



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAGOMINAS

DOCUMENTO DE FORMALIZAÇÃO DA DEMANDA – DFD

Pelo presente instrumento, encaminha-se ao Sr. Prefeito, Documento de Formalização de demanda – DFD para “Solução em treinamento presencial com foco na excelência no atendimento, aplicação de boas práticas no serviço público, gerenciamento de crises, comunicação e liderança dos servidores públicos da Prefeitura Municipal de Paragominas”.

SETOR REQUISITANTE:	
Secretaria Municipal de Administração e Finanças –	
Responsável pela formalização da demanda:	Matricula
Diego Guimarães Vieira	1087349
E-mail:	Telefone
diego.guimaraes@paragominas.pa.gov.br	(91)3729-8037

1 JUSTIFICATIVA

1.1 Identificação da demanda:

1.1.1 A necessidade de realizar treinamento para os servidores com foco na excelência no atendimento, aplicação das boas práticas no serviço público, gerenciamento de crises, comunicação e liderança.

1.2 Justificativa da necessidade:

1.2.1 Considerando a necessidade e a importância da realização de capacitações e treinamentos contínuos aos servidores que atuam com o público e desenvolvem diversas atividades de rotina nos departamentos, buscamos através desta solicitação o aperfeiçoamento profissional e proporcionar um atendimento de qualidade aos usuários dos serviços públicos em atendimento aos interesses, conveniência e economicidade da administração.

1.2.2 Capacitação, treinamento e aprimoramento profissional constante são necessidades permanentes de todos os profissionais, independentemente da área, esfera ou setor em que atuem. Em um mundo cada vez mais competitivo e automatizado, no qual as informações se renovam e se alastram de forma muito acelerada, é impossível não reconhecer que precisamos de novas leituras, abordagens e desenvolvimento permanente de nossas competências profissionais.

1.2.3 A capacitação do servidor público é tema de grande importância e relevância para uma Administração mais eficiente. O desempenho profissional destes agentes está diretamente relacionado aos resultados positivos alcançados pelas Instituições Públicas das quais fazem parte.

1.2.4 Trata-se de uma obrigação constante, não aleatória ou temporária, que cada vez mais é requerida – especialmente pela sociedade – para uma satisfatória prestação de serviços e atendimento das necessidades da população

2 DIMENSIONAMENTO

2.1 O treinamento busca aperfeiçoamento de ao menos 50 (cinqüenta) servidores das secretarias municipais que trabalhem direto com o atendimento ao público.



GOVERNO DO ESTADO DO PARÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARAGOMINAS

3 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 O treinamento será dividido em duas etapas sendo:

3.1.1 Curso: Excelência no atendimento e boas práticas no serviço público.

a) Conhecimentos gerais:

✓ Relacionamento Interpessoal

✓ Marketing Pessoal

b) Conhecimentos específicos:

✓ Atendimento ao Cliente

✓ Atendimento em Recepção

✓ Atendimento pelos canais de Feedback

✓ Alcançando a Excelência do Atendimento nos serviços públicos

3.1.2 Curso: Gerenciamento de crises e comunicação na área pública

a) Conhecimentos gerais:

✓ Arte de falar em público

✓ Vencendo a Timidez

b) Conhecimentos específicos:

✓ Comunicação Verbal e Não Verbal

✓ Falhas e Barreiras de Comunicação

✓ Gerenciando Crise e Conflitos na comunicação dos serviços públicos

4 PREVISÃO DE DATA EM QUE DEVE SER ASSINADO O INSTRUMENTO CONTRATUAL:

4.1 Até 20 (vinte) dias.

5 INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

5.1 O planejamento da contratação seguirá as diretrizes estabelecidas na Portaria nº 10 de 23 de fevereiro de 2024, que dispõe sobre a designação da equipe de planejamento para atividades preliminares (etapas de planejamento) em processos de licitação e contratação nos termos da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e Decreto Municipal n.º 4/2022.

Paragominas/PA, 29 de julho de 2024.

Elaborado por:

Diego Guimarães Vieira

Matrícula nº 1087349