

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX

PROPOSTA

Atendimento Empresa
COMPANHIA DE SANEAMENTO MUNICIPAL - CESAMA

Treinamento Empresarial – online/ao vivo
Desenvolvimento de Recepcionistas

02 de Outubro de 2020

rev.01

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX**Contratante:****À****COMPANHIA DE SANEAMENTO MUNICIPAL - CESAMA.****CNPJ:** 21.572.243/0001-74**Responsável:** Meire Mello Condé**Endereço:** Avenida Barão do Rio Branco, Nº 1843 / 9 e 10 Andares - Centro – J. Fora – Minas Gerais - CEP: 36013-020.**Telefone (s):** (32) 36929156**E-mail:** mconde@cesama.com.br

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX

Sumário

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | APRESENTAÇÃO | 4 |
| 2 | OBJETIVO DESTA ATUAÇÃO | 4 |
| 3 | PRODUTOS / CONDIÇÕES / METODOLOGIA / FREQUENCIA / CERTIFICAÇÃO ... | 4 |
| 4 | RESPONSABILIDADE DAS PARTES | 4 |
| 4.1 | Cabe ao contratante: | 4 |
| 4.2 | Cabe ao contratado: | 5 |
| 4.3 | Observações Gerais: | 5 |
| 5 | INVESTIMENTO / forma de contratação / pagamento / data-horário | 5 |
| 5.1 | INFORMAÇÕES IMPORTANTES: | 5 |
| 6 | VALIDADE DA PROPOSTA-PROJETO | 5 |
| 7 | RESPONSÁVEL PELA INTERLOCUÇÃO | 6 |
| 8 | ACEITE..... | 6 |

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX

1 APRESENTAÇÃO

A Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais – FIEMG, por meio de sua unidade Regional Zona da Mata, possui entre seu portfólio de serviços soluções em treinamentos empresariais, proporcionando aprimoramento profissional e contribuindo para melhoria organizacional e desenvolvimento industrial e empresarial de nossa região.

O foco principal é fornecer treinamentos que transformam os complexos padrões empresariais em aplicações práticas de análise de negócios, gerenciamento e gestão. Os treinamentos têm como objetivo desenvolver e melhorar conhecimento e habilidade dos alunos e conseqüentemente melhorar seu desempenho, trazendo resultados duradouros às organizações.

Contando com um grupo de consultores / instrutores, altamente qualificados a FIEMG Regional Zona da Mata, disponibiliza produtos e serviços de alta qualidade para empresas e instituições de nossa região.

2 OBJETIVO DESTA ATUAÇÃO

Apresentar possibilidade de atendimento de demanda do Contratante, através de serviços especializados FIEMG Regional Zona da Mata.

Que ao final dos trabalhos os participantes possam:

- Estar atualizados acerca dos assuntos abordados;
- Ter ampliado seus conhecimentos e se desenvolvido profissional e pessoalmente;
- Ter maior consciência de suas responsabilidades e atividades empresariais;
- Atuar como agentes contribuintes para o desenvolvimento estratégico da Contratante.

3 PRODUTOS / CONDIÇÕES / METODOLOGIA / FREQUENCIA / CERTIFICAÇÃO

Treinamento empresarial ON-LINE / Ao vivo: **Desenvolvimento de Recepcionistas.**

** Esta proposta considera a realização do trabalho com transmissão via internet através da plataforma Microsoft Teams, competindo à FIEMG, organizar e disponibilizar link de acesso, assim como orientar sobre a utilização do referido software.

** É de responsabilidade do Contratante a instalação do software (aplicativo), acesso e requisitos mínimos de navegação na Internet, que garantirão a perfeita participação no treinamento, não tendo a FIEMG responsabilidade por dificuldades ocorridas originadas por estes procedimentos.

** O trabalho será realizado de acordo com a metodologia FIEMG com conteúdo que estimule a motivação, a persistência e alta performance do participante:

** Aulas expositivas, compostas por exposição dialogada, análises, cases, exercícios, e constantes momentos para esclarecimento de dúvidas.

** É prevista entrega de material didático digital a cada um dos participantes.

** É prevista a entrega certificados digitais a alunos que cumprirem:

- 100% da carga horária obrigatória para treinamentos com até 06h e 08h de duração;
- 75% de carga horária obrigatória para treinamentos com mais de 08h de duração.

4 RESPONSABILIDADE DAS PARTES

4.1 Cabe ao contratante:

- a) Disponibilizar informações necessárias para boa evolução e andamento do trabalho;
- b) Definir responsável pela negociação, condução e acompanhamento do trabalho;
- c) Respeitar o cronograma de atendimento previamente estabelecido;
- d) Efetuar os pagamentos conforme acertado em Contrato de Adesão, atendendo valores e prazos acordados, sem prejuízo aos resultados;
- e) Realizar a instalação, acesso e possuir requisitos mínimos de navegação na Internet, que

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX

- garantirão a perfeita participação.
- f) Aprovar currículo de professor / Instrutor FIEMMG para condução do treinamento;
Comunicar com antecedência mínima de 01 semana qualquer alteração ocorrida que inviabilize a execução dos trabalhos anteriormente acertados.

4.2 Cabe ao contratado:

- g) Respeitar cronograma de atendimento previamente estabelecido entre as partes;
- h) Definir o planejamento global do trabalho, e realiza-lo conforme previsto e planejado;
- i) Fornecer todas as informações pertinentes ao trabalho solicitadas pelo contratante;
- j) Elaborar apresentações, apostilas e demais materiais que serão utilizados na aplicação de cada trabalho;
- k) Conduzir os programas propostos através do professor / instrutor, comprometendo-se a tratar as informações e dados colhidos dentro das normas de sigilo absoluto;
- l) Comunicar com antecedência mínima de 01 semana qualquer alteração ocorrida que inviabilize a execução dos trabalhos anteriormente acertados.
- m) Organizar o evento, disponibilizar link de acesso e realizar o trabalho com transmissão via internet através da plataforma Microsoft Teams.
- n) Orientar sobre o acesso ao referido software.
- o) Fornecer Material Didático e Certificados no formato Digital.

4.3 Observações Gerais:

A FIEMMG e seus professores são responsáveis pela manutenção do aspecto confidencial de quaisquer informações recebidas, processadas e geradas durante o treinamento, se comprometendo a não ceder, comentar ou repassar a terceiros quais informações ou documentos sem prévia autorização da Contratante.

Profissionais FIEMMG destacados para aplicação de cada trabalho:

Profissional com devida formação e experiência necessárias à aplicação do trabalho proposto.

5 INVESTIMENTO / FORMA DE CONTRATAÇÃO / PAGAMENTO / DATA-HORÁRIO

O investimento será realizado em **01 parcela**, no valor de **R\$ 1.300,00** (Hum mil e trezentos reais), através de **boleto bancário** emitido pela FIEMMG Regional Zona da Mata, vencendo em **28 dias** após a conclusão do trabalho.

| Treinamento | Quant. Turmas | Vagas Contratadas | Carga Horária | Local | Dia / Horário | Investimento |
|-----------------------------------|---------------|-------------------|--|--|---------------|--------------|
| Desenvolvimento de Recepcionistas | 01 | Até 05 vagas | 06h/aula (divididas em 03 períodos de 02h). | On-line Ao vivo via Microsoft Teams | À definir | R\$ 1.300,00 |

5.1 INFORMAÇÕES IMPORTANTES:

Atenção: A FIEMMG Regional Zona da Mata, é uma instituição desobrigada da emissão de nota fiscal. Em substituição a este, após a quitação do boleto de investimento, é emitido recibo de pagamento com identificação completa das partes.

6 VALIDADE DA PROPOSTA-PROJETO

Solicitamos, por gentileza, que nos retornem no prazo máximo de **05 dias**, contados do recebimento dessa proposta, para que possamos realizar a organização dos trâmites necessários à perfeita execução do trabalho.

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX**7 RESPONSÁVEL PELA INTERLOCUÇÃO**

Marcelo F. Reis | Agente de Relações com o Mercado
Comercial

FIEMG – Federação das Indústrias de Minas Gerais

Tel: +55 (32) 3234-7043 | Cel. +55 (32) 9 9834-8582

mfreis@fiemg.com.br | www.fiemg.com.br

Gilmar C. Peixoto | Analista de Rel. Empresariais

FIEMG - Regional Zona da Mata - Juiz de Fora – MG

Sistema FIEMG

Tel.: 55 32 32491028 - Cel.: 55 32 988748256

gpeixoto@fiemg.com.br | www.fiemg.com.br

8 ACEITE

ESTAMOS DE ACORDO COM AS CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NA PROPOSTA.

Data: _____

Nome Responsável pela Empresa: _____

Assinatura Responsável pela Empresa: _____

NOTA: Esta proposta deverá retornar assinada para continuidade.

PROPOSTA XXXXXXXXXXXXXXXX**Anexo I – Ficha Técnica**

Treinamento FIEMG: **Desenvolvimento de Recepcionistas.**

OBJETIVO:

Identificar e desenvolver habilidades e atitudes para um atendimento de excelência, reconhecendo a importância do papel do atendente recepcionista na valorização dos produtos e serviços e de sua significância no sucesso da organização.

OBJETIVO:

Colaboradores dos setores de atendimento e recepção.

CARGA HORÁRIA / APLICAÇÃO:

06 Horas aula, divididas em 03 encontros (horário comercial), de 02h cada. Transmissão on-line / ao vivo através da plataforma Microsoft Teams.

PROGRAMA:

- Contexto mercadológico: O cliente no passado versus novas exigências e expectativa do cliente atual.
- Os motivos pelo qual se perdem clientes.
- Perguntas que devemos fazer para conhecer o cliente e suas expectativas.
- Como lidar com reclamações do cliente: Para que serve as reclamações.
- Cliente externo e cliente interno.
- Razões para a excelência no atendimento.
- Atendimento – Você é o presidente da empresa.
- Requisitos básicos para o profissional de atendimento: Inteligência Emocional e conhecimento técnico.
- Importância da postura, auto imagem, motivação e atitude.
- Os cuidados especiais que devemos ter na hora do atendimento.
- Comunicação assertiva.
- Ética.
- Trabalho em equipe.
- Fortalecimento de relacionamentos.

PROFESSOR DESTACADO:

Bedsen Rocha; Psicólogo, coaching, especialista em Recursos Humanos, Gestão Estratégica de pessoas e Marketing.

FIEMG Regional Zona da Mata.

PROPOSTA DE
**EDUCAÇÃO
CORPORATIVA**



021/2020

Apresentação:

Com gestão privada, sem fins lucrativos e existência prevista no Art. 240 da Constituição Federal o SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – SENAC EM MINAS, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, criado pelo Decreto-Lei n.º 8.621 de 10 de janeiro de 1946, regulamentado pelo Decreto n.º 61.843 de 05 de dezembro de 1967, alterado em 2008 pelo Decreto n.º 6.633 atua a 73 anos em Minas Gerais, com o objetivo de levar qualificação profissional ao maior número de pessoas.

Devido à grande extensão territorial do estado, que é o quarto com maior área territorial do país, a instituição distribuiu suas unidades estrategicamente em cinco regionais: capital, norte/leste, sul, triângulo e zona da mata. Assim, a organização da oferta dos cursos extrapola nossas unidades educacionais. Cabe destacar, que nos municípios onde não possuímos unidades próprias atuamos por meio de parcerias e da utilização das carretas, que são salas de aulas sobre rodas.

Dados da Unidade Senac

| | |
|-------------------|---|
| Consultor: | Renata De Almeida Bernardo Costa |
| Unidade: | Juiz de Fora |
| Regional: | Zona da Mata |
| CNPJ: | 03.447.242/0012-79 |
| Endereço: | Avenida Barão do Rio Branco 3330 Centro |

Dados do demandante

| | |
|----------------------|---|
| Razão social: | Companhia de Saneamento Municipal – CESAMA |
| CNPJ: | 21.572.243/0001-74 |
| Endereço: | Av. Barão do Rio Branco 1843, Andares 9,10,11 - Centro -Juiz de Fora – MG |
| Responsável: | Meire Melo Conde – Supervisão de treinamento e Desenvolvimento de Pessoas (DERH) |
| Contatos: | (32) 3692-9156 mconde@cesama.com.br |

Conheça as etapas do Desenvolvimento de Soluções Educacionais do Senac

Nossa experiência a serviço do seu negócio



Programa de Treinamento

Workshop: Recepção e Secretariado

Carga horária: 12 horas

Objetivo:

Proporcionar aos participantes a vivência de situações facilitadoras por meio de simulações e estudos de caso, para promover ações estratégicas para o profissional de secretariado na administração dos negócios da empresa.

Conteúdo:

1. Compreendendo a atuação da secretária
2. Postura ética na empresa
3. Código de ética da profissão
4. Importância do sigilo profissional

5. Organização do local de trabalho
6. Atendimento a clientes internos e externos
7. Atendimento telefônico
8. Agenda
9. Follow Up - acompanhamento de um processo após a execução da etapa inicial
10. Arquivo
11. Reuniões;

Pré-requisito:

- Ser maior de 16 anos;
- Apresentar CPF ou documento com número de registro de CPF;

Investimento

| Descrição | Ch | Quant. de Turmas | Quant. De alunos por turma | Valor por Turma | Valor Total | Período De Realização | Respons. Insumos (Senac ou Contratante) |
|--|------------|------------------|----------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------|---|
| Workshop: Recepção e Secretariado | 12h | 01 | Até 20 | R\$3.100,00 | R\$3.100,00 | Vigência do Contrato | Sem Insumos |
| Total | | | | | | | |

Informações Gerais

- **Certificação:** será concedida aos alunos que obtiverem no mínimo 75% de frequência nos cursos e 100% de frequência em palestras e workshops, que desenvolverem as competências necessárias às atividades inerentes ao treinamento e que estiverem com a documentação regularizada no Sistema Educacional do Senac.
- O certificado de conclusão é entregue após 15 dias úteis do término dos Workshops, cursos e palestras aos alunos que cumprirem os requisitos acima.
- **Fica sob a responsabilidade da contratante encaminhar ao Senac a relação dos participantes e a documentação necessária do aluno com até 05 (cinco) de antecedência da data de início de cada ação.**
- Os valores descritos acima são fixos por turma, ou seja, caso a contratante encaminhe um número menor de participantes não haverá alteração no valor total da turma.
- O local de realização da ação educacional será indicado pelo contratante na cidade de Juiz de Fora e será avaliado pela equipe do Senac.
- O valor descrito na tabela acima não inclui serviço de *coffee break* e auxílio-transporte para os participantes.
- O fiscal do contrato por parte do Senac será o Diretor da unidade.

Informações de Pagamento

| | Forma de faturamento | Condição de pagamento |
|---|-----------------------------------|-----------------------|
| x | Ao final de cada ação educacional | 30x60x90 |

| | Forma de pagamento |
|---|--------------------|
| x | Boletos bancários |

Esta proposta é válida por 180 dias.

Juiz de Fora ,30 de setembro de 2020.

Renata A. Bernardo Costa

Consultora de Relacionamento

E-mail: renata.bernardo@mg.senac.br

Tel.: (32) 3690-4711 / (32) 98468-6457 / (32) 99905-0796

Gerência Comercial – CEP Juiz de Fora

Administração Regional Minas Gerais

Autorizações / Assinaturas

| Consultor de Relacionamento | Diretor do CEP |
|-----------------------------|-----------------------|
| _____ / _____ / _____ | _____ / _____ / _____ |
| Supervisor Pedagógico | |
| _____ / _____ / _____ | |

PROPOSTA DE TREINAMENTOS

Data: 05/10/2020

| | |
|---|--|
| Contato: Sra. Meire Mello | Consultor: Adilane Alves |
| Empresa: Cesama | Empresa: Treinar Capacitação e Desenvolvimento Profissional |
| E-mail: mconde@cesama.com.br | Telefone: (31) 2533-7020 |
| Telefone: (32) 3692-9156 | CNPJ: 24.736.096/0001-19 |

NOSSA HISTÓRIA:

A treinar é um Centro de Treinamento em Tecnologia e Desenvolvimento Profissional presente no mercado há 26 anos. Durante este período, capacitamos mais de 150.000 alunos. O maior diferencial de nossos cursos é o foco na prática e na real preparação do profissional e estudante para o mercado.

CURSOS:

- Informática Básica para crianças, jovens, adultos e Melhor Idade
- Microsoft Office – Word, Excel, Access, PowerPoint e outros
- Projetos - Primavera, MS Project e PMI
- AutoCAD - Básico, Avançado e 3D
- Design Gráfico e Design WEB
- Cursos de Cabeamento estruturado e Fibra Óptica Furukawa
- Linguagens de Programação diversas
- Banco de Dados – Oracle e SQL
- Redes (Windows Server, Linux, Segurança em Redes e Tecnologia de Redes)
- Governança de TI – Itil V3 e Cobit
- Cursos de Desenvolvimento Profissional
- Outros cursos (consulte)

CURSOS VIP:

Instrutor exclusivo para o cliente, onde adequamos os conteúdos, os dias e horários das aulas de acordo com a disponibilidade do cliente e/ou empresa*.

PROPOSTA DE TREINAMENTO:

| Treinamento | Carga Horária | Valor total para 4 pessoas |
|--|---------------|---|
| RECEPCIONISTA – ONLINE Curso turma fechada para até 4 pessoas, sendo aulas ao vivo pela Web. | 16 Horas | R\$ 1.800,00 (Um mil e oitocentos Reais) |
| RECEPCIONISTA – PRESENCIAL Curso turma fechada ministrado In Company em Juiz de Fora para até 4 pessoas. | 16 Horas | R\$ 3.400,00 (Três mil e quatrocentos Reais) |

Obs.: Para aulas Online o ambiente é virtual, com aulas ao vivo no formato de conferência pela web.
Local: Você pode fazer de qualquer local desde que tenha um computador com acesso à Internet e multimídia.
Inclui: apostila digital, certificado, suporte técnico que auxiliam antes e durante as aulas, instrutores preparados e treinados para formato conferência.
Como funciona o Live?
Tem o formato de uma sala de aula, com instrutor e alunos, onde todos se ouvem, se falam, mas não se vêem.
Tira dúvidas por chat e por voz.
O aluno LIVE se conecta à uma máquina de sala de aula, preparada exclusivamente para ele, fazendo os laboratórios da mesma forma que os alunos presenciais.
Você economiza com tempo e gastos com deslocamento, garantindo conforto e comodidade.
A mesma qualidade do curso presencial agora no formato à distância.
Caso você tenha problemas de conexão ou precise faltar, não se preocupe, pois, disponibilizaremos gravação.

Formas de pagamento: Boleto Bancário, depósito Bancário, Nota de Empenho e Cartão de crédito.

Vantagens de Treinar os colaboradores em uma empresa de tradição e qualidade reconhecida:

- Os melhores instrutores do mercado, todos com vasta experiência em treinamentos e prática de mercado;
- Material didático sempre atualizado;
- Garantia de aprendizagem; caso não fique satisfeito ou não tenha conseguido assimilar todo o conteúdo do curso a treinar te dá até 6 meses para refazer o curso, respeitando a disponibilidade de turmas;
- Certificado reconhecido em todo o Brasil;
- Infraestrutura de ponta;
- Grande quantidade de alunos e turmas, permitindo flexibilidade em sua logística de treinamento;
- Disponibilidade para ministrar treinamentos em qualquer local do país.
- Avaliações de todos os treinamentos no padrão da Treinar ou de acordo com a necessidade do cliente.

“Tradição e qualidade em aprendizado desde 1992.”

PARCEIROS:



SOMOS AUTORIZADOS:



Agradecemos pelo interesse em nossos serviços e colocamo-nos a disposição para quaisquer outras informações.

Atenciosamente,

Adilane Alves Matos
+55 31 2533-70218

Recepcionista

Carga horária:

16 horas

Objetivo:

Capacitar profissionais para recepcionar, atender, direcionar e dar suporte organizacional aos participantes de eventos, por meio de técnicas e conduta profissional que permitem responder às solicitações e administrar adversidades, de forma assertiva e dinâmica, visando garantir a satisfação de todos os envolvidos no evento.

Conteúdo Programático:**Módulo 1**

- A Recepção e sua Importância
- Cultura Organizacional
- Ética

Módulo 2

- Funções na Recepção
- A Postura do Recepcionista
- Qualidades Pessoais
- Boa Comunicação
- Boa Memória

Módulo 3

- Técnicas de Atendimento ao Cliente Externo
- Relacionamento com o cliente interno
- Trabalho em Equipe

Módulo 4

- Gestão de Conflitos
- Motivação Pessoal

Metodologia:

Expositiva, dialogada, cases e dinâmicas de grupo.

Jogos Empresariais
Estudo de caso
Filme/Vídeo