

Organização do Trabalho no Varejo Digital

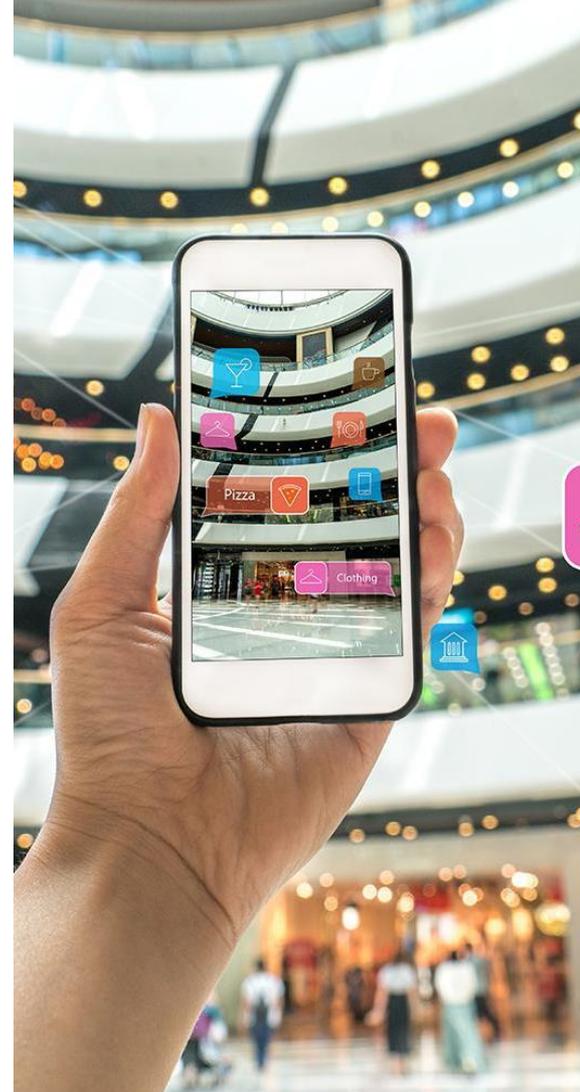
Gabriel Gomes - 9389870

Ingrid Lima - 9269073

Pedro Mauro - 10336084

Agenda

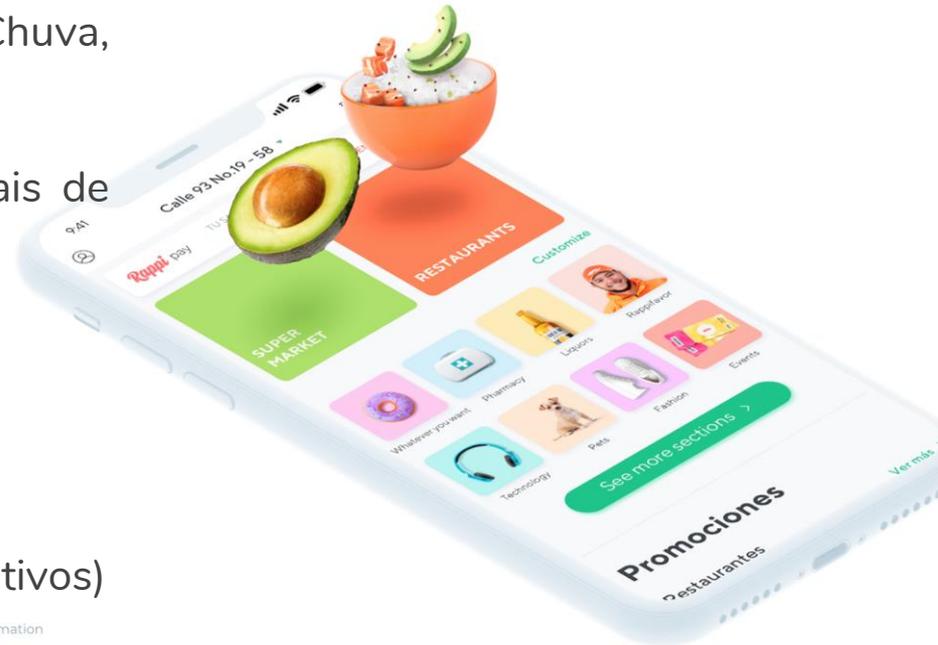
1. Breve introdução sobre as instituições (Rappi e Shopper)
2. Organização do Trabalho nas instituições (administrativo e operação)
3. Comparação com a OT no Varejo Tradicional
4. Impacto do COVID-19 e Futuro do Varejo Digital



Introdução - Rappi



- SuperApp (Supermercado, Restaurante, Shopping, Farmácia, Guarda Chuva, Goleiro, etc..)
- Unicórnio avaliado, em 2019, em mais de R\$10bi
- Fundada em 2015
- Chegou ao Brasil 2017
- Hoje em quase toda a América Latina
- Mais de 4000 funcionários (administrativos)





Proposta - Rappi



Express

6 AM



Grin

8 AM



Rappipay

10 AM



Restaurants

12 AM



Lojas

3 PM



Cash

5 PM



Market

7 PM



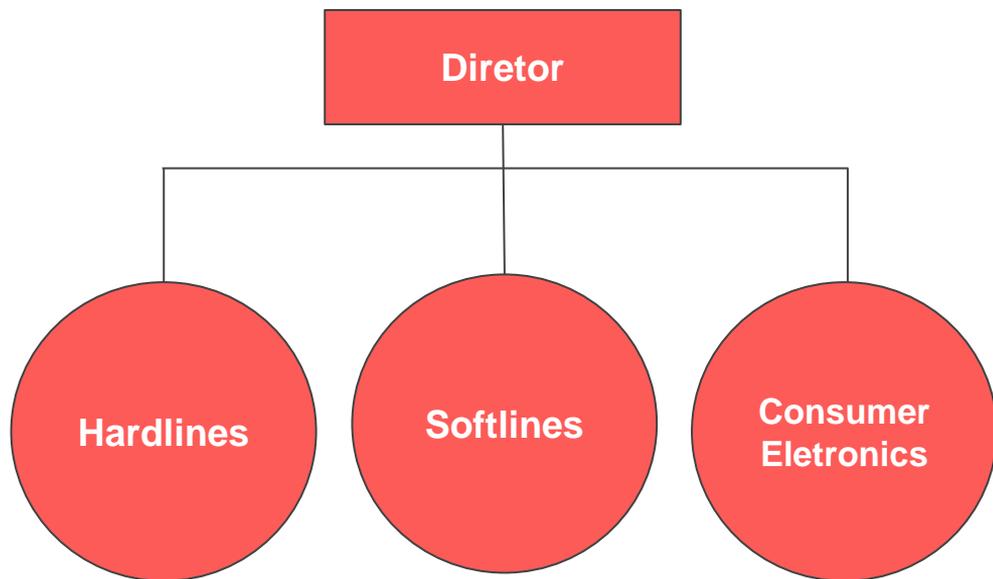
Liquors

11 PM





Rappi - Estrutura Administrativa

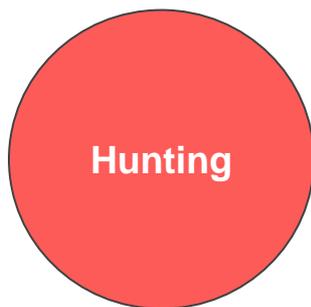


Em cada área:

- 1 Gerente
- 1 Line Leader
- 1 Estagiário

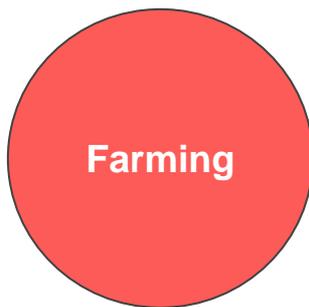


Rappi - Escopo dos Cargos



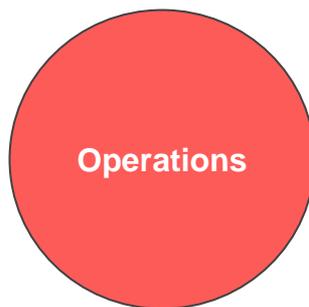
Hunting

Atração de novas
marcas



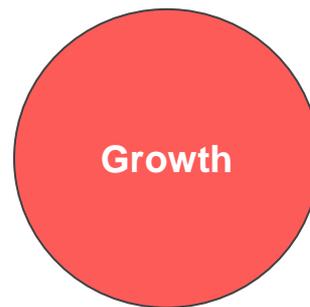
Farming

Expansão de
marcas já
presentes no app



Operations

Análise e
otimização da
operação



Growth

Marketing Digital



Rappi - Administrativo



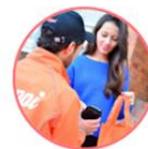
Organização do Trabalho:

- **Gerentes, líderes e estagiários:**
 - Independência para tomada de decisões.
 - Grandes responsabilidades.
 - Trabalho flexível e de múltiplos escopos.
 - Só seus resultados são controlados toda semana, não o que ele faz para atingir.
 - Pouca hierarquia.
 - Processos poucos definidos.

Aspectos das escolas:

- **Sociotécnica:**
 - Grupos semi-autônomos ("autogestão")
 - Mínima especificação (gestão por OKRs)
 - Fluxo ágil de informações no time
 - Estratégias redefinidas constantemente
 - Profissional multifuncional
- **Clássica:**
 - Pequena padronização dentro de processos (planilhas a serem enviados)

Rappi - Operação



Compra do produto

O usuário realiza o pedido através da plataforma

Pedido no Tablet

O picker aceita o pedido no tablet

Separação do Pedido

O estabelecimento prepara o pedido enquanto alocamos um entregador.

Retirada em Loja

O entregador alocado retira o pedido no estabelecimento

Entrega

O cliente recebe o pedido



Rappi - Operação



CHAT: Consumidor → Loja



CHAT: Consumidor → RT



CHAT: Consumidor → Rappi



Rappi - Operação



Organização do Trabalho:

- **Shopper:**
 - Desempenho controlado pelo tempo de picking, número de reclamações atreladas a ele.
 - Única margem para tomada de decisões é se o cliente não responde.
- **Suporte ao cliente:**
 - Envia mensagem padronizadas,
 - Avaliados pelo tempo de respostas, número de repostas, % de ticket bem sucedidos.
- **Entregador:**
 - Avaliado pelos clientes e shoppers.
 - Trabalho repetitivo.

Aspectos das escolas:

- **Clássica:**
 - "Taylorismo Digital"
 - Fracionar o complexo em simples
 - Determinação de um tempo padrão para cada operação
 - Pagamento ligado à produtividade?
 - Alta rotatividade de funcionários

Introdução - Shopper

SUPERMERCADO

100% online

FUNDADO

em **2015**

+ de 750 bairros

ATENDIDOS EM SÃO PAULO, BARUERI, SANTANA DO PARNAÍBA, ABC E GUARULHOS

CRESCIMENTO DE

20 a 35% ao mês

+ de 200 mil pessoas

CADASTRADAS NA PLATAFORMA



O sistema pré-agenda **1 entrega por mês**

O cliente pode:



Alterar
100% da cesta



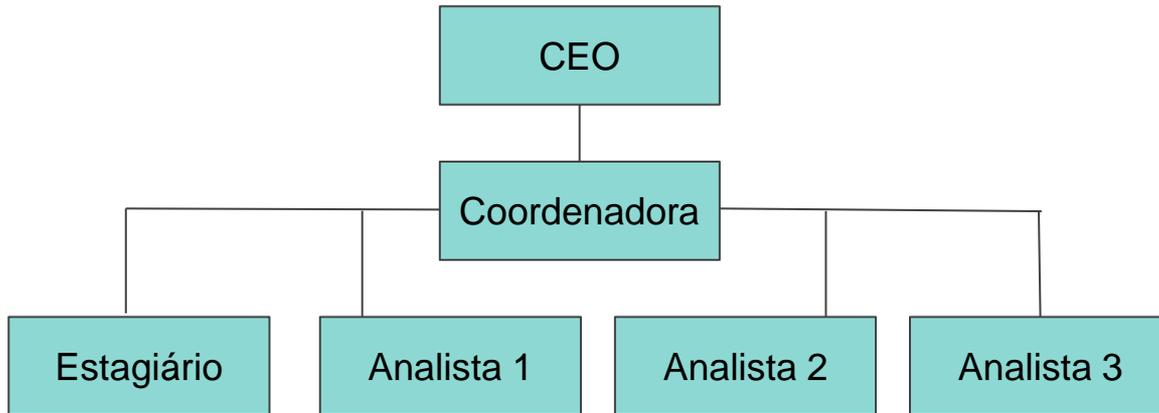
Mudar
a data



Suspender
ou cancelar
o serviço



Shopper - Estrutura Administrativa



ATIVIDADES

- Compra com diversos fornecedores;
- Gestão do time;
- Análise de preços;
- Definição de mix de produtos.

Shopper - Estrutura Administrativa x Sociotécnica



Grupos Semi Autônomos



Definição e Acompanhamento de metas

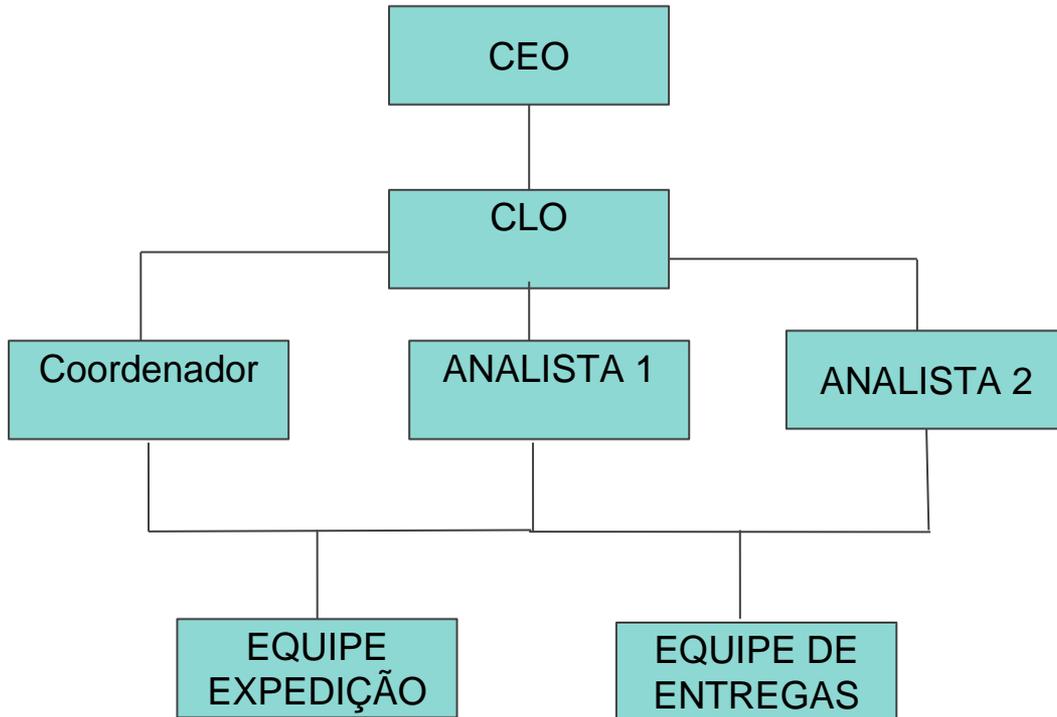


Fluxo de informação





Shopper - Estrutura Administrativa



- Roteirização
- Qualidade/experiência das entregas
- Nível de serviço
- Custo/frete
- Princípio da mínima especificação crítica e Princípio da multifuncionalidade
- EQUIPE DE EXPEDIÇÃO X EQUIPE DE ENTREGAS

Shopper - Operação



Recebimento e
Kepping



Picking



Conferência e
Empacotamento



Expedição e
Entrega



Shopper - Operação x Toyotismo





Varejo Tradicional x Digital

(Conversa com CMMO WalMart)

Operacional

- As duas apresentam forte controle e padronização no "cerne operacional"
- No varejo tradicional, todas as decisões que não tem um guideline "pronto", são escaladas para o gerente da loja. E até comportamentos perante clientes são padronizados
- Única ressalva é no caso de um Shopper da Rappi que tem autonomia para fazer mudanças em pedidos

Administrativo

- O maior contraste foi quanto à diversificação de atividades/multifuncionalidade. Comparando com a Rappi, a mesma pessoa trabalha em diversas áreas de atuação, enquanto no varejo tradicional existe uma alta especialização do trabalho.

Os dois buscam pouca variação no output que entregam aos clientes, independente de serem digitais ou não, e isso acaba implicando em traços mais clássicos



Impactos do COVID-19

Presencial

- Crescimento exponencial
- Aumento da demanda
- Aumento da equipe operacional
- Novo organograma operacional
- Criação de novos processos

Home Office

- Maior controle sobre o "Como"
 - Criação de um processo de Daily Checkout

Obrigado!

Dúvidas?

Gabriel Gomes - 9389870

Ingrid Lima - 9269073

Pedro Mauro - 10336084