

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, Artesão

7. Setor indicado

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

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável