Programa de Desenvolvimento de Competências para Excelência em Prestação de Serviços

(Data)2023-07-10

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: undefined

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

Objetivo geral do projeto/proposta: Aprimorar as habilidades e competências dos colaboradores da empresa undefined, capacitando-os para prestar serviços excepcionais aos clientes, otimizar processos operacionais e impulsionar o crescimento dos negócios.

Período de realização previsto: 6 meses (janeiro a junho de 2024)

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Fundamentos de Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 40 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores que interagem com clientes |
| Objetivo | Estabelecer uma base sólida nos princípios e técnicas de atendimento ao cliente, visando criar experiências positivas e memoráveis para os clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Comunicação interpessoal eficaz  • Técnicas de escuta ativa e empatia  • Gestão de expectativas e resolução de problemas  • Uso de ferramentas e tecnologias de atendimento ao cliente |
| Módulo 2: Processos Operacionais Otimizados |
| Carga Horária | 60 horas |
| Público-alvo | Colaboradores envolvidos na prestação de serviços |
| Objetivo | Otimizar os processos operacionais para aumentar a eficiência, reduzir erros e melhorar a satisfação do cliente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Mapeamento e análise de processos  • Implementação de melhorias e automações  • Gestão de qualidade e controle de processos  • Uso de tecnologias e ferramentas de otimização |
| Módulo 3: Desenvolvimento de Habilidades Técnicas |
| Carga Horária | 60 horas |
| Público-alvo | Colaboradores que precisam aprimorar habilidades técnicas específicas |
| Objetivo | Desenvolver habilidades técnicas específicas necessárias para a prestação de serviços de alta qualidade, atendendo às necessidades dos clientes de forma abrangente. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Treinamento técnico específico (a ser definido com base nas necessidades da empresa)  • Uso de equipamentos e ferramentas especializadas  • Interpretação de especificações técnicas e normas  • Resolução de problemas técnicos |
| Módulo 4: Prática Supervisionada e Avaliação |
| Carga Horária | 40 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores |
| Objetivo | Fornecer oportunidades práticas para os colaboradores aplicarem os conhecimentos e habilidades adquiridos, com supervisão e avaliação regulares para garantir a eficácia do treinamento. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Simulações e exercícios práticos  • Projetos de melhoria ou inovação  • Avaliações e feedback contínuos  • Mentoria e orientação individualizada |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 200 horas

Valor do investimento: R$ 28.000,00

**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**