

ATA DE REUNIÃO

Data: 10/02/2026

Horário: 15:00 às 16:00

Franquia: J.A.S. DA SILVA FILHO ME

Local: met

Participantes: Hugo Sousa, Espedito junior e Carlos Lima

Assunto: Taxa de Bloqueados

Resumo da Reunião:

1. Abertura e Contextualização

A reunião teve como objetivo principal tratar a **alta taxa de clientes bloqueados na franquia de Crato**, bem como alinhar responsabilidades, plano de ação e suporte necessário para a regularização da base.

Na ocasião, **Francisco Hugo apresentou Espedito Junior**, novo **Supervisor de Franquias**, que assumiu a função anteriormente exercida por Abel, ficando responsável pela consultoria da franquia.

2. Apresentação da Taxa de Clientes Bloqueados

Foi discutido que a franquia de Crato possui atualmente **198 clientes bloqueados**, representando **mais de 10% da base**, percentual acima do aceitável.

Foi reforçada a **meta de reduzir a taxa de bloqueios para 4% ou menos**, por meio do **cancelamento de contas antigas**, especialmente aquelas com longo período de bloqueio.

Foi destacado que **156 clientes estão bloqueados há mais de 50 dias**, demandando atenção imediata.

3. Dificuldades com Suporte do Sistema IXC

Carlos Lima relatou dificuldades devido a **problemas recorrentes no suporte do sistema IXC**, especificamente relacionados à **emissão de Notas Fiscais de Consumidor (NFC)**.

Segundo relato:

- O suporte do IXC (nível central, não local) leva em média **3 a 4 dias** para responder e corrigir erros;

Diante disso, **Espedito Junior** solicitou que **Carlos Lima** envie um e-mail a **Francisco Hugo**, contendo:

- Descrição detalhada dos problemas;
- Protocolos de atendimento;
- Prazos de resposta.

O objetivo é que a franqueadora **escale o problema à gestão do IXC em São Paulo**, buscando uma solução definitiva.

4. Plano de Ação para Cancelamento de Bloqueios

Foi acordado entre **Francisco Hugo** e **Carlos Lima** a elaboração e execução de um **plano de ação para o cancelamento de 30 clientes bloqueados por mês**, de forma contínua.

Espedito Junior detalhou a distribuição dos bloqueios:

- **7 clientes bloqueados desde 2023**;
- **38 clientes bloqueados em 2024**;
- **120 clientes bloqueados em 2025**, sendo **dezembro de 2025** o mês com maior incidência.

Carlos Lima solicitou o envio imediato dos relatórios de bloqueios de **2023 e 2024** para início do trabalho.

5. Cronograma e Verificação de Equipamentos

Francisco Hugo confirmou que:

- Enviará por e-mail os **relatórios detalhados de bloqueios**, organizados pelos clientes com maior tempo de bloqueio;
- Os **45 clientes referentes aos anos de 2023 e 2024 (7 + 38)** poderão ser trabalhados já no mês de **fevereiro**.

Carlos Lima comprometeu-se a:

- Trabalhar a regularização dos bloqueios de 2023 e 2024 em fevereiro;
- Verificar os bloqueios de 2025, pois há indícios de que **alguns equipamentos já foram recolhidos**, porém **os cancelamentos não foram realizados no sistema**.

Espedito Junior reforçou que:

- A conclusão dos bloqueios de 2023 e 2024 deve ocorrer em fevereiro;
- O trabalho dos bloqueios de 2025 terá início no mês seguinte, após o levantamento detalhado.

6. Suporte Adicional e Comunicação

Francisco Hugo questionou se havia necessidade de apoio adicional relacionado à rede.

Carlos Lima informou que um problema de energia no **CPD** já havia sido resolvido junto ao pessoal local e em alinhamento com **Daline**, referente ao contrato.

Espedito Junior reforçou a **urgência do envio do e-mail sobre o IXC**, dada a criticidade do tema das notas fiscais.

Francisco Hugo confirmou que:

- Adicionará **Espedito Junior ao grupo da franquia de Crato**, visando melhorar a comunicação;
- Ele e Espedito Junior permanecem à disposição para suporte contínuo à unidade.

7. Próximas Etapas

Ficaram definidas as seguintes ações:

- Carlos Lima enviará e-mail a Francisco Hugo relatando os problemas com o IXC, incluindo protocolos e prazos;
- Francisco Hugo enviará os relatórios de clientes bloqueados de **2023, 2024 e 2025**, separados por ano;

- Carlos Lima atuará na regularização dos **45 bloqueios de 2023 e 2024 em fevereiro**;
- Carlos Lima realizará levantamento dos bloqueios de 2025 para correção de cancelamentos não efetuados;