



**DOSSIER DE APRESENTAÇÃO**

**SERHOGARSYSTEM**



## Quem Somos?

A SerHogarsystem como marca registada franchisadora nasce da experiência de um grupo de empresas vocacionadas para o sector dos recursos humanos e, nomeadamente, para os sectores de serviço doméstico e assistencial.

Antes da implementação do franchising, uma equipa de profissionais altamente qualificados realizou o estudo e análise das necessidades que nessa altura existiam neste mercado, da sua evolução e dos diversos aspectos da realidade do serviço doméstico e assistencial em Espanha.

Os testes dos produtos foram feitos em Saragoça e Madrid, cidades espanholas que devido à sua especial resistência em assumir com rapidez as novidades, são preferidas pelos peritos como populações piloto para o lançamento de novos produtos e negócios. Desde o Franchising Piloto de Madrid, o negócio tem-se desenvolvido de forma continuada, com a ajuda do sistema de Franchising.

Após dois anos de trabalho em investigação e implementação, concretizou-se a forma idónea e definitiva da SerHogarsystem, uma empresa bem sucedida e, o que é mais importante, de rápida consolidação no mercado, devido ao seu conceito de negócio.

O saber-fazer dos profissionais que a constituem e gerem, conseguiu, simultaneamente com uma rápida expansão, uma grande fidelização dos seus clientes, o que constitui um dos activos mais importantes de qualquer empresa sólida com vontade de permanência no mercado.





## Os serviços doméstico-assistenciais Um sector em constante crescimento

Durante as últimas décadas, a nossa sociedade tem vindo a assistir a profundas mudanças socio-económicas que têm alterado os seus usos e costumes, e, são numerosos os factores que explicam a necessidade de cobrir profissionalmente este sector:

- As exigências europeias para aumentar a taxa de actividade feminina (que continua aumentando até aos 48,61%).
- O aumento do número de activos (+2,6% nos últimos 12 meses dos quais 1,6% são mulheres).
- O número de lares que têm todos os seus membros activos trabalhando, representam uns 65%, cerca de 2% mais do que o ano anterior.
- O número de desempregados registados nos Serviços Públicos de Emprego, no final do mês de Maio de 2007, reduziu em cerca de 2,47% em relação ao mês anterior.

O processo de redução do desemprego, o aumento de activos, as variações na estrutura familiar, e sobretudo, a incorporação massiva da mulher no mundo laboral, têm provocado a emergência de uma série de necessidades que tradicionalmente eram atendidas, devido à proximidade das pessoas, e que são mais agravadas pelo aumento da esperança de vida e conseqüentemente, pelo aumento constante da população idosa.

Desta forma, torna-se imprescindível cobrir profissionalmente determinadas necessidades, que até agora, eram satisfeitas pela simples relação familiar, de amizade ou vizinhança.

O sector dos Serviços de Proximidade cobre principalmente duas facetas:

- As tarefas domésticas.
- O acompanhamento e atenção à terceira idade, doentes e crianças.

Tudo isto origina o aparecimento de novos nichos de mercado e a necessidade de novas empresas que profissionalizem uma actividade em que se utilizam vias obsoletas e ineficazes, carentes de toda a segurança e garantia. O novo nicho de emprego implica criar novos perfis profissionais e a actualização dos trabalhadores que tradicionalmente se têm dedicado a este tipo de tarefas, mediante a formação e a profissionalização, para transformar este sector, num mercado com as garantias exigíveis de serviço e qualidade em consonância com a importância dos temas de que se ocupa: o cuidado do lar e das pessoas.



## A nossa filosofia. Os nossos valores

A SerHogarsystem, realiza o seu trabalho com uma decidida vocação de profissionalizar e dignificar o sector em que opera, oferecendo aos seus clientes pessoal assistencial e doméstico qualificado, que proporcione segurança, serviço e qualidade. Este triplo princípio é o que nos permite desenvolver um negócio rentável, e além disso, ser capaz de ganhar dia a dia maiores quotas de mercado, tanto por parte das instituições públicas como da sociedade em geral.

Vantagens que oferecemos aos nossos clientes:

### **Segurança**

Todos os serviços são feitos sob cobertura legal, pelo que o cliente está a salvo de quaisquer tipo de responsabilidades civil ou penal. Constitui o nosso valor acrescentado mais importante.

### **Seleção**

Seleccionamos o candidato mais idóneo para o serviço requerido pelo cliente, face à oferta exígua que até agora dispunha, através de recomendações de familiares e amigos.

### **Acompanhamento**

Realizamos acompanhamento de cada um dos postos cobertos, como garantia para o cliente. Se não estiver satisfeito, substituímos a pessoa designada. Asseguramos deste modo a fidelização do cliente.

### **Comodidade**

O cliente não realiza nenhuma outra tarefa; só recebe o serviço. Somos nós que gerimos todos os contratos, pagamentos, segurança social, etc.

### **Um negócio com valor social:**

Além dos benefícios que o nosso cliente obtém com os serviços prestados, há outros aspectos da nossa actividade que a convertem num trabalho muito reconhecido pelas instituições públicas, sindicatos e sociedade em geral:

- Segurança no posto de trabalho.
- Inserção laboral de pessoas desprotegidas.
- Dignificação de tarefas necessárias e, contudo, até agora menosprezadas.
- Contribuição para resgatar uma actividade excessivamente refugiada na economia subterrânea.

## Os nossos serviços

A SerHogarsystem consciente das necessidades surgidas nos lares de hoje em dia, oferece uma larga gama de possibilidades para solucionar todas as exigências que os nossos clientes possam ter relativamente ao serviço doméstico e assistencial, com flexibilidade, garantia e segurança. O nosso lema é:

***“Fazemos mais fácil a sua vida”.***

A ampla base de candidatos inscritos na Serhogarsystem permite cobrir os seguintes serviços:



### **Limpeza:**

Desde a realização de limpezas gerais em momentos pontuais até à prestação de serviços continuados.



### **Lavagem de roupa e engomaria:**

Realização destas tarefas no domicílio do cliente, por pessoal devidamente formado.



### **Tele-assistência:**

Serviço de assistência permanente 24 horas por dia, 365 dias por ano.



### **Crianças:**

Atenção e cuidado de bebés e crianças. Prestação de serviços integrais, desde acompanhamento e recolha de crianças da escola, até cuidados mais intensivos no domicílio do cliente.



### **Geriatría:**

Funções de higiene pessoal, mobilizações, ajuda doméstica, administração de medicamentos, companhia.



### **Doentes:**

Acompanhamento diurno e nocturno em domicílios e hospitais.

Estes serviços são oferecidos aos nossos clientes com uma flexibilidade horária total, de forma a poderem escolher em função das suas necessidades:

**Internas:** Pessoal que pernoita no domicílio do cliente.

**Serviços externos continuados:** Serviços a partir de duas horas diárias com carácter de estabilidade.

**Serviços externos ocasionais:** Serviços a partir de uma hora diária com carácter pontual.

## Estrutura e departamentos

Para um serviço eficaz ao franchisado, a **SerHogarsystem** conta com uma série de profissionais encarregados de lhe dar formação e apoio constante, de acordo com a seguinte estrutura.



### **Direcção e Expansão**

Coordena e dirige os diferentes departamentos, para que toda a estrutura da SerHogarsystem funcione como uma engrenagem perfeita. Além disso, estuda e autoriza a abertura de novos franchisados nas diferentes zonas de expansão.



### **Departamento de Recursos Humanos**

Encarrega-se de formar o franchisado em tudo aquilo que diz respeito à gestão do capital humano, proporcionando a máxima formação teórica e destreza em entrevistas pessoais, análises de currículos e selecção de pessoal.



### **Departamento de Marketing**

A sua função é propor ideias e formas estratégicas de comunicação e promoção do desenvolvimento do negócio.



### **Departamento de Administração**

Trabalha os assuntos jurídicos e legais no que diz respeito a relações laborais, fiscais e de administração.



### **Departamento Comercial e de Atenção ao Cliente**

Dedica-se à captação de novos franchisados para além de atender as dúvidas de tipo comercial que possam surgir aos mesmos.

A decorative graphic consisting of a stylized house icon on the left, followed by a horizontal bar with four small squares in shades of brown and red, and a long red bar extending to the right.

## O que a SerHogarsystem oferece aos seus franquistas

### Know-How

A experiência obtida com o nosso trabalho pelos diferentes departamentos na realidade do mercado diário permite-nos transferir para os nossos franquistas um sólido “know-how” e todo o prestígio da marca SerHogarsystem, elementos chave para a criação de empresas com futuro e sucesso num mercado crescente e repetitivo.

### Estudo de viabilidade

Antes da concessão do franchising, a SerHogarsystem realiza um estudo aprofundado da zona em todas as suas variáveis (população, economia, perfis sociais, etc.) e, após aprovar a sua viabilidade, procura a localização ideal para a implementação.

### Curso de formação

Será ministrado na central da **SerHogarsystem**, durante uma semana, embora o período de formação se possa prolongar se assim se considerar conveniente. De acordo com o manual de procedimento a formação do franquista engloba três áreas diferentes:

- **Comercial e marketing**  
Conhecimento das técnicas de venda mais apropriadas para o nosso serviço e produtos concretos.  
Directrizes gerais para campanhas promocionais e particulares para cada local.
- **Recursos Humanos**  
Seleção: técnicas para correcta captação de pessoal (entrevistas, estudo de currículos, perfis pessoais).  
Acompanhamento: Consolidação no posto de trabalho e relações laborais.  
Mediação: Técnicas e procedimentos de arbitragem em caso de problemas na relação trabalhador-cliente.
- **Administração**  
Conhecimento do programa informático de gestão interna.  
Procedimento de facturação.  
Procedimentos de contratação.  
Procedimentos de gestão interna (pedidos, formulários de trabalho, etc.).



## O que a Serhogarsystem oferece aos seus franquistas

### Sistema informático

- Computador
- Impressora
- Software de gestão

### Documentação

- Todos os documentos necessários e unificados pela SerHogarsystem para uma boa gestão e administração do negócio

### Papelaria

- Papel timbrado com logótipo corporativo
- Envelopes
- Cartões de visita
- Folhetos promocionais personalizados
- Pastas para orçamentos
- Elementos decorativos corporativos

### Programa standard de campanha de lançamento

Existe un programa standard de lançamento:

- Spot publicitário em cinemas
- Anúncio na imprensa

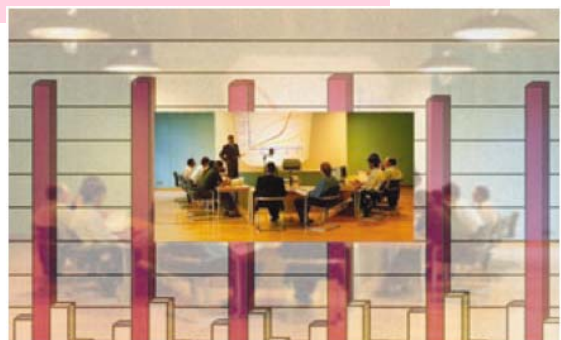
Poderão porem ser contempladas, sob orientação da central, situações especiais para cada zona ou localizações concretas.

### Licenciamento da actividade:

- Todos os tramites burocráticos, para a obtenção do alvará de funcionamento

### Acordos de colaboração com:

- Entidades bancárias
- Companhias seguradoras
- Companhias financeiras
- Escolas Profissionais



A stylized house icon in red, consisting of a simple outline of a house with a chimney on the left side.

## Perfil dos nossos franchisados

A decorative horizontal bar composed of several colored segments: a dark brown square, a red square, a dark brown square, a red square, and a long red rectangle.

Os interessados no franchising classificados como candidatos a ser franchisados na zona que solicitarem.

A **SerHogarsystem** estudará cada pedido de maneira a que o perfil do franchisado seja óptimo para a correcta gestão do franchising e conte com as maiores possibilidades de êxito tanto para o interessado como para o Companhia.

Os candidatos idóneos devem possuir as seguintes características:

- Pessoa empreendedora, disposta a ter a sua própria empresa.
- Boas atitudes para aprendizagem
- Capacidade de trabalho e esforço
- Estar disposto a gerir e trabalhar a sua empresa na mesma linha e filosofia do grupo.

A stylized house icon in red, consisting of a simple outline of a house with a chimney on the left side.

## Localização dos franchisings

A decorative horizontal bar composed of several colored segments: a dark brown square, a red square, a dark brown square, a red square, and a long red rectangle.

A localização óptima para estabelecer um franchising SerHogarsystem é uma primeira ou segunda linha de uma localidade para facilitar o acesso tanto a trabalhadores como a clientes

Uma zona central ou comercial dará muita mais notoriedade à nossa marca e portanto ao nosso serviço.

O mobiliário deverá ser de acordo com o previsto no nosso manual de imagem corporativa.

O franchisado será aconselhado sobre todos estes aspectos na assinatura do contrato.



## Ficha técnica

Direito de Entrada	24.000 Euros
Investimento franchisings SerHogarsystem Total do Investimento (Incluindo o directo de entrada)	37.500 Euros
Royalties de exploração	300 Euros
Royalties de Publicidade	150 Euros
Loja ou Escritório	Superfície mínima : 50m <sup>2</sup> Superfície recomendada : 60m <sup>2</sup>



## Contacto

**SEHOGARSYSTEM PORTUGAL**

Rua Bernardo Santareno nº 34 B  
2795-034 Linda-a-Velha

Teléfono: 214.192.517

E-mail: [expansionportugal@serhogarsystem.com](mailto:expansionportugal@serhogarsystem.com)