

**ERRATA Nº 01 DA NOTIFICAÇÃO Nº 12/2020 - FICHA TÉCNICA DE DEMANDA
ATENDIMENTO EM ESPAÇOS TURÍSTICOS E/OU MEIOS DE HOSPEDAGEM**

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 “ATENDIMENTO EM ESPAÇOS TURÍSTICOS”.

Onde se lê:

TÍTULO DO PRODUTO	Atendimento em espaços turísticos.
DEMANDA DO PRODUTO	Oficina para qualificação do atendimento em espaços turísticos, tendo como foco a orientação e o atendimento aos empreendedores que atuam no local.
ÁREA	Atendimento Setorial.
FORMATO DO PRODUTO	Oficina Presencial.
OBJETIVOS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Contribuir para melhorar organização e um atendimento qualificado ao turista. 2. Conscientizar e orientar quanto à importância da gestão da reputação para a imagem do local e consequente aumento de turista. 3. Incentivar a cooperação para a gestão do espaço. 4. Discutir sobre valores e qualidade do atendimento. 5. Incentivar a criação de estruturas diferenciadas que aprimorem a experiência turística.
BENEFÍCIOS	<p>São potenciais benefícios da Oficina, dentre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade do atendimento ao turista; • Aumento da competitividade das empresas; • Organização dos espaços; • Promoção da cooperação; • Satisfação do turista; • Fortalecimento dos destinos turísticos.
INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)¹	<ul style="list-style-type: none"> • Assiduidade no(s) encontro (s) coletivos. $\geq 80\%$ (de 0 a 100); • Net Promoter Score (Em uma escala de 0 a 10, quanto você recomendaria o atendimento para um amigo?) $\geq 80\%$ (de 0 a 100); • Aplicabilidade $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Índice de satisfação do cliente atendido $\geq 8,0$ (de 0 a 10); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (Sim/Não).
CARGA HORÁRIA	De 03 horas a 16 horas.
PRAZO MÁXIMO	45 dias.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	A oficina é indicada para espaços como: feiras, praças, ruas, arredores de pontos turísticos.

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.

Leia-se:

TÍTULO DO PRODUTO	Atendimento em espaços turísticos e/ou meios de hospedagem.
DEMANDA DO PRODUTO	Instrutoria para qualificação do atendimento em espaços turísticos e/ou meios de hospedagem, tendo como foco a orientação e o atendimento aos empreendedores que atuam no local.
ÁREA	Desenvolvimento Setorial.
FORMATO DO PRODUTO	Presencial e/ou Online (Remota). São possíveis formatos: • 12.1/2020 - Instrutoria (atendimento coletivo): palestra ou seminário; • 12.2/2020 - Instrutoria (atendimento coletivo): curso ou oficina.
OBJETIVOS	São objetivos da Instrutoria, dentre outros: <ul style="list-style-type: none"> Contribuir para melhorar a organização e propiciar um atendimento qualificado ao turista; Conscientizar e orientar quanto à importância da gestão da reputação para a imagem do local e consequente aumento de turista; Incentivar a cooperação para a gestão de hotéis, pousadas e atrativos turísticos; Discutir sobre valores e qualidade do atendimento; Incentivar a criação de estruturas diferenciadas que aprimorem a experiência turística; Contribuir para minimizar as possibilidades de falhas nas atividades necessárias para o melhor posicionamento comercial dos hotéis, pousadas e atrativos turísticos.
BENEFÍCIOS	São potenciais benefícios da Instrutoria, dentre outros: <ul style="list-style-type: none"> Melhoria da qualidade do atendimento ao turista; Aumento da competitividade das empresas; Satisfação do turista; Identificação elementos essenciais para o sucesso na gestão comercial e de marketing digital.
INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)²	<ul style="list-style-type: none"> Índice de satisfação do cliente atendido ≥ 8 (de 0 a 10); Aplicabilidade ≥ 8 (de 0 a 10); NPS ≥ 70 (de 0 a 100); Percepção do aprendizado ≥ 8 (de 0 a 10); Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (Sim/Não).
CARGA HORÁRIA	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante, conforme formato do produto).
PRAZO MÁXIMO	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante, conforme formato do produto).
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	A instrutoria é indicada para meios de hospedagem e/ou atrativos turísticos .

Salvador/BA, 22 de setembro de 2022.

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

² 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.

**NOTIFICAÇÃO Nº 12/2020 - FICHA TÉCNICA DE DEMANDA
ATENDIMENTO EM ESPAÇOS TURÍSTICOS E/OU MEIOS DE HOSPEDAGEM**

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 “ATENDIMENTO EM ESPAÇOS TURÍSTICOS E/OU MEIOS DE HOSPEDAGEM”.

DEMANDA DE PRODUTO	Instrutoria para qualificação do atendimento em espaços turísticos e/ou meios de hospedagem, tendo como foco a orientação e o atendimento aos empreendedores que atuam no local.		
ÁREA	Desenvolvimento Setorial.	SUBÁREA	Turismo.
FORMATO DO PRODUTO	<p>Presencial e/ou Online (Remota).</p> <p>São possíveis formatos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 12.1/2020 - Instrutoria (atendimento coletivo): palestra ou seminário; • 12.2/2020 - Instrutoria (atendimento coletivo): curso ou oficina. 		
OBJETIVOS	<p>São objetivos da Instrutoria, dentre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contribuir para melhorar a organização e propiciar um atendimento qualificado ao turista; • Conscientizar e orientar quanto à importância da gestão da reputação para a imagem do local e consequente aumento de turista; • Incentivar a cooperação para a gestão de hotéis, pousadas e atrativos turísticos; • Discutir sobre valores e qualidade do atendimento; • Incentivar a criação de estruturas diferenciadas que aprimorem a experiência turística; • Contribuir para minimizar as possibilidades de falhas nas atividades necessárias para o melhor posicionamento comercial dos hotéis, pousadas e atrativos turísticos. 		
BENEFÍCIOS	<p>São potenciais benefícios da Instrutoria, dentre outros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melhoria da qualidade do atendimento ao turista; • Aumento da competitividade das empresas; • Satisfação do turista; • Identificação elementos essenciais para o sucesso na gestão comercial e de marketing digital. 		
INDICADOR(ES) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)³	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfação do cliente atendido ≥ 8 (de 0 a 10); • Aplicabilidade ≥ 8 (de 0 a 10); • NPS ≥ 70 (de 0 a 100); • Percepção do aprendizado ≥ 8 (de 0 a 10); • Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (Sim/Não). 		
CARGA HORÁRIA	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante, conforme formato do produto).		
PRAZO MÁXIMO	Variável (a ser informada pela empresa pleiteante, conforme formato do produto).		
ENTREGAS	Conteúdo instrutivo e relevante para que os participantes possam absorver e aplicar os objetivos propostos para a oficina.		

³ 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.

BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO <u>(ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)</u>	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	A instrutoria é indicada para meios de hospedagem e/ou atrativos turísticos.

Salvador/BA, 14 de outubro de 2020.

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: