

FORMATAÇÃO DE FRANQUIA

ÍNDICE

| | |
|--|--------------------------------------|
| 1. RESUMO | 2 |
| 2. PALAVRAS-CHAVES | 2 |
| 3. INFORMAÇÕES TÉCNICAS | 2 |
| 4. BENEFÍCIOS E RESULTADOS ESPERADOS | 2 |
| 5. PRÉ-DIAGNÓSTICO | 2 |
| 6. SERVIÇO | 3 |
| 7. ESTRUTURA E MATERIAIS NECESSÁRIOS | 6 |
| 8. RESPONSABILIDADES DA EMPRESA DEMANDANTE | 6 |
| 9. RESPONSABILIDADES DA PRESTADORA DE SERVIÇO | 7 |
| 10. PERFIL DESEJADO DA PRESTADORA DE SERVIÇO | 7 |
| 11. VEDAÇÕES | 7 |
| 12. OBSERVAÇÕES | 7 |
| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO. |

1. Resumo

Tornar a empresa apta a adotar o sistema de franquia e ampliar sua atuação no mercado, aumentando a receita, valorizando a marca, reduzindo custos e gastos.

2. Palavras-chaves

franquia, franchising, negócio, marca, rede, gestão, mercado, investimento.

3. Informações Técnicas

- **Tema:** Produção e qualidade
- **Subtema:** Mapeamento e melhoria de processos
- **Modalidade:** Presencial
- **Público-alvo:** ME e EPP
- **Setor indicado:** Agronegócio, Comércio, Indústria e Serviços

4. Benefícios e resultados esperados

- Aumento da receita;
- Valorização da marca;
- Redução de custos;
- Redução de gastos;
- Ampliação da atuação no mercado com estratégias de expansão e investimentos de terceiros.

5. Pré-diagnóstico

1. Qual é a atividade ou área de atuação da empresa?
2. Qual é o porte da empresa (MEI, micro, pequena, etc.)?
3. Por que deseja adotar o Sistema de Franquia?
4. Conhece as vantagens de uma rede de franquia?
5. Tem uma marca atualizada, registrada ou já depositada no INPI?
6. A empresa tem manual de aplicação da marca?
7. A empresa já tem um projeto arquitetônico padronizado e atualizado?
8. Quais são os produtos / serviços comercializados?
9. Qual a proposta de valor central da empresa? Qual o seu diferencial?
10. A empresa já teve suas atividades descritas?
11. Tem disponibilidade para se dedicar a descrição dos processos e qualificação de sua equipe?
12. A empresa tem documentos da qualidade (procedimentos, instruções, registros, manual de boas práticas)?
13. Quais fluxogramas devem ser descritos para facilitar o entendimento dos processos realizados?

14. A empresa já fez ações visando a implantação dos procedimentos necessários para a sua melhor operação? Quais?

6. Serviço

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Reunião para definições sobre:

- Nivelamento do escopo do trabalho;
- Planejamento de execução dos serviços;
- Cronograma;
- Responsáveis pelo serviço (ambas as partes).

ENTREGA 01: Documento assinado pela empresa demandante contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes.

ETAPA 02 | DESENVOLVIMENTO

Consultoria para formatação do sistema de franquia

Consultoria para a adequação do negócio, conforme estabelecido pela Lei de Franquia nº 13.966, de 26 de dezembro de 2019 e às práticas do mercado de franquia, para a adoção do sistema de franquia pelas Demandantes, observando os seguintes aspectos, quando aplicáveis:

- **Avaliação Estratégica do Negócio**
Entender o estágio em que se encontra o negócio da Demandante, analisando desde o conceito, linhas de produtos e/ou serviços, público-alvo, situação da marca e do conceito arquitetônico, se software de gestão atual atende as necessidades de uma rede, os resultados financeiros da unidade piloto, entre outros específicos de cada segmento de negócio. Aplicar análise de SWOT e Business Model Canvas para finalizar a avaliação estratégica;
- **Avaliação do perfil do franqueador**
Realizar avaliação individual dos sócios e/ou gestores, buscando entender se possuem características desejáveis ao modelo de franquia e se estão aptos a transferir o conhecimento do negócio, se possuem estrutura para isso e vocação;
- **Análise da Concorrência**
Realizar uma análise do mercado de franquias no segmento do negócio da demandante do ponto de vista de competitividade e perspectivas de expansão;
- **Análise dos Canais de Distribuição**

Abordar aspectos como controle, cobertura e custo;

- **Definição dos Modelos de Franquias que serão adotados**
Definir o(s) modelo(s) da(s) unidade(s) franqueadas a serem adotados pela demandante (Franqueadora) e ofertadas ao mercado, com os investimentos e estruturas necessárias (após a Análise de Viabilidade Financeira);
- **Análise de Viabilidade Financeira e definição das Taxas do Sistema de Franquia**
Realizar o estudo de viabilidade do projeto de franquia, com projeção dos ganhos para o franqueado e para o franqueador, verificando sua atratividade em relação aos outros negócios disponíveis no mercado. Elaborar estudo do ROI. Elaborar e analisar o demonstrativo de fluxo de caixa;
- **Planejamento da Expansão da Rede de Franquias**
Desenvolver um Plano de Expansão com projeções dos resultados da Franqueadora para diferentes cenários, com vistas à estruturação da empresa.
- **Plano de Ação**
Deverá ser desenvolvido um plano de ação com as atividades necessárias para a implantação do projeto.

ENTREGAS 02: Plano de negócio contendo, no mínimo, mas não se limitando a:

- Objetivo do projeto.
- Análise do cenário externo.
- Mercado de franquias no Brasil.
- Análise da concorrência.
- Descrição do negócio contemplando: história, missão, valores, visão e conceitos do negócio.
- Modelos de Franquias a serem ofertados com todas as informações necessárias para a criação e expansão da rede como:
 - Público-alvo.
 - Proposta de valor (com claro diferencial do produto/serviço ofertado)
 - Linha de produtos e/ou serviços.
 - Canais de distribuição.
 - Estratégia de relacionamento com os clientes
 - Recursos principais do negócio.
 - Fornecedores / Parceiros.
 - Investimento necessários e estimativas de retorno.
 - Taxas do Sistema de Franquia.
 - Projeções financeiras.
- Empresa Franqueadora.
 - Conceito da franquia.
 - Perfil do franqueado.
 - Suporte oferecido pela franqueadora.
 - Projeções financeiras.
- Plano de Expansão contemplando a estratégia, região e investimentos.

- Plano de Ação para a implantação da Rede de Franquia.
- Demais informações necessárias para a elaboração dos documentos jurídicos necessários para o **atendimento aos requisitos da Lei de Franquia nº 13.966/19.**

Documentos jurídicos

- Leitura e explicações sobre a Lei de franquias, com abordagem das obrigações legais e deveres do franqueador;
- Elaboração da Circular de Oferta de Franquia (COF) e da minuta do contrato jurídico necessários para atender a Lei nº 13.966, de 26 de dezembro de 2019, que regulamenta o sistema de franquias brasileiro.

ENTREGAS 03:

- Circular de Oferta de Franquia (COF);
- Minuta do contrato de franquia empresarial (*franchising*).

Manuais do franqueado

Cada franquia possui o seu conjunto de manuais específicos de acordo com o segmento de negócio. Para o Sistema de Franquia da Demandante, deverão ser elaborados os seguintes manuais:

Manual de Implantação: Conceito e história da franquia, noções sobre o sistema de franquia, aspectos legais (obrigações e direitos do franqueado), papel do franqueado e do franqueador, procedimento de abertura da empresa, escolha de ponto comercial, procedimentos de montagem da unidade franqueada, estoque inicial, marketing de inauguração, entre outros específicos de cada segmento.

Manual de Operações: Detalhamentos técnicos, procedimentos operacionais na condução diária da franquia, controles, sistemática de compras (abordagem sobre cotas mínimas, conforme nova lei), gestão financeira da franquia, gestão de pessoas, entre outros específicos de cada segmento. Explicações sobre indicadores de gestão da franquia.

Manual de Marketing e Atendimento: exposição de produtos, passo a passo da venda ou do atendimento, marketing e publicidade em redes de franquia, gestão de vendas entre outros específicos de cada segmento.

ENTREGAS 04:

- Manual de Implantação;
- Manual de Operações;
- Manual de Marketing e Atendimento.

Implantação da empresa franqueadora

Consultoria de estruturação da empresa franqueadora para estabelecer o suporte adequado à rede de franquia, desenvolvendo o Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia, que deve conter no mínimo:

- Objetivo do manual;
- Histórico da empresa;
- Orientação sobre regularização do CNPJ do franqueador (CNAE específico de franquias);
- Serviços oferecidos;
- Horário de funcionamento;
- Estrutura funcional (organograma);
- Quantitativo de funcionários x número de unidades da rede;
- Atribuições do cargo;
- Perfil do cargo;
- Política de salários e benefícios;
- Rotinas de expediente;
- Rotinas administrativas;
- Procedimentos;
- Indicadores de desempenho;
- Ferramentas de prospecção de franqueados;
- Roteiro de venda de unidades franqueadas.

Manual do Supervisor de Rede da Franqueadora:

- Objetivo do manual;
- Histórico da empresa;
- Perfil e atribuições do cargo – supervisor de rede;
- *Checklist* de consultoria de campo;
- Checklist interno – rotinas operacionais;
- Procedimentos para realização do cliente oculto;
- Orientações para o supervisor de rede.

ENTREGAS 05:

- Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais com todas as orientações para a abertura e operação da empresa franqueadora;
- Programa de treinamento de franqueado e equipe;
- *Checklist* de consultoria de campo.

7. Estrutura e materiais necessários

–

8. Responsabilidades da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

9. Responsabilidades da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao SEBRAE.
5. Cumprir com as obrigações previstas no [Regulamento do SEBRAETEC](#).

10. Perfil desejado da prestadora de serviço

Experiência comprovada em formatação de sistemas de franquia em empresas de pequeno porte.

11. Vedações

1. A manutenção contínua do serviço não pode ser subsidiada pelo SEBRAETEC.

12. Observações

1. Despesas adicionais com terceiros ficam a cargo exclusivo do cliente e devem ser previamente autorizadas por ele durante a validação da proposta de trabalho;
2. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente;
3. Não faz parte do escopo dos serviços a implantação da rede de franquias, que ficará a cargo da demandante (franqueadora).

| HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES | | | |
|--------------------------------|-------------|---|---|
| Versão | Data | Link | Responsável |
| 1 | 25/06/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Formatacao-de-Franquia-MMP14031-1.pdf | Arthur Guimaraes Carneiro Carlos Henrique Blanco de Oliveira Nilo Vasconcelos de Oliveira |
| 2 | 16/09/2019 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/09/Formatacao-de-Franquia-MMP14031-2.pdf | Arthur Guimaraes Carneiro Emerson Montenegro Lima |
| 3 | 16/04/2020 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/04/Formatacao-de-Franquia-MMP14031-3.pdf | Coordenação Sebraetec |
| 4 | 29/04/2022 | https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2022/05/Formatacao-de-Franquia-MMP14031-4.pdf | Coordenação Sebraetec |