

**SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL**

**DEPARTAMENTO REGIONAL NO AMAZONAS**

NOTA TÉCNICA 01/2015 – DEP/GTC

PROCEDIMENTOS PARA REALIZAÇÃO DE ATENDIMENTO CORPORATIVO

1. Objetivando oferecer soluções educacionais específicas para o cliente empresarial, o DR AM organizará este trabalho por meio do serviço ora denominado de Núcleo de Atendimento Corporativo – NAC.
2. O Núcleo de Atendimento Corporativo – NAC realizará, de maneira centralizada, a gestão da oferta e relacionamento com empresas contribuintes e não contribuintes, considerando o portfólio de produtos e serviços do SENAC AM.
3. As Unidades de Ensino executoras manterão um estreito relacionamento com o NAC para garantir a qualidade dos produtos e a satisfação dos clientes, explicitado nos fluxos expressos no anexo I.
4. Para este trabalho, será dada especial atenção às visitas de prospecção, realizadas pelo NAC e por representantes das Unidades de Ensino e Divisões, cujo resultado será apresentado no ***Relatório de visitas corporativa/institucional*** – anexo II.
5. Os contatos estabelecidos com as empresas que resultarem em solicitação de orçamento serão apresentados através do formulário ***Proposta de Ação Comercial*** para Cursos e Ações Extensivas (anexo III) e ***Proposta de Ação Comercial – Consultorias*** (anexo IV)
6. São assim descritas as atribuições dos envolvidos:
7. **São atribuições do Núcleo de Atendimento Corporativo:**

* Resguardar a padronização de documentos e formulários.
* Elaborar propostas comerciais, quando a execução envolve mais de uma unidade executora.
* Controlar o registro de propostas elaboradas pelo NAC e pelas unidades operativas, definindo uma numeração única para todo o regional.
* Validar a precificação dos orçamentos elaborados pelas unidades.
* Realizar visitas a empresas como órgãos governamentais, comércio varejista, empresas do pólo industrial e outras.
* Monitorar as visitas realizadas x propostas elaboradas pelas unidades de ensino.
* Monitorar a efetividade das propostas de ação apresentadas x propostas fechadas, realizando *follow-up* com as unidades executoras.
* Realizar ações de pós-venda e fidelização do cliente.
* Divulgar a política comercial da instituição em articulação com as Divisões Financeira e Planejamento e Marketing.
* Realizar seleção de instrutores/consultores para cadastro de reserva em articulação com Serviço de Recrutamento e Seleção.
* Sugerir ações de educação corporativa que envolva melhorias da equipe visando a excelência no atendimento empresarial.
* Realizar a gestão comercial e operacional do Programa Senac de Segurança Alimentar, em articulação com o Centro de Turismo e Hospitalidade.

1. **São atribuições da Divisão de Planejamento e Marketing:**

* Monitorar a previsão e execução orçamentária de cursos corporativos.
* Disponibilizar pessoal para contribuir sistematicamente com as visitas corporativas.
* Elaborar e implantar Plano de Comunicação específico em articulação com o NAC, provendo os materiais necessários para divulgação e marketing institucional.
* Definir planilha de precificação para o regional, bem como valores de referência para compor planilha de preço, em articulação com a Divisão Financeira.
* Disponibilizar serviço de call center para telemarketing ativo em articulação com o NAC.

1. **São atribuições da Divisão de Educação Profissional:**

* Manter atualizado o portfólio do atendimento corporativo
* Desenvolver produtos e disponibilizar nos sistemas de informação do regional para planejamento e execução.
* Avaliar a qualidade dos produtos realizados, em articulação com as unidades de ensino.

1. **São atribuições das unidades executoras:**

* Realizar visitas às empresas, elaborando propostas comerciais, em articulação com o NAC.
* Apresentar os relatórios de visita e execução da oferta.
* Executar cursos e consultorias dentro dos padrões de qualidade exigidos.
* Realizar emissão das notas fiscais e realizar prestação de contas, quando necessário.
* Realizar registro no sistema acadêmico, contabilizando as metas de produção.

1. A elaboração de material didático instrucional necessário para os atendimentos, bem como o respectivo rateio de despesas, serão feitos em conformidade com a Nota Técnica 01/2013 – DEP/GTC.
2. O Núcleo de Atendimento Corporativo atenderá à política comercial de descontos para produtos presenciais e à distância, em conformidade com os normativos vigentes (anexo V).

**ANEXO I – FLUXOGRAMA DE PROCESSOS**

|  |  |
| --- | --- |
| marca-vertical-pb.png | **ANEXO II - RELATÓRIO DE VISITA CORPORATIVA/INSTITUCIONAL** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Empresa: | | | Data da Visita: | |
| Segmento: | | | Nº de funcionários: | |
| Endereço: | | | | |
| Pessoa de Contato: | | Cargo: | | |
| Setor: | | E-mail: | | |
| Telefones: | | | | |
| RELATO DA VISITA | | | | |
|  | | | | |
| Encaminhamentos | Responsável | | | Prazo |
|  |  | | |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Visita realizada por: |  | Unidade: |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ANEXO III - PROPOSTA DE AÇÃO COMERCIAL**  Núcleo de Atendimento Corporativo | Nº:(NAC) |
| Exercício:  2015 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Empresa/Órgão** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Razão Social:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Nome Fantasia:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Segmento:**[ ] Comércio [ ] Indústria [ ] Serviço [ ] Administração Pública  [] Outros/especificar: | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Endereço:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Responsável:** | | | | | | | **Cargo:** | | | | | | | | |
| **Setor:** | | | | | | | **E-mail:** | | | | | | | | |
| **Telefones:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Unidade Operativa do Senac** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Unidade Educacional:**Centro de Formação Profissional .... | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Endereço:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Responsável:** | | | | | | | **Cargo:** | | | | | | | | |
| **Telefones:** | | | | | | | **E-mail:** | | | | | | | | |
| 1. **Proposta Comercial** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Denominação da Ação:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Tipo de curso ou atividade:** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Conteúdo Programático | | | | | | | | | | | | Carga Horária Total: | | | |
|  | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nº de Turmas | | | | Nº de Participantes  por Turma | | Nº Total de Participantes | | | | | | | | | Carga horária  por turma |
|  | | | |  | |  | | | | | | | | |  |
| 1. **Responsabilidade das Partes** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Legenda: [1] Senac | | | | | [2] Empresa/Órgão | | | | | | | | [3] Ambas as partes | | |
| 1 | 2 | 3 |  | | | | | 1 | 2 | 3 | | | |  | |
|  |  |  | Planejamento da Ação | | | | |  |  |  | | | | Emissão de Certificado | |
|  |  |  | Recursos Humanos (Instrutor) | | | | |  |  |  | | | | Emissão de Relatório da ação | |
|  |  |  | Material de Consumo | | | | |  |  |  | | | | Avaliação da Atividade | |
|  |  |  | Infraestrutura | | | | |  |  |  | | | | Estacionamento para Instrutor e supervisão. | |
|  |  |  | Recrutamento da clientela e inscrição | | | | | Observações | | |  | | |  | |
|  |  |  | Recursos Áudios visuais (projetor multimídia e computador) | | | | |
|  |  |  | Acompanhamento e supervisão da ação | | | | |
|  |  |  | Emissão da Lista de Frequência | | | | |
| 1. **Orçamento** | | | | | | | | | | | | | | | |
| Para a execução da proposta comercial o investimento será de **R$ xxxx** por turma (valor por extenso) perfazendo o valor total de **R$ xxxx** por turma (valor por extenso)  Para empresas contribuintes do Senac (código 515) o valor do investimento será de **R$ xxxx** por turma (valor por extenso) perfazendo o valor total de **R$ xxxx** por turma (valor por extenso) | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Orientações para Aprovação e Pagamento da Proposta** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Para realização da proposta a empresa/órgão deverá devolver cópia da proposta com o **item 8. Termo de Aprovação** com carimbo e assinatura do responsável. 2. O pagamento deverá ser efetuado até 10 (dez) dias antes do início do curso ou atividade. 3. Para efeito de pagamento os valores deverão ser recolhidos à tesouraria da Sede da Administração Regional do SENAC, à Rua Costa Azevedo, Nº 09 – 10º andar do Edifício Rio Madeira, Centro. Mediante a apresentação da presente proposta ou através de Ordem de Pagamento em favor do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial:Agência \_\_\_\_\_\_\_Conta:\_\_\_\_\_\_\_\_ Operação:\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. O pagamento ainda poderá ser feito através de Nota de Empenho, sendo a proposta executada somente após a autorização da nota. 5. A presente proposta terá validade até: **DD/MM/AAAA** | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. **Termo de Compromisso do SENAC** | | | | | | | | | | | | | | | |
| O Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial se compromete a executar a atividade de acordo com os termos da presente proposta comercial de ação.  Manaus (AM), xxde xxxxxxxx de 2015. | | | | | | | | | | | | | | | |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Gerente de Unidade | | | | | | | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Núcleo de Atendimento Corporativo | | | | | | | | |
| 1. **Termo de Aprovação – (para uso da Empresa/Órgão)** | | | | | | | | | | | | | | | |
| APROVO a presente proposta de ação comercial estando de acordo com o orçamento apresentado e todos os demais itens da proposta.  Manaus (AM), xxde xxxxxxxx de 2015.  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Assinatura e carimbo do responsável  Após aceite da proposta favor digitalizar e encaminhar ao Senac para o e-mail informado no item 2. | | | | | | | | | | | | | | | |

**ANEXO IV – PROPOSTA DE AÇÃO COMERCIAL - CONSULTORIAS**

**Proposta de Consultoria de Implantação do PAS e Curso de manipulação e segurança de alimentos**

**PROPOSTA COMERCIAL DE CONSULTORIA Nº \_\_/2015**

Projeto:

Empresa a ser atendida:

**1.Introdução**

Na busca de excelência em seus produtos e serviços, as empresas brasileiras têm investido de forma obstinada em capacitação para enfrentar um mercado cada vez mais competitivo. O aprimoramento dos processos, resultado de sistemas continuamente mais velozes e eficazes é, então, um fator decisivo para a sobrevivência das empresas, e também essenciais à qualidade final do trabalho e a satisfação do cliente. Como coordenador técnico do segmento Mesa e Distribuição do Programa Alimentos Seguros – PAS, o Senac é parceiro das empresas que buscam qualidade e segurança no setor de alimentos.

**2. Objetivo da Proposta**

Orientar a implantação das Boas Práticas na manipulação de alimentos de acordo com a metodologia e Programa PAS Mesa, nos estabelecimentos atendidos pelo Projeto “Alimentação fora do lar”.

**2.1 Dados do Cliente**

**Empresa:**

**CNPJ:**

**Nome do Responsável:**

**Endereço:**

**Telefone:**

**Email:**

**3. Ações**

* Implantação de Boas Práticas na Manipulação de Alimentos com a metodologia do Programa Alimentos Seguros – PAS
* Curso para manipuladores de alimentos em Boas Práticas na manipulação de alimentos

**4. Metodologia do Trabalho**

A metodologia proposta consiste na orientação/treinamento dos funcionários envolvidos e no acompanhamento da adequação/implantação de Boas Práticas na manipulação de alimentos pela metodologia do PAS Mesa, juntamente com os técnicos responsáveis da empresa, a fim de consolidar, no final da consultoria, o programa e respectivos procedimentos e sistemas de registro.

A estimativa de tempo de consultoria para a realização dos trabalhos de **Implantação**, situa-se em torno de 03 meses, distribuídas da seguinte forma:

* Treinamento/capacitação dos manipuladores de alimentos em Boas Práticas e manipulação de alimentos
* Diagnóstico/Verificação Inicial (aplicação de check-list de verificação)
* Consultoria em Boas Práticas (adequação dos Procedimentos Operacionais Padronizados (POP´s), implantação dos registros e planilhas de controle, entre outros)
* Horas administrativas (Elaboração de Plano de Ação, Manual de Boas Práticas e POP´s)
* Verificação Final

**TREINAMENTO EM MANIPULAÇÃO E SEGURANÇA ALIMENTAR**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nº DE**  **PARTICIPANTES** | **CURSO** | **INVESTIMENTO POR ALUNO** | **CARGA**  **HORÁRIA** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |  |

**CONSULTORIA DE IMPLANTAÇÃO DO PAS**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nº DE**  **ESTABELECIMENTOS** | **HORAS DE CONSULTORIAS NA EMPRESA** | **VALOR UNITÁRIO (POR EMPRESA)** | **VALOR TOTAL** |
|  |  |  |  |

**OPERACIONALIZAÇÃO DE CONSULTORIAS**

As visitas serão agendadas no dia e horário mais propício para os microempresários. A consultoria inicia com a aplicação do Roteiro Analítico (check-list) de uso exclusivo do Programa Alimentos Seguro (PAS), no qual são pontuados itens conformes e não-conformes detectados na empresa.Esse check-list será comparado com o check-list final (aplicado na verificação final). A consultora irá elaborar um plano de ação junto à empresa, que será o instrumento de trabalho de implantação.

A verificação final é realizada por um outro consultor (não pode ser o mesmo que realizou a implantação). É aplicado novamente o check-list, e verifica-se se as ações do plano de ação elaborado inicialmente foram alcançadas.

**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE**

A empresa que atingir 70% de conformidade para os itens não-críticos e 100% de conformidade para itens críticos, receberá uma Declaração de Conformidade do Programa.

Caso a empresa não atinja os percentuais de conformidade na primeira visita do auditor, a mesma receberá uma segunda visita, até 30 dias após o recebimento do relatório (tempo hábil para providenciar as melhorias sugeridas).

**A Declaração de Conformidade tem validade de um (01) ano.**

**DECLARAÇÃO DE CONFORMIDADE DO PAS**

A empresa ao final da consultoria receberá a Declaração de Conformidade do PAS enquadrada.

**Modelo**



|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
|  |  |  |

**RESPONSABILIDADE DO SENAC**

* Planejar, acompanhar e controlar as atividades de consultorias e pedagógicas;
* Disponibilizar o consultor ou docente para realizar a atividade;
* Emitir certificados aos participantes que atenderem todos os requisitos;
* Realizar as atividades dentro dos padrões adequados e de acordo com seu modelo pedagógico;

**RESPONSABILIDADE DO PARCEIRO**

* Fortalecer a divulgação da atividade;
* Acompanhar o desenvolvimento da consultoria /cursos;

**INVESTIMENTO**

Para a execução deste trabalho, o investimento é de **R$** referente ao cursos e consultorias de Boas Práticas. Neste valor estão inclusos ainda:

* Auditoria de conformidade do PAS (incluindo registro fotográfico);
* Declaração de Conformidade em Boas Práticas na Manipulação de Alimentos na moldura (01 unid.);

**VALIDADE DA PROPOSTA:**

**TERMO DE COMPROMISSO DO SENAC**

O Senac se compromete a realizar a atividade de acordo com os Termos da presente proposta.

Manaus, de de 2015.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Responsável pela proposta

Contatos:

Tel

E-mail

**TERMO DE APROVAÇÃO - (PARA USO DA EMPRESA/ ÓRGÃO)**

Aprovo a presente proposta, dentro do orçamento apresentado e das atribuições conferidas.

Manaus (AM)\_\_\_\_\_ de\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ de 2015

**ANEXO V – POLÍTICA COMERCIAL DE DESCONTOS**

CURSOS PRESENCIAIS

|  |  |
| --- | --- |
| NORMATIVO | DESCONTO |
| Ordem de Serviço 041/04 | * Autoriza parcelamento de valores de cursos e produtos a serem efetuados através dos cartões mastercar, credicard e dinner, sem juros como segue: valores a partir de R$50,00 poderá ser parcelado em 2 vezes; valores a partir de R$120,00 poderá ser parcelado em até 3 vezes; valores a partir de R$200,00 poderá ser parcelado em até 4 vezes; valores a partir de R$400,00 poderá ser parcelado em até 4 vezes. |
| Ordem de Serviço nº 047/04 | * Concede descontos de 15% no valor do curso/atividades de ensino aos comerciários que apresentem comprovantes de regularidade do empregador para com as contribuições devidas ao SENAC, por meio da GFIP - GUIA DE RECOLHIMENTO DO FGTS E INFORMAÇÕES A PREVIDÊNCIA SOCIAL, cujo FPAS seja identificado sob o nº 515, e da GPS – GUIA DA PREVIDÊNCIA SOCIAL das 03 (três) últimas competências anteriores a efetivação da matrícula do interessado; e Carteira de Trabalho e Previdência Social – CTPS. * Autoriza os seguintes descontos especiais aos clientes que anteciparem pagamento relativo a parcelas de curso, sendo 4% para antecipação de pagamento de 03 (três) parcelas consecutivas; 5% para antecipação de pagamento de 04 (quatro) parcelas ou mais consecutivas e, 10% para pagamento integral do valor do curso cujo parcelamento seja igual ou superior a 06 (seis) vezes. |
| Ordem de Serviço 050/05 | * Autoriza descontos para grupo de alunos encaminhados por empresa ou pertencente a mesma família, limitado o parentesco até o 1º grau (pai, mãe, filho(a) e cônjuge) em relação ao contratante/financiador, como segue: – grupo de 05 a 10 alunos: 5% de desconto no valor do curso; – grupo acima de 10 alunos: 10% de desconto no valor do curso. * Na contratação de curso fechado com empresa, poderá ser concedido desconto de 10 a 100%, observada a planilha de custo de modo que o retorno financeiro nela previsto não sofra redução. * Não será permitida a concessão de mais de um tipo de desconto, por não serem cumulativos, inclusive com aqueles estabelecidos pelas Ordens de Serviço nºs. 047 e 048/2004 e nº 012/2005. |
| PORTARIA Nº 019/07 | * Autorizar descontos para os servidores do Senac/Am, bem como às Instituições/Empresas interessadas nos cursos de Pós-Graduação a Distância a serem oferecidos pelo Senac no Estado do Amazonas, como segue: * b) às Instituições/Empresas será concedido 10% (dez por cento) de desconto no valor do curso, se houver até 03 (três) funcionários matriculados nos cursos, desde que comprovada a relação de emprego mediante assinatura do contrato na Carteira de Trabalho e Previdência Social. |
| Ordem de Serviço 035/09 | * Conceder desconto de 15% no valor dos cursos/atividades de Aperfeiçoamento Profissional, Programas Sócioprofissionais e Ações Extensivas, do Segmento de Eixo Imagem Pessoal, aos filiados ao Sindicato dos Salões de Barbeiros, Cabeleireiros, Instituto de Beleza e Similares de Manaus, que atenderem aos seguintes requisitos: - Seja portador da carteira sindical, e Apresentar comprovante do pagamento da anuidade do exercício vigente, junto ao órgão sindical. * O desconto estabelecido acima é limitado a 15% do número de alunos previsto para cada turma. |
| Ordem de Serviço 131/09 | * Concede isenção aos servidores do quadro de pessoal do Senac, de valores relativos aos cursos/atividades promovidos pelas Unidades de Ensino do DR/AM, obedecendo alguns critérios. * Concede desconto de 50% do valor do curso, ao servidor que participar de curso técnico. * O servidor que após 01 (um) ano de sua admissão no quadro de pessoal, terá direito a indicação de 01 (um) aluno no decorrer de cada exercício, para os quais será concedido desconto de 50% do valor do curso, atendendo alguns critérios e procedimentos. * As isenções e descontos definidos nos itens anteriores, limitam-se a duas vagas em cada turma de curso/atividade, não podendo ser superior a 10% do total de alunos previsto. |
| Portaria no. 214/2010 | * Autorizar a concessão de desconto de 50% no valor do curso de pós-graduação à distância, oferecido pelo Senac/Am, ao servidor que conte com pelo menos um ano de serviço, cuja atividade na Instituição esteja relacionada com o conteúdo do curso e que possa agregar conhecimentos que viabilizem melhoria no desempenho das funções do beneficiado; * O desconto será concedido apenas para um curso; * O saldo correspondente a 50% do valor do curso pode ser descontado em folha de pagamento, observado o que dispõe a legislação trabalhista no que tange a garantia mínima do valor líquido da folha de pagamento; * Caso o servidor venha se desligar do quadro de pessoal, por qualquer motivo, este assumirá o pagamento integral das parcelas restantes do curso após o seu desligamento, sem o desconto de 50%. |
| Portaria nº 263/2011 | * + - Concede desconto de 15% (quinze por cento) aos empresários do Comércio de Bens, Serviços e Turismo, como também aos seus dependentes. |

CURSOS A DISTÂNCIA

|  |  |
| --- | --- |
| NORMATIVO | DESCONTO |
| Desconto de 20% para cursos de pós-graduação autorizados pelo Departamento Regional de São Paulo (material de divulgação). | * Empresas cadastradas como contribuintes do Comércio de Bens, Serviços e Turismo: cópia simples da carteira de trabalho, das páginas da identificação e registro de trabalho. * Empresas não cadastradas como contribuintes do Comércio de Bens, Serviços e Turismo: cópia simples• da Guia GFIP ou da primeira página da Relação dos Trabalhadores Constantes do arquivo SEFIP, ou da Relação de Estabelecimentos Centralizados (REC), em que conste no campo FPAS o código 515, juntamente com a cópia simples da carteira de trabalho, das páginas da identificação e registro de trabalho. Você deve solicitar esses documentos diretamente em sua empresa. * Empresários ou sócios de micro e pequenas empresas optantes pelo Simples Nacional do Comércio de• Bens, Serviços e Turismo: cópia da ata de nomeação, contrato social da empresa ou declaração de empresário individual. * Funcionários do Sesc e Senac: cópia simples da carteira de trabalho (páginas da identificação e registro• de trabalho). |