



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

Secretaria de Administração

Contratação de empresa para capacitação de servidores

1 -Objeto: Contratação de empresa especializada em Treinamento em desenvolvimento profissional voltado ao atendimento ao público (interno e externo) para os servidores e estagiários.

2 – Justificativa: A administração pública precisa superar um desafio que é atender com qualidade o contribuinte. Busca através desta contratação, capacitar todos os servidores para uma gestão mais efetiva, possibilitando a entrega de um atendimento de excelência, com empatia, atendimento humanizado, relacionamento profissional com o contribuinte, transparência e confiança através da entrega das demandas solicitadas. Sendo assim, buscamos engajar os profissionais e todos envolvidos no processo de aperfeiçoamento, para que possam estar bem informados e atualizados acerca das novidades e tendências relacionadas ao atendimento ao cliente/contribuinte. Que resultará numa entrega de demandas com eficiência e qualidade.

3 – Detalhamento do Objeto:

3.1 – Descrição dos serviços a serem prestados: Treinamento em desenvolvimento profissional na área de atendimento ao público. Compreendendo os seguintes itens:

- a) Avaliar o atendimento atual através dos contatos de contribuintes e através de cliente oculto.
- b) Análise da necessidade em relação ao atendimento prestado atualmente.
- c) Analisar o ambiente apresentado ao contribuinte.
- d) Analisar as principais demandas apresentadas pelos setores e resolução (comunicação interna entre os servidores).
- e) Verificar o que pode ser melhorado e solucionar a Comunicação externa (diretamente com o contribuinte).



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

Secretaria de Administração

- f) Pesquisa de satisfação com os servidores (para verificar o que pode ser melhorado e se existem problemas de relacionamento que impedem a produtividade no ambiente de trabalho).
- g) Com a pesquisa de satisfação, avaliar o clima em geral;
- h) Análise de perfil comportamental com cada servidor;
- i) Treinamento com o time coletivo e individual referente (pessoalmente):
 - Como se portar com o contribuinte, bem como chefia e autoridades
 - Marketing pessoal / imagem profissional;
 - Como se relacionar com o cliente (interno e externo);
 - Ferramentas de persuasão;
 - Comunicação verbal e não verbal (Presencial e telefone);
 - Comunicação escrita (e-mail/whatsApp);
 - Comunicação escrita em processos online;
 - Simpatia com o contribuinte;
 - Gentileza;
 - Empatia no trato com o contribuinte;
 - Respeito à hierarquia;
 - Postura adequada ao ambiente e serviço público;
- j) Qualidade na entrega final do trabalho (interna e externamente);
- k) Orientação sobre a responsabilidade de seu espaço e trabalho em geral;
- l) Estratégias conforme a necessidade de cada setor (se houver - referente à produtividade - melhoria contínua).
- m) Acompanhamento (desenvolvimento e progresso) dos servidores (pessoalmente) acerca dos itens acima descritos, tanto individualmente quanto coletivamente. Isso significa treinar e acompanhar individualmente cada servidor, verificar o melhor perfil dentro do cargo que se encontra e obter melhores resultados com o treinamento.
- n) Pesquisa de satisfação com o contribuinte de forma periódica, quanto ao atendimento prestado pelos servidores.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

Secretaria de Administração

3.2 – Da Execução dos serviços prestados: Os serviços serão prestados de forma **PRESENCIAL** no Centro administrativo e demais prédios do executivo Municipal.

3.3 – Carga horária: Os serviços serão executados de modo presencial, três vezes na semana, encontros de 2 horas cada, entre segunda e sexta-feira, entre o horário das 12h e 30min às 19h, **totalizando 12 encontros de 24 horas trabalhadas mensalmente**. Os setores ao qual receberão a prestação de serviço, bem como os horários, serão previamente agendados pelo Gabinete do Prefeito. O deslocamento da ministrante é por conta da contratada, não tendo o município responsabilidade com o mesmo.

4 – Obrigações do CONTRATANTE:

4.1 – Incumbe ao CONTRATANTE:

- a) Acompanhar a execução contratual através de fiscal do contrato;
- b) Avisar previamente as secretarias/setores para a execução dos serviços a serem prestados;
- c) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
- d) Efetuar o pagamento em até trinta dias a partir da prestação do serviço, mediante apresentação de nota fiscal de prestação de serviços.

5 – OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

5.1 - A contratada obriga-se a:

- a) Elaborar o material didático/pedagógico necessário para a prestação do serviço;
- b) Fornecer o todo material necessário para realização do treinamento e acompanhamento dos servidores.
- c) Pagar todas as despesas, impostos e obrigações sociais, tributárias e previdenciárias do pessoal envolvido na prestação do serviço
- d) Juntamente com a fatura mensal, apresentar relatório das atividades desenvolvidas no período;
- e) Atender às determinações da fiscalização do contrato;
- f) Responsabilizar-se integralmente pela execução dos serviços;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

MUNICÍPIO DE XANGRI-LÁ

Secretaria de Administração

- g) Notificar o CONTRATANTE, por escrito, todas as ocorrências que porventura possam prejudicar ou embaraçar o perfeito desempenho das atividades dos serviços contratados
- h) Responsabilizar-se por todos e quaisquer danos e/ou prejuízos que vier a causar à CONTRATANTE ou a terceiros, tendo como agente a CONTRATADA, na pessoa de prepostos ou estranhos;
- i) Atender, de forma imediata, as solicitações de substituições da mão de obra qualificada, quando comprovadamente entendida inadequada para a prestação dos serviços contratados;
- j) Orientar seu empregado, quanto ao sigilo profissional que deverá ser mantido com relação às informações que venha a ter acesso;
- k) Promover a execução dos serviços no prazo, e condições propostas e contratadas, sem qualquer ônus adicional para a CONTRATANTE;

6 – Fiscalização: A fiscalização será realizada pela fiscal do contrato.

7 - VIGÊNCIA DO CONTRATO: O contrato terá vigência de até 6 (seis) meses a partir de sua assinatura.

Celso Bassani Barbosa
Prefeito Municipal