

Perguntas e respostas realizadas pelos Franqueados na Convenção de 26 de fevereiro de 2010.

1- O direcionamento do formulário preenchido do correio poderá ser encaminhado para a Franquia da Região?

Resposta: Sim, direcionando direto à unidade de Franquia, e, com a mudança do contrato com os Correios, o próprio franqueado terá relacionamento com a agência dos Correios que for selecionada e credenciada por ele.

2- Como fazer acordos entre unidades, de serviço pré-tabela?

Resposta: Seguindo o que estava determinado, ou seja, 14% do valor bruto do serviço solicitado.

3- Podem ser cobrados Royalties em cima de custas de cartório?

Resposta: Sim, podem ser cobrados, por se tratar de regras pré-estabelecidas em contrato pela franqueadora.

4- Posso fazer parcerias com os "Correios e outras Empresas" em regiões próximas enquanto não houver Franquia?

Resposta: Diante da atualização do nosso contrato com os Correios, o franqueado poderá habilitar uma ou mais agências dos Correios, porém, dentro do seu território. Da mesma forma, não poderá prospectar clientes, através de consultores comerciais em outros territórios, mesmo porque, caracterizaria direito adquirido essa prática constante, razão pela qual não é permitido pela franqueadora, "a não ser que o cliente vá diretamente contratar o serviço em sua unidade".

5- Qual suporte Comercial a Franqueadora irá oferecer no segmento corporativo ou específico?

Resposta: Foram fornecidos doze novos materiais específicos em utilização para venda corporativa. Além disso, orientamos para que os franqueados contratem ex-funcionários ou aposentados de cartórios, uma vez que são bons conhecedores da matéria que trata o objeto da nossa franquia. Além disso, se o franqueado sentir necessidade, pode programar com a franqueadora o envio da sua equipe para um novo treinamento.

6- Em que momento na nova sistemática de vendas corporativas, a Franqueadora entra no processo?

Resposta: Desde o início, a coordenação deste atendimento é de responsabilidade da Franqueadora, portanto esta deve ser contatada pelo franqueado de imediato quando da possibilidade de negócio. Se, mesmo assim, o franqueado sentir dificuldades diante deste contato e início de negociação, o mesmo deverá solicitar a presença da franqueadora, que enviará

um colaborador do departamento comercial. Como o franqueado terá participação no contrato a ser negociado, o mesmo se responsabilizará pelas despesas deste suporte.

7- Podemos adicionar ao valor da tabela inter rede outras custas como transporte?

Resposta: Não podemos, porque a tabela em rede está contemplando estes custos. Exemplo: quando solicitado 3 (três) serviços, é possível um lucro maior do que o que está incluso nos valores de custas cartorárias e honorários da execução. Além disso, também não podemos, pois foi calculada uma margem de lucro para cada franquia, como também, custos, execução e custas e emolumentos cartorários.

8- É possível melhorar o plantão no atendimento de Franquias?

Resposta: O plantão será melhorado.

9- O que a Franqueadora faz para garantir que não exista invasão de área de uma unidade, inclusive pela própria Franqueadora/SP?

Resposta: Primeiramente, ressaltamos o nosso dever em reconhecer o grande valor de uma rede unida e fortalecida. Somente assim estaremos no caminho certo do sucesso de todos. Hoje temos a trava através do CEP, que não permite invasão de um franqueado para outro. Quanto a franqueadora, garantimos que não há prática de invasão, haja vista os nossos instrumentos jurídicos prevendo exclusividade de clientes, que, por força de contrato exigem a execução dos serviços sob a responsabilidade da franqueadora e além disso, as filiais já existentes são apenas operacionais, não colocando em risco a exclusividade do franqueado naquele território. Nesta oportunidade, lembramos que existe a auditoria de conformidade a ser praticada pela franqueadora em suas unidades de franquia e ainda, que nos instrumentos jurídicos sempre, de praxe, em qualquer franquia, contemplam cláusulas prevendo punições para tanto. Por fim, com relação a execução dos serviços intra rede, informamos que o aditivo a ser firmado contemplará a obrigatoriedade do uso da rede.

10- A Exemplo do Contrato HSBC, está correto o Relacionamento

Franqueadora e Franqueado na remuneração e repasse de valores de contatos nacionais? A Franqueadora pretende resolver este assunto?

Resposta: É norma de franqueadoras que os grandes grupos corporativos fiquem sob o seu controle, como é o caso dos Correios. Já com relação ao HSBC, esclarecemos que no respectivo contrato consta cláusula de confidencialidade, além do que, o preço praticado tem margem muito reduzida pelo volume de operações contratados. Vale ressaltar que, com a implantação da tabela de rede, os serviços contratados para execução em territórios de franqueados terão a participação dos mesmo tanto na execução como na remuneração.

11- Por que os formulários dos Correios de Sorocaba/SP não são repassados para o Franqueado?

Resposta: O franqueado até o presente momento, ainda dentro do contrato antigo que a franqueadora mantém com os Correios, tem se beneficiado com o repasse das solicitações de certidões captadas nas agências dos Correios na Praça de Sorocaba. Este procedimento é válido apenas para os territórios que possuam unidades em operação.

12- As regras dos contratos dos franqueados assinados podem ser alteradas unilateralmente?

Resposta: Não, mas se necessário a Franqueadora solicitará a um, ou mais, franqueados aditamento, atualização, ou mesmo rescisão do mesmo, sempre tendo por objetivo proteger e resguardar os interesses da maior parte da rede, sua preservação e união.

13-As combinações verbais realizadas na venda da franquia serão honradas?

Respostas: A Franqueadora, não tendo agido de má fé, tem ciência de que pode ter existido dupla interpretação de instruções e comunicações realizadas por parte de seus funcionários, e ex-funcionários, resultando em interpretação divergente da realidade do Sistema de Franquia oferecido pelo Cartório Postal. Desta maneira, objetivando a transparência e clareza no relacionamento com sua rede, a mesma coloca-se abertamente a disposição de toda a rede para esclarecer e tratar “individualmente” todo assunto que necessite de esclarecimento, com qualquer franqueado de sua rede, formalizando o que for necessário e decidido pelas partes.

14- O que a Franqueadora fará para o site ficar mais dinâmico e funcional?

Respostas: A franqueadora está estudando a atualização do site e também que já disponibilizará no site a relação das suas unidades franqueadas, com o endereço e telefone.

15- Como melhorar a comunicação de sugestões da franqueadora para as franquias com conteúdo visual?

Resposta: Todas as sugestões são bem vindas e existe uma ferramenta já desenvolvida, a intranet, que deve ser usada haja vista que as informações se encontram ali disponíveis.

16- O Franqueado está autorizado a fazer um Blog com a marca Cartório Postal ?

Resposta: Não, e inclusive isso é matéria de contrato.

17- Qual o propósito e a existência dos escritórios regionais da franqueadora, dado que foram constituídos apenas para atendimento ao HSBC? E por que os mesmos não repassam serviços para o Franqueado Local?

Resposta: Essa pergunta já foi respondida na pergunta numero 9. Completamos ainda, que os mesmos esclarecimentos se prestam para os

casos de participação de licitações, cuja operação é de obrigação da franqueadora. Havendo possibilidade de mudança, tomaremos as providências.

18- Dentro do novo contrato com os Correios, como será a partilha dos serviços verso receita captados em São Paulo/SP, a exemplo, cuidados em outras regiões?

Resposta: Primeiramente, para a execução dos serviços, usaremos a rede de franquias. Quanto a administração, caberá a cada franqueado administrar a captação através da agência selecionada e credenciada dentro de seu território. Dessa forma, os serviços e receita ficarão sob a responsabilidade de cada franqueado dentro da sua unidade.

19- Como fazer para realizar a garantia e melhorar o acompanhamento do serviço prestado?

Resposta: Usando o sistema operacional, que é obrigatório. Também não devemos esquecer da colaboração conscientizada, da boa formação da equipe do franqueado, da consultoria de campo e da gestão de conformidade. Assim, devemos manter o mesmo tratamento que daremos ao nosso cliente, ao cliente do outro franqueado, com qualidade e respeito.

20- É possível que os atuais franqueados acompanhem ou tenham informações sobre o processo de vendas de franquia? (COF e Implantação)?

Resposta: Sim, a partir da entrega da COF ao candidato, nossa obrigação é comunicar à rede sua pré-aprovação para continuidade do processo de seleção. Recomendamos à toda a rede atender apenas estes candidatos pré-selecionados que estarão listados na intranet da rede..

21- Sobre qual valor são pagos os 14% de redirecionamento?

Resposta: Os 14% são calculados sobre o valor bruto do serviço solicitado tendo em vista que representava a metade do lucro estimado de 28%. Em função da implantação da tabela de preços intra rede esta sistemática de cálculo deixa de existir.

22- Na tabela entra rede, estão incluídos os serviços encomendados e entregues na internet?

Resposta: Esclarecemos que estão sendo ajustadas as tabelas de preços.

23- Os Royalties são cobrados sobre FB ou sobre LB? Qual a definição dos dois?

Resposta: Atualmente os royalties são cobrados sobre o FB (faturamento bruto). Existem dentre os primeiros franqueados contratos prevendo outra forma de cobrança, porem, estão sendo ajustados para padronização da rede.

24- A franqueadora pode elaborar um programa de gerenciamento de fluxo de caixa?

Respostas: Essa é uma sugestão bem vinda. Pode e podemos estudar a possibilidade.

25- O franqueado pode executar serviços que não estejam no contrato , mas que sejam oferecidos no site da marca?

Resposta: Sim, pode. Havendo divergência no contrato, será corrigido através do aditivo que esta sendo elaborado, caso a caso.

26- A Franqueadora irá melhorar o tempo de retorno e respostas como?

Resposta: A franqueadora tem preocupação com relação a isso e está tomando as providencias necessárias para redução do tempo da resposta. Neste tema a Franqueadora ressalta e recomenda a utilização das ferramentas à disposição da rede na intranet.

27- A franqueadora fará uma relação de dados dos franqueados da rede?

Resposta: Sim, inclusive estamos lançando no site a relação de unidades franqueadas, conforme acima já citado.

28 - Por que não separam a Franquia da "Sistecart"?

Resposta: A separação da franqueadora da operação é uma decisão estratégica da empresa.

29 - Clarear definição operacional do que é corporativo?

Resposta: É tudo que envolve uma corporação. Clientes corporativos, entendemos ser aqueles que mantem um relacionamento fidelizado com o franqueado e/ou franqueador.