



MINISTÉRIO DA CULTURA

SCS Qd. 09, Lote C, Torre B - Edifício Parque Cidade Corporate, 7º andar - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: (61) 2024-2706 e Fax: - <http://www.cultura.gov.br>

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Declaramos para os devidos fins, que a **Orzil Consultoria e Treinamento Ltda**, inscrita no CNPJ/MF sob o número 21.545.863/0001-14, estabelecida no SRTVS QUADRA 701, Bloco "O" Edifício Novo Centro Multiempresarial, na cidade de Brasília-DF, prestou serviço de capacitação para o MINISTÉRIO DA CULTURA, situado na SCS Quadra 09 LOTE C BLOCO A TORRE B 7º andar, Edifício Parque Cidade, CEP: 70.308-200, Brasília, Distrito Federal, inscrita no CNPJ sob o nº 01.264.142/0007-14, neste Ato representado pela servidora Milena Milhomem Alves Cândido, Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoas, Matrícula SIAPE nº 1846434.

1- OBJETO

Prestação de serviços de capacitação para realização de um programa de desenvolvimento gerencial, ofertado para 40 (quarenta) servidores ocupantes de cargos de natureza gerencial, do Ministério da Cultura, denominado Gestão de Conflitos, com carga horária total de 16 horas/aula.

2- CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

2.1. FUNDAMENTOS SOBRE CONFLITOS - Compreendendo os comportamentos e os conflitos

- O que é conflito
- Causas e fatores do conflito
- Como nasce um conflito na organização:

- *Conflito como natural do ambiente corporativo*

- *Como reverter uma situação de conflito em uma vantagem em favor do interesse da organização.*

2.2. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

- Como o desenvolvimento das competências de comunicação e de relacionamento; podem facilitar o gerenciamento de conflitos, a cooperação e melhorar o clima grupal;
- Energias no grupo: tensão e conflito interpessoal;
- Compreensão e diagnóstico de divergências e conflitos;
- Motivação e Comprometimento;

2.3. O USO DA NEGOCIAÇÃO E CRIATIVIDADE NA RESOLUÇÃO DE CONFLITOS

- O papel das conversações;
- 7 princípios para conduzir Negociações Bem Sucedidas;

- Metodologia e eficácia no processo das negociações;
- Estratégias e táticas: posso fazer - devo evitar
- Visão de repercussões – como compatibilizar objetivos;
- O Planejamento, o roteiro da reunião e os recursos;
- O Raciocínio estratégico e resultados do negócio;
- Estratégias e táticas do método Ganha-Ganha;
- Adaptação ao Estilo do outro – flexibilidade;
- Perfil Ideal do negociador - área cooperativista;
- Atuação profissional dos negociadores: Afinal, quais são as necessidades/expectativas e problemas;
- Competências conversacionais: chave para a efetividade nas negociações;
- Aspectos éticos da negociação/preservar relações positivas;
- A construção da confiança;
- Rotinas defensivas: como superá-las?
- Estados de ânimos e as emoções;
- O papel da diversidade como geradora e solucionadora;
- Atitudes que favorecem resultados positivos;
- Conquista do direito de avançar - método da “Baixa Pressão”;
- Adequação da proposta – eficácia dos resultados;
- Motivação como fator de resultados em negociações;
- Pró-atividade - O Poder de “fazer acontecer”;
- Objeções - Concessões - Fechamento - “amarrações”.
- Auto-avaliação do desempenho atual em negociação.

2.4. INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

- Inteligência Emocional: importância na gestão de conflitos
- Autoconhecimento
- Autocontrole
- Automotivação
- Empatia
- Sociabilidade
- Resiliência
- 10 atitudes para fazer melhor gestão de conflitos.
- Formação e Desenvolvimento de Equipes;
- Alinhamento e Conscientização da Visão para a Equipe

3- EQUIPE RESPONSÁVEL PELO PROJETO

A Responsabilidade Técnica do serviço ficou a cargo da instrutora Sueli Cobucci.

4- SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Destaca-se que os trabalhos foram executados com êxito dentro da qualidade desejada e dos prazos previstos.

Atenciosamente,

Milena Milhomem Alves Cândido

Coordenadora de Desenvolvimento de Pessoas

CODEP/CGMOR/SGE/SE – Ministério da Cultura



Documento assinado eletronicamente por **Milena Milhomem Alves, Coordenador (a)**, em 17/04/2018, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 30, inciso II, da Portaria nº 26/2016, de 01/04/2016, do Ministério da Cultura, Publicada no Diário Oficial da União de 04/04/2016.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cultura.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0557488** e o código CRC **9904EAEF**.
