

MANUAL VISUAL DE APRENDIZAGEM

Gestão de Pedidos, Rotas e Demanda

Treinamento operacional para atendimento e gestão de pedidos

Versão pronta para impressão e consulta rápida

■ Decidir rotas

Critérios de distância, orientação, pedido perto, cone e prazo.

■ Controlar demanda

Ajustar fluxo ao limite real de cozinha, entrega e atendimento.

■ Agir rápido

Usar taxa, restrição, pausa e ajuste de tempo no momento certo.

■ Planejar cedo

Tratar cada pedido assim que ele entra na loja.

Baseado no treinamento transcrito enviado pelo usuário.

COMO USAR ESTE MANUAL

Objetivo do treinamento

Ao final, a pessoa responsável pelo atendimento/gestão deve conseguir tomar decisões rápidas sobre pedidos, rotas e demanda sem perder qualidade. O foco é transformar informação do mapa e da operação em ações: montar rota, solicitar entregador, ajustar taxa/tempo, aplicar restrições ou pausar loja quando necessário.

Mapa do aprendizado

Como o treinamento se organiza na prática



Visão geral do caminho de aprendizagem do treinamento.

Ideia central

A gestão de pedidos não é só “despachar entregas”. É equilibrar prazo, distância, capacidade de produção, capacidade de entrega e qualidade do atendimento.

O que a pessoa precisa aprender

Competência	Sinal de domínio	Erro que deve evitar
Roteirização	Junta pedidos pela orientação correta e usa prazo nas exceções.	Juntar pedidos só porque “parecem próximos”.
Controle de demanda	Percebe quando o fluxo excede produção, entrega ou atendimento.	Continuar aceitando pedidos sem ajustar operação.

Use este material como guia de operação e revisão rápida.

Uso do iFood	Aplica pré-configurações e altera taxa/tempo com segurança.	Mexer em cada área sem padrão ou critério.
Planejamento antecipado	Age assim que o pedido entra no mapa.	Esperar o pedido ficar pronto para pensar na entrega.

1. CRITÉRIOS PARA JUNTAR PEDIDOS

A ordem correta de decisão

A decisão de juntar pedidos começa pelo mapa. Primeiro avalie a distância e a orientação. Depois, quando a distância/orientação não for suficiente para decidir, use o prazo de entrega como critério de desempate ou exceção.

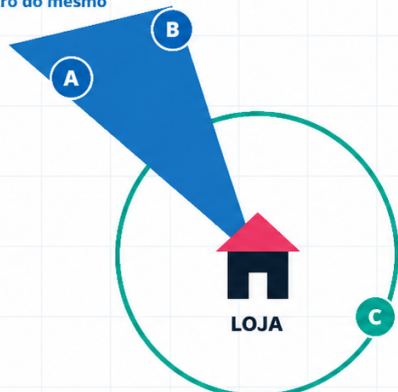
Regra de ouro

1) Distância e orientação primeiro. 2) Tempo/prazo depois. 3) Qualidade da entrega sempre acima da vontade de absorver mais pedidos.

Regras visuais para juntar pedidos

Use o mapa para decidir. Depois use o prazo para exceções.

Cone de direção: pedidos distantes no mesmo sentido quando dentro do mesmo cone.



Pedido perto: pode conectar com qualquer pedido do mapa

Legenda de decisão

- **Pedido perto**
É o pedido dentro da “bolinha” perto da loja. Ele é flexível para conexão.
- **Mesmo cone**
Pedidos no mesmo sentido podem ser agrupados, mesmo se estiverem longe.
- **Pedidos colados**
Quando dois pedidos são muito próximos entre si, a distância deixa de pesar.
- **Exceção pelo prazo**
Se a distância/orientação não decidir, o prazo decide.

★ **Regra de ouro:** se a distância/orientação não decidir, o prazo decide.

Modelo visual das principais regras de conexão entre pedidos.

As 4 regras do mapa

■ Mesmo cone de direção

Quando pedidos seguem a mesma orientação no mapa, eles podem entrar na mesma rota mesmo com distância maior.

■ Pedido perto da loja

O pedido dentro da “bolinha” próxima da loja é flexível e pode conectar com qualquer pedido do mapa.

■ Pedidos muito próximos entre si

Se dois pedidos estão praticamente colados, a ordem de entrega tende a importar menos. A distância deixa de pesar tanto.

■ Exceção pelo prazo

Se um pedido está fora da direção ideal, ele só entra na rota se o prazo permitir. O último pedido não pode ser prejudicado.

Como pensar em cenários difíceis

Cenário

Dois pedidos estão conectados na direção noroeste. Aparece um pedido na região nordeste. Posso juntar?

Resposta operacional

Depende do prazo do pedido que ficaria por último. Se o prazo for longo, talvez entre. Se o prazo estiver apertado, não junte.

2. GESTÃO DA DEMANDA DA LOJA

O que significa gerir pedidos

Gerir pedidos é controlar o fluxo real da loja. A pessoa no atendimento identifica se a loja está apta a receber muitos pedidos ou se precisa reduzir a entrada para preservar qualidade. A decisão não depende apenas do mapa: depende da operação inteira.

As 3 capacidades que definem o limite da demanda

Produção/cozinha	Entrega/entregadores	Atendimento/recepção
Quantidade de pessoas, organização da cozinha e tempo para resolver problemas internos.	Número de entregadores disponíveis, demanda de entrega própria e capacidade de cumprir prazos.	Volume de informação na recepção, capacidade de acompanhar pedidos e não se perder no processo.
Sinal de alerta Quando a pessoa se perde no processo, perde o controle da demanda geral. É nesse ponto que a operação fica caótica: pedidos entram, prazos apertam e a qualidade cai.		

Decisão principal da gestão

A pergunta que guia tudo é: “A loja consegue produzir, entregar e atender este volume com qualidade?” Se a resposta for não, a demanda precisa ser contida antes que o fluxo vire atraso.

Checklist de leitura da operação

✓	A cozinha consegue produzir no ritmo atual?
✓	Há entregadores suficientes para o volume de pedidos?
✓	A recepção consegue acompanhar informações sem se perder?
✓	Os prazos ainda estão confortáveis para novas rotas?
✓	A qualidade da entrega está preservada?

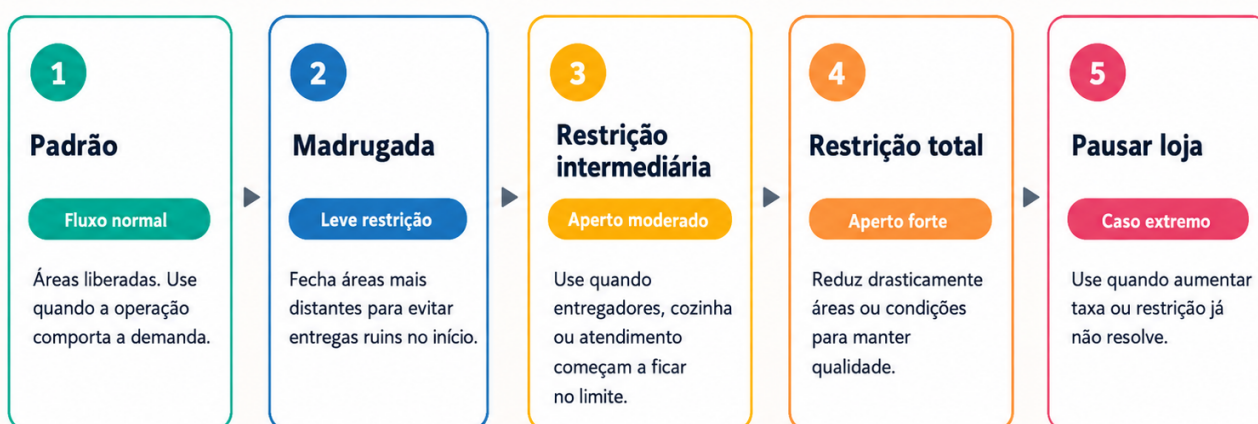
3. MÉTODOS DE CONTENÇÃO E AJUSTE

Quando reduzir demanda

Reduza demanda quando a entrada de pedidos estiver acima da capacidade de produção, entrega ou atendimento. A meta não é vender menos; a meta é vender dentro do limite que a loja consegue cumprir com qualidade.

Escada de controle da demanda

Aumente a restrição quando a demanda superar produção, entrega ou atendimento.



Objetivo: manter a demanda no nível que a loja consegue produzir, entregar e atender sem perder qualidade.

Escada prática: quanto maior o risco operacional, maior a restrição aplicada.

Ferramentas de controle

Ferramenta	Quando usar	Como funciona	Cuidado
Taxa de entrega	Demanda alta demais.	Aumenta taxa, principalmente nas áreas mais distantes, reduzindo pedidos e protegendo margem.	Aplicar progressivamente.
Pausar loja	Caso extremo.	Interrompe entrada de pedidos quando taxa/restrrição não resolve.	Melhor pausar do que aceitar volume sem qualidade.

Tempo de entrega	Problema interno temporário.	Acrescenta o tempo necessário para a cozinha normalizar e reduz depois.	Não substitui contenção em excesso real de demanda.
Pré-configurações	Necessidade de agir rápido.	Padrão, madrugada, restrição intermediária e restrição total.	Escolher pelo limite real da operação.

Diferença importante: demanda alta x problema interno

■ Excesso de demanda

O mercado está pedindo mais do que a loja consegue absorver. Use taxa de entrega, restrições e, em último caso, pausa.

■ Problema interno temporário

A cozinha teve um problema, mas a demanda externa não está necessariamente alta. Use “preciso de um tempo”: ajuste o tempo de entrega e reduza gradualmente.

4. CONFIGURAÇÕES DE ENTREGA NO IFOOD

Caminho operacional

Para alterar taxa, tempo e áreas de entrega, entre no portal do iFood e acesse as configurações de entrega. A prioridade é usar pré-configurações para agir rápido e reduzir erros.

1	Entrar no portal	Acesse o portal do iFood e faça login.
2	Abrir configurações	Entre em Configurações > Entrega.
3	Ir em operação atual	Nessa tela, é possível alterar taxa e tempo por área/KM.
4	Usar pré-configurações	Evite mexer manualmente em cada KM quando a situação exige rapidez.
5	Escolher restrição	Use padrão, madrugada, restrição intermediária ou restrição total conforme a capacidade da loja.

Pré-configurações: quando aplicar

Pré-configuração	Nível	Uso indicado	Efeito esperado
Padrão	Normal	Operação está sob controle.	Áreas praticamente liberadas.
Madrugada	Leve	Evitar entregas muito distantes no início/baixa equipe.	Fecha áreas finais/distantes.
Restrição intermediária	Moderado	Capacidade começou a apertar.	Reduz alcance para segurar fluxo.
Restrição total	Forte	Operação no limite.	Mantém apenas o que ainda pode ser atendido com qualidade.
Critério de escolha A restrição correta é aquela que mantém a produção, a entrega e o atendimento dentro da capacidade real da loja naquele momento.			

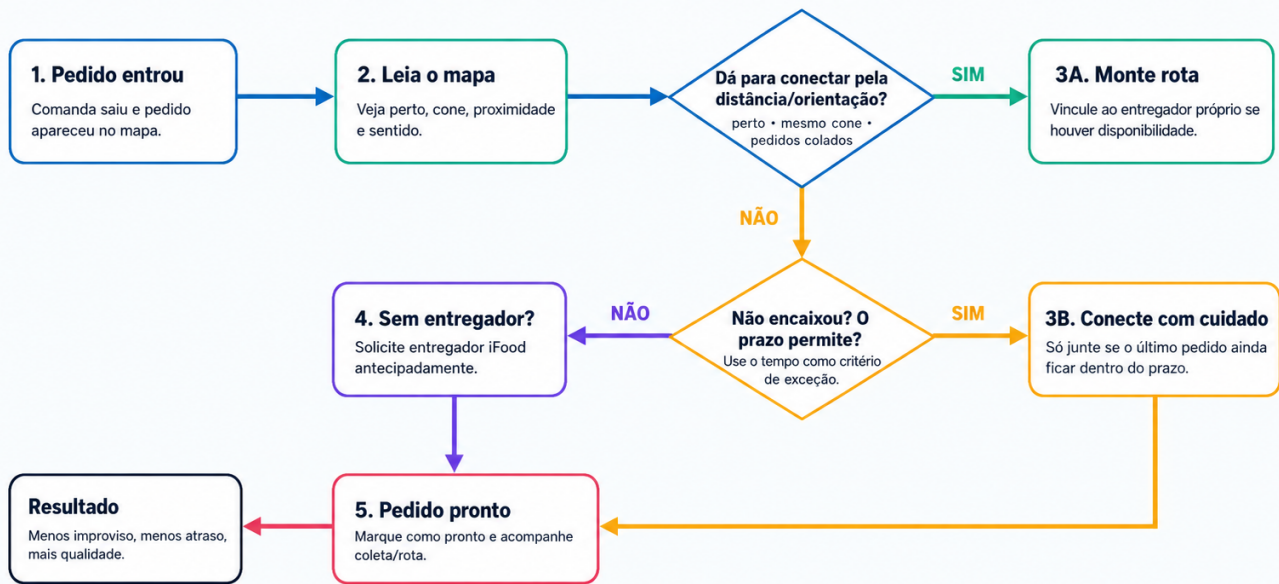
5. ROTINA OPERACIONAL DO PEDIDO

O momento certo de planejar

O planejamento deve acontecer assim que o pedido entra para ser produzido, quando a comanda sai e ele aparece no mapa. Isso antecipa a rota, aciona a entrega mais cedo e libera a mente da pessoa no atendimento.

Fluxo de decisão quando o pedido entra

Planeje cedo para liberar a mente, reduzir estresse e antecipar a coleta.



Checklist mental: apareceu no mapa → planeje; tem entregador → vincule rota; não tem → solicite iFood; quando pronto → marque e acompanhe.

Fluxo operacional recomendado para cada pedido que aparece no mapa.

Por que planejar cedo funciona

■ Libera a mente

A pessoa decide o que fazer com aquele pedido e pode seguir acompanhando novas demandas sem acumular preocupação.

■ Antecipa coleta

Se for necessário solicitar entregador iFood, o pedido entra mais cedo no algoritmo de coleta.

■ Reduz improviso

Com a rota já pensada, o pedido pronto não vira uma decisão em cima da hora.

■ Protege qualidade

A entrega sai mais previsível, com menos chance de atraso e menos estresse no atendimento.

Checklist do pedido novo

Use este material como guia de operação e revisão rápida.

✓	Pedido entrou e apareceu no mapa.
✓	Avaliei se é pedido perto, mesmo cone ou pedido próximo de outro.
✓	Usei o prazo se a distância/orientação não resolveu.
✓	Se tenho entregador disponível, deixei a rota montada/vinculada.
✓	Se não tenho entregador, solicitei iFood antecipadamente.
✓	Quando ficou pronto, marquei como pronto e acompanhei a coleta.

6. EXERCÍCIOS DE FIXAÇÃO

Treine com casos rápidos

Use os casos abaixo em treinamento prático. A pessoa deve responder em voz alta qual critério usaria e qual ação tomaria.

Caso	Pergunta de decisão	Resposta esperada
Pedido A está perto da loja. Pedido B está longe, em outra direção.	Posso conectar?	Sim, pedido perto é flexível; confirme prazo.
Dois pedidos ficam no mesmo cone, mas estão distantes.	O que pesa?	Orientação permite juntar; acompanhe prazo.
Pedido 13 e 14 estão colados no mapa.	Qual critério desempata?	Tempo/prazo de entrega.
A cozinha atrasou 20 minutos, mas a demanda externa não explodiu.	O que ajustar?	Tempo de entrega por período e reduzir depois.
Taxa alta não reduziu pedidos e a loja está no limite.	O que fazer?	Pausar loja para preservar qualidade.
Recepção está sobrecarregada e se perdendo nas informações.	Qual risco?	Perder controle da demanda geral; aplicar contenção.

Perguntas para avaliação do aluno

- ☐ Quais são os dois critérios mais importantes para juntar pedidos?
- ☐ Quando um pedido perto da loja pode ser conectado com outros pedidos?
- ☐ Quando o prazo passa a ser o critério principal?
- ☐ Qual a diferença entre aumentar taxa e pausar loja?
- ☐ Quando faz sentido mexer no tempo de entrega?
- ☐ Por que o pedido deve ser planejado assim que aparece no mapa?

GUIA RÁPIDO DE BOLSO

Decisão em 60 segundos

1	1. Olhe o mapa Pedido perto? Mesmo cone? Pedidos colados?
2	2. Olhe o prazo Se o mapa não resolver, o prazo decide.
3	3. Verifique capacidade Cozinha, entrega e atendimento estão aguentando?
4	4. Aja na demanda Taxa/restrição para alta demanda; pausa se extremo; tempo se problema interno.
5	5. Planeje cedo Pedido entrou: rota ou iFood. Pedido pronto: marque e acompanhe.
	Frase final para memorizar Eu controlo a operação quando decido cedo, junto pedidos pelo mapa, uso o prazo nas exceções e ajusto a demanda antes da qualidade cair.

Material criado a partir do texto transcrito do treinamento. Recomenda-se revisar nomes de sistemas, telas e políticas internas antes de distribuir oficialmente.