

**NOTIFICAÇÃO Nº 36/2021 – PALESTRA SOBRE COMO GERAR VALOR PARA OS CLIENTES ATRAVÉS DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS**

A Comissão Especial de Cadastramento e Credenciamento do Edital de Metodologia de Terceiros Nº 01/2020, 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 **“PALESTRA SOBRE COMO GERAR VALOR PARA OS CLIENTES ATRAVÉS DE AÇÕES SOCIOAMBIENTAIS”**.

<b>DEMANDA DE PRODUTO</b>	Palestra sobre como gerar valor para os clientes através de ações socioambientais.		
<b>ÁREA</b>	Sustentabilidade.	<b>SUBÁREA</b>	Gestão Ambiental.
<b>FORMATO DO PRODUTO</b>	Presencial e/ou Remoto ( <i>Online</i> ). Instrutoria: Palestra (Coletiva).		
<b>OBJETIVOS</b>	Orientar o empresário sobre como mudanças simples nos processos da empresa podem agregar valor para os serviços ofertados, tendo como foco ações socioambientais. No campo da sustentabilidade, orientar sobre melhorias tais como: compostagem, horta, reutilização de água, redução de energia e economia circular. Já no campo social, auxiliar na identificação de possibilidades de interação com a comunidade, valorizando a economia local, tais como: utilizar o artesanato na decoração, privilegiar os produtores da região, fomentar ações de educação e ajudar na forma de divulgação para os clientes.		
<b>BENEFÍCIOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerar valor aos produtos e serviços ofertados;</li> <li>• Conquistar mais clientes.</li> </ul>		
<b>INDICADORE (S) DE RESULTADO (ETAPA 4 - APLICAÇÃO E AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)<sup>1</sup></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Índice de satisfação do cliente atendido <math>\geq 8,0</math> (de 0 a 10);</li> <li>• Aplicabilidade <math>\geq 8,0</math> (de 0 a 10);</li> <li>• NPS <math>\geq 7,0</math> (de 0 a 10);</li> <li>• Disponibilidade de pagamento pelo serviço, por parte do cliente atendido: Sim (sim/não).</li> </ul>		
<b>CARGA HORÁRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mínima: 1h;</li> <li>• Máxima: 2h.</li> </ul>		
<b>PRAZO MÁXIMO</b>	Até 1 dia.		
<b>ENTREGAS</b>	Dicas práticas de como o empresário pode implantar ações socioambientais que gerem valor para os clientes.		
<b>BAREMA DE AVALIAÇÃO DO PRODUTO (ETAPA 3 - AVALIAÇÃO DA SOLUÇÃO)</b>	Barema padrão do Edital - ANEXO VI.		

<sup>1</sup> 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.

**INFORMAÇÕES  
COMPLEMENTARES**

Temos ouvido falar do termo *ESG*, que significa *environmental* (ambiental), *social* (social) e *governance* (governança). Entendemos que o foco nesses temas está sendo gerado por uma mudança de mentalidade dos consumidores, que hoje tendem a valorizar mais as empresas que se preocupam e agem em prol da sustentabilidade ambiental e cuidado com a comunidade. Aqui propõe-se um olhar mais voltado para os 02 (dois) primeiros temas do *ESG*, certos de que empresas podem agregar valor aos seus serviços, gerando mais vendas.

Salvador/BA, 05 de agosto de 2021.

**Norma Lúcia Oliveira da Silva**  
Presidente da Comissão de Cadastramento e Credenciamento



**PROTOCOLO DE ASSINATURA DIGITAL(S)**

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