



DelivUp
360

MANUAL DE OPERAÇÃO DE ALTA PERFORMANCE

**FOCO: REDUÇÃO DE CANCELAMENTOS, RETENÇÃO DE CLIENTES E BLINDAGEM DE
CONTA**

EDIÇÃO 2026

WhatsApp: 15 99725-5851

1. GESTÃO ESTRATÉGICA DE TEMPO E DISPONIBILIDADE

A forma como você gerencia o relógio da loja determina sua visibilidade no algoritmo do iFood. O algoritmo premia lojas com tempo de preparo consistente e baixa taxa de pausa — quanto mais estável a operação, maior o ranqueamento.

- **Abertura "Gatilho":** Inicie o expediente sempre com o menor tempo de preparo possível. Isso sinaliza eficiência para a plataforma, melhora o ranqueamento inicial e aumenta sua exposição nas primeiras buscas do dia.

Raio de Entrega	Tempo Ideal	Status no Algoritmo
1 km	20 – 30 min	Excelente
2 km a 3 km	30 – 45 min	Bom
Acima de 3 km	+10 min/km adicional	Atenção

- **Escalabilidade de Pico:** Conforme o volume de pedidos aumentar, ajuste o tempo gradualmente.

❏ **Regra de Ouro: Nunca pause a loja. Se a cozinha apertar, aumente o tempo de preparo para ganhar fôlego, mas mantenha a vitrine aberta. Pausas frequentes penalizam seu ranqueamento diretamente.**

- **Retorno ao Padrão:** Assim que o fluxo normalizar, reduza o tempo imediatamente para manter a competitividade.

2. CHECKLIST DE EXPEDIÇÃO E CONFERÊNCIA

O erro na entrega é o caminho mais rápido para uma avaliação 1 estrela — e cada 1 estrela impacta diretamente seu posicionamento no algoritmo.

- **O "Invisível" que faz falta:** Sempre confira as bebidas antes de selar o pacote. É o item com maior índice de esquecimento na operação.
- **Conferência Dupla:** Valide itens adicionais (molhos, talheres, sachês) e observações do cliente (ex: "sem cebola"). Ignorar uma observação é dizer ao cliente que você não se importa com o pedido dele.
- **Etiquetagem de Pedidos:** Sempre cole o nome do cliente no pacote. Evita trocas de pedido durante a entrega — um erro que gera custo dobrado de reenvio.
- **Integridade da Embalagem:** Use embalagens adequadas para cada tipo de produto. Comida que chega revirada ou derramada anula qualquer qualidade do alimento.

3. SEGURANÇA FINANCEIRA E CANCELAMENTOS

Proteja seu faturamento contra solicitações indevidas. Saber quando recusar e como contestar é tão importante quanto preparar bem o pedido.

- **Recusa Estratégica:** Se o cliente solicitar cancelamento por motivos que não condizem com a realidade da operação, recuse o pedido de cancelamento. Ao recusar, você garante a possibilidade de abrir uma contestação no Portal do Parceiro, evitando o prejuízo financeiro imediato.

❏ Principais Motivos e Como Agir:

Motivo	Ação Recomendada
Pedido Atrasado	Propor no máximo +10 min; tratar com prioridade máxima. Quanto mais tempo demorar para responder, maior a chance de cancelamento automático.
Falta de Bebida/Adicional	Propor reembolso do item específico — evita o deslocamento do motoboy de retorno ao local.
Pedido Revirado/Errado	Analisar caso a caso. Se não houver veracidade, não aceite o cancelamento — abra contestação.

Como Contestar no Portal do Parceiro:

- Acesse o Portal do Parceiro > Pedidos > selecione o pedido em questão.
- Clique em "Contestar" e descreva a situação com o máximo de detalhes.

- Anexe prints do chat, foto do pedido ou qualquer evidência disponível.
- O iFood tem prazo de até 5 dias úteis para analisar a contestação.

❑ Prazo importante: a contestação deve ser aberta em até 24h após o cancelamento. Após esse período, o valor é estornado automaticamente sem possibilidade de recurso.

4. MONITORAMENTO DE LOGÍSTICA E PRAZOS

A confirmação correta das entregas alimenta os dados de performance e influencia diretamente o ranqueamento.

- **Acompanhamento Real-Time:** Monitore os entregadores e os tempos de rota ativamente. O atraso sem aviso é o principal motivo de insatisfação e o gatilho para abertura de chamados.
- **Confirmação Obrigatória:** Sempre confirme a entrega no sistema assim que o pedido chegar ao destino.
- **Entregador iFood vs. Frota Própria:**
 - Frota iFood: monitore o status no app e acione o suporte se o entregador não aceitar o pedido em até 5 min.
 - Frota própria: mantenha contato direto com o entregador e rastreie a rota em tempo real.
 - Se o pedido sumir do rastreio: acione imediatamente o suporte do iFood e documente o horário.
- **Gestão de Atraso:** Se o entregador estiver atrasando, entre no chat proativamente e informe o novo prazo. Isso demonstra profissionalismo e evita avaliações negativas.

5. GESTÃO DE CRISE E ATENDIMENTO PROATIVO

Transforme um problema em uma oportunidade de fidelização.

- **Resposta ao Atraso:** Se notar que vai atrasar, antecipe-se. Informe um novo prazo real no chat.
- **Evitando o Cancelamento:** Sua resposta rápida no chat é a única barreira contra o cancelamento automático.

Respostas Prontas para o Chat:

- **Atraso:** "Olá [Nome]! Pedimos desculpas pelo atraso. Seu pedido está sendo finalizado com cuidado e chegará em até [X] minutos. Obrigado pela paciência! ☐"
- **Item em falta:** "Olá! Infelizmente não temos [item] disponível agora. Podemos substituir por [alternativa] ou realizar o reembolso do valor. Como prefere?"
- **Pedido confirmado:** "Seu pedido foi confirmado e já está em preparo! Em breve um entregador será designado. ☐"

6. GESTÃO DE AVALIAÇÕES E REPUTAÇÃO

A nota da sua loja é um dos principais fatores do algoritmo. Nota abaixo de 4,0 resulta em perda de visibilidade.

❑ Metas de Reputação:

Métrica	Meta Ideal	Nível de Risco
Nota média	Acima de 4,7 ☐	Abaixo de 4,0 = Penalização (meta Super Restaurante)
Cancelamentos	Abaixo de 1%	Acima de 1% = Alerta (meta Super Restaurante)
Chamados (Atrasos)	Abaixo de 2,5%	Acima de 2,5% = Alerta (meta Super Restaurante)
Resposta no chat	Abaixo de 5 min	Acima de 15 min = Risco
Taxa de entrega	Acima de 90%	Abaixo de 80% = Penalização

- **Como Responder Negativas:** Reconheça o problema, explique brevemente (sem se justificar em excesso), ofereça uma solução (cupom) e encerre de forma positiva.
- **Incentivo:** Inclua um cartão pedindo avaliação educadamente, sem condicionar vantagens à nota.

Importante

❑ Nunca ofereça brindes ou descontos em troca de avaliações positivas. Isso viola os Termos do iFood e pode suspender sua conta.

□ GLOSSÁRIO RÁPIDO E OS 5 ERROS QUE "MATAM" A OPERAÇÃO

- **Algoritmo:** Sistema que define o ranking. **Chamado:** Reporte de problema pelo cliente. **Contestação:** Processo formal para questionar cancelamentos. **Pausa de loja:** Deve ser evitada (penaliza o ranqueamento).

1. **Cardápio Desatualizado:** Gera frustração extrema, cancelamento e avaliação negativa.
2. **Embalagem Inadequada:** Comida que chega revirada anula qualquer qualidade do alimento.
3. **Silêncio no Chat:** Passa amadorismo e insegurança. Responda sempre em até 5 minutos.
4. **Troca de Pedidos:** Custo dobrado de reenvio e avaliação 1 estrela garantida.
5. **Ignorar Avaliações Negativas:** Afasta novos clientes que leem os comentários antes de pedir.

Consultoria DelivUp 360

TRANSFORMANDO SUA OPERAÇÃO EM UMA MÁQUINA DE VENDAS

WhatsApp: 15 99725-5851

©2026 DELIVUP 360 - TODOS OS DIREITOS RESERVADOS