Programa de Treinamento para Aprimoramento de Competências

(Data)10/09/2024

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 Aprimoramento de Competências

Objetivo geral do projeto/proposta: Com o auxílio dos mais renomados profissionais do mercado, nosso programa de treinamento tem como objetivo ampliar e aprimorar os conhecimentos e habilidades dos colaboradores da oi, complementando sua formação e qualificando-os para atuar de forma otimizada na prestação de serviços e produtos de excelência.

Período de realização previsto: 12 meses

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo I - Fundamentos Teóricos |
| Carga Horária | 10 horas |
| Público-alvo | Colaboradores recém-contratados ou com pouco conhecimento na área |
| Objetivo | Apresentar os conceitos teóricos fundamentais relacionados aos produtos e serviços da oi. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Introdução à oi e seus negócios  • Princípios de funcionamento dos serviços de telecomunicações  • Conceitos de banda larga, fibra óptica e telefonia móvel  • Fundamentos de atendimento ao cliente |
| Módulo II - Atendimento ao Cliente Avançado |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Colaboradores responsáveis pelo atendimento direto ao cliente |
| Objetivo | Desenvolver habilidades de atendimento ao cliente excepcionais, capacitando os colaboradores a lidar com diferentes situações e superar as expectativas dos clientes. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Técnicas de comunicação interpessoal eficaz  • Gestão de clientes difíceis  • Resolução de problemas e tomada de decisões  • Normas e regulamentações do setor de telecomunicações |
| Módulo III - Vendas e Marketing |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Colaboradores envolvidos em atividades de vendas e marketing |
| Objetivo | Fornecer conhecimento sobre técnicas de vendas e marketing eficazes, permitindo que os colaboradores promovam e vendam os produtos e serviços da oi com sucesso. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Princípios de vendas e marketing  • Técnicas de prospecção e qualificação de leads  • Estratégias de negociação e fechamento de vendas  • Marketing digital e mídias sociais |
| Módulo IV - Desenvolvimento Tecnológico |
| Carga Horária | 25 horas |
| Público-alvo | Colaboradores técnicos e de suporte |
| Objetivo | Manter os colaboradores atualizados sobre as tecnologias mais recentes e tendências do setor, garantindo que eles estejam preparados para enfrentar os desafios tecnológicos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Novidades em infraestrutura de telecomunicações  • Tecnologias emergentes e seu impacto no setor  • Soluções técnicas para melhorar a experiência do cliente  • Segurança cibernética e proteção de dados |
| Módulo V - Habilidades Gerenciais |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Colaboradores com potencial de liderança |
| Objetivo | Aprimorar as habilidades gerenciais dos colaboradores, capacitando-os para liderar equipes, motivar funcionários e alcançar resultados excepcionais. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Princípios de gestão e liderança  • Planejamento estratégico e tomada de decisões  • Gestão de equipes e desenvolvimento de talentos  • Comunicação e influência |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 85 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**