

## BOAS PRÁTICAS EM AMBIENTES COMERCIAIS - LAYOUT E ASPECTOS DO VISUAL MERCHANDISING

### 1. Tema

Design

### 2. Subtema

Design de Ambiente

### 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 a distância

### 6. Público alvo

MEI, ME e EPP

### 7. Setor indicado

Comércio e Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

Esta consultoria tem como objetivo, orientar os **diversos segmentos de venda de produtos (bens ou serviços)** na adequação do ambiente, aproximação entre marca e cliente, tendência do mercado contemporâneo alinhado ao mundo digital e a nova configuração de distanciamento social, tomando como base as boas práticas de ambientes comerciais, obedecendo os requisitos dos protocolos de combate ao covid19 e reabertura dos estabelecimentos comerciais.

*Deve ser um serviço ágil e de baixo custo.*

**ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA DEMANDA E DIAGNÓSTICO**

Realizar reunião remota (ferramentas de videoconferência) de abertura junto ao cliente para nivelamento do escopo de trabalho, de modo a entender as queixas do empresário e alinhar expectativas e objetivo da consultoria.

O cliente deverá enviar fotos/vídeos, fluxo de atividade, relação de equipamentos e dimensões gerais do espaço físico que sofrerá intervenção para análise e identificação dos pontos que podem ser melhorados.

**ETAPA 02 | CONSULTORIA EM BOAS PRÁTICAS NO AMBIENTE**

- Orientação sobre as boas práticas e pontos de adequações - com base nos itens: materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual e abordagem dos sentidos sensoriais no ponto de venda\*
- Elaboração de diagnóstico com programa de necessidade, de forma on-line, identificando os principais pontos de ergonomia e respeitando os protocolos de prevenção para COVID-19 e normas vigentes para cada estabelecimento
- Orientação sobre como implementar as intervenções com plano de ação, considerando as diretrizes quanto as regras de distanciamento social internamente acompanhando os decretos\*\* e normativas vigentes no período da prestação do serviço.

*\* A depender do tamanho do negócio, do mix de produtos e das necessidades dos clientes, todos, ou parte desses itens devem ser contemplados.*

*\*\* O Prestador de Serviço Tecnológico deve informar à Empresa Demandante quais decretos e normativas está utilizando como referência para propor as adequações no ambiente.*

**ENTREGA ÚNICA (ETAPA 01 e 02):** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, objetivo da consultoria, itens para adequação identificados e as respectivas soluções propostas *(através de plano de ação, croquis, fotos editadas ou outro instrumento de uso da prestadora de serviços utilizado para esclarecer as orientações ao cliente)*, de acordo com o setor/segmento, validado/assinado pelo empresário atestando o recebimento da(s) entrega(s) e que o prestador de serviço tecnológico explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

*\* Por ser um serviço que tem como pré-requisito agilidade e baixo custo de adesão para o empresário, as entregas das etapas devem ser realizadas de uma única vez.*

**10. Benefícios e resultados esperados**

Com os grandes desafios ocasionados pela crise, os espaços físicos necessitam se reinventar para atrair consumidores. Em um mundo ávido por novidades, mais repleto de marcas similares, essa é aposta de inúmeras empresas que desejam se diferenciar com baixo custo, mesmo mantendo seu espaço físico.

1. Orientação de baixo custo sobre boas práticas de varejo e adequação quanto as regras vigentes de mercado e de distanciamento social internamente.
2. Proporciona ao cliente uma melhor experiência do ambiente, tornando-o mais funcional e seguro, potencializando as vendas e a lucratividade da empresa.

## 11. Estrutura e materiais necessários

**Prestadora de Serviço Tecnológico:** projetos alinhados às boas práticas de cada segmento em consonância com as normas que regulam cada tipo de serviço; Computador com câmera; Internet; fone com microfone.

**Empresa Demandante:** Computador com câmera ou outro equipamento que permita atendimento remoto; Internet; fone com microfone.

## 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 entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para reuniões virtuais com responsável pela prestação de serviço;
4. Enviar pata a prestadora de serviços fotos/vídeos e dimensões gerais do espaço físico que sofrerá a intervenção;
5. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
6. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho (*Quando aplicável*);
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.
6. Entregar o detalhamento de todos os dados técnicos e referências necessárias à produção do projeto;
7. Buscar toda a legislação e regras locais aplicadas ao projeto e seguir as orientações necessárias;
8. Sempre que possível, a prestadora deve atender a norma técnica, a ABNT NBR 15.575, que estabelece parâmetros mínimos de desempenho térmico e acústico, aumentando a eficiência energética das construções e reduzindo os impactos ambientais.
9. Acompanhar os decretos e normativas vigentes no período da prestação do serviço sobre as obrigações impostas como medidas emergenciais.

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais de Arquitetura ou Design de Interiores.

## 15. Pré-diagnóstico

-

## 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 do serviço 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 manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. O serviço **não contempla projeto** ou **acompanhamento da execução**, apenas consultoria, diretrizes e orientações com plano de ação;
4. Apenas profissionais com registro nos conselhos CREA e/ou CAU poderão propor alteração em estrutura física;
5. O designer de interiores não pode realizar ou assinar projetos que envolvam obras estruturais, somente profissionais de arquitetura. Por este motivo, não se recomenda a contratação desta consultoria para ambientes em estágio de construção (obra);
6. Não podem ser contratados projetos com foco em paisagismo;
7. Os valores dos honorários apresentados devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (com impressões, direitos autorais, fotografias, imagens, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante, não fazendo parte da proposta de trabalho;
9. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

## 17. Complexidade, Carga Horária e Valores Máximos

ETAPAS	ATIVIDADES	ENTREGAS	CARGA HORÁRIA
<b>Etapa 01   Alinhamento da demanda e diagnóstico</b>	Reunião remota de abertura junto ao cliente	Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, objetivo da consultoria, itens para adequação identificados e as respectivas soluções propostas ( <i>através de plano de ação, croquis, fotos editadas ou outro instrumento de uso da prestadora de serviços utilizado para esclarecer as orientações ao cliente</i> )	3 h
	Diagnóstico com programa de necessidade, de forma on-line, identificando os principais pontos de ergonomia, protocolo de prevenção para COVID-19 e normas adotadas para cada estabelecimento		
<b>Etapa 02   Consultoria em boas práticas no ambiente</b>	Orientação sobre as boas práticas e pontos de adequações - com base nos itens: materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual e abordagem dos sentidos sensoriais no ponto de venda		Baixa – 8h Intermediária – 10 h Alta – 12 h
	Orientação sobre como implementar as intervenções com plano de ação, considerando as diretrizes quanto as regras de distanciamento social internamente acompanhando os decretos e normativas vigentes no período da prestação do serviço.		5 h

Complexidade	Carga Horária	Valor
<b>Baixa</b> – Até 5 pontos de adequação*	16 h	R\$ 1.600,00
<b>Intermediária</b> – De 6 a 9 adequações*	18 h	R\$ 1.800,00
<b>Alta</b> – Acima de 9 adequações* (com limite de 12)	20 h	R\$ 2.000,00

\*: Ponto de adequação: Aspectos que serão analisados no ambiente. Ex: materiais de acabamento/revestimento, fachada, vitrine, iluminação, expositores, layout, fluxo, estoque, climatização, comunicação visual e abordagem dos sentidos sensoriais no ponto de venda

\*\* A ficha em questão deve atender apenas 1 ambiente, a ser escolhido pelo cliente para a intervenção.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	15/05/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Boas-Práticas-em-ambientes-comerciais-Layout-e-aspectos-do-Visual-Merchandising-DA21006-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/05/Boas-Práticas-em-ambientes-comerciais-Layout-e-aspectos-do-Visual-Merchandising-DA21006-1.pdf</a>	Flávio Petry Gabriela Villarinho Hyrila O. S. Silva