



Proposta Comercial

Atendimento humanizado

Código: 2026/0051

Status da Proposta: Aberto

Data da Proposta: 06/02/2026

Validade: 08/03/2026

Empresa

Somos Consolidar

CNPJ: 36.864.378/0001-80

Endereço: Rua Professor Eduardo Monteiro,
Morumbi, São Paulo - SP - 05614-120

E-mail: marcelo@somosconsolidar.com.br

Telefone: +55 11 99624-4448

Cliente

FACENS ASSOC.CULT.DE REN.TECN.SOROCABANA

CNPJ: 45.718.988/0001-67

Endereço: Rua José Sebastião Pereira Filho,
1425, Jardim Constantino Matucci, Sorocaba -
SP - 18085-784

E-mail: paula.eckstein@facens.br

Telefone: +55 15 3238-1188

REVELAR E CONSOLIDAR A ESSÊNCIA HUMANA NOS NEGÓCIOS

Planejar e implementar um programa de **Diversidade, Equidade e Inclusão** tornou-se um dos principais desafios das empresas. É um trabalho que muda vidas e transforma pessoas. A **Consolidar Diversidade nos Negócios** assessora as organizações no desenvolvimento da **Cultura Inclusiva** e melhoria no ambiente organizacional.

Somos uma empresa de **Soluções em Diversidade e Inclusão**, que atua desde 2.001 no mercado contribuindo com a mudança de olhar e a humanização das relações no ambiente corporativo. Por meio do aprimoramento e co-construção de **Programas de Diversidade, Equidade e Inclusão**, visa a expansão de consciência de forma sistêmica.

Nosso atendimento alcança todo o **Território Nacional e Países Latino Americanos** e nossa atuação abrange os chamados **Grupos de Afinidade** ou **Pilares da Diversidade**, como por exemplo:

Pessoas com Deficiência;
LGBTQIAPN+;
Equidade de Gênero;
Cor e Etnia;
Diversidade Geracional.

O processo de educação é baseado em experiências e vivências, com situações aplicáveis no dia a dia. O aprendizado pela Andragogia melhora a retenção do conteúdo apresentado e a internalização do conhecimento adquirido.



Itens

1 - Diversidade e Inclusão

Proposta de Letramento em Diversidade e Inclusão
Foco: Gerações (Etarismo) e Pessoa com Deficiência

Público-alvo:

Equipes de atendimento e áreas de interface direta com alunos e comunidade:
Gente e Gestão, Atendimento ao Aluno, Serviço Social, Relacionamento com Aluno, Marketing, Call Center, Secretaria e Centro de Aceleração de Carreiras.

Objetivo Geral

Promover o letramento em diversidade e inclusão, fortalecendo competências técnicas, comportamentais e comunicacionais das equipes de atendimento para atuação ética, respeitosa, acessível e alinhada à legislação, considerando a diversidade geracional e a inclusão da pessoa com deficiência.

Objetivos Específicos

Sensibilizar as equipes sobre etarismo e seus impactos no atendimento e na experiência do aluno.
Desenvolver compreensão prática sobre pessoa com deficiência, barreiras atitudinais, comunicacionais e institucionais.
Qualificar a comunicação e o relacionamento com públicos diversos.
Reduzir riscos institucionais relacionados a práticas discriminatórias.
Fortalecer a cultura de acolhimento, pertencimento e respeito à diversidade.

Formato da Capacitação

4 turmas independentes
Modalidade: online ao vivo ou presencial (ajustável conforme necessidade)
Metodologia:
Exposição dialogada
Estudos de caso reais do atendimento
Dinâmicas reflexivas
Espaço para perguntas e troca de experiências

Carga Horária

Cada turma: 2 horas
Total do projeto: 8 horas de capacitação

Conteúdo Programático

Módulo 1 – Diversidade Geracional e Etarismo no Atendimento

O que são gerações e como convivem no ambiente institucional
Etarismo: conceito, mitos e formas sutis de discriminação
Impactos do etarismo no atendimento, na comunicação e na experiência do aluno
Boas práticas para atendimento inclusivo a diferentes faixas etárias
Comunicação respeitosa e livre de estereótipos geracionais



Módulo 2 – Pessoa com Deficiência: Letramento e Prática no Atendimento

Conceitos atualizados sobre deficiência (modelo social)

Tipos de deficiência e suas principais barreiras no atendimento

Capacitismo: o que é e como ele aparece nas rotinas institucionais

Comunicação inclusiva e acessível no atendimento presencial, telefônico e digital

Postura profissional, acolhimento e respeito à autonomia

Resultados Esperados

Equipes mais preparadas para lidar com públicos diversos

Atendimento mais humanizado, acessível e inclusivo

Redução de conflitos, reclamações e riscos legais

Fortalecimento da imagem institucional alinhada à diversidade e inclusão

Consolidação de uma cultura de respeito, pertencimento e equidade

Entregáveis

Realização das 4 turmas de letramento (total 8 horas)

Material de apoio digital

Lista de presença / controle de participação

Certificado de participação (opcional)



Diversidade e Inclusão



Investimento

Educação

Item	Total
Diversidade e Inclusão	R\$ 49.600,00

Valor Total:

R\$ 49.600,00

(quarenta e nove mil e seiscentos reais)

4 parcela(s) no valor de R\$ 12.400,00. [1]

[1] O faturamento ocorrerá até 3 dias úteis após a entrega do serviço, gerando a 1ª parcela com vencimento em até 14 dias corridos a partir da data do faturamento (faturamento + 14 dias). A 2ª NFS-e, referente a segunda parcela, será emitida 30 dias após a emissão da 1ª Parcela, também com vencimento para 14 ddl, e assim, sucessivamente até a última Parcela.

Observações

ATENÇÃO:

1) **NÃO** estão contempladas despesas decorrentes de viagens, hospedagem e alimentação. Estes custos, quando necessários, ficam a cargo da Contratante. A Contratante poderá providenciar os meios de deslocamentos, acomodações e alimentação, ou reembolsar a Contratada através de Nota de Débito, acompanhada dos devidos comprovantes.

2) Para confirmar esta contratação, por gentileza, formalize a aceitação aos termos desta proposta, enviando a mesma assinada pelo responsável para os e-mail's: sandra@somosconsolidar.com.br e financeiro@somosconsolidar.com.br.

Por meio desta aceitação está autorizada a Consolidar Diversidade nos Negócios a executar e faturar os serviços constantes da proposta, conforme os termos e condições aqui apresentados.

Outros Contatos: Gestão Financeira/ Fiscal - Karine Sisto / karine@somosconsolidar.com.br (+55 11 97695-1380)





Assinatura

São Paulo, 06 de Fevereiro de 2026.

Marcelo Pires

Paula Eckstein

