ESCLARECIMENTOS
Nº 2

PREGÃO ELETRÔNICO 9/2022

Questionamento:
A respeito do curso introdutório que deverá ser oferecido para as funcionárias, poderá ser realizado a distância, via reunião virtual ou precisa ser presencial? Caso seja necessários ser presencial, pode se utilizar algum espaço/instalação da contratante para tanto? Ademais, as informações que o órgão precisa que sejam cobertas e repassadas as telefonistas serão fornecidas pela contratante?

Resposta:
O treinamento tem como objetivo principal passar os conhecimentos técnicos-operacionais dos equipamentos de telefonia.

Além disso, o treinamento deverá cobrir:

1. O TREINAMENTO INTRODUTÓRIO contemplará, no mínimo, o seguinte conteúdo programático (item 8.3 do Termo de Referência):

a) Apresentação do Tribunal;
b) A missão do Tribunal;
c) Relacionamento com o cliente:
- O ambiente;
- Cliente Interno x Cliente Externo;
- Quem são os clientes de nossa organização;
- As expectativas dos nossos clientes;
- Como atender um cliente insatisfeito.
d) Módulo comportamental:
- Comunicação verbal;
- Linguagem corporal;
- Percepção;
- Postura x Imagem (como sou visto);
- Trabalho em equipe;
e) Módulo de Higiene Pessoal:
- O que é Higiene;
- Objetivos da boa higiene;
- Os Riscos da falta de Higiene;
- Asseio e Conservação do Ser;
- Profissão x Higiene (destacando os benefícios pessoais da boa apresentação pessoal);
- Higiene – Vantagens para todos;
- O uso do uniforme.
f) Segurança no Trabalho;

1. O uso dos Equipamentos de Proteção Individual e Coletivo;

2. Noções sobre a responsabilidade sócio ambiental: coleta seletiva e uso racional de recursos e equipamentos;

3. Direitos trabalhistas em geral, inclusive noções sobre a atuação do sindicato, acesso a informações sobre FGTS e Previdência, prazos legais para pagamento de obrigações trabalhistas, etc.

Caso a empresa consiga cobrir o conteúdo de forma virtual não há impedimentos.

Curitiba, 7 de março de 2022.

Alexandro Furquim
Pregoeiro