



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE
SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E CAPACITAÇÃO - SEDOC

REQUERIMENTO DE CONTRATAÇÃO/ESTUDOS PRELIMINARES – OBRAS E SERVIÇOS DIVERSOS

REF. PROC. SEI Nº 0008921-60.2019.6.17.8000

1. Resumo do Objeto

Contratação de empresa para realização de curso de **Gestão de Serviços Help Desk e Service Desk**, com carga horária de 32 horas aula, sendo 24 horas presenciais e 8 horas via EAD, para capacitação de 02 (dois) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). O treinamento está contemplado no Plano Anual de Capacitação 2019.

2. Unidade Demandante

Seção de Suporte Operacional (SESOP/COSUP) da STIC.

3. Justificativa da Contratação

O objetivo do treinamento seria oferecer capacitação aos servidores na atividade de gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk), vez que tal atividade está disposta no Regulamento Administrativo do Tribunal (instituído pela Resolução TRE/PE nº 205/2013), notadamente no art. 151, I, II e IX, e a equipe não foi contemplada com capacitação na área.

Pertinência das atividades desenvolvidas pela unidade com o conteúdo programático do curso

Aprimorar a governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.

Resultados esperados com a contratação

Melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário, especificamente no que dita o art. 24, XII da Resolução CNJ nº 211/2015, que define a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário.

4. Previsão no Plano de Contratações Institucionais

Esta contratação está contemplada no Plano Anual de Capacitação 2019.

5. Vinculação com Planejamento Estratégico

Não aplicável.

6. Sugestão de Modalidade da Contratação:

Marque com um “X” a alternativa que mais se aplica à contratação do objeto:

1.	Adesão à ata de outro órgão federal	
2.	Contratação direta - Dispensa	

3.	Contratação direta - Inexigibilidade	X
4.	Pregão eletrônico	
5.	Pregão eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
6.	Pregão Presencial	
7.	Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
8.	Outros (indicar a modalidade)	

6.1 Caso haja sugestão para adesão a uma ata de registro de preço específica, preencher os campos abaixo:

Órgão	N.º Pregão	N.º Ata	Item	Valor Unitário	Vigência da ARP

6.2 Formalização da Contratação

Nota de Empenho

7. Descrição dos Serviços (preencher apenas no caso da unidade demandante ser distinta da contratante)

Treinamento de 02 (dois) servidores da Seção de Suporte Operacional (SESOP), com o objetivo capacitá-los na atividade de gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk), vez que tal atividade está disposta no Regulamento Administrativo do Tribunal (instituído pela Resolução TRE/PE nº 205/2013), notadamente no art. 151, I, II e IX, e a equipe não foi contemplada com capacitação na área.

8. CATSER

Não aplicável.

9. Prazo da Prestação do Serviço

O serviço será executado no período **10 a 12/04/2019**, com carga horária de 32 horas aula, sendo 24 horas presenciais e 8 horas via EAD.

10. Período de Vigência do Contrato

Conforme discriminado no termos do tópico 9.

11. Local da Prestação do Serviço

O treinamento será realizado no Espaço Maestro, localizado na Rua Maestro Cardim, 1170, Paraíso, São Paulo.

12. Adjudicação do Objeto

Não aplicável.

13. Critérios de Sustentabilidade

Não aplicável.

14. Análise de Riscos**Mapa de Riscos e Controles Internos da Contratação**

1 - Ordem	2 - Risco	3 - Causa	4 - Consequência	5 - Análise Quantitativa do Risco			6 - Controle Interno		
				5.1 - Probabilidade	5.2 - Impacto	5.3 - Criticidade	6.1 - Ação ou Prática de Controle	6.2 - Prazo	6.3 - Responsável
	Refazimento da Inexibibilidade	Invalidez dos documentos de habilitação jurídica da PF ou PJ contratada: certidões, atestados, declarações.	Atraso no processo de contratação	Baixa	Médio	Média		SGP	
	Atraso na Capacitação	Atrasos no início do evento por parte da PF ou PJ contratada; por ordem do próprio Tribunal ou desistência/ mudança do instrutor/ palestrante e possibilidade de substituição, entre outros.	Atraso no processo de contratação	Baixa	Médio	Média		SGP	
	Perda da Disponibilidade Orçamentária	Por razões de ordem financeiras atestadas pela SOF ou seção competente deste Tribunal	Atraso ou até cancelamento da contratação	Baixa	Médio	Alta		SGP	

As orientações para elaboração do Mapa de Riscos e Controles Internos constam do Anexo da Resolução n.º 337/2018-TRE/PE.

15. Apoio ao Procedimento de Contratação

Titular:

Nome: João Paulo Nepomuceno Negromonte

Matrícula: 309.16.979

Telefone: (81) 3194-9536

E-mail: joao.negromonte@tre-pe.jus.br

Substituto:

Nome: André Gustavo Melo de Souza

Matrícula: 309.16.1167

Telefone: 3194-9536

E-mail: andre.melo@tre-pe.jus.br

16. Gestores da(s) Ata(s) de Registro de Preços / Contrato / Nota de Empenho / Ordem de Serviço

Titular:

Nome: João Paulo Nepomuceno Negromonte

Matrícula: 309.16.979

Telefone: (81) 3194-9536

E-mail: joao.negromonte@tre-pe.jus.br

Substituto:

Nome: André Gustavo Melo de Souza

Matrícula: 309.16.1167

Telefone: 3194-9536

E-mail: andre.melo@tre-pe.jus.br

17. Informações Complementares (se houver)

18. Anexos

- a) Propostas
- b) Consulta ao CADIN;
- c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas;
- d) Certidão de Débitos relativos a Tributos Federais e Dívida Ativa da União;
- e) Certidão de Regularidade do FGTS;
- f) Certidão Negativa de Tributos Municipais;
- g) Declaração conforme disposto na Resolução CNJ n.º 009/2005;
- h) Declaração que não emprega menor;
- i) Atestados de Capacidade Técnica;
- j) Curriculum vitae do instrutor;
- k) Comprovação de Contratações firmadas com a Administração Pública e/ou Privada.

Recife, 20 de março de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ GUSTAVO MELO DE SOUZA, Analista Judiciário(a)**, em 20/03/2019, às 17:39, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO PAULO NEPOMUCENO NEGROMONTE, Chefe de Seção**, em 21/03/2019, às 08:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDIVALDO ALVES DE FREITAS JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 21/03/2019, às 09:04, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO, Secretário(a)**, em 21/03/2019, às 09:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0858401** e o código CRC **3573FFB5**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE
SEÇÃO DE DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL E CAPACITAÇÃO - SEDOC

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO – SERVIÇOS DIVERSOS

REF. PROC. SEI Nº 0008921-60.2019.6.17.8000

1. Objeto Contratado

Contratação de empresa para realização de curso de **Gestão de Serviços Help Desk e Service Desk**, com carga horária de 32 horas aula, sendo 24 horas presenciais e 8 horas via EAD, para capacitação de 02 (dois) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). Esta contratação está contemplada no Plano Anual de Capacitação 2019.

2. Modalidade de Contratação Adotada

Recomenda-se a inexigibilidade de licitação, com fulcro no art. 25, II, da Lei n.º 8.666/93.

DADOS DA EMPRESA

- Razão Social: **4HD SERVICOS EIRELI - ME**
- CNPJ: 26.266.709/0001-27
- Nome da fantasia: 4HD SERVICOS EM TECNOLOGIA
- Endereço: Av. Mariland 1730/601, Porto Alegre-RS, CEP 90.440-190
- Telefone: (11)3522-5549

Dados Bancários:

Banco: Banco Itaú

Código: 341

Agência: 7882 - Silva Jardim

Conta Corrente: 07.064-7

3. Parcelamento do Objeto

Não aplicável.

4. Critério de Julgamento, Adjudicação e Homologação

Recomenda-se a **inexigibilidade de licitação**, com fulcro no art. 25, II, da Lei n.º 8.666/93 c/c § 1º.

Fundamento. INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO: Art. 25, 8.666/93. Na visão do TCU, o procedimento deve ser motivado:

Jurisprudência do TCU.

Adote procedimentos de inexigibilidade de licitação somente quando houver inviabilidade de licitação, **motivando adequadamente os atos**. (grifo nosso)

Ac. 195/2008 – 1ª Câmara.

Fonte: Ações de Capacitação: Contratações pela Administração Pública Recife, 9/5/2018. Sandro Bernardes. Auditor do TCU.

Na linha de raciocínio da previsão legal em destaque, o Tribunal de Contas da União posicionou-se a respeito dos três requisitos simultâneos para a contratação de serviços técnicos (inciso II do art. 25 da Lei nº 8.666/1993). Está exteriorizado através da **Súmula n.º 252 do TCU**. Vejamos:

“A inviabilidade de competição para a contratação de serviços técnicos, que alude o inciso II do art. 25 da Lei nº 8.666/1993, decorre da presença simultânea de três requisitos: **serviço técnico especializado, entre os mencionados no art. 13 da referida lei, natureza singular do serviço e notória especialização do contratado**.” (DOU de 13/04/2010) (grifo nosso)

A súmula em epígrafe confirma o tripé basilar relacionado com a contratação de pessoas jurídicas/físicas com notória especialização e que prestam serviço singular. Tais características excepcionam a regra geral da necessidade de licitar. Em tese, a qualificação do contratado inibe a possibilidade de competição. Dos três requisitos simultâneos mencionados pelo TCU, dois deles têm relação com o objeto da contratação: a) **o serviço deve ser técnico**; b) **a natureza do serviço deve ser singular**. Já o terceiro é está relacionado com a pessoa a ser contratada: **o contratado deve ser qualificado como notório especialista (cunho subjetivo)**.

No que pertine ao segundo aspecto do objeto da contratação(natureza singular) é imperioso mencionar que se trata de um serviço cuja execução requer o emprego de atributos subjetivos como elementos essenciais para sua execução satisfatória, a exemplo da arte e racionalidade humanas. Não se trata, pois, de tarefas que possam ser executadas mecanicamente ou segundo protocolos, métodos e técnicas preestabelecidas e conhecidas.

Singularidade, na verdade, é do serviço! E possui três características fundamentais: deve ser **anômala, diferente e específica**. Não significa que seja único! O próprio TCU se manifestou a respeito da singularidade “anômala” ou “diferenciada”:

Licitação – Contratação Direta Jurisprudência – TCU

– Acórdão 2684/2008 – Plenário:

(Voto do Ministro Relator): Segundo o Prof. Marçal: ‘A natureza singular se caracteriza como uma situação **anômala, incomum**, impossível de ser

enfrentada satisfatoriamente por todo e qualquer profissional ‘especializado’.
(grifo nosso)

– Acórdão 1074/2013 – Plenário:

O conceito de singularidade de que trata o art. 25, inciso II, da Lei 8.666/1993 **não está vinculado à ideia de unicidade, mas de complexidade e especificidade**. Dessa forma, a natureza singular não deve ser compreendida como ausência de pluralidade de sujeitos em condições de executar o objeto, mas sim como uma situação **diferenciada** e sofisticada a exigir acentuado nível de segurança e cuidado. (grifo nosso)

Fonte: Ações de Capacitação: Contratações pela Administração Pública Recife, 9/5/2018. Sandro Bernardes. Auditor do TCU.

De outra banda, **Celso Antônio Bandeira de Mello**, em sua renomada obra “*Curso de Direito Administrativo*”, 20ª edição, página 508, define brilhantemente as características do **serviço singular**:

“Neste quadro cabem os mais variados serviços: uma monografia escrita por experiente jurista; uma intervenção cirúrgica realizada por qualificado cirurgião; uma pesquisa sociológica empreendida por uma equipe de planejamento urbano; um ciclo de conferências efetuado por professores; uma exibição de orquestra sinfônica; uma perícia técnica sobre o estado de coisas ou das causas que o geraram. Todos estes serviços se singularizam por um estilo ou uma orientação pessoal. **Note-se que a singularidade mencionada não significa que outros não possam realizar o mesmo serviço. Isto é, são singulares, embora não sejam necessariamente únicos.**” (grifo nosso)

Sobre o fato de **singularidade não representar serviço único**, vale a pena extrair trecho da **Apostila do Auditor do TCU, Sandro Bernardes**. Curso realizado na Escola Judicial do TRT da 6ª Região, no dia 09/05/2018, em Recife-PE. Na página 93, está assim disposto:

Adentrando no exame da singularidade do objeto, **ênfaze que tal conceito não pode ser confundido com unicidade, exclusividade, ineditismo ou mesmo raridade. Se fosse único ou inédito, seria caso de inexigibilidade por inviabilidade de competição**, fulcrada no caput do art. 25, e não pela natureza singular do serviço. O fato de o objeto poder ser executado por outros profissionais ou empresas não impede que exista a contratação amparada no art. 25, inciso II, da Lei 8.666/1993. (grifo nosso)

Fonte: Ações de Capacitação: Contratações pela Administração Pública Recife, 9/5/2018. Sandro Bernardes. Auditor do TCU.

Na esteira do raciocínio em tela, admite-se certa **margem de subjetividade na escolha do contratado**, desde que escolhido profissional ou empresa de notória especialização. Não significa que o serviço seja o único disponível no mercado. O que entra em causa é a *singularidade relevante*, como afirma o ilustre Professor Titular de Direito Administrativo da PUC-SP. Em apertada síntese, ele sintetiza, explicando:

“Cumpra que os fatores singulizadores de um dado serviço apresentem realce para a satisfação da necessidade administrativa. Em suma: as diferenças advindas da singularidade de cada qual repercutam de maneira a autorizar a presunção de que o **serviço de um é o mais indicado do que o do outro.**” (grifo nosso)

Necessário se faz colacionar neste TR trechos dignos de destaque na **Decisão 439/98 – Plenário TCU**. Trata-se de um dos mais importantes julgados do referido órgão de contas acerca do tema: **possibilidade do enquadramento na hipótese da inexigibilidade de licitação para a contratação de professores, conferencistas ou instrutores para ministrar cursos de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal**. O que se depreende do brilhante *decisum* é que o procedimento de inexigibilidade de licitação é o mais recomendado para todo treinamento/capacitação (sem qualquer restrição), não devendo ser deflagrado procedimento licitatório. A justificativa deve-se ao fato de que **os profissionais ou empresas são incomparáveis, singulares, o que torna inviável a competição**. Senão vejamos:

– Processo nº TC 000.830/98-4 Interessado: **Tribunal de Contas da União**
Órgão: Secretaria Geral de Controle Externo - SEGECEX Relator: MINISTRO ADHEMAR PALADINI GHISI. Representante do Ministério Público: não atuou Unidade Técnica: Secretaria de Auditoria - SAUDI Especificação do "quorum": Ministros presentes: Homero dos Santos (Presidente), Adhemar Paladini Ghisi (Relator), Carlos Átila Álvares da Silva, Bento José Bugarin e os Ministros-Substitutos José Antonio Barreto de Macedo e Lincoln Magalhães da Rocha. Assunto: **Administrativo** Ementa: **Estudos desenvolvidos sobre a possibilidade do enquadramento na hipótese da inexigibilidade de licitação para a contratação de professores, conferencistas ou instrutores para ministrar cursos de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal**, bem como inscrição de servidores para participação de cursos abertos a terceiros. Hipótese aceita. Arquivamento. - Licitação. Inexigibilidade. Natureza singular. Considerações. - Licitação. Notória especialização. Considerações. Data DOU: 23/07/1998 (grifo nosso)

...

19. Há quem defenda que a **inexigibilidade de licitação seja aplicável a toda contratação de treinamento de servidores, sem qualquer restrição**. É o caso do notável Antônio Carlos Cintra do Amaral, que assevera: **'A Administração não pode realizar licitação para treinamento, porque os profissionais ou empresas são incomparáveis. Não há, portanto, viabilidade de competição**. A adoção do tipo de licitação de 'menor preço' conduz, na maioria dos casos, à obtenção de qualidade inadequada. A de 'melhor técnica' e a de 'técnica e preço são inviáveis, porque não se pode cogitar, no caso, de apresentação de proposta técnica. A proposta técnica seria, a rigor, o programa e a metodologia, de pouca ou nenhuma diferenciação. **0 êxito do treinamento depende, basicamente, dos instrutores ou docentes. Que são incomparáveis, singulares, o que torna inviável a competição.**' ("in" Ato Administrativo, Licitações e Contratos Administrativos, Malheiros, 1ª ed., 1995, pág. 111). (grifo nosso)

...

Nessa senda, uma vez feita a análise/escolha de um serviço pelo critério de que é mais indicado do que de outro, a Administração seleciona o chamado **o executor de confiança**. O TCU, através da **Súmula nº 39**, preconiza que:

“A inexorabilidade de licitação para a contratação de serviços técnicos com pessoas físicas ou jurídicas de notória especialização somente é cabível quando se tratar de serviço de natureza singular, capaz de exigir, **na seleção do executor de confiança, grau de subjetividade insuscetível de ser medido pelos critérios objetivos de qualificação inerentes ao processo de licitação**, nos termos do art. 25, inciso II, da Lei 8.666/1993.” Sessão de 01/06/2011 – Acórdão AC – 1437-21/11- Plenário.(grifo nosso)

A seleção de um *executor de confiança* implica em significativa redução do risco de insucesso na contratação. Ademais, é necessário que a prestação de serviço seja diferenciada e sofisticada a exigir acentuado nível de segurança e cuidado. Importante mencionar a definição legal, **na forma da Lei 8.666/93 (§ 1º, II, do Artigo 25) de notória especialização, *ipsis litteris***:

“Considera-se de notória especialização o profissional ou empresa cujo conceito no campo de sua especialidade, decorrente de desempenho anterior, estudos, experiências, publicações, organização, aparelhamento, equipe técnica, ou de outros requisitos relacionados com suas atividades, **permita inferir que o seu trabalho é essencial e indiscutivelmente o mais adequado** à plena satisfação do objeto do contrato”. (grifo nosso)

Em reforço jurisprudencial à previsão legal em destaque (**conceito de notória especialização**) e existência de mais de um executor do serviço / não serem os únicos no mercado, mais uma vez nos reportamos a **Decisão 439/98 - Plenário TCU**. Conclui-se que a realização de certame seria incompatível com o princípio do julgamento objetivo da licitação e desatenderia ao interesse público. Extrai-se neste momento trecho elucidativo a respeito do referido conceito, *ipsis litteris*:

...

30. **O conceito de notória especialização**, contido no § 1º do art. 25 da Lei 8.666/93, refere-se a requisitos, relacionados com as atividades do profissional, que permitam inferir que o seu trabalho é **essencial e indiscutivelmente o mais adequado à plena satisfação do objeto do contrato**. 31. **É sensivelmente predominante na doutrina a tese de que o notório especialista não é, necessariamente, o único prestador do serviço pretendido. Precisa ser, no entanto, indiscutivelmente o mais adequado à plena satisfação do objeto**. Citamos alguns autores que comungam esse pensamento: "A inviabilidade de competição, nos casos de prestação de serviço, ocorre quando presentes certos elementos característicos. O caso mais evidente ocorre quando uma única pessoa se encontre em condições para executar um serviço. Não haverá competição possível quando inexistir pluralidade de particulares habilitados a satisfazer a Administração Pública. Essa, porém, é uma situação excepcional. Estatisticamente, configura uma hipótese extremamente rara. Há casos mais comuns de aplicação do art. 25, inc. II." (Marçal Justen Filho, 'in' Comentários à Lei de Licitações e Contratos Administrativos, 4ª edição, 1995, pág. 170); '...Por certo poderíamos, no plano abstrato, afirmar a possibilidade de se realizarem procedimentos seletivos (não 'licitações', note-se) para as contratações desse tipo de serviços, visto que, **embora tenham natureza singular, não são os únicos (isto é, mais de um profissional e mais de uma empresa podem prestá-los)**. ... A realização de licitações nesses casos, no entanto - 1º- seria incompatível com o princípio do julgamento objetivo da licitação e - 2º - desatenderia ao interesse público'. (Eros Roberto Grau, in Licitação e Contrato Administrativo - Estudos sobre a Interpretação da Lei, Malheiros, 1995, pág. 88). '**Destarte, a primeira verificação que fazemos é a de que a notória especialização traz em seu bojo uma singularidade subjetiva, isto é, de seu executor. Note-se que dissemos singularidade e não**

exclusividade. Evidentemente, se alguém for único na matéria, a licitação tornar-se-ia não mais despicienda, mas impossível. Haveria, desta maneira, impossibilidade fática de licitar!' (Lúcia Valle Figueiredo, 'in' Direitos dos Licitantes, Malheiros, 3ª ed., 1992, pág. 33). (grifo nosso)

DA ANÁLISE DOS ATRIBUTOS DA PESSOA JURÍDICA A SER CONTRATADA (**4HD SERVIÇOS EM TECNOLOGIA**) E SEU INSTRUTOR (**ROBERTO COHEN**).

A 4HD Serviços em Tecnologia é uma empresa fundada em 31 de agosto de 2016 na cidade de Porto Alegre/RS com o objetivo de disseminar conhecimentos sobre Help Desk, Service Desk e Suporte Técnico.

Ela é uma “spin off” (firma nascida de outra) da empresa SIAL Software (fundada em 1988) que produz programas de computador para a área de Help Desk, Service Desk e Suporte Técnico. Quando os faturamentos dos setores de treinamento e comercialização de software começaram a concorrer entre si, dividindo a alocação de recursos entre os dois, a diretoria decidiu separar o produto e o serviço em duas empresas, o que ocasionou o surgimento do 4HD como instituição exclusiva para treinamentos, concedendo para a SIAL as preocupações comerciais e técnicas para o desenvolvimento do software.

A empresa hoje trabalha nos vértices ANALISTAS e GESTORES, produzindo conteúdo gratuito e pago para o progresso destes profissionais, seja através de eBooks, livros físicos, cursos presenciais assim como os virtuais (vídeoaulas).

O instrutor exclusivo do 4HD é Roberto Cohen (seu fundador), autor de livros na área, assim como palestrante internacional e instrutor reconhecido pelo mercado. Realiza cursos in-company e também abertos para formação de analistas de suporte técnico, assim como de gestores.

O treinamento em voga será realizado nos dias **10 a 12 de abril de 2019, na cidade de São Paulo – SP**, intitulado **“Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk”**. O evento tem como objetivo a capacitação de 02 (dois) servidores do TRE-PE na realização de laboratório experimental com aprendizado de teoria com a equipe técnica para sensibilização e aprendizado dos gestores de Help Desk e Service Desk. As atividades são executadas via dinâmicas de grupo, dramatizações, divisões em pequenos grupos e posterior debate com os participantes.

O público-alvo do evento está voltado para gestores e coordenadores de departamentos de suporte técnico ou células de atendimento que buscam aprimorar desempenho na função e aumentar conhecimentos e sensibilidade.

O curso em voga terá como instrutor Roberto Cohen. Segue abaixo uma breve discriminação de seu currículo, que faz parte integrante desse processo.

→ **ROBERTO COHEN**

Carreira profissional nas empresas Procempa, GBOEX, Banco Iochpe, HP/EDISA, Computer Associates e Tribunal de Justiça RS.

Fundador da empresa SIAL Software que desenvolveu produtos líderes de mercado:

- Automação de cartórios extrajudiciais
- Corretoras de vendas de imóveis
- Fireman Help Desk Software

Em 2008 compartilhou experiências e conhecimentos em suporte técnico e através de livros, palestras e cursos.

Autor dos livros: (doc em anexo ao SEI)

- Gamification em Help Desk e Service Desk
- Implantação de Help Desk e Service Desk
- Gestão de Help Desk e Service Desk
- Métricas para Help Desk e Service Desk
- Os melhores artigos de Service Desk

Especializações:

- Psicologia nas Organizações
- Soc. Bras. Dinâmica dos Grupos
- MBA em Centro de Serviços Compartilhados
- Palestrante em 45 eventos Help Desk Day
- Prêmio Nacional Telesserviços ABT em 2008
- Bloguista sobre Help Desk e Service Desk •ITWEB
- Baguete Digital
- Blog próprio
- Autor do estudo 'Competências preferidas para Help Desk e Service Desk'

Anexados a este processo **3 (três) Atestados de Capacidade Técnica da Empresa** e que teve como instrutor **ROBERTO COHEN** (anexos ao SEI). São eles: **Unimed Caruaru, Teltec Solutions (Florianópolis-SC) e Hospital São Domingos (São Luiz-MA).**

De outra banda, a **4HD** também possui grande experiência no mercado, prestando treinamentos a diversas instituições, conforme notas fiscais anexadas a este processo .

1 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 19ª REGIÃO

Prestação de serviços de capacitação no Curso de "Gestão de Serviços para Help Desk e Service, realizado no período de 24 a 26/08/17 na cidade de Recife.

2 - MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Prestação de serviços de capacitação no Curso "Gestão de Serviços para Help Desk e Service, realizado, realizado nos dias 28 e 29/09/2017 na cidade de

Rodônia.

3 - TRIBUNAL DE JUSTICA DO ESTADO DA BAHIA

Prestação de serviços de capacitação no Curso "Gestão de Serviços para Help Desk e Service, realizado no período de 25 a 27/10/2017, na cidade de São Paulo.

4 - FACULDADE DE DIREITO DE SAO BERNARDO DO CAMPO

Prestação de serviços de capacitação no Curso "Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk" realizado nos dias 09-10-11 de maio de 2018 na cidade de São Paulo/SP.

5 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

Treinamento e capacitação de dois servidores no curso GESTÃO DE SERVIÇOS PARA HELP DESK E SERVICE DESK realizado nos dias 09-10-11 de maio de 2018 na cidade de São Paulo.

6 - MUNICÍPIO DE SANTANA DO PARNAÍBA

Inscrição de servidores para participar do curso de Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk realizado nos dias 24-25-26 de outubro de 2018 na cidade de São Paulo/SP.

Ressaltamos que, através de exaustiva pesquisa de mercado realizada pela SEDOC, verificou-se que a **4HD Serviços em Tecnologia** é a única empresa especialista na temática de Gestão de Help Desk e Service Desk, ficando as demais empresas mais focadas na implantação, manutenção e suporte aos softwares relacionados ao Service Desk. Dessa forma, anexamos a este processo a proposta de curso similar, porém não focado em gestão, da HDO Treinamentos, Consultorias e Coaching em Help Desk e Service Desk (anexo ao SEI), onde o investimento, por servidor, para essa capacitação resultou em R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhento reais), valor esse superior ao da 4HD Serviços em Tecnologia, orçado em R\$ 2.342,00 (dois mil trezentos e quarenta e dois reais), por servidor.

Diante de tudo o que foi exposto, a contratação da **4HD Serviços em Tecnologia** é a mais indicada para a capacitação de 02 (dois) servidores da STIC na Gestão de Help Desk e Service Desk, apresentando uma abordagem ampla, aprofundada e atualizada sobre o assunto, para que os servidores possam aplicar nas suas atividades diárias.

5. Tratamento Diferenciado - Microempresas e Empresas de Pequeno Porte

Não aplicável.

6. Vigência do Contrato

Sugere-se a substituição do instrumento contratual por nota de empenho. Após a realização da capacitação, esgota-se a vigência da contratação.

7. Descrição dos serviços

Treinamento de 02 (nove) servidores da Seção de Suporte Operacional (SESOP), com o objetivo capacitá-los na atividade de gerenciamento de Central de Serviços (Service Desk), vez que tal atividade está disposta no Regulamento Administrativo do Tribunal (instituído pela Resolução TRE/PE nº 205/2013), notadamente no art. 151, I, II e IX, e a equipe não foi contemplada com capacitação na área.

7.1. Local e Horário da Prestação dos Serviços

O curso será ministrado nas instalações do Espaço Maestro, localizado na Rua Maestro Cardim, 1170, Paraíso, São Paulo, período **10 a 12/04/2019**, com carga horária de 32 horas aula, sendo 24 horas presenciais e 8 horas via EAD.

7.2. Prazo da Prestação dos Serviços

O serviço será executado em em 3 dias, no período de **10 a 12/04/2019**, com carga horária de 32 horas aula, sendo 24 horas presenciais e 8 horas via EAD.

7.3. Materiais e Equipamentos

A contratada será responsável pelo fornecimento do material original como pasta, material didático, caneta, certificado de participação, bem como da infraestrutura física e tecnológica necessária à realização do treinamento (sala adequada e equipamentos de informática).

8. Condições de Habilitação (Qualificação Técnica)

Não aplicável.

9. Visita Técnica/Vistoria

Não aplicável.

10. Obrigações do Contratante

Efetuar, nos termos do tópico 12, o pagamento pelos serviços prestados.

11. Obrigações da Contratada

Prestação do serviço discriminado nos termos do tópico 7 e dos subtópicos 7.1 e 7.3 (parte).

12. Pagamento

R\$ 4.684,00 (quatro mil, seiscentos e oitenta e quatro reais), referente à inscrição de 2 (dois) servidores da Seção de Suporte Operacional (SESOP) da Secretaria de Comunicação e Informação (STIC).

13. Do Acordo de Nível de Serviços (ANS)

Não aplicável.

14. Penalidades

Caso não haja o cumprimento das obrigações descritas no tópico 7, supramencionado, não será realizado o pagamento discriminado no tópico 12.

15. Garantia dos Serviços/Materiais

Não aplicável.

16. Custo médio estimado da Licitação ou Custo da contratação direta/Adesão a ARP

R\$ 11.536,00 (onze mil, quinhentos e trinta e seis reais), referente à participação de 02 (dois) servidores da STIC. No valor descrito inclui custos de passagens aéreas no importe de **R\$ 2.400,00** (dois mil e

quatrocentos reais) e diárias **R\$ 4.452,00** (quatro mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais).

17. Modalidade de Empenho

X	ORDINÁRIO		ESTIMATIVO		GLOBAL
---	------------------	--	-------------------	--	---------------

18. Código SIASG/CATSER – Descrição do Item

Não aplicável.

19. Critérios de Sustentabilidade

Não aplicável.

20. Gestão e Fiscalização Contratual

Titular:

Nome: João Paulo Nepomuceno Negromonte

Matrícula: 309.16.979

Telefone: (81) 3194-9536

E-mail: joao.negromonte@tre-pe.jus.br

Substituto:

Nome: André Gustavo Melo de Souza

Matrícula: 309.16.1167

Telefone: 3194-9536

E-mail: andre.melo@tre-pe.jus.br

21. ANEXOS

ANEXO I – PESQUISA DE MERCADO

Conforme pesquisa realizada, foi constatada a existência dos seguintes fornecedores:

Lista de Potenciais Fornecedores:

Nome: HDO Treinamentos, Consultorias e Coaching em Help Desk e Service Desk

Valor da inscrição: **R\$ 5.000,00** (cinco mil reais). Valor descrito refere-se às inscrições de 2 servidores, com valor unitário R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais)

Carga Horária: 16 horas-aula

Sítio: <http://www.hdo.com.br/>

Telefone: (11) 5087-8919

OUTROS ANEXOS

Recife, 20 de março de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ GUSTAVO MELO DE SOUZA, Analista Judiciário(a)**, em 20/03/2019, às 17:38, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO PAULO NEPOMUCENO NEGROMONTE, Chefe de Seção**, em 21/03/2019, às 08:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDIVALDO ALVES DE FREITAS JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 21/03/2019, às 09:01, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO, Secretário(a)**, em 21/03/2019, às 09:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0858402** e o código CRC **5833334D**.

0008921-60.2019.6.17.8000

0858402v9