



DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DE DEMANDA (DOD) - Nº 424-2021

ÓRGÃO:	PREFEITURA MUNICIPAL DE SORRISO - MT		
SETOR REQUISITANTE	SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO		
RESPONSÁVEL PELA DEMANDA:	<u>ESTEVAM CALVO HUNGARO FILHO</u>		
E-MAIL: semad@sorriso.mt.gov.br			TELEFONE: 66.3545-4773

1. Objeto da Licitação:

“REGISTRO DE PREÇOS PARA FUTURA E EVENTUAL CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA MINISTRAR TREINAMENTO PRESENCIAL DE PNL – PROGRAMAÇÃO NEUROLINGÜÍSTICA, MAPEAMENTO DE PROCESSOS E HUMANIZAÇÃO E PERFORMANCE NO ATENDIMENTO PARA OS SERVIDORES MUNICIPAIS, CONFORME ESPECIFICAÇÕES CONSTANTES NO TERMO DE REFERÊNCIA”.

2. Justificativa da necessidade da contratação/ aquisição do serviço ou produto:

2.1. A contratação do objeto mencionado versa sobre cursos previstos para a capacitação dos servidores municipais para o ano de 2021, com o objetivo de proporcionar a qualificação dos servidores, aprimorar técnicas de como lidar com reclamações, motivação e comprometimento, excelência no relacionamento, fraseologia correta, sigilo profissional e ético, uso da empatia em reclamação do munícipe, técnica da filtragem com o uso correto de perguntas, técnicas de atendimento, profissionalismo ao telefone e habilidades para uma boa comunicação, compreendendo: 1) Mapeamento de Predominância de Perfil Pessoal e Profissional; 2) Treinamento e Capacitação, na modalidade de imersão com técnicas da Programação neolingüística, aplicada; 3) Excelência no atendimento utilizando a formulação de objetivos com mensuração de resultados (Comunicação não violenta, Inteligência Emocional e Resolução de conflitos). Os temas dos cursos foram definidos a partir de um criterioso levantamento das necessidades de aprimoramento e desenvolvimento do corpo funcional da administração municipal, ouvidos os servidores, onde foram identificadas as áreas que necessitam de reforço para a melhoria contínua da atuação das atividades meio e fim. A escolha de treinamento na modalidade presencial se faz necessária, pois permite maior interação entre os participantes e o treinador, trazendo mais sensibilidade, comprometimento e permitindo que algumas habilidades sociais também sejam desenvolvidas. Além disso, a parte prática proporciona interatividade, feedback, troca de experiências e padronização de procedimentos.

3. Previsão de data em que deve ser iniciada a prestação do serviço ou aquisição dos produtos:

JULHO/2021

4. Check List Final de Formalização do Processo

- (X) Parecer Contábil – LISTA DE COMPRAS 424/2021
- (X) Cotações (Orçamentos)
- (X) Termo de Referência (02 Vias Assinadas e vistadas);
- (X) Balizamento e quantitativos (Planilha);

5. Indicação do membro da equipe de planejamento e o responsável pela fiscalização:

TITULAR: JULIA CATIELE NOLIO.

SUBSTITUTO: JARED RODRIGUES CHAGAS WITCZAK GOLMINI.

Sorriso, 28 de Junho de 2021.

Estevam Hungaro Calvo Filho
Secretário Municipal de Administração