

Porto Alegre, 07 de junho de 2024.

|                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Cliente: Assembleia Legislativa do RS | De: Senac-RS                      |
| CNPJ: 88.243.688/0001-81              | CNPJ: 03.422.707/0001-84          |
| Setor: Desenvolvimento e Treinamento  | Unidade/Setor: Núcleo de Negócios |
| A/C: Sra. Gisa Monza                  | Nome: Patricia Marinho            |
| Tel.: (51) 3210.2506                  | Tel.: 51 3284-2000                |
| Cel:                                  | Cel.: 51 9.9003.6586              |
| E-mail: escola.ensino@al.rs.gov.br    | E-mail: pcmarinho@senacrs.com.br  |

## PROPOSTA COMERCIAL NºQUO-08109-L0F6Z3

O SENAC-RS, Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial, por meio do NÚCLEO DE NEGÓCIOS, apresenta, a seguir, proposta de Solução Educacional, com base no levantamento de necessidades realizado junto a sua organização, com a possibilidade de adequações futuras, se forem necessárias. O Senac Soluções Corporativas propõe um atendimento personalizado e a sua qualidade foi atestada pelas maiores empresas do Estado. Com a presente proposta, esperamos atender sua necessidade.

Colocando-nos à disposição para os ajustes que porventura sejam necessários.

### Workshop Atendimento de Excelência

#### OBJETO

Ministrar capacitação de 01 (uma) turma do workshop “Atendimento de Excelência” para até 30 (trinta) participantes.

#### PÚBLICO-ALVO

Servidores, estagiários, Deputados da Assembleia Legislativa do RS, indicados pela Escola do Legislativo.

#### OBJETIVOS:

Estruturar os conceitos do atendimento com excelência, polidez e empatia na comunicação verbal e escrita.

Aplicar técnicas de atendimento para posturas e comportamentos assertivos no atendimento a clientes internos e externos.

Despertar o valor a ser entregue no atendimento de excelência presencial, on line ou por telefone.

Fomentar os princípios da postura ética e da etiqueta profissional na qualidade do atendimento.

## CONTEÚDOS:

O que é o atendimento com excelência?

Princípios fundamentais para um bom atendimento

Polidez e empatia na comunicação

Comunicação verbal e escrita

Que tipo de atendente eu sou? Postura e tom de voz na comunicação eficaz

Script de abordagem para o atendimento presencial, on line e por telefone.

Inteligência emocional

Etiqueta empresarial

Ética profissional

Diversidade e Inclusão no atendimento de Excelência

**Metodologias adotadas:** O trabalho acontece na carga horária destinada a cada tema e os participantes são convidados a refletir sobre a aplicação real das práticas em seu cotidiano, com uso e processamento de ferramentas para aceleração de resultados no campo profissional.

## ESPECIFICAÇÕES

**Número de turmas:** 01 turma;

**Número de participantes por turma:** até 30 participantes;

**Carga horaria por turma:** 12 horas distribuídas em 4 encontros de 3 horas, cada um que devem ser gravados;

**Local de realização:** ALRS

**Material Didático:** Não incluso;

**Período de Realização/Cronograma:** a combinar;

**Horário:** a combinar;

**Prazo para início das atividades:** a combinar;

**Documentos necessários para a matrícula:** ficha de matrícula preenchida;

**Formato:** Presencial;

**Prazo para início das atividades:** Até 20 dias a contar da formalização da aprovação da proposta.

**Frequência para certificação:** 75% de frequência;

**Documentos necessários para a matrícula e certificação:** Preenchimento completo da ficha de matrícula assinada pelo aluno.

## RESPONSABILIDADES:

### Cabe ao SENAC-RS:

Disponibilizar **docente(s) habilitado** para ministrar a capacitação e arcar com todas as despesas vinculadas a este(s) profissional(is), tais como: remuneração, encargos sociais, deslocamentos, hospedagem e alimentação (se houver), entre outros;

Aplicar a **pesquisa de satisfação** dos participantes e disponibilizar os resultados.

Conceder **Certificado** aos participantes que estiverem devidamente matriculados, atenderem aos requisitos de frequência mínima e aproveitamento.

Autorizar a disponibilização das aulas gravadas e os respectivos conteúdos projetados nas aulas (power point ou similar) na plataforma Moodle da Assembleia Legislativa para os deputados, servidores e estagiários da Casa acessarem de forma ilimitada sem prazo determinado.

O Senac, enquanto Controlador, nos termos do art. 5, inciso IV, da Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), coleta e promove tratamento de dados pessoais do(s) Contratante(s) nas hipóteses previstas nos arts. 7º, 10 e 11, II, desta lei, em especial, para fins de execução do objeto do contrato, cumprimento de obrigações legais e regulatórias, bem como para o exercício de direitos e atendimento de seus interesses legítimos, observadas as estritas finalidade e necessidade de tratamento, obrigando-se pelo integral cumprimento desta legislação, adotando todas as cautelas e medidas de proteção e segurança de dados pessoais.

### Cabe ao CONTRATANTE:

Disponibilizar **equipamentos e/ou materiais**, conforme descrição acima;

Providenciar a **documentação necessária para matrícula** dos participantes;

**Disponibilizar local para realização da turma;**

**Indicar os participantes e comunicar da capacitação a ser realizada;**

**Efetuar o pagamento ao Senac-RS, no valor e na data acordada, mediante recebimento da nota fiscal emitida pelo Senac-RS.**

## DIFERENCIAIS PARA QUEM ADQUIRE PRODUTOS COM A MARCA SENAC

- ☐ **Dispensa de Licitação:** os serviços do SENAC não necessitam de procedimentos licitatórios para sua contratação por órgãos públicos. A licitação é dispensável na "contratação de instituição nacional, sem fins lucrativos, incumbida regimental ou estatutariamente da pesquisa, do ensino ou do desenvolvimento institucional, científico ou tecnológico, desde que a pretensa contratada detenha inquestionável reputação ético-profissional" (Conforme o inciso XIII, do art. 24 da Lei nº. 8.666, de 21/6/1993); adaptada a nova lei 14.133/2021.
- ☐ Tecnologia própria de ensino com a garantia da marca SENAC;
- ☐ Docentes devidamente preparados, com plena atuação e atualização sobre as principais tendências do mercado de trabalho;

- ☐ Criteriosa metodologia e dinâmica de ensino, adequadas às características do curso;
- ☐ Avaliações durante o treinamento, visando medir o grau de aprendizagem e de satisfação dos alunos;
- ☐ Certificação nacionalmente reconhecida;
- ☐ Certificação ISO 9001:2015.

#### INVESTIMENTO

**Investimento total:** R\$ 9.850,00 (nove mil e oitocentos e cinquenta reais).

**Condições de pagamento:** Parcela única por turma, com vencimento no dia 10 do mês subsequente à realização das aulas do período executado da turma.

**Validade da Proposta:** 30 dias a contar da emissão desta.

#### *Qualificação Profissional*

***Um investimento com retorno garantido para sua empresa!***

Atenciosamente,

Patricia Marinho  
Soluções Corporativas  
Núcleo de Negócios