Programa de Desenvolvimento de Competências

(Data)

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 Desenvolvimento de Competências

Objetivo geral do projeto/proposta: Ampliar e aprimorar as competências técnicas e práticas dos profissionais da empresa oi, visando otimizar a prestação de serviços e produtos, elevando os padrões de qualidade e atendimento ao cliente.

Período de realização previsto: Novembro de 2023 a Fevereiro de 2024

**Detalhamento do projeto/proposta:**

|  |
| --- |
| **DETALHAMENTO DA PROPOSTA** |
| Módulo 1: Fundamentos de Atendimento ao Cliente |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais envolvidos no atendimento ao cliente |
| Objetivo | Fortalecer os conceitos de excelência no atendimento, aprimorar as habilidades de comunicação e desenvolver estratégias para lidar com clientes desafiadores. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Conceitos e princípios de atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de reclamações e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Atendimento em situações de pressão e estresse'] |
| Módulo 2: Técnicas de Vendas e Negociação |
| Carga Horária | 25 horas |
| Público-alvo | Profissionais de vendas e negociação |
| Objetivo | Desenvolver habilidades de prospecção, qualificação e fechamento de vendas, utilizando técnicas de persuasão e negociação avançadas. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Conceitos e princípios de atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de reclamações e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Atendimento em situações de pressão e estresse'] |
| Módulo 3: Gestão de Projetos e Processos |
| Carga Horária | 20 horas |
| Público-alvo | Gestores de projetos e processos |
| Objetivo | Aprimorar a capacidade de planejamento, execução e controle de projetos, utilizando metodologias ágeis e ferramentas de gestão de processos. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Conceitos e princípios de atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de reclamações e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Atendimento em situações de pressão e estresse'] |
| Módulo 4: Desenvolvimento Pessoal e Liderança |
| Carga Horária | 15 horas |
| Público-alvo | Todos os profissionais |
| Objetivo | Fortalecer as competências de autogestão, liderança e trabalho em equipe, promovendo o crescimento pessoal e profissional. |
| Conteúdo Programático (ementa) | • ['Conceitos e princípios de atendimento ao cliente', 'Técnicas de comunicação eficaz', 'Gestão de reclamações e resolução de problemas', 'Atendimento personalizado e segmentado', 'Atendimento em situações de pressão e estresse'] |

**Atribuições/responsabilidades do Senac:**

..........

**Atribuições/responsabilidades da empresa:**

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

Carga horaria total do projeto: 80 horas

Valor do investimento: R$ 12.000,00

**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**