



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS

Avenida Coronel Teixeira, 7995 - Bairro Nova Esperança - CEP 69037-473 - Manaus - AM -
www.mpam.mp.br

TERMO DE REFERÊNCIA Nº 9.2025.CEAF.2031793.2025.017805

1. UNIDADE REQUISITANTE

Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional – CEAF/MPAM

2. OBJETO DA CONTRATAÇÃO:

O presente Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada em formação e desenvolvimento humano para ministrar o curso “Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)”, destinado membros e servidores (Ouvidoria, NUPA, NAT, Programa Recomeçar, entre outros) do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), sob a coordenação do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF).

2.1 ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO A SER PRESTADO:

A presente contratação tem como finalidade a execução do **Treinamento em Comunicação Não Violenta (CNV)**, a ser ministrado pela empresa **Sinergia Comunicativa**, visando ao desenvolvimento de competências relacionadas à escuta empática, expressão autêntica, resolução de conflitos e fortalecimento das relações interpessoais no ambiente institucional.

O serviço será prestado em duas etapas complementares:

- **Etapla 1 - Curso Digital de Comunicação Não Violenta (CNV) (2h)**

Modalidade: Online (plataforma da contratada)

Estrutura: Curso gravado, composto por 4 módulos e 18 aulas, totalizando 2 horas de conteúdo.

Certificação: Frequência mínima de 85% de participação (certificados emitidos digitalmente após a conclusão do curso).

Metodologia:

Curso introdutório autoinstrucional, ministrado em ambiente virtual, com videoaulas e atividades reflexivas. A metodologia visa proporcionar sensibilização inicial sobre os fundamentos da Comunicação Não Violenta, preparando os participantes para a etapa presencial.

Conteúdo Programático:

Capítulo 1: Boas Vindas;

Boas vindas

Yuri Haasz se apresenta

Sandra Caselato se apresenta

Capítulo 2: Apresentação:

CNV no ambiente organizacional;
Sobre o curso e a CNV;
Investigando nossa cultura conversacional.

Capítulo 3: Introdução:

Níveis de escuta;
Escuta Empática e Necessidades Humanas Universais;
Necessidades X Estratégias;
Sentimentos, Emoções e Sensações Físicas;
Checagem Empática ou Empatia na Prática;
Auto Empatia e Expressão Autêntica.

Capítulo 4: Comunicação Não-Violenta

O modelo da CNV;
Sentimentos X Pseudo Sentimentos;
Assumindo responsabilidade pelos próprios sentimentos;
Necessidades X Estratégias;
Pedidos X Exigências;
Encerramento.

• Etapa 2 - Curso “Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)” (16h)

Modalidade: Presencial (nas dependências do MPAM)

Estrutura: 2 dias de 8h/aula cada

Certificação: Frequência mínima de 85% de participação (certificados emitidos digitalmente após a conclusão do curso).

Metodologia:

A formação será conduzida por meio de encontros interativos, com aplicação de dinâmicas de grupo, exercícios práticos, estudos de caso e momentos de reflexão individual e coletiva.

Conteúdo Programático:

- Conscientizando-se e diferenciando formas habituais e automáticas de conversa, escuta e resposta, e os potenciais atritos que causam de maneira não-intencional.
- Escuta ativa – explorando diferentes níveis de escuta profunda, até chegar em valores que nos conectam, por trás das palavras e comportamentos.
- Entendendo a transformação de conflitos – diferenciando Necessidades Humanas Universais de Estratégias.
- Teoria de Necessidades Humanas Universais na prática.
- O papel da Inteligência Emocional – entendendo a importância dos sentimentos como sistema de feedback.
- Reduzindo ruídos, reatividade e defensividade – diferenciando Sentimentos de Observações e Julgamentos.
- Chegando num senso de realidade compartilhada – diferenciando Observações de Julgamentos.

- Cocriando estratégias inclusivas – diferenciando Pedidos de Exigências.
- Resiliência – desenvolvendo maior qualidade de presença em situações difíceis que permitam criar/manter/restaurar conexão: o poder transformador da Auto empatia e da conexão.
- Integrando e aplicando os princípios da CNV: o equilíbrio dinâmico entre a Expressão Autêntica e a Escuta Empática.

2.2 QUANTIDADE DE PARTICIPANTES

A capacitação será destinada a até 40 (quarenta) participantes, entre membros e servidores do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM). O treinamento será desenvolvido em duas etapas complementares, totalizando 18 (dezoito) horas de formação.

2.3 VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

O valor estimado da contratação é de R\$ 64.700,00 (sessenta e quatro mil e setecentos reais), considerando a realização das duas etapas do treinamento:

Etapas 1 – Curso Digital de Comunicação Não Violenta (2h), no valor de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais), destinado a até 30 participantes;

Etapas 2 – Curso Presencial “Introdução à Comunicação Não Violenta” (16h), no valor de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais), acrescido de R\$ 8.700,00 (oito mil e setecentos reais) referentes a despesas logísticas, totalizando o montante de R\$ 64.700,00 (sessenta e quatro mil e setecentos reais).

3. DA NECESSIDADE E JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO:

A presente contratação tem por finalidade atender à necessidade institucional de promover o desenvolvimento humano e relacional de membros e servidores do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM), por meio da realização do curso “Introdução à Comunicação Não Violenta (CNV)”. A iniciativa está alinhada ao **Planejamento Estratégico do MPAM**, especialmente ao eixo de **Gestão de Pessoas e Desenvolvimento Institucional**, e às diretrizes de capacitação continuada estabelecidas pelo CEAf.

A Comunicação Não Violenta, metodologia desenvolvida pelo psicólogo Marshall Rosenberg, é uma abordagem reconhecida internacionalmente, voltada à melhoria das relações interpessoais, ao fortalecimento da empatia e à ampliação da capacidade de diálogo em ambientes profissionais. Trata-se de um processo prático que favorece o autoconhecimento e o aprimoramento de competências socioemocionais, contribuindo para a mediação e a transformação positiva de conflitos.

A CNV auxilia na construção de ambientes de trabalho mais colaborativos, baseados na confiança, no respeito mútuo e na escuta ativa, além de estimular a assertividade e a clareza na comunicação. Sua aplicação prática tem reflexos diretos na eficiência institucional, na qualidade das interações e no fortalecimento da cultura organizacional.

Dessa forma, a capacitação proposta visa ampliar a capacidade dos participantes de se comunicarem de forma empática, autêntica e colaborativa, promovendo maior coesão entre equipes e melhor desempenho das atividades finalísticas do MPAM. A despesa mostra-se, portanto, necessária e viável, considerando a relevância da

temática para o aprimoramento das competências humanas e relacionais no âmbito da instituição, em consonância com as diretrizes de valorização e desenvolvimento de pessoas.

4. FORMA DE CONTRATAÇÃO:

A contratação da empresa **Sinergia Comunicativa** fundamenta-se no art. 74 da Lei nº 14.133/2021, que admite a inexigibilidade de licitação para serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual, conforme inciso III, alínea “f”, abrangendo o treinamento e o aperfeiçoamento de pessoal.

A inviabilidade de competição decorre da necessidade de profissionais com notória especialização e reconhecida competência acadêmica e prática na área de Comunicação Não-Violenta (CNV), de modo a assegurar a qualidade e a efetividade dos serviços a serem prestados.

A empresa é representada pelos consultores da ONU **Sandra Casselato (2005777)** e **Yuri Haasz**, cofundadores da Sinergia Comunicativa, com experiência em treinamentos e consultorias realizados no Brasil e em mais de 14 países, atendendo órgãos públicos, universidades e organizações internacionais, incluindo zonas de conflito armado. (2007511)

Sandra Casselato é Psicóloga (CRP [06/107019](http://lattes.cnpq.br/06/107019)), Bacharel em Artes Plásticas e Especialista em Metodologia e Didática do Ensino Superior. Atua na Abordagem Centrada na Pessoa (ACP) desde 2008, sendo instrutora certificada em Comunicação Não-Violenta (CNVC) e em Democracia Profunda (Método Lewis – LDD). Membro da Associação Paulista da Abordagem Centrada na Pessoa (APACP), oferece cursos e consultoria para desenvolvimento de grupos, equipes e lideranças, processos de mudança organizacional e transformação de conflitos, unindo princípios de não-violência a abordagens colaborativas e participativas. Trabalhou com a Agência das Nações Unidas UNRWA em Israel/Palestina e participa anualmente de projetos de CNV na região. Currículo Lattes disponível em: <http://lattes.cnpq.br/9552649355436327>

Yuri Haasz (2005780) é Consultor da ONU, instrutor certificado em Democracia Profunda (Método Lewis – LDD) e em Comunicação Não-Violenta pelo The Center For Nonviolent Communication, onde atua no setor de Programas e Cursos para Instrutores. É Mestre em Ciências Sociais (foco em Sustentabilidade Social) pela Universidade de Chicago e Mestre em Relações Internacionais (foco em Estudos de Paz e Resolução de Conflitos) pela ICU, em Tóquio, Japão. Encontra-se em vias de se tornar o primeiro orientador brasileiro para certificação em CNV.

Diante do caráter especializado da proposta e da reconhecida expertise dos profissionais envolvidos, resta configurada a inexigibilidade de licitação, conforme os dispositivos legais aplicáveis.

5. REQUISITOS DO FORNECEDOR:

1. Ser pessoa jurídica legalmente constituída e em situação regular perante os órgãos fiscalizadores e tributários;
2. Possuir experiência comprovada na realização de cursos, treinamentos ou consultorias na área de **Comunicação Não-Violenta (CNV)**, desenvolvimento humano e competências socioemocionais;
3. Dispor de equipe técnica com **notória especialização** e qualificação compatível

com o objeto da contratação, comprovada por meio de currículos, certificações e experiências prévias;

4. Apresentar plano de trabalho contendo a metodologia, cronograma, conteúdo programático e resultados esperados, de acordo com as especificações deste Termo de Referência;
5. Assegurar os recursos técnicos e tecnológicos necessários à execução do curso nas modalidades **presencial e online**, conforme estabelecido neste documento;
6. Comprometer-se a emitir certificados digitais de participação aos concluintes que atenderem aos requisitos de presença e participação definidos;
7. Atender aos princípios da ética profissional, confidencialidade e respeito aos valores institucionais do Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM).

6. FORMALIZAÇÃO, PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO E POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO

A contratação será formalizada mediante a celebração de **contrato administrativo** entre o Ministério Público do Estado do Amazonas (MPAM) e a empresa contratada, observando-se as disposições da Lei nº 14.133/2021, do Ato nº 008/2024/PGJ e demais normas aplicáveis à matéria.

O **prazo de vigência do contrato** será de até **12 (doze) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, compreendendo o período necessário para a execução integral dos serviços previstos neste Termo de Referência, incluindo todas as etapas de planejamento, execução, certificação e entrega dos resultados.

Considerando que o objeto da contratação é a **prestação de serviço de natureza intelectual e educacional**, voltado à realização de cursos e treinamentos específicos, **não se prevê a prorrogação do prazo contratual**, exceto em situações excepcionais e devidamente justificadas, mediante autorização da autoridade competente, nos termos do artigo 105 da Lei nº 14.133/2021.

A execução dos serviços deverá ocorrer conforme cronograma a ser definido em conjunto entre o Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF) e a contratada, observando o calendário institucional e as necessidades do MPAM.

7. MODELO DE GESTÃO

A gestão e fiscalização do contrato serão exercidas pelo **Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional (CEAF)**, por meio de servidor designado como **Gestor do Contrato** e outro como **Fiscal Técnico**, conforme o disposto na Lei nº 14.133/2021 e nas normas internas do MPAM. Compete à gestão acompanhar o cumprimento do objeto, avaliar a conformidade dos serviços prestados, registrar ocorrências e adotar as providências necessárias para garantir a boa execução contratual.

8. PRAZO PARA INÍCIO DA EXECUÇÃO

A execução dos serviços deverá iniciar-se em até **15 (quinze) dias úteis** após a assinatura do contrato e a emissão da **Ordem de Início dos Serviços (OIS)**, salvo motivo devidamente justificado e aceito pela Administração. O cronograma detalhado será definido de comum acordo entre o CEAF e a contratada.

9. CRITÉRIOS E PRÁTICAS DE SUSTENTABILIDADE

A contratação observará práticas sustentáveis, conforme o disposto no artigo 25 da Lei nº 14.133/2021, priorizando:

- o uso racional de recursos naturais e de energia;
- a preferência por soluções digitais e não impressas, reduzindo o consumo de papel;
- o incentivo a deslocamentos conscientes, preferencialmente coletivos, em caso de atividades presenciais;
- a responsabilidade ambiental e social da contratada, alinhada aos princípios de sustentabilidade e eficiência.

10. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE

Da Contratada:

- a) Executar os serviços conforme as condições e prazos estabelecidos neste Termo de Referência e no contrato;
- b) Disponibilizar instrutores devidamente qualificados e certificados;
- c) Garantir a qualidade do conteúdo e da metodologia aplicados;
- d) Disponibilizar o material didático e suporte técnico necessário à execução das atividades;
- e) Emitir certificados aos participantes que cumprirem os requisitos de presença e participação;
- f) Manter comunicação permanente com o CEAF para o acompanhamento das ações.

Do Contratante (MPAM):

- a) Disponibilizar o espaço e os recursos necessários à realização do curso presencial;
- b) Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio do CEAF;
- c) Efetuar o pagamento conforme as condições estabelecidas;
- d) Fornecer à contratada as informações e o apoio necessários para o desenvolvimento das atividades.

11. REGIME DE EXECUÇÃO

O regime de execução adotado será o de **empreitada por preço global**, conforme artigo 46 da Lei nº 14.133/2021, abrangendo todas as etapas e custos necessários à prestação dos serviços descritos neste Termo de Referência.

12. PREVISÃO DE PENALIDADES POR DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

O descumprimento total ou parcial das obrigações contratuais sujeitará a contratada às penalidades previstas nos artigos 156 a 159 da Lei nº 14.133/2021, incluindo advertência, multa, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade, conforme a gravidade da infração e mediante regular processo administrativo.

13. PREVISÃO DE ADOÇÃO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

A aferição dos resultados será realizada por meio de:

- a) **Formulário de avaliação de reação**, aplicado ao final do curso, para verificar a satisfação dos participantes quanto ao conteúdo, metodologia e instrutoria;
- b) **Relatório técnico da contratada**, contendo informações sobre a execução da

capacitação, carga horária, frequência e observações gerais;

c) **Análise interna do CEAF**, com base nas informações coletadas, visando verificar o alcance dos objetivos propostos e a efetividade do treinamento.

Os instrumentos adotados permitirão avaliar o cumprimento do objeto e a qualidade dos serviços prestados, conforme previsto no artigo 144 da Lei nº 14.133/2021.

14. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado em **parcela única**, mediante apresentação de **nota fiscal** e comprovação da efetiva execução dos serviços, devidamente atestada pelo gestor do contrato.

O prazo para pagamé **10 (dez) dias úteis** após o atesto, mediante disponibilidade orçamentária e financeira.

15. CONDIÇÕES DE REAJUSTE

Por se tratar de contrato de curta duração e objeto de natureza específica, **não haverá reajuste de valores**, nos termos do artigo 134, inciso II, da Lei nº 14.133/2021.

16. GARANTIA CONTRATUAL

Dada a natureza do serviço — de caráter técnico e intelectual —, **não será exigida garantia contratual**, nos termos do artigo 96, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021.

17. RESPONSÁVEIS PELO TERMO DE REFERÊNCIA

Subscvem o Termo de Referência a Chefia do Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Funcional do Ministério Público do Estado do Amazonas e a servidora responsável por sua elaboração, nos moldes e parâmetros estabelecidos pela Instituição.



Documento assinado eletronicamente por **Vitor Moreira da Fonseca**, **Promotor(a) de Justiça de Entrância Final**, em 16/12/2025, às 14:42, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link http://sei.mpam.mp.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2031793** e o código CRC **57801CA8**.