

IMPLANTAÇÃO OU ADEQUAÇÃO NA OPERAÇÃO DO DELIVERY

ÍNDICE

1. RESUMO.....	2
2. PALAVRAS-CHAVES.....	2
3. INFORMAÇÕES TÉCNICAS.....	2
4. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS.....	2
5. PRÉ-DIAGNÓSTICO.....	2
6. SERVIÇO.....	2
7. ESTRUTURA E MATERIAIS NECESSÁRIOS.....	5
8. RESPONSABILIDADES DA EMPRESA DEMANDANTE.....	5
9. RESPONSABILIDADES DA PRESTADORA DE SERVIÇO.....	5
10. PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO.....	6
11. VEDAÇÕES.....	6
12. OBSERVAÇÕES.....	6
HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES.....	7

1. Resumo

Auxiliar no planejamento das melhores práticas de gestão e operação de pedidos, preparação e entregas de forma a atender com mais eficiência e comodidade aos clientes do segmento.

2. Palavras-chaves

delivery, entregas, entregador, terceirização, aplicativo, tecnologia, clientes, cardápio, alimentação, embalagem

3. Informações Técnicas

- **Tema:** Produção e qualidade
- **Subtema:** Mapeamento e melhoria de processos
- **Modalidade:** Presencial e/ou a distância
- **Público-alvo:** ME, MEI e EPP
- **Setor indicado:** Comércio, Indústria e Serviços

4. Benefícios e resultados esperados

- Implantação de um serviço que é demanda crescente no mercado;
- Análise dos processos inerentes ao escopo (entrada de pedidos, preparação/produção e logística de entrega);
- Otimização e agilidade na execução de rotinas operacionais;
- Suporte na identificação de custos e viabilidade financeira;
- Planejamento e apoio nos treinamentos da equipe nos novos procedimentos;
- Sugestões (se necessário) de empresas especializadas em *delivery* existentes no mercado.

5. Pré-diagnóstico

-

6. Serviço

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Reunião para definições sobre:

- Nivelamento do escopo do trabalho;
- Planejamento de execução dos serviços;
- Cronograma;

- Responsáveis pelo serviço (ambas as partes).

ENTREGA 01: Documento assinado pela empresa demandante contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO

Avaliação para implantação do delivery ou dos ajustes necessários na operação

Assessorar a empresa no planejamento da implantação ou nos ajustes para a operação do serviço de *delivery*, analisando o contexto socioeconômico do cliente e a sua situação atual e orientando no processo, quando aplicável:

- A definição do modelo de entregas é um passo importante para montar um serviço de *delivery*. Para tomar a melhor decisão, avaliar sobre a contratação de um entregador fixo, a terceirização de um autônomo ou de empresas especializadas que atendam o segmento;
- Avaliar a localização da empresa, capacidade de produção e as áreas a serem atendidas para definir quais modelos se adequam e qual a constância de entregas (se serão diárias, alternadas e/ou com rotas definidas);
- Avaliar como será feito o processo de entrada de pedidos, controles, preparação e entregas. Observar a opção de compras pelo telefone, aplicativos, internet, etc, para abrir um canal diferenciado, atrair e fidelizar os clientes. Analisar necessidades de tecnologia, se possível, inclusive para cadastros básicos de clientes: nome, endereço, telefone, etc
- Analisar as opções de pagamento para atender a todos os tipos de cliente. Verificar processos para pagamento a vista, em dinheiro, cartão (maquininha), boleto, transferência bancária ou PIX;
- Analisar público consumidor, a área de abrangência da entrega e a forma de atuação. Verificar possibilidade de regionalização, para que as taxas não extrapolem muito o valor final do pedido ou pontos de venda e retirada pensando em aumentar a área de oferta;
- Verificar quais são as faixas de preços praticadas por região atendida e realizar a viabilidade financeira
- Verificar investimentos necessários (se aplicável) e previsão de vendas.
- Planejar a possibilidade de oferecer o *delivery* em horário alternativo, não comercial, para ampliar a cartela de clientes (atender à noite, por exemplo). Analisar custos adicionais.
- Listar todos os produtos que farão parte do cardápio de entregas a partir do *delivery*. Deixar isso bem definido e visível para não haver confusão com produtos que só podem ser consumidos no local, quando for o caso;
- Auxiliar na criação do passo a passo para o atendimento ao cliente para que ele possa conhecer opções disponíveis. Saber ouvir, compreender, entender suas necessidades e solucionar problemas.
- Verificar se a empresa possui embalagens e lacres apropriados para o transporte dos produtos. Auxiliar a empresa a verificar quais são as condições

ideais para manter seu produto próprio para consumo. No caso de serviços de alimentos e bebidas, as embalagens devem ser escolhidas de acordo com o cardápio e buscando manter o aspecto natural dos alimentos e sua temperatura adequada.

- Caso a empresa não possua, orientar providências para contatar empresa especializada em desenho e confecção para esse fim.
- Auxiliar no planejamento de uma boa estratégia de rotas, levando em consideração as regiões atendidas, para otimizar os custos, caso a empresa opte por equipe própria.
- Verificar se há equipe e reabastecimento de matéria prima rápida para um possível aumento de demanda, tanto no atendimento dos pedidos, quanto na produção e expedição.
- Estabelecer um tempo de entrega possível de ser atendido para não deixar frustrar a expectativa do cliente e acabar perdendo futuros negócios
- Planejar o treinamento da equipe, principalmente relacionado ao relacionamento com o cliente, atendimento e a preparação da entrega, para cumprir o prazo estabelecido e com qualidade.
- Verificar como será feita a divulgação do novo serviço. Avaliar o melhor formato para o negócio e a marca. Podem ser incluídas desde ações de divulgação tradicionais, redes sociais, até aplicativos específicos para o segmento.
- Analisar o histórico de vendas e a aceitação do cardápio adotado;
- Avaliar a necessidade de adequação do Cardápio;
- Orientar quanto ao planejamento de compras e reposição de estoque;
- Identificar possíveis gargalos na logística;
- Orientar na utilização de ferramentas para monitorar e interagir com o cliente, avaliando o nível de satisfação;
- Orientar a utilização de ferramentas que possibilitem manter atualizado o cadastro de clientes;
- Verificar se as soluções oferecidas fazem sentido para o cliente e se ele se dispõe a realizá-las, se possível, ainda nessa etapa, para que haja possibilidade de identificar dificuldades, melhorias e ajustes na próxima etapa;
- Combinar um prazo para possíveis implementações das melhorias sugeridas antes da Etapa 3, que será sobre a implantação na prática.

ENTREGA 02: Relatório da avaliação com situação verificada e soluções propostas.

Implantação do delivery ou dos ajustes na operação

Com base na avaliação realizada e solução proposta, deve-se organizar as informações para o processo de implantação de código do *delivery*, e orientar a empresa ou verificar andamento na execução dos nos seguintes tópicos:

- Contratação do entregador, terceirizado e/ou empresa especializada;
- Orientações quanto a higienização e limpeza de equipamentos de acondicionamento de alimentos no transporte, além de limpeza das mãos do transportador ou utilização de luvas, utilização de máscaras e limpeza da maquininha de pagamento a cada entrega realizada.

- Contratação e/ou criação de mecanismos para inclusão de pedidos, cardápios, controles de pedidos e logística de entregas;
- Verificação se meios de pagamento adotados estão disponíveis;
- Lançamento do novo *delivery* e verificação se há ajustes nos processos implantados;
- Análise final da operação e logística após intervenção e ajustes;
- Alinhamento de expectativas do cliente e implantação do *delivery*;
- Realizar reunião de fechamento.

ENTREGAS 03:

- Relatório final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos, contendo imprescindivelmente a análise das necessidades de adaptação das tecnologias/ferramentas, oportunidades de melhoria, plano contendo ações a serem executadas, recomendações e conclusões;
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o prestador de serviço tecnológico explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

7. Estrutura e materiais necessários

–

8. Responsabilidades da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Acompanhar a prestadora de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho.
6. Avaliar o serviço prestado.

9. Responsabilidades 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 trabalho, 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.

10. Perfil desejado da prestadora de serviço

Experiência em consultoria de implantação de processos operacionais de logística e entrega. Conhecer ferramentas, soluções tecnológicas e processos de *delivery* que possam auxiliar na implantação de boas práticas. Para demandas do macro segmento de alimentos e bebidas, é necessário que a prestadora de serviço tenha profissional com experiência na área de processamento de alimentos.

11. Vedações

1. A manutenção contínua do serviço não pode ser subsidiada pelo SEBRAETEC.

12. Observações

1. Os serviços contemplados nesta ficha técnica não incluem a orientação para regularização sanitária, práticas de manuseio de alimentos e práticas ambientais;
2. Despesas adicionais com terceiros ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho;
3. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	17/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Implantação-do-Delivery-MMP14061-1.pdf	Coordenação Sebraetec
2	07/05/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Implantação-ou-adequação-na-operação-do-Delivery-MMP14061-2.pdf	Carlos Blanco de Oliveira Frederico Lopes Cabaleiro Claudia Alves do Valle
3	29/04/2022	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Implantação-ou-adequação-na-operação-do-Delivery-MMP14061-3.pdf	Coordenação Sebraetec