



IV. Diretrizes Operacionais

1. DA NATUREZA DA OPERAÇÃO E DA MÃO DE OBRA

1.1. Modelo Gig Economy: A CONTRATANTE reconhece que os profissionais alocados (“Zubaleros”) atuam como prestadores de serviços autônomos (Gig Workers), inexistindo vínculo empregatício com a ZUBALE ou com a CONTRATANTE. A rotatividade dos profissionais é inerente ao modelo, não sendo exigida a alocação de pessoas específicas. A prestação dos serviços ocorre de forma não exclusiva, sem controle de jornada, mediante aceite voluntário de tarefas por meio da plataforma tecnológica da ZUBALE, inexistindo subordinação jurídica, pessoalidade ou habitualidade típicas da relação de emprego.

1.2. Identificação: Os Zubaleros deverão portar identificação (colete e/ou crachá, físico ou digital), podendo a CONTRATANTE solicitá-la a qualquer momento por meio do aplicativo.

2. ORIENTAÇÕES PARA A CONTRATANTE

Para garantir a viabilidade jurídica e operacional da prestação de serviços, a CONTRATANTE compromete-se a:

2.1. Infraestrutura mínima e condições de dignidade no ambiente da loja: Disponibilizar aos Zubaleros, nas dependências da loja:

- Acesso a banheiros e fornecimento de água potável.
- Local seguro para guarda de pertences pessoais.
- Local adequado para refeições (com mesa, cadeira, refrigerador e microondas) e pontos de energia para recarga dos celulares (ferramenta de trabalho).
- Materiais de apoio à operação (canetas, fitas adesivas, grampeadores, etc.).

2.2. Acesso e Segurança:

- Garantir o acesso dos Zubaleros às áreas de venda, vedando o acesso a estoques aéreos ou “estoque grosso” por questões de segurança e prevenção de riscos.
- Manter sistema de monitoramento por câmeras (CFTV) na área de e-commerce e circulação.
- Realizar a conferência dos pedidos antes da entrega ao last mile (motoboy). A entrega final ao transportador é responsabilidade exclusiva do time da loja (CONTRATANTE).
- Saída de Produtos: O Zubalero não está autorizado, em hipótese alguma, a sair da loja portando pedidos ou mercadorias. O time de prevenção de perdas da loja deve monitorar essa saída.

2.3. Gestão Sem Subordinação:

- Designar um “Líder de E-commerce” da CONTRATANTE ou ponto focal para sanar dúvidas técnicas (ex: localização de itens, falhas sistêmicas), abstendo-se de exercer poder disciplinar, controle de jornada rígido ou aplicação de punições diretas aos Zubaleros.
- Reportar casos de má conduta diretamente à ZUBALE para providências (aplicação de avisos, indisponibilidade temporária da conta, descredenciamento ou reciclagem), evitando confronto direto, salvo em casos de flagrante delito.

2.4. Compartilhamento de Dados:

- Fornecer acesso aos dados e indicadores das plataformas utilizadas (ex: iFood ou sistemas proprietários) para aferição de métricas de qualidade (found rate, on time, ruptura).

3. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

3.1. Supply e Treinamento:

- Realizar a captação e o onboarding, bem como disponibilizar o treinamento (virtual ou in loco) dos Zubaleros quanto ao uso do aplicativo e noções básicas de picking, packing ou delivery (conforme escopo acordado no Contrato).
- Gerenciar a escala e o fulfillment (comparecimento), monitorando “No Show” e garantindo a reposição conforme disponibilidade da base, considerando a demanda da loja em que o serviço esteja sendo prestado pela ZUBALE.

3.2. Suporte ao Zubalero:

- Manter canal de suporte ativo durante todo o período de operação da loja para auxílio remoto aos prestadores.

4. REGRAS DE FATURAMENTO E CONCILIAÇÃO

A metodologia de cobrança reflete o esforço operacional despendido, independentemente da disponibilidade do produto em loja.

4.1. Base de Cálculo (SKUs Solicitados):

- O faturamento será calculado sobre o número de SKUs solicitados no pedido, e não sobre os itens encontrados. A CONTRATANTE reconhece que o serviço de busca foi executado mesmo em casos de ruptura de estoque.

4.2. Pedidos Cancelados:

- Pedidos cancelados pela loja ou consumidor final serão faturados integralmente caso haja evidência sistêmica de que o processo de separação (picking) ocorreu pelo Zubalero antes do cancelamento.

5. VARIAÇÃO DE DEMANDA E ENTRADA OU SAÍDA DE LOJAS

Para garantir o engajamento da base e a disponibilidade de Zubaleros, as Partes acordam os seguintes prazos de comunicação para alterações no volume de pedidos e na entrada e saída das lojas:

5.1. Previsibilidade:

- Variações de demanda (aumento ou redução) de até 20% (vinte por cento) da média de pedidos histórica: Comunicação prévia de 7 (sete) dias.
- Variações de demanda superiores a 20% (vinte por cento) da média de pedidos histórica: Comunicação prévia mínima de 14 (quatorze) dias.
- Entrada de novas lojas: deve ser confirmada e comunicada com, no mínimo, 15 (quinze) dias de antecedência, garantindo tempo para abertura de campanha, captação de *leads*, agendamento de treinamentos e execução com excelência.
- Saída de lojas em operação: deve ser confirmada e comunicada com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência, permitindo o encerramento dos agendamentos e a realocação dos Zubaleros. Isso visa mitigar a queda de engajamento e garantir uma transição gradual.

5.2. Calendário Promocional:

A CONTRATANTE deve enviar mensalmente o calendário de promoções e eventos sazonais para planejamento de supply.