

# Guia de Mentoria

Quais desafios  
precisam ser superados  
na sua franquia?



Programa de  
**Mentoria**  
**ABF**



## Sumário

<b>1. O que é Mentoria?</b> .....	2
<b>2. O Programa de Mentoria ABF</b> .....	3
<b>2.1. Regras para receber mentoria no programa de Mentoria ABF</b> .....	4
<b>2.2. O processo de mentoria do programa de Mentoria ABF</b> .....	5
<b>3. O papel do Mentor: suas responsabilidades e benefícios</b> .....	6
<b>4. O papel do Mentorado: suas responsabilidades e benefícios</b> .....	9
<b>5. Referências</b> .....	10

## 1. O que é Mentoria?

A mentoria é um processo de educação e compartilhamento de conhecimentos e experiências pelo qual um profissional mais experiente, o mentor, orienta e aconselha um profissional menos experiente, o mentorado.

No mundo corporativo um mentor normalmente orienta o mentorado com relação ao desenvolvimento de sua carreira ou o auxilia na ampliação do seu conhecimento sobre alguma área específica. Já na mentoria no ambiente de empreendedorismo, que inclui o franchising, o mentor atua orientando e aconselhando o mentorado com relação a temas específicos da atividade de empreender, desde a concepção e validação de ideias iniciais, passando por todo o processo de desenvolvimento do produto ou solução, entendimento da jornada de compra do cliente, modelo de negócio, estratégia, aspectos de finanças, vendas, marketing e diversos outros aspectos ligados à tração e expansão do negócio.

Desta forma, o mentor é sempre alguém que possui uma experiência significativa em algum campo do conhecimento, e se dispõe a ajudar um empreendedor (o mentorado) que precisa de orientação com relação a este campo de conhecimento. O mentor é, portanto, um especialista em vendas ou em finanças, marketing, estratégias ou outra área do conhecimento. Há também mentores que são especialistas em um determinado segmento de mercado como alimentação, beleza e saúde, educação e treinamento, vestuário etc.

A mentoria é um processo pontual, ou seja, com início, meio e fim, determinados claramente, podendo ser desde um rápido contato de poucos minutos, até algumas sessões, o suficiente para cobrir o tema na profundidade necessária para o mentorado e de acordo com as regras do programa que esteja oferecendo as mentorias. Mais detalhes sobre as regras do programa de mentoria da ABF mais à frente, neste documento.

O processo de mentoria se inicia a partir da identificação da necessidade específica do mentorado, com relação aos pontos em que ele precisa de orientação e, a partir disto, é feito um processo de busca por mentores que sejam especialistas no campo da respectiva necessidade do mentorado, processo este chamado de *matching*.

É essencial que todo o processo de mentoria seja feito de forma planejada e estruturada e baseado em princípios éticos, com uma clara comunicação a todos os envolvidos sobre os papéis do mentor e do mentorado e que se estabeleçam as expectativas corretas de lado a lado para que, de fato, os resultados esperados sejam atingidos e não ocorram situações de desgaste tanto por parte dos mentores nem frustrações por parte dos mentorados.

O sucesso de um programa de mentoria depende, portanto, do correto envolvimento de cada mentor e de cada mentorado, cada um ciente de seu papel e de suas responsabilidades, das regras específicas do programa que está oferecendo as mentorias e do claro entendimento do papel de sua contraparte, sendo exatamente este o objetivo deste documento: deixar claro todos estes aspectos.

## 2. O Programa de Mentoria ABF

O **Programa de Mentoria ABF** objetiva ampliar cada vez mais o apoio aos associados da ABF para o melhor desenvolvimento de seus negócios.

O sistema de franchising é colaborativo por essência e a ABF promove diversas ações para incentivar estas práticas, sendo o programa de Mentoria ABF mais uma destas ações inovadoras.

O programa de mentoria ABF é totalmente gratuito para os mentorados, bem como a participação dos mentores é feita de forma voluntária, sem nenhum tipo de remuneração, dentro do espírito de colaboração e compartilhamento.

Para o mentor ABF, ofertar mentoria é uma excelente forma de contribuir para o ecossistema, compartilhando suas valiosas experiências. Para o mentorado é uma oportunidade de estar em contato com profissionais experientes e acelerar o crescimento do seu negócio, de forma mais assertiva.

O programa de mentoria ABF contemplará mentorias individuais e coletivas, em pequenos grupos, sempre em sessões de 1 hora, nos seguintes temas:

- Planejamento financeiro da franqueadora
- Plano de expansão
- Venda de franquias
- Suporte operacional
- Manuais e programas de treinamento
- Aspectos jurídicos - documentação, prevenção e resolução de conflitos
- Gestão do relacionamento com a rede
- Planejamento de marketing, criação e manutenção de fundo de propaganda
- Inovação colaborativa – conceituação, fundamentação, gestão e sustentabilidade do negócio
- Gestão de Negócios

O número de vagas é limitado a 20 vagas por semestre, selecionadas por ordem de preenchimento do formulário de candidatura à mentoria. Cada participante selecionado participará de 2 sessões de mentoria coletiva, em pequenos grupos e através de uma plataforma virtual e também participará de uma mentoria individual, a qual poderá ser presencial ou à distância, dependendo da localização e disponibilidade dos mentores.

Os mentores do programa de mentoria ABF são profissionais com ampla experiência no setor de franchising, especialistas nos temas acima, os quais são convidados pela ABF para atuar como mentor voluntário dentro do programa de mentoria ABF. Uma lista com os mentores está disponível no site da ABF.

Para que o resultado de todo o processo de mentoria seja positivo é essencial que todos os envolvidos tenham clareza de cada um dos papéis dos envolvidos e de suas responsabilidades, bem como das regras do programa, portanto recomendamos a todos a leitura detalhada de todos os itens deste guia, sendo que eventuais dúvidas podem ser esclarecidas pelo e-mail [mentoria@abf.com.br](mailto:mentoria@abf.com.br)

## 2.1. Regras para receber mentoria no programa de Mentoria ABF

Os pré-requisitos para se candidatar a receber mentorias dentro do programa de mentorias da ABF são:

1. Ter completado o PCF (Programa de Capacitação em Franchising). Para quem ainda não fez o PCF, a ABF concederá 50% de desconto aos candidatos do programa de mentoria;
2. Ser associado da ABF e estar adimplente com suas obrigações financeiras, e
3. Ser o Franqueador ou o Executivo Principal da marca.

Assim, a mentoria somente será ofertada ao franqueador ou ao principal executivo da marca, o qual deverá manifestar o seu interesse inicialmente a partir do site da ABF, onde será primeiramente validado se ele possui os pré-requisitos necessários.

Associados adimplentes, mas que não tenham feito ainda o PCF e que desejem participar do programa de mentoria da ABF deverão efetivar sua inscrição no curso para dar continuidade ao processo de inscrição à mentoria. Devem ainda completar o PCF antes do início das sessões de mentoria, sendo que, caso isto não ocorra, terá sua participação adiada no processo de mentoria, até concluir o PCF

Uma vez que o candidato à mentoria possua os pré-requisitos validados, ele receberá um link para preencher o formulário de inscrição à mentoria, onde deverá informar os temas de interesse e detalhar suas principais dúvidas, as quais serão repassadas aos respectivos mentores quando da realização da sessão de mentoria. O candidato escolherá 2 temas para participação em mentorias coletivas, e com relação à mentoria individual indicará preferência de até 3 temas, sendo que a coordenação do programa da ABF buscará encaixar o tema de acordo com a disponibilidade de mentores.

O preenchimento do formulário de inscrição não representa garantia de participação no próximo ciclo de mentorias, uma vez que as vagas são limitadas a 20 participantes por semestre e serão preenchidas de acordo com a ordem de preenchimento do formulário de inscrição, a qualidade e detalhamento das respostas, bem como a disponibilidade de

mentores para os respectivos temas. Participantes que tenham atendido todos os pré-requisitos permanecerão em fila de espera para novas vagas em novos ciclos semestrais do programa de mentoria ABF.

## 2.2. O processo de mentoria do programa de Mentoria ABF

Uma vez que o candidato tenha sido selecionado como um dos 20 participantes do ciclo de mentoria, ele será informado por e-mail.

As mentorias coletivas serão realizadas de forma virtual, a partir de uma plataforma de vídeo conferência e acontecerão em Novembro/2019 e em Fevereiro/2020, sendo que as mesmas acontecerão em grupos reduzidos, em torno de 5 participantes, com a duração aproximada de uma hora. Cada mentoria coletiva será sobre um tema específico e contará com a participação de um especialista que discorrerá sobre os principais pontos relacionados ao tema e também responderá a perguntas dos participantes, as quais serão efetuadas via áudio e vídeo dentro da plataforma de vídeo conferência. Os detalhes sobre acesso à plataforma serão enviados com antecedência. Os mentores que conduzirão as mentorias coletivas receberão com antecedência as informações e dúvidas que foram inseridas pelos mentorados no formulário de candidatura à mentoria para que possam nortear a sua apresentação.

Quanto às mentorias individuais, sempre que possível a mesma será realizada presencialmente, dependendo da disponibilidade na mesma cidade do mentorado de um mentor especialista no tema selecionado e também da disponibilidade de agenda do mentor. Caso isto não seja possível, a mentoria será realizada de forma virtual, na plataforma de videoconferência da ABF. As mentorias individuais ocorrerão em Março/2020, também com a duração aproximada de uma hora. A mentoria individual será especificamente em cima do tema e dúvidas colocadas pelo mentorado quando de sua inscrição, as quais serão repassadas aos respectivos mentores.

### 3. O papel do Mentor: suas responsabilidades e benefícios

Atuar como mentor é, antes de mais nada, uma atividade de doação, por parte do mentor, de forma voluntária e genuína de seu tempo, conhecimento e experiência, a fim de ajudar ao mentorado.

Os principais benefícios da atuação como mentor são:

- Satisfação pessoal em compartilhar e agregar valor ao negócio do mentorado;
- Reconhecimento e visibilidade pela atuação como mentor dentro do ecossistema;
- Aprendizagem e troca de experiências sobre novos mercados e negócios;
- Acompanhamento de novas tendências;
- Ampliação do seu networking pessoal.

Dentro do programa de mentoria ABF, o mentor será convidado diretamente pela coordenação do programa e, caso aceite o convite para atuar como mentor, poderá realizar uma ou mais sessões de mentorias, dependendo da quantidade de mentorados interessados em cada tema e também da própria disponibilidade de tempo de cada mentor. Uma vez definidas as necessidades dos mentorados selecionados para cada ciclo de mentoria, a coordenação do programa de mentoria ABF entrará em contato diretamente com cada mentor a fim de avaliar sua disponibilidade de datas e horários para a realização das mentorias, quer sejam individuais ou coletivas.

Como a mentoria é um processo circunstancial e bem delimitado, inclusive com limitação de tempo, é importantíssimo que o mentor se prepare adequadamente para a realização da mentoria, tanto para as sessões de mentoria coletiva como as individuais. Para tanto, receberá com antecedência informações sobre os mentorados e suas principais dúvidas.

É essencial que tão logo o mentor receba as informações sobre os mentorados, ele avalie para ver se está dentro de suas competências, bem como avalie para ver se em algum caso possa existir algum conflito de interesses entre a sua atuação profissional e a área de atuação do(s) mentorado(s). Caso ocorra uma situação de conflito de interesses ou caso as dúvidas do mentorado estejam fora de sua área de competência, o mentor deve solicitar junto à coordenação do programa a sua substituição naquela mentoria específica.

Um dos aspectos críticos da mentoria é que a relação entre mentor e mentorado precisa ser baseada em princípios éticos e de transparência. Assim sendo, é importantíssimo que mentor e mentorados conheçam e cumpram Código de Conduta e Princípios Éticos para Colaboradores da ABF e Estatuto da ABF, disponíveis em <https://www.abf.com.br/a-abf/estatuto-social-abf/>. Durante a sessão de mentoria, muitos assuntos confidenciais e estratégicos podem surgir, e é importante que o mentor tenha ciência da confidencialidade das informações trocadas com o mentorado. Em um caso extremo, onde durante uma sessão de mentoria o mentor perceba alguma situação de conflito de interesse, o mentor pode vir a

sugerir que a sessão de mentoria seja suspensa, expondo suas razões junto ao mentorado. Neste caso o mentor deve informar à coordenação do programa para que uma nova sessão de mentoria para aquele mentorado possa ser agendada com um novo mentor.

As principais responsabilidades do mentor dentro do programa de mentoria ABF são:

- Manter suas informações de contato e áreas em que pode atuar como mentor sempre atualizadas junto à ABF;
- Ter plena consciência de que o principal objetivo da mentoria é auxiliar o mentorado com suas dúvidas e inquietações, utilizando para tanto de seu conhecimento e experiência. Assim sendo, a mentoria deve ser focada nos assuntos de interesse do mentorado;
- Atuar sempre de forma ética, dentro dos princípios do código de ética da ABF;
- Comunicar à coordenação do programa ABF qualquer alteração de agenda, indisponibilidade, bem como qualquer situação em que possa ensejar uma mudança de agenda;
- Procurar antever situações de possíveis conflitos de interesse ou conflitos de outras naturezas e solicitar prontamente a interrupção do processo de mentoria, quando for o caso;
- Atuar sempre de forma positiva e proativa junto aos mentorados, buscando auxiliá-los em suas questões;
- Deixar claro aos mentorados a sua experiência e áreas de expertise onde ele conseguirá apoiá-los;
- Ser paciente e saber ouvir atentamente as colocações e dúvidas do mentorado e questionar de forma a entender claramente as inquietações e o momento de cada mentorado, para que quando colocar a sua opinião, a mesma possa estar melhor embasada;
- Conduzir o processo de mentoria em si, mantendo um ambiente confortável para o mentorado, bem como cuidar para que ambos estejam focados na atividade de mentoria, evitando qualquer tipo de interrupção;
- Manter sigilo a respeito das informações confidenciais sobre o mentorado e seu negócio;
- Estimular a reflexão do mentorado, através de questionamentos pontuais que o levem a este processo de reflexão;
- Orientar e facilitar a tomada de decisão dos mentorados, porém sempre alertando que as decisões e caminhos a serem percorridos são de responsabilidade do mentorado. Portanto é importante deixar claro ao mentorado que as opiniões do mentor nunca devem ser encaradas como “verdades absolutas”, mas sim como pontos de vista e sugestões que precisam ser avaliadas por cada mentorado, cabendo a este a decisão final;



- Estimular de forma positiva o mentorado a sempre buscar mais conhecimento e desenvolver competências que o mentor enxergue como necessárias para o desenvolvimento de seus negócios;
- Fornecer feedbacks sempre de forma construtiva;
- Ser sensível à experiência, idade, origem, valores e cultura do mentorado;
- Fornecer uma perspectiva imparcial sobre questões profissionais que possam afetar o crescimento da carreira ou do negócio do mentorado;
- Orientar sempre com uma visão de longo prazo;
- Indicar caminhos, recursos e acesso a pessoas chave, em consenso entre as partes;
- Compartilhar experiências, sucessos, falhas e ilustrar a forma como os desafios foram alcançados;
- Nas sessões de mentoria coletiva, cuidar do tempo adequadamente para que todos os mentorados possam ter a oportunidade de interagir e expor suas questões;
- Ter consciência de suas limitações e recomendar ao mentorado a busca por outros mentores ou apoiadores externos, quando for o caso;
- Manter a equipe de coordenação do programa atualizada sobre o andamento da mentoria e fornecer feedback de avaliação sobre o mentorado sempre que solicitado.

Opcionalmente, após as mentorias, o mentor pode deixar aberto um canal de comunicação junto ao mentorado para futuros contatos, ficando isto a cargo de cada mentor.

## 4. O papel do Mentorado: suas responsabilidades e benefícios

O mentorado é a razão de existência do programa de mentoria ABF e o maior beneficiado pelo programa, uma vez que terá a oportunidade de interagir proximamente e ouvir orientações de profissionais experientes, os mentores, assimilando suas valiosas opiniões, baseadas nas experiências por eles já vivenciadas.

Os principais benefícios para os mentorados são:

- Absorver as experiências passadas pelos mentores em seus processos de expansão de negócios através do franchising, entendendo melhor os fatores críticos de sucesso a cada fase de expansão;
- Refletir a partir de caminhos apontados e orientações feitas pelos mentores;
- Compartilhar suas dúvidas, história, necessidades e o seu momento atual com profissionais especialistas nos diversos temas essenciais para o sucesso de sua franquia, podendo obter maior clareza sobre os caminhos a serem percorridos;
- Expor suas ideias à opinião crítica dos mentores, de forma a poder validá-las;
- Visibilidade de sua marca junto a franqueadores mais experientes;
- Eventualmente ter acesso às redes de contatos dos mentores, as quais podem abrir valiosas portas com novos contatos e em empresas que podem potencialmente ser seus fornecedores, parceiros ou clientes, ampliando seu networking pessoal;
- Aprendizagem com relação aos temas do programa, bem como relativas às práticas de gestão do negócio como um todo.

Para que estes benefícios possam ser obtidos de forma maximizada, o mentorado precisa ter consciência de que ele é o principal responsável pela obtenção destes resultados, os quais virão a partir de uma adequada preparação para as sessões de mentoria, bem como do estabelecimento de uma relação de confiança junto aos mentores.

Assim sendo, cabe aos mentorados as seguintes responsabilidades:

- Escolha dos temas que mais lhe são desafiadores e que mais significativamente podem impactar o seu negócio no atual momento, preenchendo detalhadamente suas dúvidas sobre cada tema escolhido no formulário de candidatura à mentoria;
- Cumprir rigidamente os horários agendados para início das sessões de mentoria. Nas sessões realizadas à distância estar disponível e online no mínimo 10 minutos antes do início efetivo da sessão;
- Investir tempo com antecedência para uma adequada preparação a cada sessão de mentoria;
- Manter uma atitude positiva e proativa durante todas as sessões de mentoria;

- Expor clara e objetivamente suas dúvidas para os mentores, tanto nas sessões de mentoria coletiva como nas de mentoria individual;
- Ouvir com atenção os conselhos, avaliações e opiniões do mentor e esclarecer dúvidas sobre pontos que não tenham ficado claros com relação a eventuais explicações ou orientações do mentor;
- Ter consciência de que a opinião do mentor reflete a sua experiência, o seu ponto de vista e sua análise crítica feita em cima de fatos e aspectos expostos pelo mentorado, porém limitadas a um tempo curto que é a duração da mentoria. Assim sendo, a responsabilidade para com as decisões futuras que serão tomadas dentro dos negócios do mentorado são totalmente de responsabilidade do próprio mentorado, não cabendo nenhum tipo de imputação de responsabilidade a qualquer mentor. Em resumo, o mentorado precisa ter em mente que a decisão final é sempre sua (mentorado);
- Nas sessões de mentoria coletiva não monopolizar o tempo para suas dúvidas individuais, entendendo que das mesmas também participam outros mentorados que possuem suas próprias dúvidas e também tem direito à atenção e tempo dos mentores;
- Articular suas expectativas em relação à mentoria e seus objetivos de forma realista;
- Respeito a todas as regras do programa de mentorias ABF;
- Não abusar da disponibilidade e valorizar o seu mentor, compartilhando seu tempo com bom senso e parcimônia;
- Manter a equipe de coordenação do programa atualizada sobre o andamento da mentoria e fornecer feedback de avaliação sobre o processo de mentoria sempre que solicitado.

## 5. Referências

- Guia de Boas Prática de Mentoria da rede Mentores do Brasil, disponível em <http://mentoresdobrasil.com.br/documentos/>

Programa de  
**Mentoria**  
**ABF**



Os experts do mercado  
juntos com você cuidando  
do seu negócio.

