Desenvolvimento Profissional para Excelência em Serviços

Data: 16/09/2024

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.

Cliente: oi

Título do projeto/proposta: Desenvolvimento Profissional para Excelência em Serviços

Objetivo geral do projeto/proposta: Aprimorar as habilidades e conhecimentos dos profissionais da oi, capacitando-os a prestar serviços excepcionais e atender às demandas do mercado em constante evolução. Os principais verbos destacados no objetivo são: aprimorar, ampliar, otimizar e atuar.

Período de realização previsto: 12 meses

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| **Fundamentos de Serviço ao Cliente** | |
| Carga Horária | 30 horas |
| Público-alvo | Profissionais de atendimento ao cliente e suporte técnico |
| Objetivo | Estabelecer os fundamentos do serviço ao cliente excepcional, incluindo comunicação eficaz, resolução de problemas e construção de relacionamentos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Princípios e ética do serviço ao cliente  • Técnicas de comunicação e escuta ativa  • Gestão de reclamações e resolução de conflitos  • Construção de relacionamento com o cliente |
| **Gestão da Qualidade do Serviço** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Líderes de equipe, gerentes e supervisores |
| Objetivo | Fornecer ferramentas e conhecimentos para implementar e manter altos padrões de qualidade de serviço. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos e modelos de gestão da qualidade  • Estabelecimento de métricas e indicadores de desempenho  • Melhoria contínua e inovação de processos  • Gestão de reclamações e feedback |
| **Serviços Personalizados e Centrados no Cliente** | |
| Carga Horária | 25 horas |
| Público-alvo | Profissionais de marketing, vendas e desenvolvimento de produtos |
| Objetivo | Desenvolver estratégias para personalizar serviços, atender às necessidades individuais dos clientes e construir relacionamentos duradouros. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Segmentação e personalização de clientes  • Mapeamento da jornada do cliente  • Design thinking e inovação centrada no cliente  • Construção de fidelidade e defesa do cliente |
| **Tecnologias e Tendências do Setor** | |
| Carga Horária | 25 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais |
| Objetivo | Manter os profissionais atualizados sobre as últimas tendências tecnológicas e do setor, capacitando-os a aproveitar as oportunidades e superar os desafios. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Automação de serviços e inteligência artificial  • Análise de dados e insights do cliente  • Canais digitais e omnichannel  • Tendências emergentes e inovações do setor |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 100 horas

Valor do investimento: R$ 15.000,00

**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**