

## ELABORAÇÃO DO MANUAL TÉCNICO OPERACIONAL DO FRANQUEADOR

---

### 1. Tema

Produção e da Qualidade

### 2. Subtema

Mapeamento e Melhoria de Processos

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

MEI, ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

### 7. Setor indicado

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

### 8. Macrosssegmento

-

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora

de serviço tecnológico. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento 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, assinado pela Empresa Demandante.

## **ETAPA 02 | CONSULTORIA PARA ELABORAÇÃO DO MANUAL**

- Elaboração do diagnóstico inicial, do registro dos processos existentes indicando quais precisam ser descritos no manual e quais informações complementares são necessárias a serem levantadas, das não-conformidades encontradas e do plano de ação;
- Mapeamento dos processos existentes, sendo eles: principais rotinas funcionais numa sequência lógica de atividades como abertura e fechamento da loja ou escritório, vendas, compras e estoque, recursos humanos, limpeza, produção, layout e, dependendo da área de atuação da franquia, poderão abranger outros métodos como os relativos à gestão ambiental e cumprimento de exigências legais relativas ao exercício das atividades da franquia. Elaboração de fluxograma, quando cabível, para melhor visualização dos processos;
- Elaboração de procedimentos e melhoria dos existentes, quando cabível, a partir do mapeamento dos processos;
- Elaboração do Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia, Registros e monitoramento do plano de ações conforme os itens levantados no mapeamento. O Manual deve conter no mínimo os seguintes itens:
  - Objetivo do manual;
  - Histórico da empresa;
  - Serviços oferecidos;
  - Horário de funcionamento;
  - Estrutura funcional (organograma);
  - Atribuições do cargo;
  - Perfil do cargo;
  - Política de salários e benefícios;
  - Rotinas de expediente;
  - Rotinas administrativas;
  - Procedimentos;
  - Indicadores de desempenho.
- Elaboração do diagnóstico final, do registro das reuniões e atualização do plano de ação identificando as adequações revisadas e necessidade de alteração.

### **ENTREGAS ETAPA 02:**

- Relatório final contendo registro das atividades realizadas, diagnóstico inicial e final, processos elaborados ou melhorados, o plano de ação atualizado (ações realizadas), o Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia impresso colorido e digital, e os fluxogramas validados (quando cabível);

- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o mesmo explicou presencialmente ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

Obs: O Manual impresso deverá ser entregue em pasta catálogo branco e colorido, pois é parte integrante dos documentos necessários para se tornar um franqueador.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

Elaborar o Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais da Franquia, fluxogramas e descritivos dos procedimentos adequados para a correta execução dos trabalhos, qualidade dos serviços ofertados ao consumidor final, orientação dos colaboradores e adequados procedimentos em relação à legislação vigente

## **11. Estrutura e materiais necessários**

## **12. Responsabilidade 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.

## **13. Responsabilidade 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

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com formação superior e experiência em mapeamento de processos, elaboração de Manual de Procedimentos Técnicos Operacionais para atuação em rede de negócios;

## 15. 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. Qual a estratégia de crescimento da empresa (ex: rede de negócios franquia)?
4. Conhece os benefícios da descrição de um Manual Técnico Operacional de um negócio?
5. Qual é o principal motivo para a elaboração de um Manual Técnico Operacional de Franquia?
6. A empresa já iniciou o processo de formatação do modelo de negócio – rede de negócios, franquia - a ser adotado?
7. Quais são os produtos comercializados?
8. Qual a proposta de valor central da empresa? Qual o seu diferencial?
9. Quais os principais processos a serem descritos no manual?
10. A empresa já teve suas atividades descritas?
11. Quantas pessoas estão envolvidas no desenvolvimento das atividades?
12. Tem disponibilidade para se dedicar a descrição dos processos e qualificação de sua equipe?
13. A empresa tem documentos da qualidade (procedimentos, instruções, registros, manual de boas práticas)?
14. Quais fluxogramas devem ser descritos para facilitar o entendimento dos processos realizados?
15. A empresa já fez ações visando a implantação dos procedimentos necessários para a sua melhor operação? Quais?
16. A empresa tem um técnico que possa replicar o treinamento para outros membros da equipe e para os franqueados?

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;

3. A PST deve seguir as legislações ou normativos vigentes e suas atualizações para cada segmento/tipo de produto;
4. É de responsabilidade do prestador de serviço todo o projeto, da concepção à aprovação do cliente;
5. O prestador de serviço não pode ser responsabilizado por erros de terceiros contratados pelo cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>
1	05/04/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Elaboração-do-Manual-Técnico-Operacional-Franqueador-MMP14018-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Elaboração-do-Manual-Técnico-Operacional-Franqueador-MMP14018-1.pdf</a>	
2	16/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Elaboração-do-Manual-Técnico-Operacional-Franqueador-MMP14018-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Elaboração-do-Manual-Técnico-Operacional-Franqueador-MMP14018-2.pdf</a>	Coordenação Sebraetec