

IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

Título: ■ [S] Consultoria para Mapeamento de Fluxo de Pessoas e Inteligência para o Varejo

APLICAÇÃO DO PRODUTO

Quantidade de Encontros Presenciais:

1

Observação Quantidade de Encontros:

Mínimo de 01 (uma) visita presencial e mínimo de 05 (cinco) reuniões online.

Público Alvo:

ME - Microempresa

Complemento Público Alvo:

Porte: Empresa de Pequeno Porte, Microempresa.
Setor: Comércio / Serviço.
Segmento: Varejo.

Objetivo:

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 entrantes/passantes.

Lembrete: No momento da contratação o Cliente deve responder as perguntas de dimensionamento sobre sua infraestrutura e disponibilidade de rede disponíveis.

-DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Consultoria divide-se em 03 (três) Etapas:

ETAPA 01 | DIAGNÓSTICO E IMPLEMENTAÇÃO TÉCNICA

1.1. Realizar **reunião online** de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho, validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões, definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico, assim como validação de infraestrutura, rede, realização de medições dos espaços escolhidos para serem trabalhados, registros fotográficos e vídeos da situação atual da empresa.

IMPORTANTE : Após **reunião online**, caso seja identificado incompatibilidade na prestação de serviços por não cumprimento dos requisitos técnicos exigidos para a execução da consultoria, o contrato será rescindido sem qualquer pagamento para o PST. Será feita a devolução de 100% do valor pago pelo cliente.

1.2. Implementação Técnica:

Nesta etapa será realizada a instalação necessária, configurações e validação. Esta instalação é de responsabilidade do Prestador de Serviço Tecnológico. Este processo ocorrerá em até 30 (trinta) dias da celebração do contrato, salvo indisponibilidade do Cliente.

Observação 1: Os indicadores poderão ser aplicados em até 02 (dois) pontos de captura instalados na empresa.

Observação 2: Índice de precisão de captura de até 98% para detecção e contagem.

ETAPA 02 | MAPEAMENTO DE FLUXO

O mapeamento de fluxo será realizado com monitoramento de fluxo por 06 (seis) meses, com reuniões bimestrais com análise dos indicadores e recomendações para melhoria de processos.

2.1. Estruturação

Nesta etapa será realizado repasse técnico sobre uso da plataforma online de mapeamento de fluxo de pessoas e acesso e definição dos relatórios de inteligência e KPIs para monitoramento.

a) **Número de Passantes:** Quantidade de acessos a uma determinada área, a partir de uma porta de entrada específica, com apresentação por hora, dia, mês e ano;

b) **Taxa de Atratividade:** Quantidade de pessoas/tempo, presentes em uma determinada área estabelecida pela empresa, podendo ser uma vitrine, gôndola, balcão, caixa etc;

c) **Quantidade de pessoas por zonas múltiplas:** Quantidade de pessoas por determinados corredores, vitrines ou mesas de restaurante.

ETAPA 03 | MONITORAMENTO E ENCERRAMENTO DA CONSULTORIA

3.1 Acompanhamento:

Reuniões bimestrais realizadas remotamente (Virtual), para tratar acerca dos alertas e indicadores monitorados, análise crítica e proposição de ações;

1.1 Nesta etapa serão debatidas as ações adotadas/implementadas e seus resultados práticos com base no Indicador ou Alerta e definidas novas ações. Estas reuniões, os indicadores e ações serão registradas no Relatório de Inteligência.,

Todos os Relatórios de Inteligência deverão contemplar:

- Mapa de Oportunidades e Recomendações;
- Monitoramento de KPI's (Key Performance Indicator, também conhecidos como Indicadores-Chave de Desempenho).

Observação 3: É recomendado que o cliente disponibilize informações sobre vendas para enriquecimento da análise.

3.2 Encerramento da consultoria

Nesta etapa será dedicada uma média de 30 (trinta) minutos para apresentação de resultados finais consolidados durante o período da consultoria e realizado o seu encerramento.

A Prestadora de Serviços deverá repassar a programação e instruções para desinstalação e devolução dos equipamentos.

Descrição dos Serviços:

Conteúdo programático:	Não se aplica.
Benefícios:	<p>Dentre os potenciais benefícios resultantes da Consultoria, tem-se:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Conhecimento diário do número de Entrantes/ Passantes na loja, para uso em ações de marketing e dimensionamento de equipes, para aumento de vendas e produtividade;b) Geração de informações relevantes para estratégias de RH, com impacto na produtividade e capacitação de colaboradores;c) Incentivo a gestão baseada em indicadores para aumento do faturamento e da eficiência da loja;d) Melhor avaliação da efetividade nas estratégias de marketing, como campanhas, promoções, vitrine, etc.
Informações Complementares:	<p><u>ESTRUTURA E MATERIAIS NECESSÁRIOS</u></p> <ul style="list-style-type: none">• 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 50 Mega de download e upload de velocidade de internet, para a Contratação da Consultoria. <p><u>RESPONSABILIDADE DA EMPRESA DEMANDANTE</u></p> <ul style="list-style-type: none">• A empresa deve dispor de rede cabeada com no mínimo 50 (cinquenta) Mega de upload de velocidade de internet (para os casos de configuração da solução em servidor em nuvem), com ponto de acesso disponível para a contratação da Consultoria;• Após a instalação, câmeras não podem ser movidas de local ou colocado nenhum objeto (exemplo: banner, móvel, etc) na sua área de monitoramento, sob risco de interferência na captura de dados.• Ponto de energia elétrica e de Internet próximo ao ponto de instalação do equipamento (01 metro no máximo). <p><u>SUPORTE TÉCNICO E GARANTIA</u></p> <ul style="list-style-type: none">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 valor apresentado mediante documento comprobatório.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) 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. <p><u>RESPONSABILIDADE DA PRESTADORA DE SERVIÇO</u></p> <ol style="list-style-type: none">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. <p>6. O frete de devolução dos equipamentos no encerramento da Consultoria é de responsabilidade do prestador de Serviços.</p> <p><u>PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO</u> Corpo técnico formado por profissionais com experiência em Mapeamento de Fluxo de Pessoas e Inteligência de Varejo.</p> <p><u>ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO: 09/10/2023.</u></p>
Descrição Comercial:	Consultoria para Mapeamento de Fluxo de Pessoas e Inteligência para o Varejo.

ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	Documento 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, assinado pela Empresa Demandante. Relatório contendo análise para o momento T0 (inicial) de coleta dos KPIs, contendo, quando aplicável, ajustes e recomendações.	50,00
ENTREGA 2	Relatório da primeira análise bimestral contendo análise bimestral dos KPIs e recomendações. Os relatório deve apresentar o seguinte conteúdo mínimo: Evolução dos indicadores conforme o período de monitoramento identificando as variações e diagnóstico com pontos de melhoria para cada KPI utilizado no monitoramento.	25,00
ENTREGA 3	Relatório da segunda e terceira análises bimestrais. Relatório final contendo todo o histórico de registro dos indicadores de forma consolidada contendo pontos de atenção, melhorias dentre outras observações. O relatório deve conter instruções sobre o processo de desinstalação e devolução dos equipamentos, quando aplicável.	25,00

DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
01. UAIT-00937-2017	A empresa dispõe de acesso a internet? Observação: Caso NÃO disponha, a Consultoria NÃO poderá ser contratada.	Sim ou Não
02. UAIT-00938-2017	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.	Sim ou Não
06. UGEP-00050-2019	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?	Sim ou Não
UGEP-2023-0046	O cliente possui câmeras posicionadas de maneira adequada para capturar as áreas de interesse?	Sim ou Não
UGEP-2023-0047	Qual o tamanho da porta para monitoramento do fluxo de entrantes/passantes? Informe a quantidade em metros.	M
UGEP-2023-0048	Qual o tamanho da vitrine para monitoramento?	M
UGEP-2023-0049	Qual o tamanho da área atendimento / balcão para monitoramento?	M
UGEP-2023-0050	A empresa disponibiliza um espaço físico adequado (ventilado, sem unidade, sem poeira e protegido de impactos) para instalação de um aparelho pequeno, com tamanho aproximado de um decodificador de TV digital (aprox. 30x20x5 cm)?	Sim ou Não
UGEP-2023-0051	O local de instalação possui conexão de internet com ao menos 50MB de velocidade?	Sim ou Não
UGEP-2023-0052	A empresa possui um aparelho Switch, com 1 porta disponível, para conectar à rede das câmeras?	Sim ou Não
UGEP-2023-0053	Possui um gravador de imagens geradas (DVR) com controle de acesso e senha para as câmeras?	Sim ou Não