Programa de Treinamento para Excelência em Prestação de Serviços

(Data)11/09/2024

Ao Sr.(a) {nome}

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.

*A proposta deve contemplar no mínimo os seguintes itens***:**

Cliente: oi

Título do projeto/proposta: Programa de Treinamento para Excelência em Prestação de Serviços

Objetivo geral do projeto/proposta: Ampliar o conhecimento e as habilidades da equipe da oi, capacitando-os para atuar de forma mais eficaz na prestação de serviços e produtos, otimizando processos, aprimorando a comunicação e elevando a satisfação do cliente.

Período de realização previsto: A definir com a oi

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Fundamentos da Prestação de Serviços de Excelência |
| Carga Horária | 16 horas |
| Público-alvo | Gestores e colaboradores responsáveis pela prestação de serviços |
| Objetivo | Fornecer uma base sólida sobre os princípios e práticas fundamentais da prestação de serviços excepcionais. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos de serviço ao cliente e experiência do cliente  • Identificação e mapeamento das necessidades do cliente  • Desenvolvimento de estratégias de atendimento ao cliente  • Técnicas de comunicação eficaz e resolução de problemas |
| Módulo 2: Habilidades Técnicas para Prestação de Serviços |
| Carga Horária | 24 horas |
| Público-alvo | Colaboradores diretamente envolvidos na prestação de serviços |
| Objetivo | Desenvolver habilidades técnicas específicas para atender às necessidades dos clientes da oi. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Uso de sistemas e ferramentas de prestação de serviços  • Técnicas de pesquisa e resolução de problemas  • Gestão de reclamações e feedback de clientes  • Ética e conformidade na prestação de serviços |
| Módulo 3: Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM) |
| Carga Horária | 12 horas |
| Público-alvo | Gestores e colaboradores responsáveis pelo gerenciamento de relacionamentos com clientes |
| Objetivo | Aprimorar as estratégias e práticas de CRM para construir relacionamentos duradouros e valiosos com os clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos e princípios de CRM  • Segmentação e análise de clientes  • Estratégias de retenção e fidelização de clientes  • Uso de ferramentas e tecnologias de CRM |
| Módulo 4: Avaliação e Melhoria Contínua |
| Carga Horária | 8 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores envolvidos na prestação de serviços |
| Objetivo | Desenvolver uma cultura de melhoria contínua, avaliando regularmente o desempenho do serviço e identificando áreas para aprimoramento. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de coleta e análise de feedback do cliente  • Identificação e priorização de áreas para melhoria  • Implementação de planos de melhoria e monitoramento de resultados  • Gestão de mudanças e inovação na prestação de serviços |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

**...........**

Carga horaria total do projeto: 60 horas

Valor do investimento: A definir com a oi

**Possíveis parcelamentos:**

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

**Empresa privada:**

* Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato Social em vigor, acompanhado da última Alteração Contratual, ou a última Alteração Contratual Consolidada, se houver devidamente registrados.
* Ata de eleição da Diretoria e/ou Conselho de Administração, quando se aplicar.
* Procuração, quando necessário.
* Cópia do comprovante de inscrição no cadastro nacional de pessoas jurídicas (CNPJ).
* Cópia da Identidade e do CPF do representante legal / administrador.
* Nome, CPF e e-mail individual do representante legal e da testemunha que assinará o instrumento contratual.
* Proposta final apresentada e aprovada.
* Data dos pagamentos de acordo com os possíveis parcelamentos.

**Ente público:**

* Minuta do Contrato emitida pelo Ente Público
* Ato Administrativo de nomeação da autoridade máxima do Ente Público

ou

* 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.

*(Deixar apenas um item: público ou privado)*

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**