

Um guia prático para  
impulsionar o negócio  
de sua cooperativa  
durante a pandemia.



COVID-19

# Delivery:

## como implantar

Entenda os principais passos para  
a implantação do serviço e conheça  
exemplos no cooperativismo



# Introdução

Se antes vender on-line era uma questão de escolha para algumas empresas, hoje já não é mais assim.

**A NOVA REALIDADE TRAZIDA PELA PANDEMIA DA COVID-19 EVIDENCIOU A IMPORTÂNCIA DA VENDA ON-LINE E DO DELIVERY PARA MILHARES DE NEGÓCIOS, E NÃO APENAS PARA RESTAURANTES.**



Se você já possui ou pensa em implantar o serviço de delivery na sua cooperativa, saiba que é necessário um bom planejamento. O objetivo deste e-book é mostrar quais pontos se atentar na hora de adaptar o seu negócio para o delivery.

Além disso, saiba que o delivery é uma ótima solução para o momento atual e deve continuar importante mesmo quando toda a crise passar. Para alguns negócios, inclusive, pode até valer a pena a implantação de um e-commerce próprio ou a entrada em algum marketplace.



Se quiser entender mais sobre como vender pela internet, acesse o e-book sobre o tema.

# Os principais passos para montar um delivery

A seguir, vamos listar três pontos fundamentais para se ter sucesso no delivery, independentemente da sua área de atuação.



**DEFINITIVAMENTE,** o delivery deixou de ser restrito a restaurantes e, **HOJE, É PEÇA-CHAVE** para cooperativas de trabalho que produzem bens e cooperativas agrícolas escoarem sua produção.

Veja alguns exemplos nesse sentido nas páginas finais deste e-book.

# 1. Planejamento

**A ETAPA DE PLANEJAMENTO É FUNDAMENTAL PARA ENTENDER E PREVER O IMPACTO DO DELIVERY NO NEGÓCIO.**

Por exemplo: inicialmente, o serviço pode ser essencial para vender os produtos em estoque, mas num segundo momento pode haver aumento significativo da demanda, o que impacta diretamente na produção e nos custos.

O delivery pode ser pensado por escala (competição por volume e preço) ou por nicho (qualidade e valor agregado).

**Em resumo, seu planejamento precisa considerar:**

- + Divulgação e presença em redes sociais e/ou em aplicativos de delivery
- + Captação e confirmação de pedidos
- + Separação/produção e embalagem de produtos
- + Organização de calendário e rotas de entrega
- + Transporte dos produtos
- + Confirmação de recebimento

É possível dimensionar a equipe, realocando pessoas ou contratando mais colaboradores, para atender todas essas etapas. Ou pode também considerar terceirizar alguma(s) parte(s) do processo.

Saiba que é importante ficar atento ao **Código de Defesa do Consumidor**, que prevê, por exemplo, o direito à devolução de itens comprados on-line em até sete dias. Em caso de troca, a cooperativa não pode cobrar o frete do cliente e precisa, também, se responsabilizar pela logística reversa. Tenha esse custo previsto no seu planejamento.

Por falar em custo, saiba que implantar delivery demanda investimento - por menor que seja. Portanto, saiba medir o retorno do seu investimento para avaliar o desempenho do serviço e a necessidade de ajustes ou replanejamento.

## 2. Comunicação

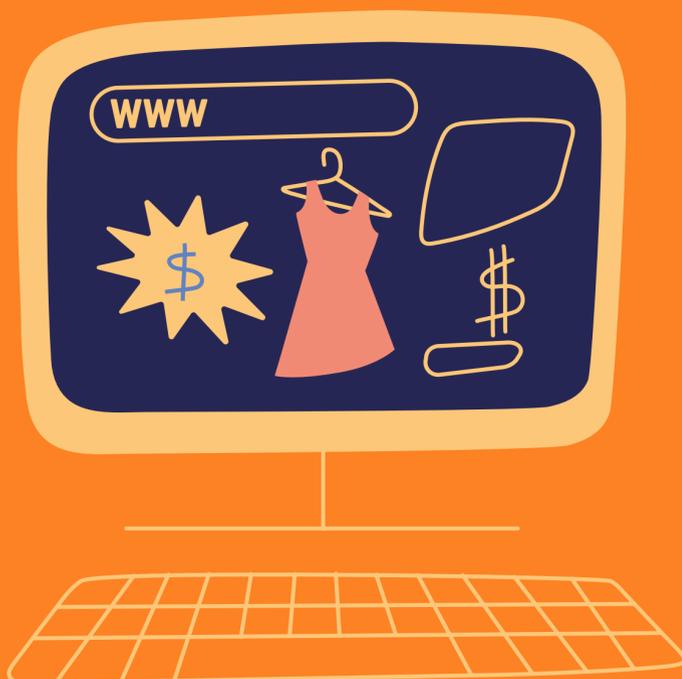
### VENDAS



**A PRESENÇA NO MUNDO VIRTUAL É ESSENCIAL PARA QUE SEUS CLIENTES SAIBAM DA EXISTÊNCIA DO SEU NEGÓCIO.**

Neste momento, é hora de utilizar as redes sociais a seu favor, pois elas permitem alcançar novos públicos e também transmitem segurança para quem deseja comprar seus produtos. Interaja, publique novidades, tire dúvidas e esteja sempre comunicável. Um material importante nesse sentido é o

**e-book sobre Marketing Digital**.



Ao realizar sua divulgação, procure reforçar a importância da cooperação e do “compre local”, “compre do pequeno”, para incentivar o comércio regional e o desenvolvimento dos pequenos empreendedores, conceitos que têm sido bem aceitos pelos consumidores durante a pandemia.

### GESTÃO DE PEDIDOS

De acordo com o posicionamento digital do seu negócio, os pedidos podem chegar de diversas formas: pela própria rede social (em especial, WhatsApp), pelos aplicativos de delivery, pelo seu e-commerce, pelas plataformas de marketplace, por telefone, por e-mail etc. Independentemente do meio, em todas elas você precisa manter a comunicação com o cliente, para que ele saiba que o pedido está sendo processado ou se já foi despachado para entrega.



Nesse sentido, caso já não tenha, avalie a necessidade de implantar um ERP (software integrado de gestão empresarial), que pode ser importante para gerenciar os pedidos de ponta a ponta: da chegada ao pós-venda, incluindo a gestão de estoque.

## PÓS-VENDA

Por fim, lembre-se que uma venda não acaba quando termina. A comunicação pós-venda é uma etapa importante, que pode fornecer aprendizados e feedbacks importantes para nortear o aprimoramento do serviço.



### Veja algumas dicas importantes:

- + Solicitar feedback via aplicativo ou redes sociais
- + Enviar mensagem ou mimos em datas especiais
- + Dar atenção redobrada para comentários negativos e resolvê-los da melhor forma possível
- + Responder a todos os feedbacks, se possível de forma rápida
- + Deixar todos os canais de comunicação com o cliente sempre abertos

## 3. Transporte



O sucesso do delivery está, especialmente, na pontualidade e no cuidado com o transporte do produto. Portanto, treine a sua equipe, saiba escolher bons parceiros de entrega e estruture uma boa logística para evitar problemas e atrasos.

Dentro da área de atendimento definida, estude rotas de entregas e faça um bom cálculo sobre custos envolvidos em cada etapa do processo, sem esquecer os custos com embalagem e o peso e tamanho dos produtos. São informações fundamentais para definir seu custo com a entrega e o preço pago pelo cliente.

Se a entrega não for realizada pelos próprios aplicativos de delivery, sua cooperativa pode criar uma frota própria de entrega - o que demanda um alto investimento inicial - ou pode terceirizar o serviço.



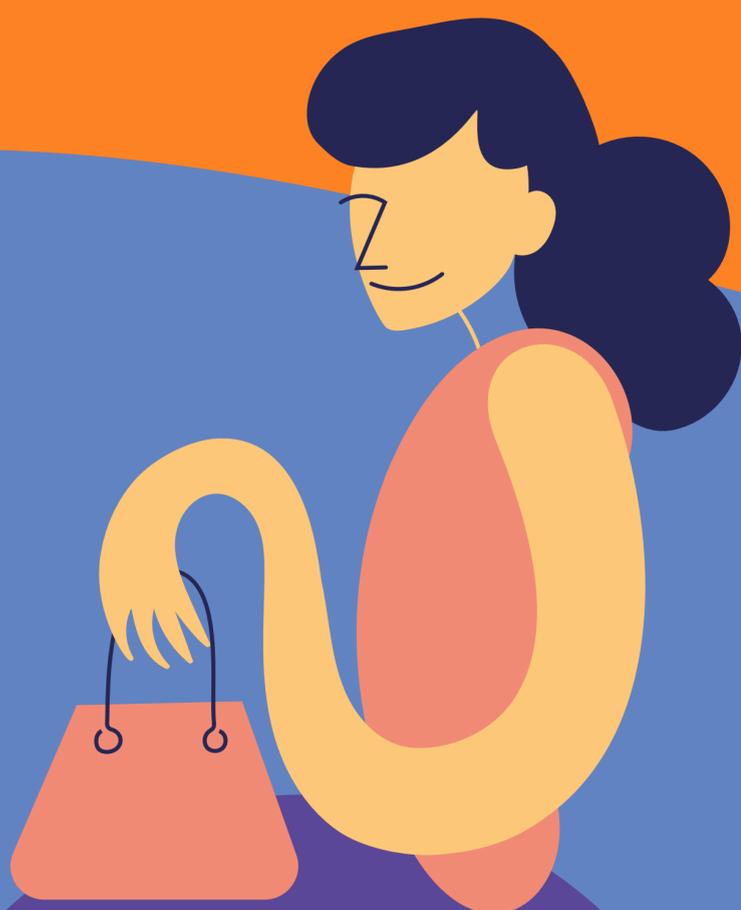
**Se a opção for terceirizar, aqui vai uma dica: UMA SOLUÇÃO RECOMENDADA É A INTERCOOPERAÇÃO.**

Ou seja, utilizar os serviços de cooperativas de transporte para a entrega. Procure cooperativas na sua região e as convide para desenvolver o delivery em parceria.

Dependendo do seu negócio, você pode trabalhar com vendas diárias em tempo real ou entregas agendadas, em dias e horários específicos, além da opção em que o cliente retira no local. A dica para entender qual modelo faz mais sentido é observar os hábitos dos seus clientes. Uma pesquisa simples também já é o suficiente para determinar quais modelos fazem mais sentido.

### **CONSIDERE O *DRIVE-THRU***

Durante a pandemia foi iniciada uma tendência que pode ser adotada em vários negócios. Shoppings de várias cidades do país passaram a atender seus clientes no estacionamento no modelo "*drive-thru*", em que o cliente recebe suas compras sem descer do carro.



**USANDO ISSO COMO EXEMPLO, TALVEZ PLANEJAR UM PONTO DE RETIRADA NA COOPERATIVA POSSA SER UMA ALTERNATIVA.**

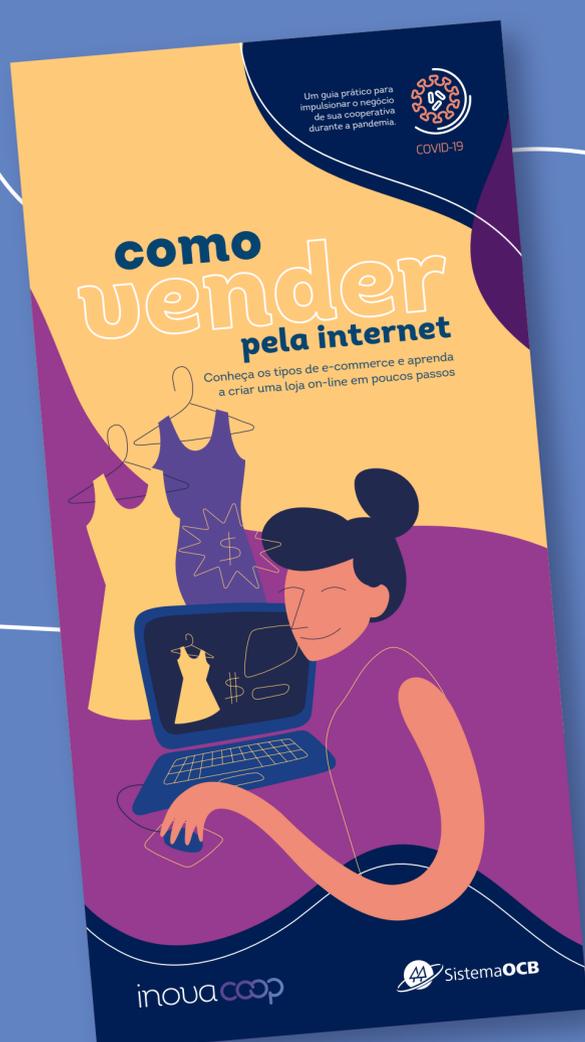
# Dicas de apps para o seu delivery



Os aplicativos mais conhecidos para delivery são **iFood** e **Uber Eats**, líderes de downloads nas lojas on-line de apps e mais focados em alimentação. Mas não são os únicos locais possíveis para se trabalhar com delivery.

O **WhatsApp**, por exemplo, como veremos nos exemplos das cooperativas, pode ser um grande aliado para este momento. Sua versão business permite montar catálogo de produtos e atender pedidos de forma prática. Como é um dos aplicativos mais utilizados no Brasil, a comunicação se torna eficiente, criando um excelente canal de vendas.

Existem outras plataformas, como a **ZapCommerce**, que facilitam as vendas via redes sociais. O próprio Facebook e o Instagram também possuem seus marketplaces e são excelentes “vitrines virtuais”.



NO E-BOOK  
**COMO VENDER PELA INTERNET**,  
VOCÊ ENCONTRA  
TODAS AS INFORMAÇÕES  
SOBRE E-COMMERCE E  
REDES SOCIAIS.

Falando especificamente de aplicativos de entregas, a **Loggi** é um exemplo para delivery de mercadorias e agora também de alimentos. A plataforma permite chamar um motoboy que já tem um baú preparado para o delivery, realizar as entregas com uma roteirização inteligente e acompanhar o status da entrega em tempo real.

Outro aplicativo muito popular é o **Rappi**, que oferece entregas em categorias variadas, como supermercados, restaurantes, padarias, lanchonetes, farmácias, artesanatos e estabelecimentos diversos. Além disso, há a opção de pedidos personalizados, que podem ser solicitados com a localização da loja do produto e descrição preparada pelo cliente.

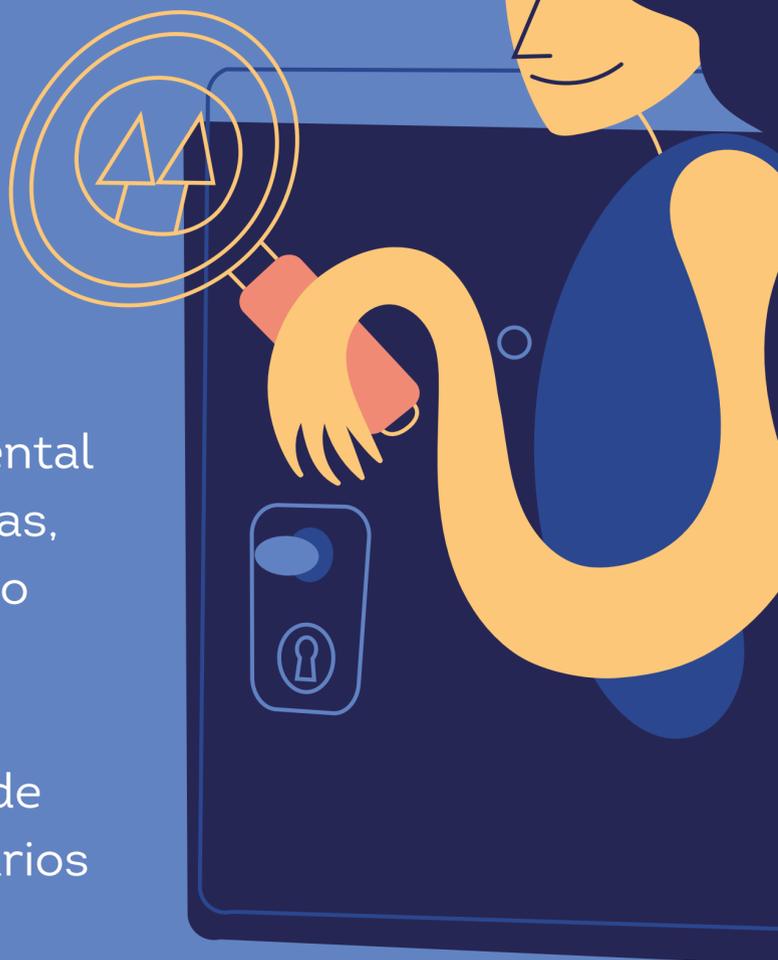
Algumas startups, como a **Bee Delivery**, também podem ser uma solução. A Bee conecta empresas com entregadores por meio de uma plataforma, na qual as empresas ou cooperativas podem chamar os entregadores para realizar as entregas de seus produtos.

Outros exemplos mais recentes são de Uber e Cabify, que permitem entregas através de seus apps. No caso da Uber, existe uma modalidade, **chamada de Direct**, em que empresas de qualquer tamanho podem solicitar viagens para entregar seus produtos aos clientes.

Na solução da **Cabify**, é possível realizar entregas de objetos e encomendas entre usuários e/ou pequenos comerciantes. A novidade está disponível em São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Porto Alegre, Curitiba, Brasília, Campinas e Santos. Além disso, a plataforma tem trabalhado para estabelecer parcerias com aplicativos de delivery, supermercados, farmácias, restaurantes e outros negócios.



# CONHEÇA COOPERATIVAS QUE TRABALHAM COM DELIVERY



O uso do delivery tem sido fundamental para algumas cooperativas brasileiras, seja para escoar a produção, no caso das cooperativas agrícolas ou que produzem bens, ou para ampliar a atuação, no caso das cooperativas de transporte, que podem atender a vários setores da economia.

A seguir, vamos conhecer apenas alguns exemplos que podem servir de inspiração para a sua cooperativa - os casos selecionados foram desenvolvidos devido às dificuldades trazidas pela pandemia.



A Cooperativa Agrícola de Assistência Técnica e Serviços (Cooates), de Barreiros (PE), tem considerado diferentes opções para garantir que os produtos da agricultura familiar local sejam levados ao público. Uma delas é o delivery, que disponibiliza uma lista com mais de 30 produtos de aproximadamente 50 agricultores. A iniciativa tem sido divulgada nas redes sociais e já recebeu demandas de diversos municípios da Região Metropolitana do Recife.

O serviço utiliza o WhatsApp para realizar o contato inicial com o cliente e registrar o pedido. Depois o produto é incluído na programação de entregas, que acontecem sempre às sextas-feiras. Os custos de transporte para a entrega, embalagens, higienização e EPIs para os cooperados diretamente envolvidos com as operações estão estimados em R\$ 30 mil para um período de três a quatro meses, e serão assumidos pela Cooates.

A solução do delivery deverá ter continuidade após a crise, já que o serviço tem ganhado apoio e conta com parcerias, a exemplo da cooperativa Coopcafa, de Triunfo (PE), que distribuirá o seu açúcar mascavo e rapadura por meio do serviço.

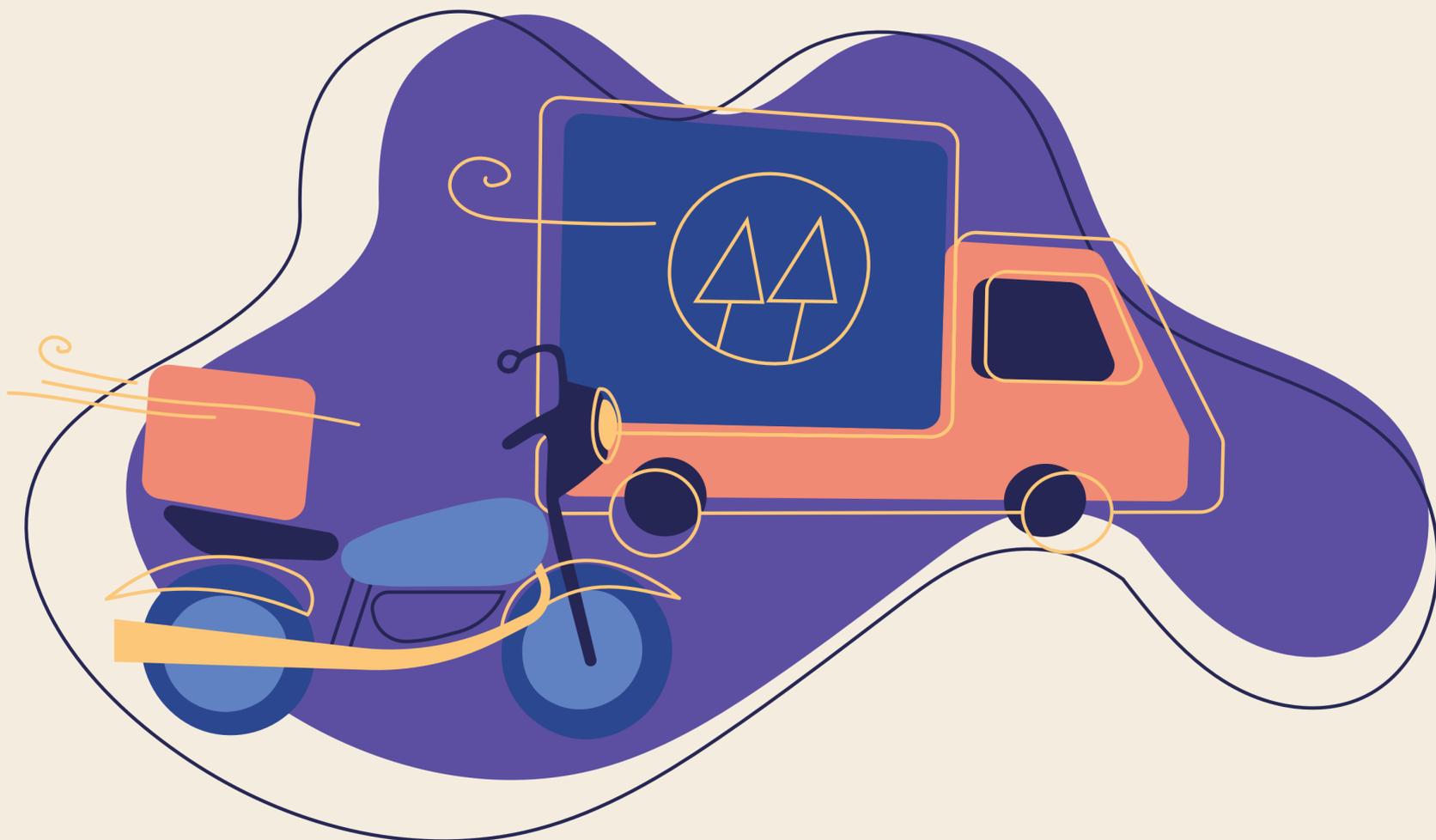
A adoção do WhatsApp e do delivery também foi a forma encontrada pela Cooperativa Agroecológica da Agricultura Familiar do Caminho de Assis (Cooperfam), de Maranguape (CE), para divulgar e comercializar cestas de produtos, como polpa de frutas, verduras e hortaliças, produzidos pelos seus 82 cooperados.

O delivery foi planejado para atenuar a queda nas vendas dos produtos: antes da quarentena, a cooperativa chegava a vender dois mil quilos de polpa de fruta por semana para bares, lanchonetes e restaurantes, mas viu as vendas caírem em cerca de 90%.

O delivery tem funcionado e deverá ser estendido mesmo depois da pandemia. Com preços mais baixos que os supermercados tradicionais, a cooperativa estabeleceu o valor mínimo de R\$ 50 por pedido e realiza as entregas sempre às quintas e sextas-feiras na Região Metropolitana de Fortaleza.



Pensando na comodidade de seus cooperados e clientes, a cooperativa de consumo Cooper também criou um e-commerce, chamado **Minha Cooper**, para oferecer a opção de entrega. O cliente precisa acessar o site para conferir a disponibilidade da filial e o frete é cobrado conforme a região. Atualmente, a Cooper trabalha para ampliar o serviço para as suas 15 filiais e, assim, atender aos seus 205 mil cooperados.





No Espírito Santo, a Cooperativa de Empreendedores Rurais de Domingos Martins (COOPRAM) também aderiu ao serviço de entrega para levar seus produtos orgânicos aos consumidores da Grande Vitória. Situada no município de Domingos Martins, a cooperativa é formada por mais de 200 cooperados que cultivam cerca de 40 variedades de alimentos orgânicos como verduras, legumes e folhagens.

A cooperativa iniciou o serviço de entrega atendendo apenas por WhatsApp e realizou sua primeira entrega em 17 de abril. De lá para cá, a COOPRAM criou também a sua própria loja virtual. O novo site reúne cerca de 80 opções de compra de alimentos orgânicos frescos.

O presidente da COOPRAM, Darli José Schaefer, afirma que a cooperativa possui a infraestrutura necessária para operacionalizar as vendas e pretende dar continuidade às vendas on-line e ao serviço de entrega mesmo após a pandemia.

O serviço de entrega atende aos municípios de Vila Velha, Vitória, Cariacica, Viana e Domingos Martins, e as entregas para compras acima de R\$ 50,00 são gratuitas. Os pedidos podem ser feitos semanalmente até às terças-feiras, com entregas programadas para as sextas-feiras. Os pedidos feitos de quarta a sexta são entregues na semana seguinte. Os produtos são enviados após a confirmação do pagamento, que pode ser realizado via crédito débito ou boleto.



**Acesse o site para saber mais**

# CONHEÇA

## ALGUMAS COOPERATIVAS DE TRANSPORTE QUE REALIZAM ENTREGAS NO FORMATO DELIVERY



Atualmente, dos cerca de 1.400 cooperados da Cooperativa dos Transportadores de Cargas e Passageiros (Coopmetro), pelo menos 80 se dedicam ao delivery recém-lançado da rede de supermercados Super Nosso, na Região Metropolitana de Belo Horizonte. Na modalidade “**Clique e Retire**”, lançada em maio deste ano, o cliente faz a compra pelo site e escolhe entre retirar na loja mais próxima do grupo ou receber em casa, num prazo aproximado de 1h a 1h30.

O cooperado é remunerado por cada entrega e por produtividade, ou seja, pela quantidade de entregas realizadas. Além do “**Clique e Retire**”, a Coopmetro atende a outros segmentos do grupo, como Dec Minas, Apoio Entrega, Televendas, Lojas Apoio, Lojas Super Nosso, mas com entregas em horários agendados e não imediatas.



Na Região Metropolitana de Goiânia, uma alternativa para quem busca serviços de delivery é a Cooperativa dos Condutores de Motocicleta do Estado de Goiás (COOPMEGO), que conta atualmente com 274 cooperados. Segundo o diretor-presidente da cooperativa, Rubens Dias dos Santos, a COOPMEGO atende empresas de vários setores, entregando produtos diversos - e entre seus clientes estão as cooperativas do Sicoob da região. O contato com a cooperativa pode ser feito pelo WhatsApp, pelo número (62) 99223-7496.



Outra cooperativa focada em serviços de delivery é a Cooperativa Brasileira de Transportes Autônomos Ltda. (CBTA), de Belo Horizonte, que atende restaurantes, supermercados, farmácias, amostras biológicas, escritórios, entre outras áreas. Os contatos da cooperativa são: (31) 3481-2440 ou [cbta@cbtacoop.com.br](mailto:cbta@cbtacoop.com.br).



## Acesse o CooperaBrasil

A plataforma CooperaBrasil, iniciativa da unidade nacional do Sistema OCB, tem a proposta de divulgar produtos e serviços das cooperativas brasileiras, fomentando o comércio e a intercooperação. Trata-se de uma grande rede nacional de cooperativas onde você encontra os produtos e serviços que procura. Ao buscar um serviço/produto, **você consegue saber os tipos de entrega disponíveis (delivery, retirada no local, entrega via Correios etc.),** bem como os contatos para realizar o pedido.

[Conheça o CooperaBrasil](#)



inova **coop**



f |  |  |  | sistemaocb

Conteúdo desenvolvido em parceria com

**coonecta**  
COOPERATIVISMO E INOVAÇÃO