CONSULTORIA PARA MAPEAMENTO DE FLUXO DE PESSOAS E INTELIGÊNCIA DE VAREJO

1. Tema

Desenvolvimento Tecnológico

2. Subtema

Transformação Digital

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

5. Modalidade

À distância

6. Público alvo

MEI, ME e EPP

7. Setor indicado

Comércio

8. Macrossegmento

Varejo

9. Descrição

A Consultoria objetiva propiciar uma melhoria dos índices de conversão, faturamento e dimensionamento da equipe nas lojas físicas do varejo, por meio de aplicações de dispositivos conectados baseados no fluxo de passantes.

As seguintes modalidades de consultoria poderão ser contratadas pelo Cliente:

Modalidade 01: Medição do fluxo de acesso 2D a loja (Qtd. de Passantes; Períodos de maior/menor fluxo; Horários de maior e menor movimento; Taxa de conversão). Necessário que o cliente informe a quantidade e as dimensões do(s) acesso(s) e que envie foto do(s) acesso(s).

Modalidade 02: Medição do fluxo de acesso 2D a loja (Qtd. de Passantes; Períodos de maior/menor fluxo; Horários de maior e menor movimento; Taxa de conversão) + Medição do fluxo 2D de corredor ou calçada (Taxa de Captura; Potencial de Vendas; Atratividade de vitrine; Performance do PDV). Necessário que o cliente informe a quantidade e as dimensões do(s) acesso(s) e que envie foto do(s) acesso(s) e da calçada.

Modalidade 03: Medição do fluxo de acesso 2D a loja (Qtd. de Passantes; Períodos de maior/menor fluxo; Horários de maior e menor movimento; Taxa de conversão) + Medição do fluxo 2D de corredor ou calçada (Taxa de Captura; Potencial de Vendas; Atratividade de vitrine; Performance do PDV) + Medição de permanência (clientes novos e clientes recorrentes), através de Wi-Fi (Permanência; Taxa de Retorno). Necessário que o cliente informe a quantidade e as dimensões do(s) acesso(s) e que envie foto do(s) acesso(s) e da calçada.

Modalidade 04: Medição do fluxo de acesso 2D a loja (Qtd. de Passantes; Períodos de maior/menor fluxo; Horários de maior e menor movimento; Taxa de conversão) + Medição de permanência (clientes novos e clientes recorrentes), através de Wi-Fi (Permanência; Taxa de Retorno). Necessário que o cliente informe a quantidade e as dimensões do(s) acesso(s) e que envie foto do(s) acesso(s) e da calçada.

São etapas da Consultoria:

ETAPA 01 I IMPLEMENTAÇÃO TÉCNICA
Nesta etapa será realizada a instalação necessária, configurações e validação. Este processo ocorrerá em até 30 (trinta) dias da celebração do contrato, salvo indisponibilidade do Cliente.

ENTREGA DA ETAPA 01: Relatório Inicial, apresentado em até 15 (quinze) dias após implementação técnica. Na etapa de implementação técnica será realizada visita técnica à loja para o dimensionamento e instalação física necessária, configurações e validação (exceto quando o Cliente deseje realizar estas ações, não necessitando da visita do Prestador de Serviço Tecnológico). Este processo ocorrerá em até 30 (trinta) dias da celebração do contrato.
O relatório deve apresentar o seguinte conteúdo mínimo: acompanhamento da equipe de inteligência de mercado do Prestador de Serviço Tecnológico; resultados das reuniões de análise com o Cliente de até 02 (duas) horas por mês, que poderão ocorrer de forma virtual a critério do Prestador de Serviço Tecnológico; e Monitoramento de KPI's.

ETAPA 02 I MAPEAMENTO DE FLUXO
Nesta etapa serão dedicadas até 02 (duas) horas mensais para apresentação da plataforma online de mapeamento de fluxo de pessoas, e reunião de alinhamento. Deverá ocorrer em até 07 (sete) dias após a entrega da implementação técnica,

quando terá acesso ao *Dashboard* (Painel de Controle), onde poderá gerar relatórios em diversos formatos.

Nesta etapa serão produzidos os seguintes relatórios de inteligência:

- Relatório Mensal;
- Relatório de Encerramento da Consultoria.

ENTREGA DA ETAPA 02:

1. Relatórios de Inteligência dos Meses de Consultoria 02 e 03. Os relatórios devem apresentar o seguinte conteúdo mínimo: acompanhamento da equipe de inteligência de mercado do Prestador de Serviço Tecnológico; resultados das reuniões de análise com o Cliente de até 02 (duas) horas por mês, que poderão ocorrer de forma virtual a critério do Prestador de Serviço Tecnológico; e Monitoramento de KPI's.
2. Relatórios de Inteligência dos Meses de Consultoria 04 e 05. Os relatórios devem apresentar o seguinte conteúdo mínimo: acompanhamento da equipe de inteligência de mercado do Prestador de Serviço Tecnológico; resultados das reuniões de análise com o Cliente de até 02 (duas) horas por mês, que poderão ocorrer de forma virtual a critério do Prestador de Serviço Tecnológico; e Monitoramento de KPI's.
3. Relatório de Encerramento da Consultoria. O relatório deve apresentar o seguinte conteúdo mínimo: acompanhamento da equipe de inteligência de mercado do Prestador de Serviço Tecnológico; resultados das reuniões de análise com o Cliente de até 02 (duas) horas por mês, que poderão ocorrer de forma virtual a critério do Prestador de Serviço Tecnológico; e Monitoramento de KPI's.

Todos os relatórios deverão contar com:

a) Acompanhamento da equipe de inteligência de mercado do Prestador de Serviço Tecnológico;
b) Reuniões de análise de até 02 (duas) horas por mês (as quais ocorrerão remotamente);
c) Monitoramento de KPI's (Key Performance Indicator, também conhecidos como Indicadores-Chave de Desempenho).

10. Benefícios e resultados esperados

Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:

1. Melhoria da Taxa de Conversão dos Clientes que passam na loja;
2. Conhecimento diário do número de Passantes na loja;
3. Informações relevantes para o dimensionamento de equipe.

11. Estrutura e materiais necessários

- Ponto de energia elétrica e de Internet próximo ao ponto de instalação do equipamento (01 metro no máximo);

- Cliente deve dispor preferencialmente de rede cabeada, ou WiFi com no mínimo 01 Mega de download e upload de velocidade de internet, para a Contratação da Consultoria.

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. PRÉ-REQUISITOS SOB A RESPONSABILIDADE DA CONTRATANTE:
   - Ponto de energia elétrica e de Internet próximo ao ponto de instalação do equipamento (01 metro no máximo);
   - A empresa deve dispor preferencialmente de rede cabeada, ou WiFi com no mínimo 01 Mega de download e upload de velocidade de internet, para a Contratação da Consultoria;
   - O frete de devolução dos equipamentos no encerramento da Consultoria é de responsabilidade do cliente.

2. GARANTIA:
   a) Caso se verifique a necessidade de assistência de suporte técnico, o suporte técnico é imediato e a visita técnica de manutenção se iniciará em até 48 horas após a solicitação;
   b) Os equipamentos necessários para coleta dos dados serão de propriedade do Prestador de Serviço Tecnológico, bem como a garantia dos mesmos durante o período do contrato. Caso ocorra o roubo ou quebra por ato de preposto ou funcionário da Empresa Contratante, será cobrado um valor de instalação ao Cliente, não coberto pelo SEBRAE ou pela Prestadora de Serviço Tecnológico;
   c) Em caso de dano causado pelo Cliente, a Prestadora de Serviço Tecnológico terá o direito de cobrar o ressarcimento correspondente ao aparelho, equipamento e/ou material que venha a ser trocado.
   d) Em caso de necessidade de visita técnica de campo a ser realizada pela equipe da Prestadora de Serviço Tecnológico e, constatado que o Cliente foi responsável pelo problema em questão, poderá ser cobrado o valor de visita;
   e) Os referidos valores NÃO são subsidiados pelo Programa SEBRAETEC, sendo de responsabilidade exclusiva do Cliente;
   f) Se for necessária uma substituição por problemas no(s) equipamento(s) que não sejam de responsabilidade do Cliente, a responsabilidade de troca é da Prestadora de Serviço Tecnológico, sem ônus ao Cliente.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Mapeamento de Fluxo de Pessoas e Inteligência de Varejo.

15. Pré-diagnóstico

1. A empresa dispõe de acesso à internet? Observação: Caso NÃO disponha, a Consultoria NÃO poderá ser contratada.
2. A empresa dispõe de ponto de energia elétrica próximo ao ponto de instalação do equipamento (01 metro no máximo)? Observação: Caso NÃO disponha, a Consultoria NÃO poderá ser contratada.
3. A empresa dispõe de ponto de Internet próximo ao ponto de instalação do equipamento (01 metro no máximo)? Observação: Caso NÃO disponha, a Consultoria NÃO poderá ser contratada
4. O cliente está ciente de que deve informar a largura do acesso, a altura do acesso e o pé-direito após o acesso nos campos Objetivo e Resultados Esperados?
5. O cliente deseja que a instalação e configuração sejam realizadas pela Prestadora de Serviço Tecnológico? Observação: Caso a resposta seja NÃO, o Cliente será responsável pela instalação e configuração do(s) equipamento(s).
6. O cliente está ciente de que, caso ocorra o roubo ou quebra por ato de preposto ou funcionário da Empresa Contratante, será cobrado um valor de instalação ao Cliente, não coberto pelo SEBRAE ou pela Prestadora de Serviço Tecnológico?
7. O cliente está ciente de que o frete de devolução dos equipamentos ao final da Consultoria é de sua responsabilidade?
8. O cliente está ciente de que deve enviar à Prestadora de Serviço Tecnológico as informações de suas vendas (cupons), para o cálculo da Taxa de Conversão, até no máximo o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente?
9. O cliente deseja contratar a Consultoria em sua Modalidade 01? Se Sim, informe a quantidade de acessos.
10. O cliente deseja contratar a Consultoria em sua Modalidade 02? Se Sim, informe a quantidade de acessos.
11. O cliente deseja contratar a Consultoria em sua Modalidade 03? Se Sim, informe a quantidade de acessos.
12. O cliente deseja contratar a Consultoria em sua Modalidade 04? Se Sim, informe a quantidade de acessos.

16. Observações

No momento da contratação o Cliente deve informar qual a quantidade de portas de acesso de entrada, quais as medidas das entradas, se a conexão é via cabo ou via wi-fi, e entregar fotos da(s) porta(s) de entrada.

Durante a execução da Consultoria, para que ocorra a liberação dos dados de taxa de conversão, é necessário que o Cliente realize o compartilhamento da quantidade de vendas diárias do estabelecimento, em planilha Excel ou por meio de integração por link a ser compartilhado pela Prestadora de Serviço Tecnológico. O prazo para que o Cliente envie à Prestadora de Serviço Tecnológico as informações de suas vendas (cupons), para o cálculo da Taxa de Conversão, é de no máximo até o 15º (décimo quinto) dia do mês subsequente. Caso este prazo não seja respeitado pelo

Cliente, o relatório será estruturado apenas com os dados coletados pelos equipamentos.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	14/06/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Consultoria-para-Mapeamento-de-Fluxo-de-Pessoas-e-Inteligência-de-Varejo-TD46007-1.pdf	Eduardo Cardoso Garrido Sérgio Ricardo Abrantes Junior