

**NOTIFICAÇÃO Nº 31/2022 - FICHA TÉCNICA DE DEMANDA
INSTRUTORIA SOBRE IMPLANTAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DO DELIVERY**

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do **EDITAL DE INOVAÇÃO ABERTA EM PRODUTOS E SERVIÇOS DO SEBRAE/BA**, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda do Produto “**INSTRUTORIA SOBRE IMPLANTAÇÃO OU ADEQUAÇÃO DO DELIVERY**”.

DEMANDA DE PRODUTO	Instrutoria que demonstre a importância da implantação ou da adequação do <i>delivery</i> para potenciais empresários, potenciais empreendedores e micro e pequenas empresas do segmento de bares e restaurantes.		
ÁREA	Desenvolvimento setorial.	SUBÁREA	Alimentação fora do lar.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou remota (<i>online</i>). Instrutoria (atendimento coletivo): palestra ou seminário.		
OBJETIVOS	Instrutoria que demonstre a importância da implantação ou da adequação do <i>delivery</i> , bem como de sua gestão na operação, na realização de entregas e na forma de atender os clientes.		
BENEFÍCIOS	São potenciais benefícios da Instrutoria, dentre outros: <ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento acerca do processo de implantação ou de adequação do <i>delivery</i>; • Melhoria no processo de gestão de pessoas voltado ao <i>delivery</i>; • Melhoria no processo de logística das entregas; • Melhoria no processo de controle de qualidade do serviço; • Melhoria de processos internos. 		
INDICADOR(ES) DE RESULTADO <small>(ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹</small>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação do cliente atendido ≥ 8 (de 0 a 10); • Aplicabilidade ≥ 8 (de 0 a 10); • NPS $\geq 70,0$ (de 0 a 100); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (Sim/Não); • Percepção do aprendizado ≥ 8 (de 0 a 10). 		
CARGA HORÁRIA	Até 2 (duas) horas.		
PRAZO MÁXIMO	1 (um) dia.		
ENTREGAS	Conhecimento para as micro e pequenas empresas do segmento de bares e restaurantes quanto ao processo de implantação ou adequação do <i>delivery</i> para o sucesso do negócio.		

¹ Quando se referirem a **valor numérico**: será considerada a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes). No caso do **NPS**, o cálculo segue a metodologia específica.

Quando se referirem a **valor não numérico**: será considerado alcançado quando pelo menos 80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance.

BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO <u>(ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)</u>	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	Não se aplica.

Salvador/BA, 14 de dezembro de 2022.

Norma Lúcia Oliveira da Silva

Presidente da Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Inovação Aberta em Produtos e Serviços do Sebrae/BA



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: