



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL de LONDRINA

---

## **ATIVIDADE ENTREVISTA**

VINICIUS DOURADO SILVA

## **ATIVIDADE ENTREVISTA**

Atividades TCC

Docente: Ernesto Ferreyra Ramirez



## Sumário

<b>1</b>	<b>METODOLOGIA</b>	p. 4
1.0.1	Seleção do Estabelecimento . . . . .	p. 4
1.0.2	Perguntas Realizadas . . . . .	p. 5
<b>2</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	p. 6
<b>3</b>	<b>Apêndice</b>	p. 10
3.1	Respostas Transcritas . . . . .	p. 10
3.1.1	Felipe . . . . .	p. 10
3.1.2	Everson . . . . .	p. 12
	<b>Referências</b>	p. 14

## **1 METODOLOGIA**

A metodologia adotada para a condução da pesquisa, teve como objetivo analisar o funcionamento das entregas de um estabelecimento. Para alcançar esse objetivo, foi utilizado a abordagem de entrevista estruturada. A entrevista estruturada é uma técnica de pesquisa que envolve a formulação de um conjunto de perguntas predefinidas e a aplicação sistemática dessas perguntas a todos os participantes da pesquisa. Ela permite a coleta de informações de maneira padronizada e consistente, tornando os dados mais comparáveis e confiáveis.

### **1.0.1 Seleção do Estabelecimento**

A escolha do estabelecimento para a realização das entrevistas estruturadas foi feita com base em uma recomendação do meu professor orientador. O estabelecimento selecionado possui características que o tornam um objeto de estudo relevante para a pesquisa sobre o tema. Além disso, a escolha foi influenciada pela disponibilidade e acessibilidade do estabelecimento, o que facilitou a realização das entrevistas. Além de uma segunda entrevista com um amigo, que trabalha com entregas em um outro estabelecimento, afim de obter comparações e semelhanças do tema em dois lugares distintos.

O primeiro passo foi entrar em contato com o estabelecimento, estabelecendo uma comunicação que nos permitisse obter a permissão necessária para realizar as entrevistas. A abordagem inicial foi feita por meio do professor orientador para explicar os objetivos da pesquisa e solicitar a colaboração do estabelecimento. Após a aprovação, foi estabelecido contato via WhatsApp afim de facilitar o envio das perguntas e das respostas.

A colaboração do estabelecimento foi essencial para o sucesso da pesquisa e permitiu o acesso às informações necessárias para a análise do processo de entregas. As entrevistas estruturadas foram conduzidas de acordo com um roteiro predefinido,

e os dados coletados desempenharam um papel fundamental na compreensão do funcionamento do processo de entregas no estabelecimento.

### **1.0.2 Perguntas Realizadas**

1. como funciona as entregas? Os entregadores são fixos? Funcionam por Ifood, site, whatsapp?
2. Se possuem diferentes meios de fazer o pedido, poderia me dizer uma média de quantos por cento em cada meio
3. como funciona o repasse dos pedidos? Uma pessoa anota e confere para passar corretamente ao motoboy?
4. quantas entregas por saída faz o entregador?
5. como eles priorizam? Tem uma pessoal que calcula a melhor rota?
6. os entregadores ganham por entrega? Eles ficam responsáveis por organizar a mochila na hora de sair pra entrega?

## 2 RESULTADOS E DISCUSSÕES

longtable

Tabela 1: Respostas da Entrevista Estruturada

Pergunta	Felipe	Everson (Será adicionado)
Pergunta 1	As entregas funcionam principalmente pelo iFood (80%), seguido de aplicativo próprio e site (15%), e uma parcela menor via telefone e WhatsApp (5%). Todos os entregadores são fixos, totalizando 7 profissionais, dos quais 6 estão na rua e 1 é responsável por organizar as entregas e fazer as rotas.	As entregas dependem do modo de trabalho do entregador. Alguns entregadores, como eu, fazem todas as entregas de todos os pedidos, independentemente de serem do iFood, telefone ou WhatsApp. Recebemos um valor fixo pelo trabalho e todas as taxas são de nossa responsabilidade, conforme acordado com o restaurante.
Pergunta 2	Os pedidos por iFood representam cerca de 80%, enquanto pedidos via aplicativo/site próprio são aproximadamente 15%, e pedidos via telefone/WhatsApp compreendem cerca de 5% do total.	A quantidade de entregas varia significativamente e é bem distribuída. Em termos percentuais, aproximadamente 33% dos pedidos são feitos por telefone, WhatsApp e iFood, respectivamente.
Continua na próxima página		

Tabela 1 – Continuação da página anterior

<b>Pergunta</b>	<b>Felipe</b>	<b>Everson (Será adicionado)</b>
Pergunta 3	Todos os pedidos são integrados ao sistema. A equipe confere os pedidos no final do dia para garantir que todas as entregas tenham sido feitas corretamente. Qualquer discrepância é abordada com os entregadores.	Os pedidos são impressos, preparados na cozinha e ficam prontos no balcão. Nossa responsabilidade é conferir se há troco e refrigerantes, enquanto a responsabilidade pelo produto em si recai sobre a cozinha ou o responsável pelo empacotamento.
Pergunta 4	O número de entregas por saída varia de acordo com a demanda e as rotas, podendo variar de 1 a 6 entregas por saída.	O número de entregas por saída é variável, dependendo da rota e da capacidade da caixa. Pode variar de uma única entrega a várias, com situações em que algumas entregas de uma mesma rota ficam a cargo de outro entregador por falta de espaço na caixa.
Continua na próxima página		

Tabela 1 – Continuação da página anterior

<b>Pergunta</b>	<b>Felipe</b>	<b>Everson (Será adicionado)</b>
Pergunta 5	A priorização das entregas é determinada principalmente pelos entregadores, que conhecem bem a região. Não há um aplicativo específico para calcular a rota, mas o estabelecimento oferece orientação sobre a sequência de entregas.	A priorização das entregas não é feita por um aplicativo, mas sim pelos entregadores. Normalmente, pegamos o pedido que está atrasado e ajustamos a rota de acordo com o destino do pedido. Caso não haja outras entregas na mesma direção, o entregador levará uma única entrega.
Pergunta 6	Os entregadores são contratados sob o regime CLT e recebem um salário fixo, além de um adicional de periculosidade. Eles trabalham das 11h às 14h, de segunda a sábado, e fazem de 15 a 20 entregas por dia. Eles são responsáveis por organizar as refeições na mochila antes de sair para as entregas.	O ganho por entrega varia de acordo com o local de trabalho, e a organização da rota é deixada a critério do entregador. Cada entregador organiza sua rota da maneira que considera mais segura para evitar erros ou danos aos produtos entregues.



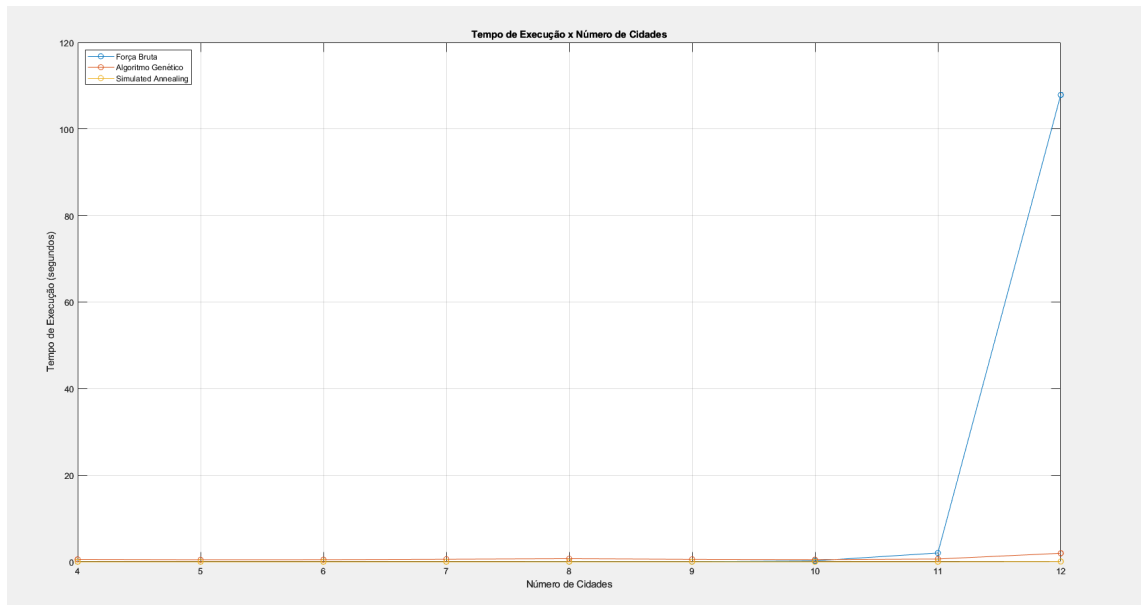


Figura 1: Comparativo de tempo dos algoritmos.

## 3 Apêndice

### 3.1 Respostas Transcritas

#### 3.1.1 Felipe

1 - E aí, bom dia, tudo bem? Eu vou respondendo aqui as perguntas, tá? As entregas funcionam da seguinte maneira, a gente recebe pedido via iFood, que é a maioria das entregas Hoje é, sei lá, 80% iFood, 15% é aplicativo próprio nosso e 5% é telefone Telefone e WhatsApp, né? Os entregadores nossos são todos fixos, a gente tem 7 entregadores 6 que ficam na rua e 1 que fica responsável por separar as entregas e fazer as rotas É isso, primeira pergunta é isso, entregadores fixos.

2 - Bom, a segunda pergunta eu já falei né, diferentes meios de fazer pedidos, a pessoa pode pedir pelo iFood, pode pedir pelo nosso aplicativo próprio, barra site, app barra site né, a percentual eu falei acho que uns 80 iFood, uns 15 aplicativos e 5% é telefone e whatsapp, mais ou menos isso.

3 - A gente, todos os pedidos são numerados, eles são integrados ao sistema, então quando chega um pedido por iFood, ele já, ele é, ele é, automaticamente ele é integrado no nosso sistema e aí fica tudo registrado, então no final do dia a gente tem que dar baixa em todos esses pedidos, então se faltou dar baixa em algum, aí a gente vê qual entregador saiu com esse pedido, porque a hora que eles saem é anotado o número de cada pedido, e aí a gente cobra dele, ó, tá faltando esse pedido, o que aconteceu? Ah, o cliente ficou com a nota, tá, tá, ficou com a nota, mas passou o cartão, ah, passou, então cadê o comprovante? Ah, eu perdi, aí a gente confere na máquina dele se esse pedido realmente foi passado ou não, é difícil acontecer, mas acontece, ou às vezes eles esquecem no bolso de entregar no final do dia, acontece às vezes, aí a gente cobra, ó, tá faltando essa entrega que era troco para 50, aí ele fala, ah, Felipe, desculpa, tá, que não me coloquei no outro bolso. Aí eles trazem pra gente, entendeu? A gente não considera que é má fé porque eles são de casa faz

tempo E é isso, mas não tem acontecido furto essas coisas não Então funciona assim, os pedidos são todos jogados no sistema Quando a gente faz por telefone também fica no sistema E aí a hora de sair o entregador responsável marca qual pedido que o outro entregador tá indo Aí eu tô indo com 28, com 35, com 42 E aí na hora de que ele retorna as entregas, pra pegar mais entrega, ele faz o acerto Ele devolve os papeizinhos com os pagamentos Se for o pagamento online, eles não trazem de volta os papelzinhos porque não precisa Aqui no nosso sistema aqui já parece que foi feito o pagamento online E aí a gente já dá baixa e não faz sentido ele ficar trazendo o papel de volta pro pagamento online Então a gente já sabe que esse pagamento online, então não cobra ele A gente só cobra os entregadores dos pedidos que são feitos via dinheiro. Ou cartão de crédito, beleza?

4 - A quantidade de entregas depende da demanda, depende da rota, varia. Às vezes ele sai com uma, se tiver fraco o movimento, se tiver entregador sobrando, ele sai com uma. Normalmente os pedidos, as primeiras rotas, que são em torno de 11 horas saindo daqui, eles saem com 1, 2, 3, 4, 5, às vezes até 6. Por exemplo, aqui no bairro do restaurante, às vezes o entregador sai com 6 rotas, só que ele demora tipo 2, 3 minutos a fazer cada uma, que é tudo entrega pertinho, então ele deixa uma aqui na rua de cima, depois mais uma ali, duas por lá pra frente, mais outra ali, então em 15 minutos ele faz 6 entregas. Agora, por exemplo, às vezes quando é muito longe, acontece muito de gente pegar entrega ali nos condomínios da Zona Sul, Royal Forest, Royal Park, Royal Tennings, eles são tudo um do ladinho do outro, aí às vezes eles saem com 4, 5 entregas ali. Tem vezes que o motoqueiro entra no mesmo condomínio, no Royal Forest, com 4 entregas, ele já vai na portaria e fala, eu vou lá. Na casa 25, na 28, na 32, na 35. E, às vezes, ele sai com cinco entregas ali, todas uma do um com o nome do lado do outro. Ele deixa uma no Royal Tennis, uma no Royal Forest, uma no Royal Golf, e é isso. Então, depende da rota, depende do tempo que tem para fazer a entrega. Às vezes, o prazo para fazer a entrega é 20 minutos ainda e ele sai com quatro entregas. Às vezes, a última pode ser que atrase, as últimas. E as primeiras que chegam antes do horário. Mas, quem definir isso é o entregador que libera aqui os pedidos. Ele faz a rota e, quando tem uma mais atrasada, ele fala, você faz essa primeiro, depois você vai nessa, depois vai nessa. Quando está bem adiantado, a gente deixa o entregador, o motoqueiro, fazer a rota que ele quiser. Ele decide quando está tranquilo de tempo. Você pode fazer o que você achar mais fácil, o que você achar melhor. Entendeu? Então, tem uma pessoa que ajuda a fazer as rotas. E define os horários certinho e quando está tranquilo de tempo o próprio entregador

que faz a rota que deixar melhor.

5 - É, a pergunta 5 eu já respondi junto com a 4, né? Quantas faz e como é priorizada por tempo e por distância, é isso. A gente não tem um aplicativo que calcula melhor a rota, mas como eles mexem com entrega faz muitos anos, eles conhecem de cabeça. A gente fala, tem que ir na rua Caracas, na João Russo, na João Ecliffe, não sei o que, eu vou fazer isso, isso, isso que é melhor. E aí eles já saem, a não ser que a gente fale, faz essa primeiro, aí altera, entendeu?

6 - Os entregadores ganham por mês a CLT, a gente paga, eles trabalham das 11 às 14, de segunda a sábado Eles ganham um salário mínimo do Paraná lá, que é mil e quatrocentos e pouco, mais um adicional de periculosidade que é obrigatório E a moto é deles, né? Tem essa questão, eles usam a moto própria e a gente paga a gasolina, mais um adicional de custo Então, por exemplo, no começo do dia eles pegam e anotam a quilometragem da moto numa planilha que a gente tem aqui de controle Eles chegaram com quilometragem de cinquenta e no final do dia eles finalizam com cento e cinquenta, então, quer dizer que eles rodaram 100 km E aí a gente faz uma média em torno de 25 km por litro numa moto, razoável, né? Umas fazem mais, outras fazem menos A gente calculou 25 km por litro. E aí a gente faz o custo e paga pra eles a gasolina, e aí nesse cálculo de 25, na verdade, a gente já tá pagando o abaixo, né, que normalmente as motos fazem mais, 35, dependendo, a moto faz a 40. Essa diferencinha que a gente paga mais é como se fosse uma forma de ajuda de custo que tá descrito na planilha lá, né. E aí eles recebem diariamente a gasolina e assinam lá que eles receberam a gasolina e ajuda de custo. E por conta do serviço, do trabalho, eles recebem um salário de em torno de R\$1.500, R\$1.600 por mês pra trabalhar de segunda a sábado das 11 às 14. Cada um faz em torno de 15 a 20 entregas, depende do dia, por dia, num período de três horas. Então, dá uma entrega cada 10, 15 minutos, depende do dia, né, às vezes dá mais, dá menos, e acho que é isso. Nem sei se você perguntou isso, mas é isso. Colocam as refeições na mochila, sim, a gente entrega aqui numa mesa que tem uma mesa de delivery que a gente faz as rotas, passa para eles, eles pegam e colocam na mochila deles e saem. Beleza? Acho que é isso, se tiver mais alguma dúvida é só perguntar.

### **3.1.2 Everson**

1 - depende o modo que o entregador trabalhar eu por exemplo trabalho para o estabelecimento eu faço todas as entrega de todos os pedidos que saem pelo ifood li-

gação ou whats. No caso eu ganho um valor fixo onde eu trabalho para estar lá e todas as taxas são minhas que foi no caso o combinado que eu tenho com o restaurante.

2- é muito variado a quantidade de entrega e que sai e bem dividida e tem uma grande variação dependendo dos dias mas se fosse pra falar em porcentagem seria 33% cada telefone whats e ifood.

3- no caso o pedido é impresso, na cozinha eles fazem o pedido sai pronto no balcão pegam o comando e vemos se tem troco e refrigerante que fica a nossa responsabilidade conferir e o pedido em si do produto a responsabilidade da cozinha ou no caso do rapaz que embala ele.

4- depende muito as vezes com uma única entrega as vezes com três quatro cinco seis e muito variado por questão de rota e o quanto de pedido caberá na caixa. Muitas vezes acaba sobrando pedidos pra uma mesma rota por n caber na caixa.

5- n no caso é feito o controle entre os entregadores mesmo de acordo como trabalhamos normalmente pegamos o pedido que está na vez no caso sério o com mais atraso e vemos o que daria rota com aquele pedido se no caso n tiver nem uma para a rota do rumo que o entregador vai ir ele acabara levando uma única entrega.

6- o modo de ganho por entrega varia muito do local que a pessoa trabalhar e a organização fica totalmente a critério do entregador como ele organiza sua rota ou comi irá levar o pedido como ele se sentirá mais seguro pra n estar invertendo pedidos entregando errado ou danificando o produto entregue

## Referências