

1. NOTÍCIAS

Desde a última newsletter foram-nos adjudicados alguns projectos nas seguintes empresas:

- **afaplan** – Planeamento e Gestão de Projectos – Projecto adjudicado na área da implementação de sistema de gestão ambiental e de saúde, higiene e segurança no trabalho.

Esta empresa foi nossa cliente no processo de implementação e certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, pelo que muito nos orgulhamos desta adjudicação e demonstração da satisfação do cliente.

- **Trofaclima** – Projecto adjudicado na área da Instrução do processo de obtenção do Registo
- **Oleribus** – Projecto adjudicado na área da Condução do Processo de candidatura à acreditação pelo IQF, em parceria com a ANJE
- **Estratégias** - Projecto adjudicado na área da Condução do Processo de candidatura à acreditação pelo IQF

Realizamos auditoria para acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001:2000) nos seguintes clientes, em que apoiamos na implementação e certificação do S.G.Q.:

- **Pincoltêxteis** – Confeccções Lda
- **Edencolors** – Produtos Químicos, Lda

Como associados da Associação Portuguesa para a Qualidade, destacamos desde já o seguinte evento, organizado pela APQ:

31º Colóquio da Qualidade, a realizar no Porto, nos dias 09 e 10 de Novembro (para mais informações é favor consultar www.apq.pt)

2. TEMA SELECCIONADO

Nesta newsletter iremos abordar o tema da preparação das empresas para a certificação do seu sistema de gestão da qualidade, de acordo com a Especificação Técnica Franchising ET0105 de 28 de Julho de 2003.

ORGANIZAÇÃO DAS EMPRESAS DE FRANCHISING

Como pre-requisito a empresa deve evidenciar estar a actuar em Portugal há pelo menos 1 ano.

.O Franshisador / Master Franchisado deve dispor dos seguintes dados:

- Planificação estratégica e operacional da rede
- Estudo de viabilidade económica-financeira
- Imagem corporativa
- Operações (saber fazer)
- Formação
- Plano e orçamento de Marketing
- Manual de Marketing
- Especificações do produto /serviço

DIVULGAÇÃO

1.1. Organização

Deve estar disponível a descrição de funções dos colaboradores e respectivos requisitos mínimos,

A organização deve assegurar a formação necessária aos colaboradores (inicial e continua),

Deve estar disponível a metodologia para tratar as reclamações / devoluções.

1.2. Divulgação

O Franchisador / Master Franchisado deve divulgar o sistema de franchising, através das seguintes formas, nomeadamente:

Mailings, participação em feiras, comunicação social, página da internet, outros sistemas.

1.3. Tratamento da informação

O Franchisador assegura dispõem de Instruções escritas que responde aos candidatos a franchisado no prazo máximo de 15 dias. Da resposta conta a recepção, tratamento e resposta com a informação solicitada, devendo estar disponível informação quanto a:

Apresentação da empresa,

Historial da empresa

Estrutura da organização,

Contactos.

Informação sobre a rede de

Perfil do franchisado pretendido,

franchising;

Posicionamento estratégico da organização,

Características genéricas sobre o tipo de local e das instalações,

Informação sobre como se tornar franqueado,

Deve existir a seguinte documentação:

- Apresentação da organização (incluindo designação comercial da organização, marca, contacto, evolução histórica, objectivo, gama de produtos, conceito de negócio,
- Formulário de candidatura ao Franchising,
- Condições base de candidatura,
- Código de deontologia europeu, de acordo com o regulamento comunitário 2790/1999 de 22 de Dezembro
- Compromisso de sigilo sobre a candidatura a apresentar e a identificação do promotor.

As condições de selecção das propostas devem estar bem documentadas

A composição da ficha de candidatura ao Franchising é a seguinte:

Dados pessoais dos sócios,

Dados familiares,

Dados pessoais dos sócios

Descrição da instalação

Formação académica,

Experiência profissional,

Ocupação em tempos livres,

Situação financeira

Razões da candidatura.

Envolvimento no negócio (em termos de tempo)

1.4. Avaliação das candidaturas

O processo de avaliação não deve demorar mais do que 15 dias.

Deve estar completamente definido quais as condições mínimas do local do franshado, relativamente a:

- localização geográfica,
- localização (em relação à povoação)
- população envolvente,
- polo de atracção,
- futuro urbanístico,
- Area.

1.5. Estabelecimento de contrato

Deve se estabelecido um contrato entre ambas as partes que estabeleça, no mínimo:

- Direitos do Franchisador / Franchisado / Master Franchisado
- Obrigações do Franchisador / Franchisado / Master Franchisado

- Bens e ou serviços fornecidos ao Franchisado
- Condições financeiras exigidas ao Francisado
- Duração do contrato
- Condições de renovação
- Condições de transmissão de direitos / obrigações,
- Condições de utilização da marca do Franshisado,
- Clausulas de resolução do contrato
- Definição de regras de Fransisado

1.6. Acompanhamento

O Franchisador deve visitar regularmente o Franchisado, devendo ser efectuada pelo menos uma reunião anual entre ambos.

O Franchisador deve avaliar a qualidade do serviço prestado por meio de inquéritos anuais, devendo estar definido um sistema para recolha das respostas aos mesmos.

Deve existir um sistema para recolha e tratamento das reclamações.

Deve ser definida uma metodologia para emissão de acções correctivas.

1.7. Funções e responsabilidades do Franshisado / Franchisador.

Deve existir uma tabela que defina os requisitos mínimos das funções, assim como as próprias funções.

De existir um plano de formação que considere a avaliação contínua, mas também a fomação na integração, e que considere um plano de

formação, assegure a a integração dos colaboradores, assegura o controlo da eficácia da formação,

Assegura o registo da formação.

1.8. Abertura do ponto de venda

O Fransizador deve estabelecer regras para a instalação e abertura do ponto de venda:

- imagem corporativa;
- formação;
- técnico comercial;
- marketing local;
- económico-financeiro;
- recursos humanos;
- informática.

FIM

