

**ERRATA Nº 01 DA NOTIFICAÇÃO Nº 49/2021 - FICHA TÉCNICA DE DEMANDA
QUALIFICAÇÃO DE EQUIPES QUE ATUAM NO SETOR TURÍSTICO**

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do **EDITAL DE INOVAÇÃO ABERTA EM PRODUTOS E SERVIÇOS DO SEBRAE/BA**, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a seguinte alteração na Ficha Técnica de Demanda do Produto “QUALIFICAÇÃO DE EQUIPES QUE ATUAM NO SETOR TURÍSTICO”.

Onde se lê:

INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO)	<ul style="list-style-type: none">• Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10);• Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10);• NPS $\geq 7,0$ (de 0 a 10);• Percepção do aprendizado $\geq 8,0$ (de 0 a 10).
CARGA HORÁRIA	<ul style="list-style-type: none">• Mínima de 20 horas;• Máxima de 60 horas.

Leia-se:

INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO)	<ul style="list-style-type: none">• Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10);• Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10);• NPS $\geq 70,0$ (de 0 a 100);• Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (Sim/Não);• Percepção do aprendizado $\geq 8,0$ (de 0 a 10).
CARGA HORÁRIA	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante).

Salvador/BA, 15 de fevereiro de 2023.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do
Edital de Inovação Aberta em Produtos e Serviços do Sebrae/BA

NOTIFICAÇÃO Nº 49/2021 - QUALIFICAÇÃO DE EQUIPES QUE ATUAM NO SETOR TURÍSTICO

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do **EDITAL DE INOVAÇÃO ABERTA EM PRODUTOS E SERVIÇOS DO SEBRAE/BA**, no uso de suas atribuições, por meio da sua Presidente e demais membros da Comissão, vem informar a publicação da Ficha Técnica de Demanda do Produto **“QUALIFICAÇÃO DE EQUIPES QUE ATUAM NO SETOR TURÍSTICO”**.

DEMANDA DE PRODUTO	Curso para qualificação de profissionais e equipes que atuam no setor turístico acerca de normas de qualidade e orientações para melhoria do atendimento, com recomendações de treinamentos. Podem ser utilizadas em ações junto a Prefeituras para qualificação da atividade no local.		
ÁREA	Recursos Humanos.	SUBÁREA	Desenvolvimento e Treinamento de Pessoas.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou Remoto (<i>Online</i>). Curso (Instrutoria coletiva).		
OBJETIVOS	Instrutoria voltada para a qualificação de profissionais operacionais nas áreas do setor de A&B (Cozinheiro polivalente; Garçom polivalente; Manipulador de Alimentos), de Recepção (Recepcionista polivalente) de Governança (Camareira-Arrumador) e Hospitalidade.		
BENEFÍCIOS	São potenciais benefícios: <ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes dos participantes; • Abordar os resultados esperados para as respectivas ocupações, de acordo com a Norma Técnica Brasileira (ABNT-NBR); • Possibilitar a qualificação dos participantes para que possam buscar melhores oportunidades de trabalho e renda, no setor turístico; • Ampliar a possibilidade de ingresso no mercado de trabalho ligado ao setor turístico; • Qualificar o destino turístico com trabalhadores capacitados para o bem receber e serviços de excelência. 		
INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • NPS $\geq 70,0$ (de 0 a 100); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: • Sim (Sim/Não); • Percepção do aprendizado $\geq 8,0$ (de 0 a 10). 		
CARGA HORÁRIA	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante).		
PRAZO MÁXIMO	Máximo de 90 dias.		

¹ Quando se referirem a **valor numérico**: será considerada a média aritmética das notas atribuídas por todos os participantes (respondentes). No caso do **NPS**, o cálculo segue a metodologia específica.

Quando se referirem a valor **não numérico**: será considerado alcançado quando pelo menos 80% dos participantes (respondentes) indicarem o alcance.

ENTREGAS	<ul style="list-style-type: none">• Profissionais operacionais qualificados para a correta execução de suas atividades no local de trabalho;• Adequado acompanhamento e mensuração de ações de qualificação pelas equipes.
BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	A qualificação da equipe operacional é uma demanda recorrente no setor de turismo. Com este produto pretende-se apoiar os destinos turísticos na qualificação de sua força de trabalho, contribuindo para aumento da satisfação e experiência do turista.

Salvador/BA, 17 de dezembro de 2021.

Norma Lúcia Oliveira da Silva
Presidente da Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do
Edital de Inovação Aberta em Produtos e Serviços do Sebrae/BA



PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)

Este documento foi assinado digitalmente no e-DOC Web Imaging por: