Aprimoramento de Habilidades para Prestação de Serviços e Produtos

Data: 02/10/2024

Ao Sr.(a) oi

Agradecemos a oportunidade de apresentar esta proposta diferenciada de Educação Corporativa. A busca pela excelência na prestação de serviços só é alcançada por meio da formação dos profissionais envolvidos, de modo que contribua para visão global do processo no qual estão inseridos, capacidade de análise crítica das situações e competências desenvolvidas para o eficaz desempenho de suas funções e cumprimento de suas responsabilidades.

| **Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac)** |
| --- |
| * Pessoa Jurídica de direito privado. * Instituído por meio do Decreto Presidencial nº 8.621/46 e nº 8.622/46. * Sem fins lucrativos, tendo como atividade-fim a prestação de serviços de ensino, extensão, desenvolvimento institucional, tecnológico e estímulo à inovação. * Passível de contratação por dispensa de licitação fundamentado no inciso XV do artigo 75, da nova Lei de Licitações, Lei Federal nº 14.133 / 2021 |

| **Unidades do Senac Santa Catarina** |
| --- |
| * 28 Unidades Educacionais espalhadas pelo Estado e o Departamento Regional * 02 Unidades Móveis – Carretas-Escolas: Açougue e Panificação - proporcionam ações de Educação Profissional às pessoas das comunidades onde não há unidades físicas instaladas. * A Rede Nacional de Educação a Distância (EAD) tem um portfólio amplo para diferentes atendimentos. * A Instituição possui proximadamente 45.000 m² de área construída e um corpo funcional com mais de 2.375 colaboradores. |

Esta proposta pretende atender as necessidades de aprimoramento e desenvolvimento profissional da organização, no intuito de proporcionar condições mais efetivas para obtenção de melhores resultados, na satisfação das necessidades dos clientes e ainda contribuindo para uma gestão de seus recursos, quer sejam eles materiais, financeiros ou humanos.

Aguardamos sua avaliação e ficamos à disposição para outras informações.

Cliente: oi

Título do projeto/proposta: Aprimoramento de Habilidades para Prestação de Serviços e Produtos

Objetivo geral do projeto/proposta: Complementar e aprimorar os conhecimentos e habilidades dos profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos da oi, a fim de otimizar os processos de trabalho, melhorar a qualidade das entregas e ampliar as possibilidades de atuação.

Período de realização previsto: Definir data

**Detalhamento do projeto/proposta:**

| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| --- | --- |
| **Módulo 1: Fundamentos de Prestação de Serviços e Produtos** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos |
| Objetivo | Apresentar os conceitos básicos de prestação de serviços e produtos, bem como as normas e regulamentações aplicáveis. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos de prestação de serviços e produtos  • Normas e regulamentações  • Ética e responsabilidade profissional  • Atendimento ao cliente |
| **Módulo 2: Técnicas de Atendimento e Negociação** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Profissionais responsáveis pelo atendimento ao cliente |
| Objetivo | Desenvolver técnicas de atendimento e negociação eficazes, visando melhorar a satisfação do cliente e ampliar as possibilidades de fechamento de negócios. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de comunicação interpessoal  • Atendimento telefônico e presencial  • Negociação e resolução de conflitos  • Técnicas de vendas |
| **Módulo 3: Processos de Prestação de Serviços e Produtos** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Profissionais responsáveis pela execução dos serviços ou produtos |
| Objetivo | Capacitar os profissionais nos processos específicos de prestação de serviços ou produtos da oi, garantindo a padronização e a qualidade das entregas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Processos de atendimento  • Processos de produção  • Processos de entrega  • Processos de pós-venda |
| **Módulo 4: Ferramentas e Tecnologias para Prestação de Serviços e Produtos** | |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos |
| Objetivo | Apresentar as ferramentas e tecnologias disponíveis para otimizar os processos de prestação de serviços e produtos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Sistemas de gestão de relacionamento com o cliente (CRM)  • Sistemas de automação de processos  • Ferramentas de comunicação e colaboração  • Ferramentas de análise de dados |
| **Módulo 5: Desenvolvimento Profissional e Pessoal** | |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais envolvidos na prestação de serviços ou produtos |
| Objetivo | Promover o desenvolvimento profissional e pessoal dos profissionais, visando ampliar suas competências e melhorar seu desempenho. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Planejamento de carreira  • Gestão do tempo  • Trabalho em equipe  • Autoconhecimento e motivação |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

Sem atribuição

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

Sem atribuição

Carga horaria total do projeto: 80 horas

Valor do investimento: Definir valor

**Possíveis parcelamentos:**

**Observação:** para fechamento do contrato solicitamos que esta empresa / entidade nos encaminhe os seguintes documentos e informações:

**Ente público:** • Minuta do Contrato emitida pelo Ente Público  
 • Ato Administrativo de nomeação da autoridade máxima do Ente Público.  
 • Ato Administrativo para designação de responsável autorizando a delegação de atribuições para assinatura de contratos/convênios.  
 • Nome, CPF e e-mail individual do representante legal e da testemunha que assinará o instrumento contratual, caso o ente público aceite.  
 • Proposta final apresentada e aprovada.  
 • Data dos pagamentos de acordo com os possíveis parcelamentos.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**