IMPLANTAÇÃO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS PARA BARES, RESTAURANTES E PADARIAS

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

Presencial e/ou à Distância

6. Público alvo

ME e EPP

7. Setor indicado

Indústria, Serviços e Comércio

8. Macrossegmento

Alimentos e Bebidas

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião inicial com o cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e planejamento de execução dos serviços, composto de: Cronograma resumido dos eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ENTREGA ETAPA 01: Documento contendo os responsáveis pelo acompanhamento do projeto por parte da prestadora e do cliente, o escopo do serviço, o plano de ação,o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela Empresa Demandante.

ETAPA 02 | DIAGÓSTICO E MAPEAMENTO DE TECNOLOGIAS
Diagnosticar os processos da empresa, o fluxo de clientes, os gargalos do negócio e os processos que poderiam ser automatizados ou substituídos por tecnologias, softwares ou ferramentas digitais.

Orientar a empresa demandante sobre os pontos críticos do negócio que podem ser aperfeiçoados por tecnologias. Detalhar as vantagens e desvantagens, os investimentos que seriam necessários, as melhores opções disponíveis no mercado considerando a realidade econômica da empresa demandante, dentre outras informações necessárias para implementação das tecnologias abaixo, quando aplicáveis:

- Sistema de gestão de pedidos e controle sobre as operações financeiras;
- Comandas eletrônicas com tecnologias RFID, QR Code, leitura de código de barras e suas integrações com os sistemas;
- Totens de autoatendimento para redução de filas;
- Controle de acesso com catracas expedidoras e receptoras de comandas eletrônicas para trazer organização e segurança para o empreendimento;
- Outras soluções de automação comercial destinada ao segmento de alimentação fora do lar.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório com o diagnóstico dos processos da empresa, indicando os gargalos ou processos que poderiam ser aperfeiçoados com o uso de tecnologias, lista de todas as tecnologias sugeridas contendo as melhores opções de fornecedores em cada uma delas para a realidade da empresa demandante, os investimentos necessários e o plano de ação para implementação das tecnologias pertinentes ao negócio, conforme validação da empresa demandante .

ETAPA 03 | IMPLEMENTAÇÃO DE TECNOLOGIAS
Orientar a empresa demandante nas aquisições e investimentos nas tecnologias selecionadas. Realizar o acompanhamento da implementação, apoiando em procedimentos operacionais e na instalação e configuração de *softwares/*sistemas até o pleno funcionamento das tecnologias.
Adequar os processos da empresa para incorporar as tecnologias desejadas bem como orientar os profissionais da empresa demandante sobre a forma correta de usar, atualizar e dar manutenção nas tecnologias, inclusive previnindo de possíveis erros e traçando processos alternativos para eventuais falhas de funcionamento (seja em

virtude de sistema, rede ou outras falhas operacionais).

ENTREGA ETAPA 03: Relatório técnico final, contendo registros fotográficos das tecnologias implementadas na empresa demandante, e descrevendo as etapas de implementação dessas tecnologias, os processos alternativos para funcionamento do negócio e plano de melhorias futuras. 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 ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

A implementação de tecnologias em estabelecimentos de alimentação fora do lar pode trazer ganhos expressivos de produtividade e qualidade para os pequenos negócios:

- Melhoria da eficiência dos processos da empresa;
- Redução de filas de pagamento;
- Redução de prejuízos gerados por falhas nos controles de consumo;
- Otimização dos custos com funcionários;
- Obtenção de dados em tempo real dos pedidos e possibilidade de controlar as matérias primas;
- Agilidade na tomada de decisões;
- Redução de desperdícios e custos da empresa.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade 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 entregasdo prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas peloprestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços aoprestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Realizar a aquisição de *hardwares, softwares* e serviços de instalação e configuração dos mesmos realizados por terceiros, especificados pelo consultor, em tempo hábil, conforme cronograma de implementação, para integração do processo produtivo.
7. Avaliar o serviço prestado.

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 profissional(is) com experiência em tecnologias e automação de processos do segmento de alimentação fora do lar; com domínio de ferramentas e softwares do segmento e poder de análise crítica de processos para promover melhoria contínua; de preferência Engenheiro de Produção, de Controle e Automação ou Desenvolvedor de Sistemas.

15. Pré-diagnóstico

Os processos de produção de alimentos já estão organizados?
Cliente possui sistema de automação de pedidos?
Cliente apresenta jornada longa de compra em seu estabelecimento?

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte doserviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestaro aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deveráincluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, quepossa incidir sobre o objeto da proposta;
4. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser

previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho; 5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	17/12/2024	http://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2024/12/Implantacao-de-Tecnologias-Digitais-para-Bares-Restaurantes-e-Padarias-TD46022-1.pdf	Coordenação Sebraetec