Fortalecimento de Conhecimentos para Excelência na Prestação de Serviços e Produtos

Data: 22/09/2024

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: Fortalecimento de Conhecimentos para Excelência na Prestação de Serviços e Produtos

Objetivo geral do projeto/proposta: Propiciar aos colaboradores da oi conhecimentos e habilidades essenciais para otimizar a prestação de serviços e produtos, atuando de forma proativa e com excelência em todas as etapas do processo.

Período de realização previsto: A definir

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |  |
| --- | --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** | |
| **Módulo 1: Fundamentos da Excelência em Serviços** | |
| Carga Horária | 16 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores envolvidos na prestação de serviços |
| Objetivo | Fornecer uma base sólida sobre os princípios e práticas de excelência em serviços, com foco em atendimento ao cliente, comunicação eficaz e resolução de problemas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Conceitos e fundamentos da excelência em serviços  • Técnicas avançadas de atendimento ao cliente  • Comunicação interpessoal e relacionamento com o cliente  • Lidando com clientes desafiadores e reclamações  • Resolução de problemas e tomada de decisão |
| **Módulo 2: Gestão de Produtos e Serviços** | |
| Carga Horária | 24 horas |
| Público-alvo | Gerentes de produto, gestores de serviços e líderes de equipe |
| Objetivo | Ampliar o conhecimento sobre gestão de produtos e serviços, incluindo planejamento, desenvolvimento, lançamento e melhoria contínua. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Princípios e práticas de gestão de produtos  • Ciclo de vida do produto e gestão de serviços  • Estratégias de lançamento e posicionamento de produtos  • Análise de mercado e pesquisa de clientes  • Gestão de qualidade e melhoria contínua |
| **Módulo 3: Habilidades Técnicas e Ferramentas para Prestação de Serviços** | |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Colaboradores responsáveis pela execução técnica de serviços e produtos |
| Objetivo | Aprimorar as habilidades técnicas e o conhecimento de ferramentas essenciais para a prestação eficiente e eficaz de serviços e produtos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Ferramentas e técnicas específicas para a prestação de serviços  • Gestão de projetos e metodologias ágeis  • Princípios de desenvolvimento e manutenção de software  • Gestão de infraestrutura e segurança da informação  • Uso de ferramentas colaborativas e de comunicação |
| **Módulo 4: Ética e Responsabilidade Profissional** | |
| Carga Horária | 8 horas |
| Público-alvo | Todos os colaboradores |
| Objetivo | Reforçar a importância da ética e da responsabilidade profissional na prestação de serviços e produtos, promovendo comportamentos éticos e conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • Códigos de ética e padrões de conduta  • Responsabilidade social e ambiental  • Confidencialidade e proteção de dados  • Gestão de conflitos de interesse  • Implicações legais e regulatórias |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 68 horas

Valor do investimento: A definir

**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.

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos.

**Atenciosamente,**

**Senac**