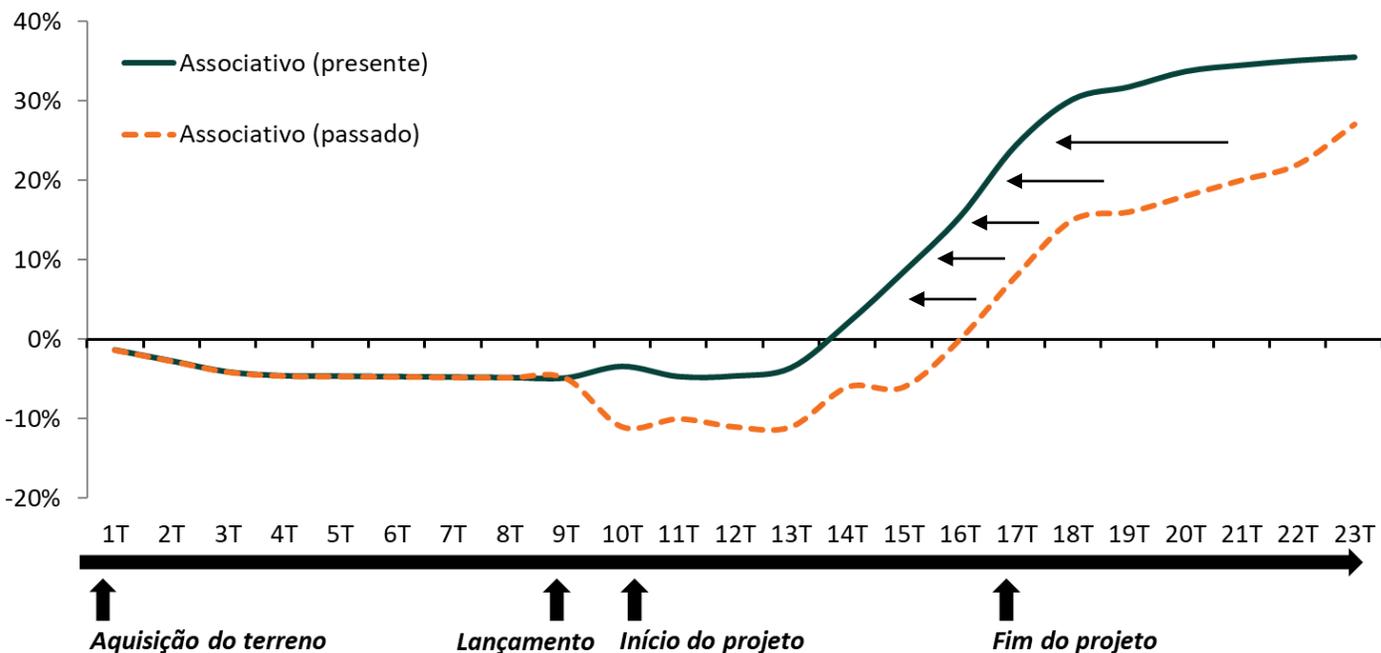
# Balanço saudável para estratégia de expansão

MRV – Balanço Patrimonial					
Ativo	9M17	9M16	Passivo	9M17	9M16
Caixa	3.116	1.795	Dívida corporativa	2.413	1.075
Contas a receber	2.461	2.890	Dívida construção	1.078	1.030
Em construção	2.354	2.217	Fornecedores outros	1.276	1.079
Terrenos	4.494	3.527	Dívida terrenos	2.636	1.981
Outros	1.827	1.394	Dívida terrenos – permuta	1.081	1.221
			Patrimônio líquido	5.768	5.437
<b>Total</b>	<b>14.252</b>	<b>11.823</b>	<b>Total</b>	<b>14.252</b>	<b>11.823</b>

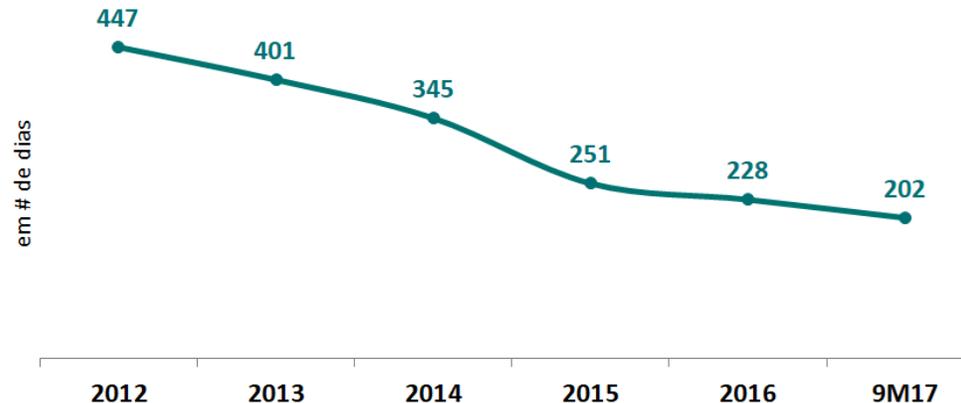
**Balanço saudável para continuidade e sustentação do novo ciclo de crescimento.  
A estrutura de capital e posição financeira saudável da Companhia está pronta para gerar mais valor ao acionista.**

# NCG: redução dos ciclos

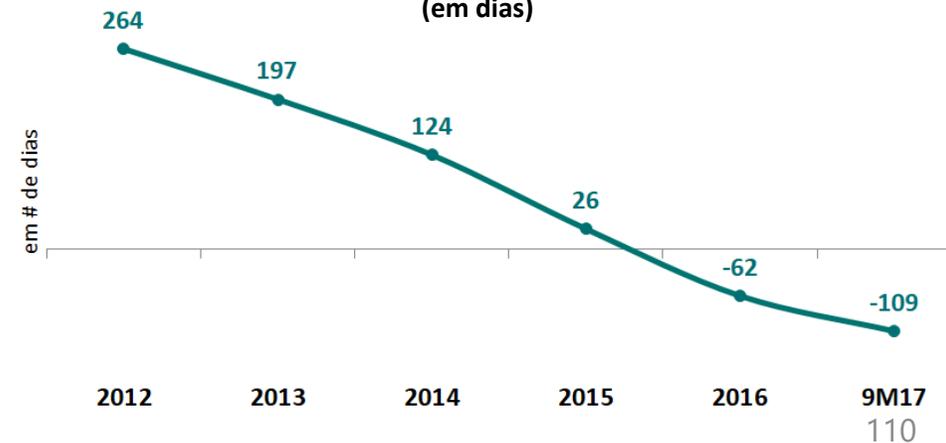
### Fluxo de Caixa Típico da MRV



### Prazo médio de Recebimento (em dias)



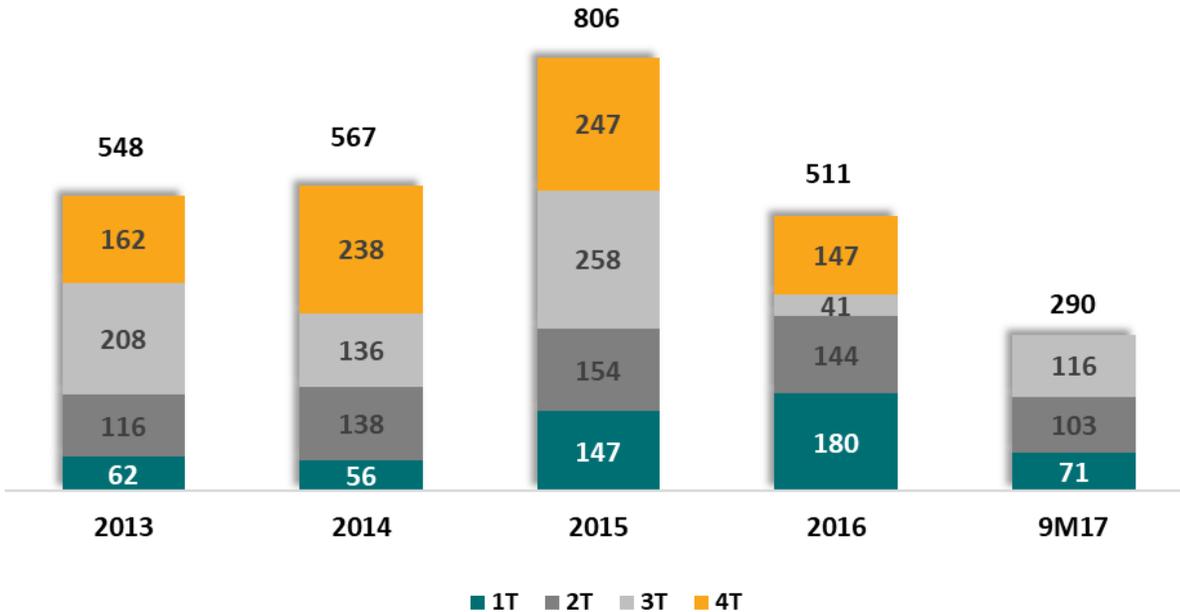
### NCG (PMR-PMP) (em dias)



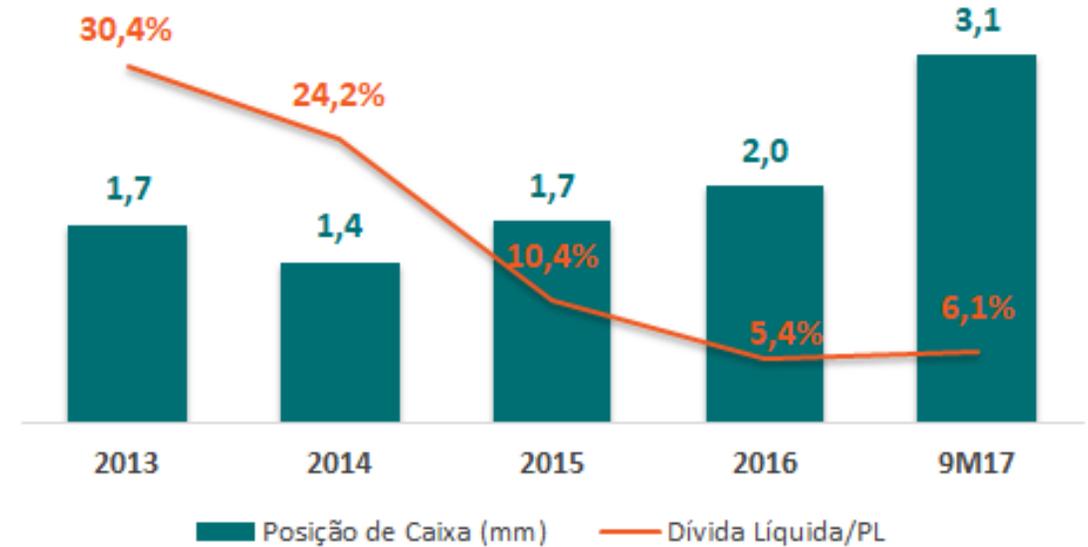
**Vendas e assinaturas mais rápidas + Fôrma de Alumínio = Redução do Ciclo**

# Solidez na geração de caixa & baixa alavancagem

Geração de caixa  
(R\$ milhões)



Posição de Caixa x Alavancagem (DL / EBTIDA)  
(R\$ bilhões)



5 anos de geração de caixa recorrente, totalizando R\$ 2,8 bilhões

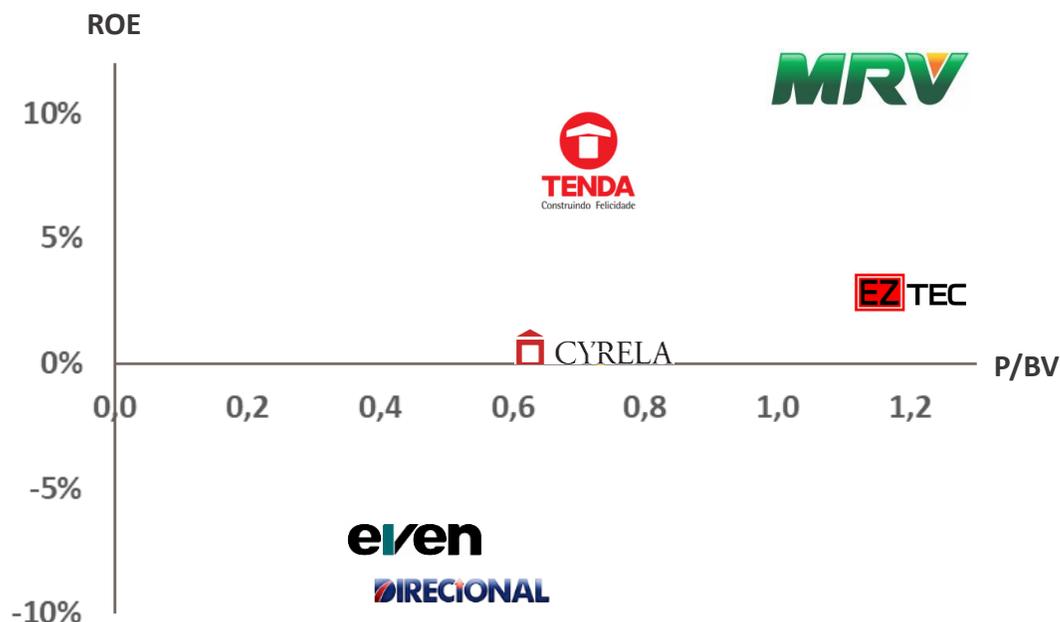
90% da dívida bruta "hedgeada" pela aplicação do caixa em CDI

➤ O melhor rating de crédito do setor (brAA-).

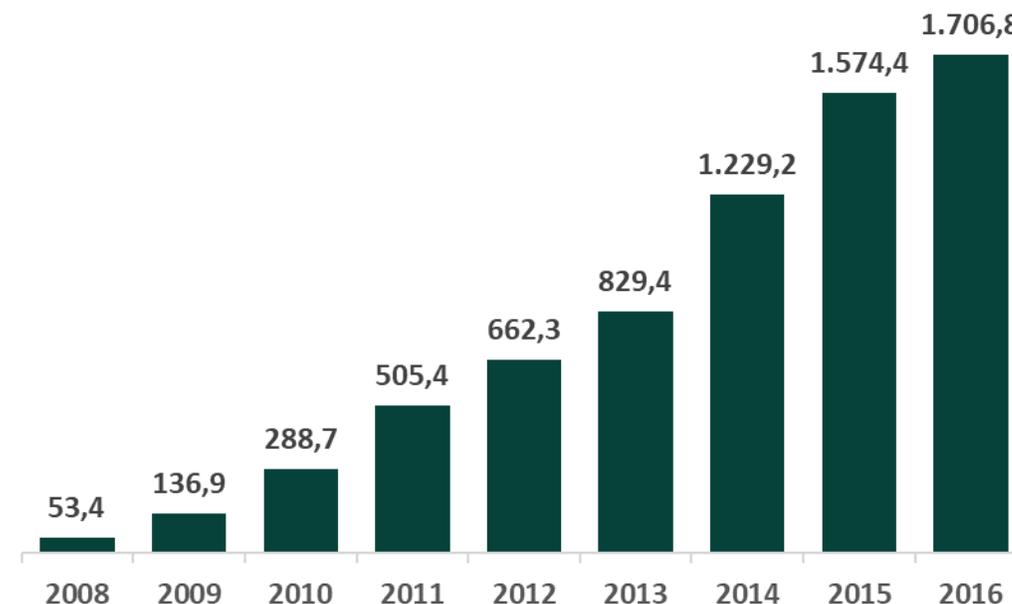
# Melhor retorno do setor

O melhor ROE do setor, com maior potencial em aumentar o retorno aos acionistas.

## ROE x P/BV

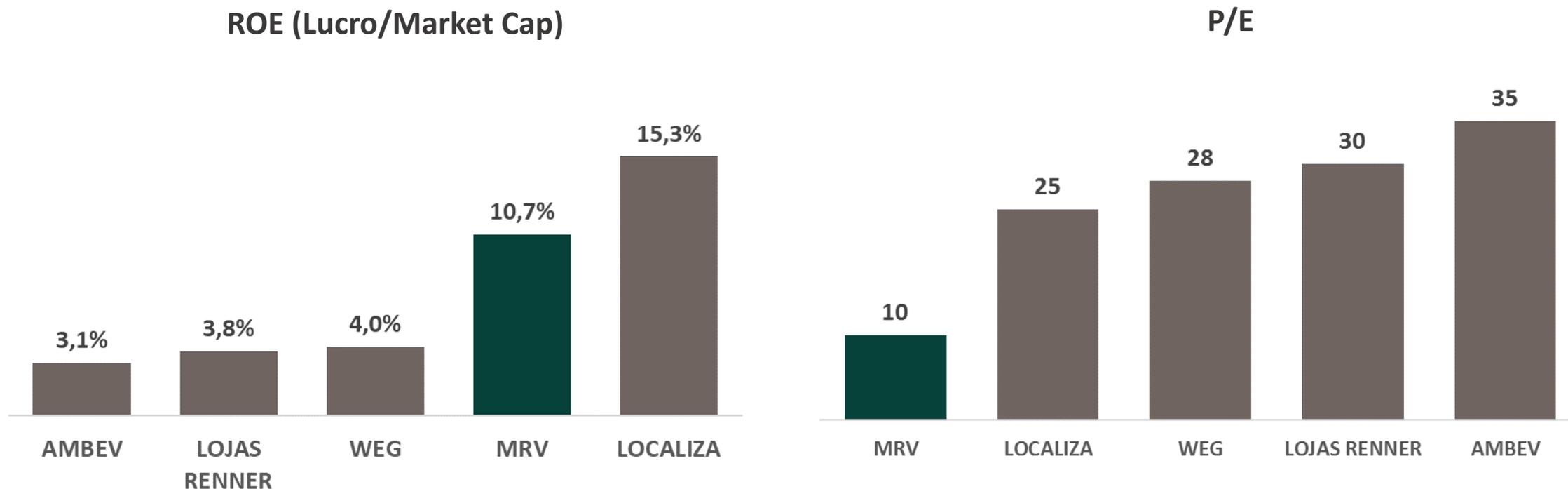


## Pagamento de dividendos e Recompra - Acumulado (R\$ milhões)



- **Retorno aos Acionistas** através de dividendos e recompra de ações
- R\$ 1,3 bilhão de **dividendos pagos** desde o IPO (2007)
- R\$ 365 milhões em **recompra de ações** (11% do capital)

# MRV deveria negociar múltiplos mais altos do que o atual

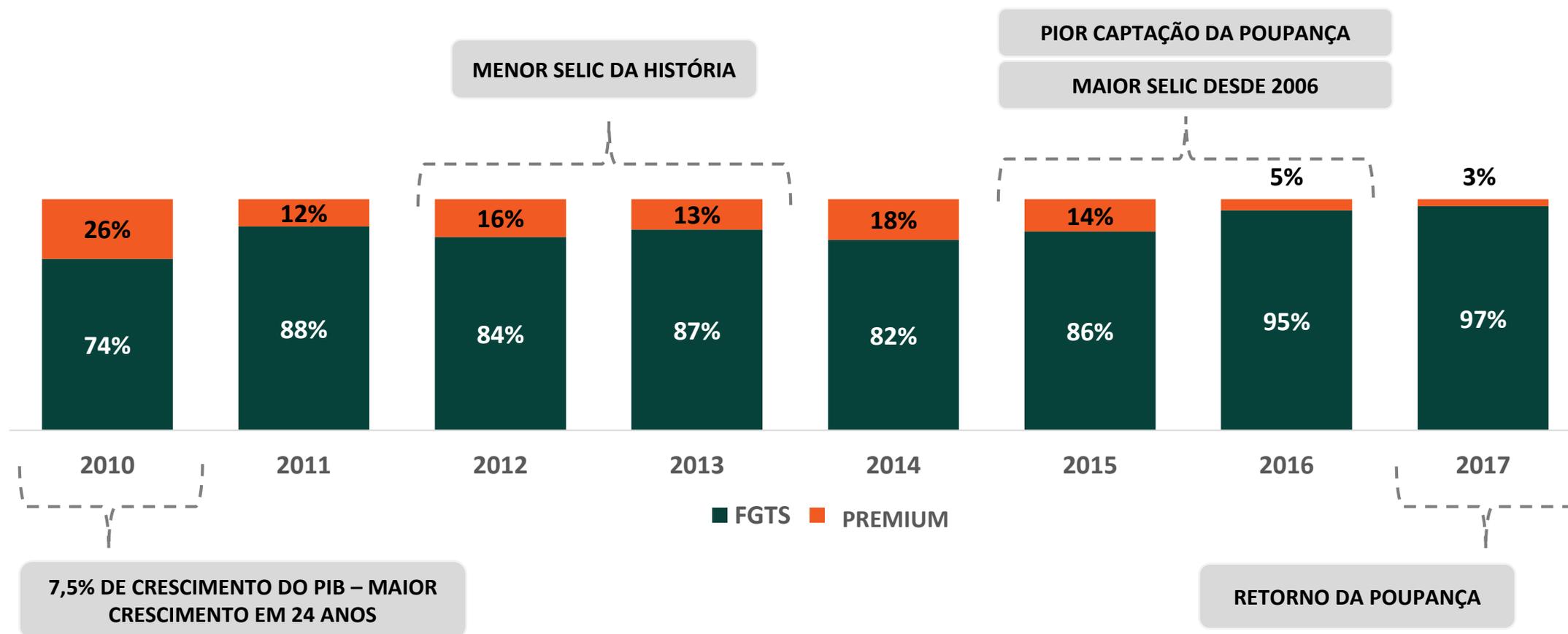


**MRV (imóveis populares) está entre Real Estate cíclico e bem de consumo durável**  
**Segmento de baixa renda é menos volátil e prioritário**  
**O novo ciclo de crescimento traz aumento do ROE**

# Perspectivas futuras: Retomada do Segmento Premium

A MRV ESTÁ SEMPRE ATENTA AO CENÁRIO ECONÔMICO E DEMOGRÁFICO. POR ISSO, DESDE 2010 AS VENDAS DOS PRODUTOS PREMIUM FORAM REDUZINDO SUA REPRESENTATIVIDADE NO NOSSO RESULTADO.

### HISTÓRICO VENDAS CONTRATADAS MRV

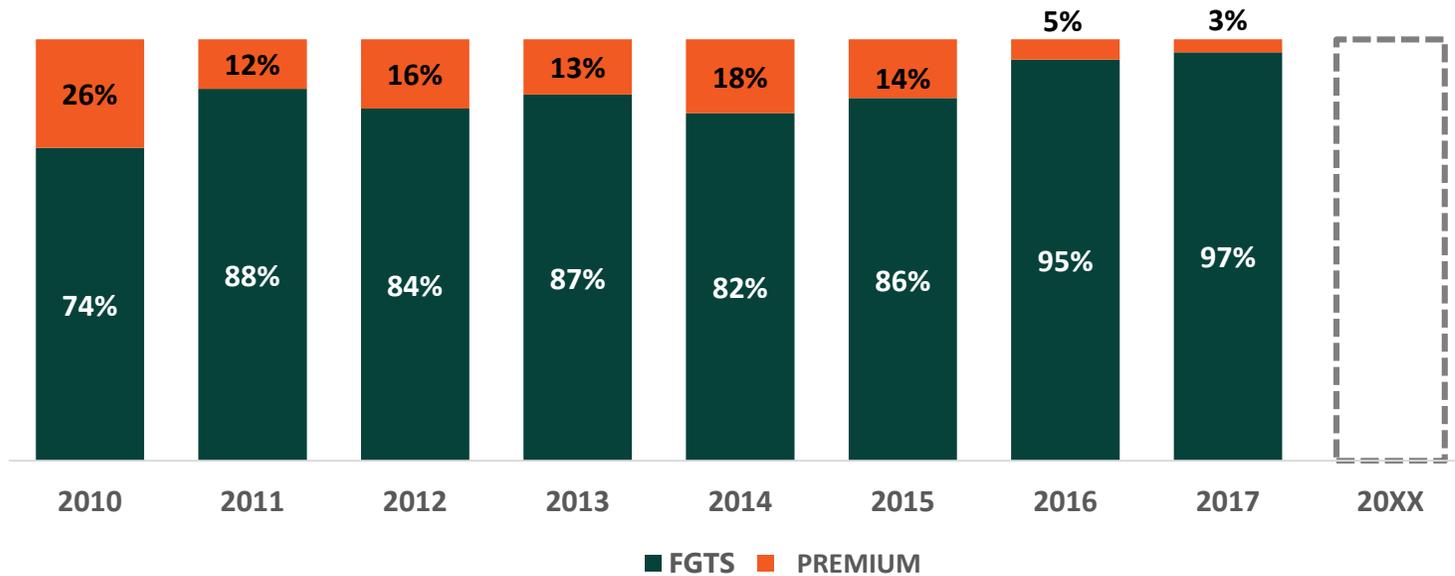


# Lançamento Produto Premium

## A melhora da confiança permite ter um % maior de Produtos Premium

A PARTIR DE 2018 ENXERGAMOS UM CENÁRIO MACROECONÔMICO POSITIVO, COM AVANÇOS LEGISLATIVOS E REGULAMENTARES.  
OPORTUNIDADE DE AUMENTAR A REPRESENTATIVIDADE DO PREMIUM NO NOSSO MIX DE VENDAS.

VENDAS CONTRATADAS MRV – POR PRODUTO



SELIC PRÓXIMA DE 7% a.a ATÉ 2020

CRESCIMENTO ACUMULADO DE 23,5% DO SALDO DA POUPANÇA ATÉ 2020

REGULAMENTAÇÃO DOS DISTRATOS

CRESCIMENTO DO PIB E BAIXO DESEMPREGO

AUMENTO DA DISPONIBILIDADE DE FUNDING COM A REGULAMENTAÇÃO DA LIG

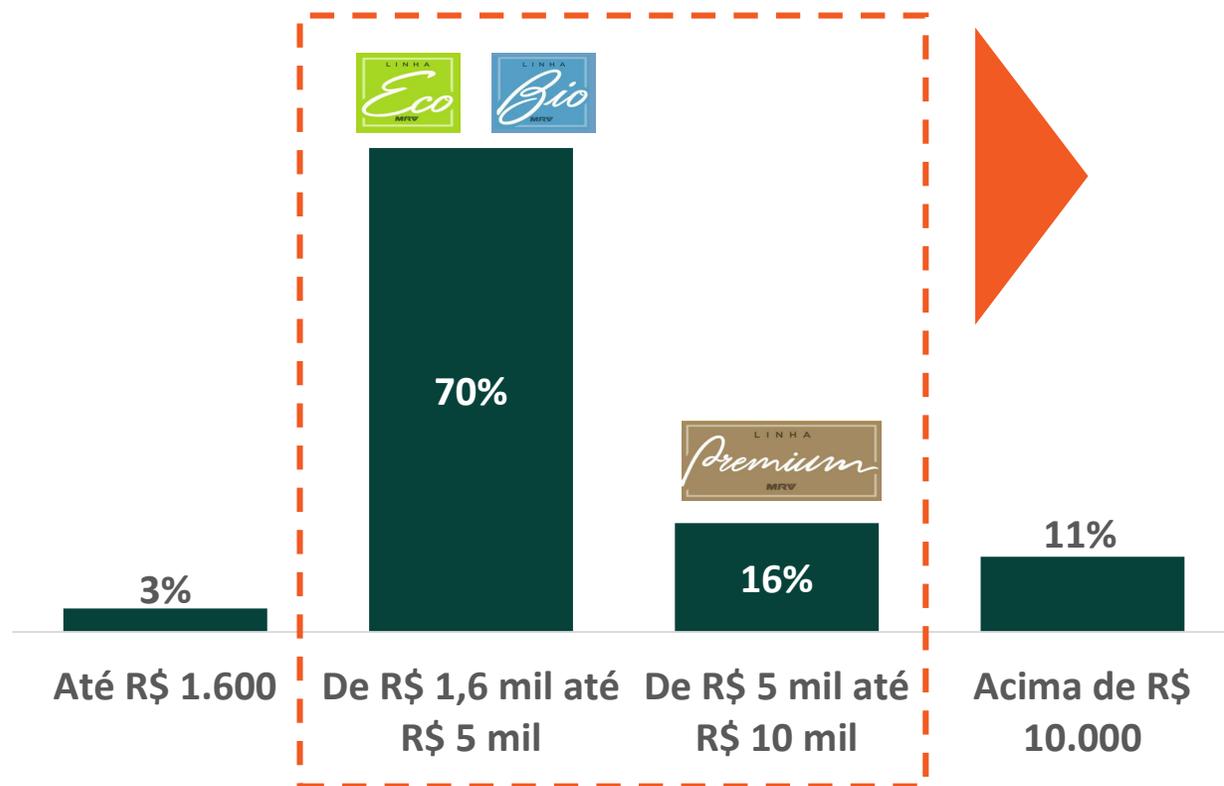
DEMANDA ROBUSTA POR NOVOS IMÓVEIS

# Lançamento Produto Premium

## Com o aumento da confiança MRV pretende investir mais na linha Premium

COM A FORTE DEMANDA HABITACIONAL E O CENÁRIO ECONÔMICO FAVORÁVEL, A MRV PRETENDE ELEVAR OS LANÇAMENTOS DA LINHA PREMIUM.

### DEMANDA POR NOVOS IMÓVEIS 2017 A 2025: 11,9 MILHÕES DE UNIDADES



### LINHAS DE PRODUTOS MRV:



FGTS - MCMV

Até R\$ 200 mil

Entre R\$ 170 e R\$ 250 mil



SBPE – LIG – PRÓ COTISTA (FGTS)

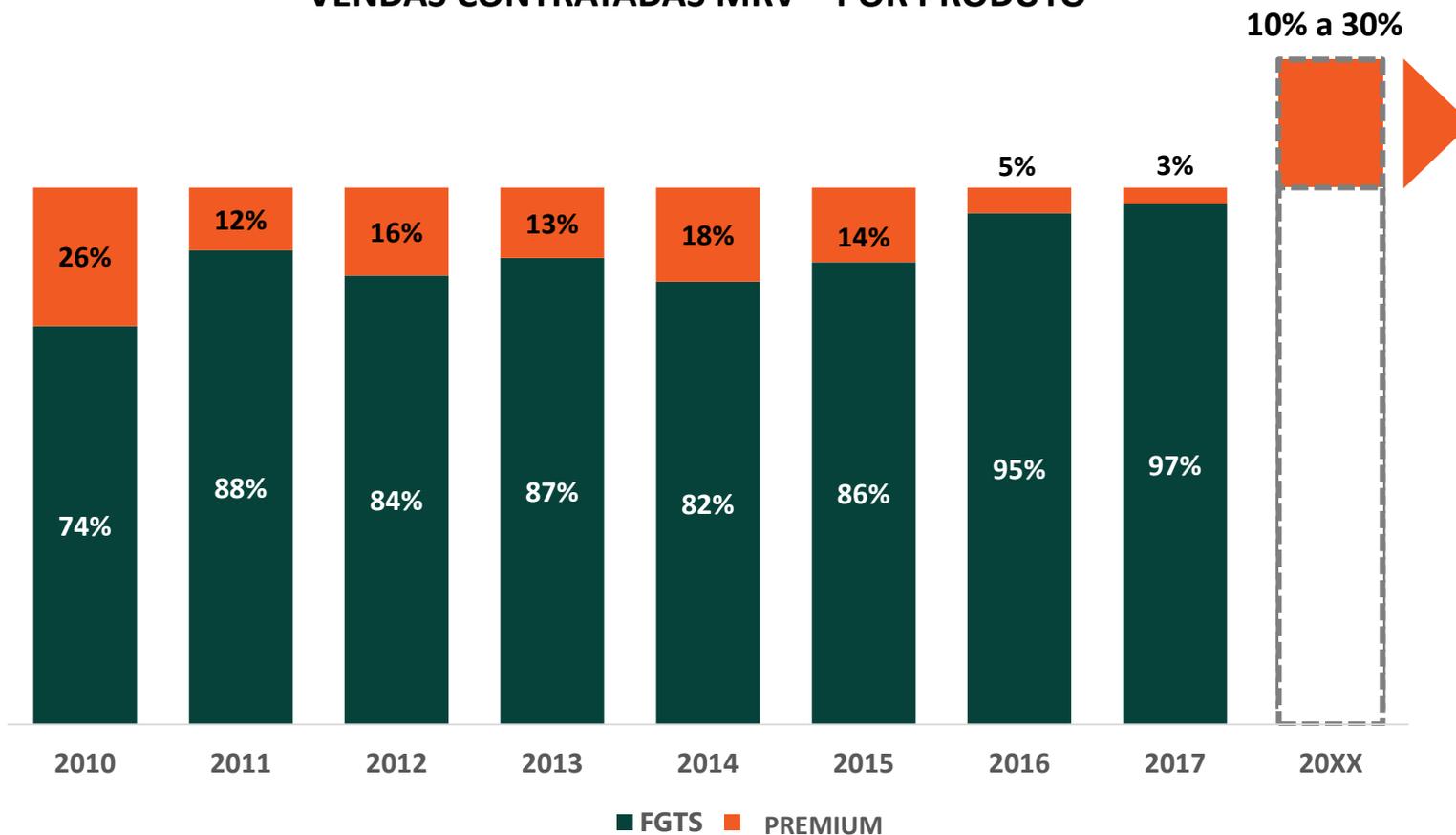
Entre R\$ 200 e R\$ 350 mil

# Lançamento Produto Premium

A MRV mais uma vez inova ao trazer escala industrial para a média renda

## OPORTUNIDADE DE EXPANDIR ALÉM DA NOSSA CAPACIDADE DO MCMV

### VENDAS CONTRATADAS MRV – POR PRODUTO



ESCALA INDUSTRIAL PARA MÉDIA RENDA

MESMA PREVISIBILIDADE DO MCMV

MARGEM ACIMA DO FGTS

PRODUTO MODERNO E SUSTENTÁVEL

ATUAÇÃO NAS MAIORES REGIÕES METROPOLITANAS: RENDA MÉDIA MAIS ALTA, EMPREGO FORMAL.

# Lançamento Premium

## Redução dos juros aumenta a capacidade de financiamento do cliente

COM PRICE OU SAC, A REDUÇÃO DA TAXA DE JUROS VAI PROPORCIONAR MAIOR ACESSO AOS PRODUTOS PREMIUM:

### RENDA MÍNIMA SAC – TAXA DE JUROS x VALOR DO IMÓVEL

Valor do Imóvel/Taxa de Juros		8,0%	8,5%	9,0%	10,0%	11,0%	11,5%
R\$	250.000	R\$ 6.909	R\$ 7.199	R\$ 7.489	R\$ 8.064	R\$ 8.637	R\$ 8.923
R\$	300.000	R\$ 8.291	R\$ 8.639	R\$ 8.987	R\$ 9.677	R\$ 10.365	R\$ 10.708
R\$	350.000	R\$ 9.672	R\$ 10.079	R\$ 10.484	R\$ 11.290	R\$ 12.092	R\$ 12.492

← **MAIOR INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE**

### RENDA MÍNIMA PRICE – TAXA DE JUROS x VALOR DO IMÓVEL

Valor do Imóvel/Taxa de Juros		8,0%	8,5%	9,0%	10,0%	11,0%	11,5%
R\$	250.000	R\$ 4.766	R\$ 4.982	R\$ 5.200	R\$ 5.642	R\$ 6.091	R\$ 6.318
R\$	300.000	R\$ 5.719	R\$ 5.978	R\$ 6.240	R\$ 6.770	R\$ 7.310	R\$ 7.582
R\$	350.000	R\$ 6.672	R\$ 6.974	R\$ 7.279	R\$ 7.899	R\$ 8.528	R\$ 8.846

← **MAIOR INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE**

# Lançamento Produto Premium

A MRV mais uma vez se mostra flexível às mudanças e pioneira no mercado



**ACABAMENTO  
DIFERENCIADO**



**LAZER COMPLETO**



**SEGURANÇA E  
PACOTE DIGITAL**



## **FLEXIBILIDADE:**

**MAIS DE 10% DO NOSSO LANDBANK É ADAPTÁVEL AO SBPE**

**POTENCIAL DE UM NOVO PRODUTO COM OS BANCOS  
PRIVADOS**

**CICLO SEMELHANTE AO ATUAL**

## **PRODUTO INOVADOR:**

**UNIDADES 2QS E 3QS**

**ENTRE 50 E 65 M<sup>2</sup>**

**PAREDE DE CONCRETO, PAINEL SOLAR E TORRES COM  
ELEVADOR**

**A MRV É A ÚNICA EMPRESA DO SETOR A CONSEGUIR TRAZER PRODUÇÃO INDUSTRIAL E ESCALA PARA A MÉDIA RENDA**

- ✓ Tipologia única para todas as praças e com utilização de fôrma de alumínio.
- ✓ Menor ciclo, menor risco, menos dispersão de custo e mais agilidade.
- ✓ Diferente da “artesanalidade” do segmento de média renda.



**É A PREVISIBILIDADE DO MCMV COM UM PRODUTO INOVADOR EM UM SEGMENTO AINDA ARTESANAL**

# Mensagem dos Presidentes

**OBRIGADO !**