



REGULAMENTO

2018

Selo de Excelência em Franchising

1. REQUISITOS PARA A PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA, CONCORRER A CHANCELA E TER A CHANCELA VALIDADA

1.1. REQUISITOS PARA PARTICIPAR DA PESQUISA E CONCORRER A CHANCELA

1.1.1. Estão aptas a participar da Pesquisa do Selo de Excelência em Franchising e concorrer a Chancela do Selo de Excelência em Franchising as marcas Franqueadoras que cumulativamente:

- a) Estejam associadas à ABF há 1 (um) ano, completado até a data de 31 de dezembro de 2017;
- b) Tenham no mínimo 10 (dez) franqueados (donos de franquias) e no mínimo 10 (dez) unidades franqueadas;
- c) Estejam atuando no mercado de franquias há no mínimo 2 (dois) anos, completados até 31/12/2017;
- d) Estar adimplente com todas as obrigações como associado perante a ABF no momento da validação da chancela pela Comissão de Ética

1.2. REQUISITOS PARA PARTICIPAR SOMENTE DA PESQUISA

- 1.2.1. Estão aptas a participar somente da Pesquisa do Selo de Excelência em Franchising todas as marcas Franqueadoras associadas à ABF, que não se enquadram nos critérios para concorrer a chancela.
- 1.2.2. Que tenham no mínimo 1 (um) franqueado (dono da franquia) e no mínimo 1 (uma) unidade franqueada.

1.3. INSCRIÇÃO - PARA A PARTICIPAÇÃO NA PESQUISA E CONCORRER A CHANCELA E PARTICIPAÇÃO SOMENTE NA PESQUISA

1.3.1. O período de inscrições para o Selo de Excelência em Franchising é: 01 de setembro a 30 de novembro de 2017. Não haverá prorrogação das inscrições.

1.3.2. As inscrições para o Selo de Excelência em Franchising são feitas no endereço eletrônico: www.portaldofranchising.com.br/central;

1.3.3. É obrigatório que a marca atualize as informações no Banco de Dados da ABF antes de preencher a ficha de inscrição, em especial os campos:

- 1.3.3.1. Dados básicos: Razão Social / Marca / CNPJ / Inscrição Estadual / INPI / Endereço / Telefone / Website;
- 1.3.3.2. Contato Selo de Excelência em Franchising perante a ABF;
- 1.3.3.3. Contatos: Principal Executivo, Executivo Responsável por Franquia, Contato perante ABF;
- 1.3.3.4. Data de assinatura do 1º contrato de franquia (ano de início no franchising);
- 1.3.3.5. Subsegmento;
- 1.3.3.6. Ano de fundação no país de origem;
- 1.3.3.7. Relação completa de todos os franqueados da rede, contendo obrigatoriamente: Nome completo do Franqueado; CNPJ do Franqueado; Telefone Celular do Franqueado; Telefone da Unidade

Franqueada; Endereço completo da Unidade Franqueada (logradouro, bairro, cidade e estado); E-mail do Franqueado;

1.3.3.8 Unidades próprias e Unidades franqueadas – esses campos são preenchidos automaticamente com os dados cadastrados no banco de associados (item 1.3.3.7) e só poderão ser atualizadas através desse banco. O resultado desse campo será a somatória dos formatos loja, quiosque, unidades móveis e *home based*;

1.3.4. Atualizadas as informações, o sistema importará automaticamente alguns dados para a ficha de inscrição. Os dados não importados deverão ser preenchidos pelo participante.

1.3.5. A marca deverá fazer a opção da forma de pagamento na ficha de inscrição (boleto bancário ou cartão de crédito). O sistema calculará automaticamente o número de parcelas possíveis. Caso a marca queira pagar em apenas uma parcela, deve clicar na opção pagamento à vista.

1.3.5.1. Os valores do SEF 2018 estão descritos na tabela do item 1.5.1. Para as marcas que participarão somente da pesquisa, será concedido um desconto de 50% (cinquenta por cento) sobre a tabela.

1.3.6. A marca deverá preencher todos os campos da ficha de inscrição sob pena de ter a inscrição recusada. Sem o preenchimento de todos os campos, a marca não avançará para a etapa seguinte.

1.3.7. As alterações das informações do Banco de Dados da ABF poderão ser feitas em até 5 dias após a data de inscrição. Após este período, as alterações realizadas não serão consideradas para o processo do Selo de Excelência ABF.

1.3.8 Alterações nas informações preenchidas na Ficha de Inscrição (não importadas do Banco de Dados) serão aceitas até 31/01/2018.

1.3.9. Após preencher todos os campos da ficha de inscrição, a marca receberá um e-mail de confirmação de inscrição no SEF 2018.

1.4. VALORES E FORMA DE PAGAMENTO

1.4.1. Os valores para a participação no Selo de Excelência seguem o critério do número de franqueados da rede, conforme tabela abaixo:

Número de Franqueados	Valor – R\$
de 10 a 35	4.730,00
de 36 a 60	5.720,00
de 61 a 80	6.330,00
de 81 a 100	9.100,00
de 101 a 200	12.650,00
de 201 a 400	14.350,00
de 401 a 600	15.190,00
De 601 a +	15.890,00

1.4.2. Para inscrições realizadas em setembro/17, os pagamentos poderão ser feitos em até 05 (cinco) parcelas iguais, com vencimento da primeira parcela em outubro/17 e a última em fevereiro/18. Para inscrições realizadas em outubro/17, os pagamentos poderão ser feitos em até 04 (quatro) parcelas

iguais, com vencimento da primeira parcela em novembro/17 e a última em fevereiro/18. Para inscrições realizadas em novembro/17, os pagamentos poderão ser feitos em até 03 (três) parcelas iguais, com vencimento da primeira parcela em dezembro/17 e a última em fevereiro/18. Para inscrições realizadas em dezembro/17, os pagamentos poderão ser feitos em até 02 (duas) parcelas iguais, com vencimento da primeira parcela em janeiro/18 e a última em fevereiro/18.

1.4.3. As datas de vencimento serão 10 ou 30 de cada mês.

1.4.4. O(s) vencimento(s) da(s) parcela(s) subsequente(s) se dará(ão) 30 (trinta) dias após a parcela anterior.

2. DINÂMICA DO SEF

2.1. FASE DE PESQUISA – ENTREVISTAS COM A REDE

2.2.1. Do instituto de pesquisa

2.2.1.1. A pesquisa de satisfação com a rede franqueada é conduzida e realizada por um Instituto de Pesquisa idôneo, de primeira linha, com atuação em todo o Brasil, com vasta experiência e com um portfólio de clientes que vão desde renomadas entidades a grandes empresas nacionais e internacionais.

2.2.2. Metodologia de pesquisa

2.2.2.1. A metodologia de pesquisa utilizada no SEF é a da amostragem através de entrevistas com os franqueados da rede. Para se chegar a quantidade mínima de entrevistas de forma que o resultado dessa amostra reflita de forma representativa a realidade de cada rede, o instituto de pesquisa utiliza metodologias estatísticas mundialmente consolidadas aplicáveis conforme o tamanho de cada rede.

2.2.3. Período de realização das pesquisas

2.2.4.1. As pesquisas serão realizadas entre os dias 05/09/2017 a 15/01/2018.

2.2.4. Do processo de pesquisa – entrevistas com a rede

2.2.4.1. A pesquisa será feita por meio de entrevistas por telefone com os franqueados da rede.

2.2.4.2. A entrevista é dividida em cinco blocos com o objetivo de avaliar:

- i. **Performance Global** (Satisfação geral do franqueado em relação à franquia);
- ii. **Performance Econômica** (Satisfação em relação à marca e rentabilidade);
- iii. **Performance Operacional** (Satisfação em relação ao suporte operacional da franquia),
- iv. **Performance em Relacionamento** (Satisfação em relação ao relacionamento da marca com o franqueado);
- v. **Performance em Sustentabilidade** (Satisfação em relação as práticas de sustentabilidade adotadas pela rede).

2.2.4.3. Dentro de cada bloco, serão feitas perguntas relacionadas a Performance Global, Econômica, Operacional, Relacionamento e de Sustentabilidade.

2.2.5. Do processo de avaliação dos resultados – formação da nota

2.2.5.1. Concluída a fase de entrevistas com a rede, a Empresa de Pesquisa fará a consolidação dos resultados obtidos.

2.2.5.2. Para cada pergunta dos blocos de Performance será atribuído um peso, que irá variar de 01 a 02. A mesma atribuição de pesos será aplicada aos blocos de Performance conforme quadro:

ITEM AVALIADO	PESO
Performance Global	02
Performance Econômica	01
Performance Operacional	01
Performance Relacionamento	01

2.2.5.3. A nota geral será composta pela média ponderada das performances global, econômica, operacional e relacionamento

2.2.5.4. Os itens de performance financeira (resultado e retorno do investimento) avaliados como “melhor do que o esperado” implicarão em uma bonificação, atribuindo-se até 2 pontos na média ponderada das performances da marca Franqueadora (1 ponto por item).

2.2.5.5 A performance em Sustentabilidade implicará em uma bonificação, atribuindo-se 0 a 2,5 pontos na média ponderada das performances da marca Franqueadora.

2.2.6. Tabulação por categorias

2.2.7.1. Consolidados os resultados obtidos, as marcas participantes do Selo de Excelência em Franchising serão divididas em 03 (três) grupos: Pleno, Sênior e Master. Os critérios para a divisão dos grupos são: (a) tempo de operação como franqueador, (b) número de unidades franqueadas e (c) número de franqueados. Para efeitos de enquadramento serão considerados cumulativamente o seguinte:

Categoria	Requisitos Mínimos
Pleno	10(dez) ou mais franqueados, 10(dez) unidades franqueadas e 2(dois) anos como franqueador
Sênior	30(trinta) ou mais franqueados, 30(trinta) unidades franqueadas e 5(cinco) anos como franqueador
Máster	60(sessenta) ou mais franqueados, 60(sessenta) unidades franqueadas e 10 (dez) anos como franqueador

Exemplos: (a) um franqueador com 15 anos de atuação, 15 franqueados e 15 unidades franqueadas concorrerá na categoria Pleno; (b) um franqueador com 2 anos de atuação e 100 franqueados e 120 unidades franqueadas concorrerá na categoria Pleno; e (c) um franqueador com 12 anos de atuação e 50 franqueados e 60 unidades franqueadas concorrerá na categoria Sênior.

Importante:

As unidades próprias da marca franqueadora não serão consideradas na somatória, seja para alcançar o número mínimo de franqueados necessários para inscrição da marca no Selo de Excelência em Franchising ou para efeitos de reclassificação em uma das três categorias.

Os franqueados que tenham contrato de franquia assinado, mas que ainda não entraram em operação, não serão consideradas na somatória, seja para alcançar o número mínimo de franqueados necessários para inscrição da marca no Selo de Excelência em Franchising ou para efeitos de reclassificação em uma das três categorias.

Os Franqueados que tiverem mais de uma unidade serão considerados para efeito da composição do número de entrevistas apenas como um Franqueado. **Exemplo:** Uma rede de franquia com 60 (sessenta) unidades franqueadas concentradas em 10 (dez) franqueados terá, para efeitos de participação e enquadramento, considerado o número de 10 (dez) franqueados.

2.2.7. Concessão da chancela do selo de excelência em franchising

2.2.8.1. A chancela do Selo de Excelência em Franchising será concedida as marcas que alcançarem nota final superior a nota de corte e passarem pelo processo de validação da chancela pela Comissão de Ética.

2.2.8. Nota de corte da pesquisa de satisfação

2.2.9.1. A nota mínima (nota de corte) que a marca franqueadora deve obter na pesquisa de satisfação é de **75,0 (setenta e cinco)** em uma escala de 0,0 (zero) a 100,0 (cem).

2.2.9.2. As marcas que não alcançarem a nota mínima na pesquisa de satisfação não participarão automaticamente da fase de validação da chancela pela Comissão de Ética.

2.2.9. Validação da chancela pela Comissão de Ética

2.2.9.1. Encerrada a fase de pesquisas e apurada a nota de performance global das marcas franqueadoras, a Comissão de Ética, levando em consideração as informações prestadas no relatório emitido pela ABF sobre eventuais inadimplências, fará a validação dos resultados deliberando sobre a nota final da marca e conseqüentemente a concessão ou não da chancela do Selo de Excelência,

2.2.9.2. A razões da validação da Comissão de Ética são confidenciais e não serão divulgadas sob nenhuma hipótese, salvo deliberação em contrário própria Comissão.

3. ENVIO DOS RESULTADOS

3.1. Após a validação pela Comissão de Ética, todas as marcas participantes do Selo de Excelência em Franchising receberão da ABF, um material, em arquivo *PDF* com o resultado da pesquisa.

3.1.1. O material deverá ser acessado através de login e senha cadastrado pela empresa no ato da inscrição.

4. CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO

4.1. As marcas ganhadoras do Selo de Excelência em Franchising, que tenham observado todas as disposições deste regulamento e que estejam adimplentes com todas as suas obrigações como associado perante a ABF, participarão do evento de premiação promovido pela ABF.

5. PRÊMIO DESTAQUE

5.1. Além da chancela do Selo de Excelência em Franchising, serão premiadas as marcas Franqueadoras que mais se destacaram em sua categoria. Essa premiação utilizará o critério de maior nota em cada um dos 03 (três) grupos - Pleno, Sênior e Master - para conferir a marca Franqueadora os seguintes prêmios:

- (i) Destaque Categoria Pleno
- (ii) Destaque Categoria Sênior
- (iii) Destaque Categoria Master

6. DIREITOS E BENEFÍCOS DO CHANCELADO

6.1. Os chancelados com o Selo de Excelência em Franchising terão direito a um conjunto de ações de comunicação, com o objetivo de valorizar a conquista obtida pela marca, bem como ao direito de participar de eventos promovidos pela ABF de acordo com a seguinte listagem:

6.1.1. Mídia *Offline*

6.1.1.1. Inserções da logomarca nos anúncios de divulgação das Redes Chanceladas no SEF 2017 na Revista Franquia e Negócios, sendo duas inserções em 2018 e uma inserção em 2019;

6.1.1.2. Inserções da logomarca nos anúncios de divulgação das Redes Chanceladas no SEF 2017 nos guias das feiras promovidas pela ABF no ano de 2018;

6.1.1.3. Destaque do Selo às Redes Chanceladas no SEF 2018 no Guia Oficial Franquias ABF;

6.1.1.4. Banners Impressos na divulgação em todas as feiras que a ABF participa;

6.1.1.5. Inserções da logomarca das Redes Chanceladas no SEF 2018, nos anúncios de divulgação nas TVs localizadas no *foyer* da Sede ABF em São Paulo;

6.1.2. Mídia *Online*

6.1.2.1. Envio de *E-mail marketing* para mailing do Portal do Franchising no ano de 2018;

6.1.2.2. Inserção do Selo na busca das redes chanceladas no Guia de Franquias *on line* do Portal do Franchising;

6.1.2.3. Envio de *E-mail marketing* para mailing de visitantes das feiras promovidas pela ABF no ano de 2018;

6.1.3. Convites Cortesia em Eventos

6.1.3.1. Um convite para participar do Prêmio ABF Destaque Franchising e Selo de Excelência em Franchising em abril de 2018;

6.1.3.2. Um convite cortesia para a ABF Franchising Week 2018.

7. PENALIDADES APLICÁVEIS NOS CASOS DE DIVULGAÇÃO ANTECIPADA DA CHANCELA

7.1. As marcas franqueadoras não poderão divulgar, antes da Cerimônia de Entrega da chancela, quaisquer informações relacionadas ao Selo de Excelência em Franchising, em especial a informação de que recebeu a chancela.

7.2. Caso tome conhecimento desse fato, seja por terceiros ou por qualquer um de seus membros, a Comissão de Ética, após ouvir a marca, poderá, isolada ou cumulativamente, recomendar ao Conselho Diretor que:

7.2.1. Aplique uma multa a marca, que poderá variar entre R\$ 7.500,00 a R\$ 15.000,00, para cada uma das divulgações indevidamente feitas, de acordo com a gravidade da divulgação;

7.2.1.1. Essa multa pode ser dobrada ou triplicada em caso de reiteração da prática;

7.2.2. Impeça a marca de concorrer a chancela do Selo de Excelência em Franchising pelo prazo de 01 (um) até 05 (cinco) anos;

7.2.3. Casse a chancela do Selo de Excelência em Franchising;

7.3. O não pagamento da penalidade pecuniária data de vencimento implicará no acréscimo de uma multa de 10% (dez por cento) sobre o valor principal, mais correção monetária e juros de mora, calculados *pro rata die*, até a data do efetivo pagamento.

8. ATOS QUE IMPLICAM NA CASSAÇÃO DO SEF

8.1. Sem prejuízo a outras disposições do Estatuto Social e no Código de Conduta e Princípios Éticos da ABF, as marcas franqueadoras chanceladas com o Selo de Excelência em Franchising poderão ter cassada a chancela nas seguintes situações:

8.1.1. Descumprimento pela marca franqueadora, a qualquer tempo, das regras de divulgação de utilização do Selo previstas no Manual de Uso de Marca;

8.1.2. Estar inadimplente com ABF por quaisquer obrigações por um período igual ou superior a dois meses;

8.1.3. Desligamento da marca franqueadora dos quadros associativos da ABF, seja por iniciativa da marca ou por deliberação da entidade;

8.1.4. Reiteração na divulgação irregular da chancela;

8.1.5. Divergência de informações sobre o número de franqueados da rede;

8.1.6. Inconsistência de informações sobre os franqueados da rede;

8.1.7. Tenham se valido de artifícios junto aos franqueados, incluindo, mas não se limitando a desconto em royalties, premiações para a rede, isenção de taxas, entre outras, com o objetivo de receber a chancela do Selo de Excelência em Franchising;

9. PROCEDIMENTO PARA APLICAÇÃO DE PENALIDADE

9.1. O pedido para verificação de atos que importem na aplicação das penalidades pode ser feito por todo participante do sistema de franchising, associado ou não a ABF, bem como pelos integrantes do Conselho de Associados, Conselho Diretor, Comissão de Ética da ABF ou ainda por qualquer pessoa integrante dos Departamentos Internos da ABF.

9.2. A comunicação será dirigida e apreciada pela Comissão de Ética da ABF;

9.3. Após tomar ciência da Comunicação, a Comissão de Ética determinará imediatamente a manifestação da marca em um prazo de até 05 (cinco) dias;

9.4. Verificada a prática irregular, a Comissão de Ética encaminhará a questão ao Conselho Diretor com a recomendação de aplicação de penalidade.

9.5. Serão aplicadas para os casos omissos as regras do Estatuto Social ou do Código de Conduta e Princípios Éticos da ABF.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. A marca Franqueadora participante do Selo de Excelência em Franchising se obriga a:

10.1.1. Prestar somente informações verdadeiras e atualizadas quando do preenchimento das informações solicitadas na inscrição;

10.1.2. Prestar somente informações verdadeiras e atualizadas no Banco de Dados da ABF;

10.1.3. Atender as solicitações formais da ABF num prazo de até 10 (dez) dias, contatos do conhecimento da solicitação;

10.1.4. A marca Franqueadora reconhece que a ABF está isenta de qualquer responsabilidade que decorra do contrato de franquia assinado entre franqueado e franqueador, incluindo, mas não se limitando, a danos materiais, morais e indenizações pelo não sucesso da relação de franquia;

10.1.5. Pleitear, caso da ABF ser arrolada, individualmente ou como litisconsorte, no polo passivo de processo judicial de qualquer natureza relacionado a marca Franqueadora, a exclusão da ABF do polo passivo, reivindicando para si as obrigações exigidas no(s) referido(s) processo(s) na primeira oportunidade que tiver de se manifestar no processo; Caso a ABF seja mantida no polo passivo, por omissão da marca Franqueadora ou por decisão judicial, e em decorrência disso seja condenada, deverá a marca Franqueadora arcar com o valor da condenação atribuída a ABF, incluindo, mas não se limitando, aos honorários advocatícios, custas judiciais e todas as despesas suportadas pela ABF para se defender no processo; A marca Franqueadora se obriga a acompanhar o processo desde o início até o final, encaminhando a ABF relatórios mensais contendo o andamento do processo; Caso a ABF assim delibere, deverá a marca Franqueadora assumir a defesa judicial da ABF em todas as instâncias, responsabilizando-se por todas as despesas correlatas a esta defesa podendo a ABF, também nessa situação, indicar advogado(s) para acompanhamento do processo judicial;

10.1.6. Desistir de eventuais processos judiciais que esteja movendo contra a ABF renunciando ao direito sobre ao qual se funda a ação;

10.1.7. Comunicar o recebimento da chancela do Selo de Excelência em Franchising após a cerimônia de premiação;

10.1.8. Fazer a divulgação da chancela do Selo de Excelência em Franchising de acordo com as regras descritas no Manual de Uso de Marca;

10.1.9. Enviar no mínimo um representante da rede Franqueadora na cerimônia de entrega do prêmio, preferencialmente dentre os executivos do alto escalão.

10.1.10. O não pagamento das parcelas da pesquisa ou de quaisquer outras obrigações perante a ABF importará no não envio dos resultados (item 3.1) e na perda de todos dos direitos e benefícios listados no item 6.

10.1.11. A comprovação do pagamento das parcelas em aberto implicará na revogação da suspensão, passando a marca franqueadora a ter direito a gozo dos benefícios existentes a partir da data da quitação;

10.2. Sem prejuízo da aplicação das penalidades já estabelecidas neste regulamento, poderá a Comissão de Ética, de ofício ou mediante provocação de terceiro, analisar qualquer descumprimento das obrigações ora assumidas pela marca Franqueadora e, após o regular processo, aplicar as penalidades previstas no Código de Conduta e Princípios Éticos da ABF. A Comissão de Ética poderá ainda, de ofício ou mediante provocação de terceiro, instaurar processo de representação contra a marca Franqueadora caso verifique que durante a participação desta no Selo de Excelência em Franchising houve indício de violação aos princípios éticos previstos no Código de Conduta e Princípios Éticos da ABF.

10.3. A marca Franqueadora participante do Selo de Excelência em Franchising autoriza a emissão de boleto bancário por parte da ABF para a cobrança das penalidades pecuniárias que venham a ser impostas nos termos do presente regulamento;

- 10.4. A marca Franqueadora está ciente e concorda de que não fará jus a devolução dos valores pagos em caso de desistência, independentemente do motivo, ou do não recebimento da chancela;
- 10.5. A marca Franqueadora está ciente e concorda que as respostas dadas pelos franqueados individualmente são sigilosas, não havendo em nenhuma hipótese a sua divulgação.
- 10.6. A marca Franqueadora declara observar e cumprir a Lei 8.955/94 (Lei de Franquias) em todos os seus termos;
- 10.7. A marca Franqueadora declara manter informações na Circular de Oferta de Franquia, incluindo, mas não se limitando, a situação da marca perante o INPI, relação completa de todos os franqueados, subfranqueados e subfranqueadores da rede, bem como dos que se desligaram nos últimos doze meses, com nome, endereço e telefone; indicação precisa de todas as pendências judiciais em que estejam envolvidos o franqueador, as empresas controladoras e titulares de marcas, patentes e direitos autorais relativos à operação, e seus subfranqueadores, questionando especificamente o sistema da franquia ou que possam diretamente vir a impossibilitar o funcionamento da franquia;
- 10.8. A marca Franqueadora declara ter observado e preencher todos os requisitos para participar do Selo de Excelência em Franchising 2018;
- 10.9. A marca Franqueadora está ciente de que caso deixe de atender a um ou mais itens deste Regulamento que implique (m) na impossibilidade de sua participação no SEF 2018, terá sua participação cancelada sem que isso gere o direito a qualquer devolução de valores eventualmente pagos;