



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 0012109-61.2019.6.17.8000

1. Resumo do Objeto

Contratação de empresa para realização do curso “**Knowledge Centered Support - KCS**”, com carga horária de 24 horas/aula, para capacitação de 02 (dois) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). O objetivo deste curso é proporcionar a supervisores, gerentes e diretores de Centros de Suporte e Service Desk, um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados. 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 é 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

Este curso auxiliará na adoção do Knowledge-Centered Support (KCS), uma estratégia que mudará o perfil do Centro de Suporte de um modelo centrado em chamados para um modelo orientado ao conhecimento.

Resultados esperados com a contratação

- Melhorar o nível de serviços prestados a clientes.
- Aumentar o valor do Centro de Suporte para o Tribunal.
- 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 adoção do Knowledge-Centered Support (KCS), conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados.

8. CATSER

Não aplicável.

9. Prazo da Prestação do Serviço

O serviço será executado no período **21 a 23/08/2019**, com carga horária de 24 horas/aula.

10. Período de Vigência do Contrato

O treinamento será realizado na modalidade online com transmissão ao vivo a partir da sede em São Paulo/SP.

11. Local da Prestação do Serviço

Conforme discriminado no termos do tópico 10.

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

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)

- 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.

18. Anexos

Informar sobre a existência de anexos pertinentes à contratação.

Recife, 15 de abril de 2019.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ GUSTAVO MELO DE SOUZA**, **Analista Judiciário(a)**, em 16/04/2019, às 11:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO PAULO NEPOMUCENO NEGROMONTE**, **Chefe de Seção**, em 16/04/2019, às 13:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDIVALDO ALVES DE FREITAS JÚNIOR**, **Coordenador(a)**, em 16/04/2019, às 13:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO**, **Secretário(a)**, em 16/04/2019, às 14:57, 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 **0878535** e o código CRC **55DA68AE**.



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 0012109-61.2019.6.17.8000

1. Objeto Contratado

Contratação de empresa para realização do curso “**Knowledge Centered Support - KCS**”, com carga horária de 24 horas/aula, para capacitação de 02 (dois) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). O objetivo deste curso é proporcionar a supervisores, gerentes e diretores de Centros de Suporte e Service Desk, um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados. O treinamento está contemplado 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: **Editora Midiabooks Ltda**
- CNPJ: 09.440.478/0001-07
- Nome da fantasia: **HDI Brasil**
- Endereço: Av. Engenheiro Luiz Carlos Berrini, nº1140 – 7ºandar Conj. 71
- Sala: 04 Cidade Monções – São Paulo/SP
- Telefone: (11) 3071-0906

Dados Bancários:

Banco: Banco Itaú

Código: 341

Agência: 0350-6

Conta Corrente: 00907-2

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, **ênfatiso 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:

“Cumpre 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. **O 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. Extraí-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 (**HDI BRASIL**) E SEU INSTRUTOR (**VALTOMIR SANTOS**).

O HDI, fundado em 1989 por Ron Muns, é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de help desk e suporte ao cliente. O HDI, que está baseado em Colorado Springs, Colorado, EUA, foi fundado para reunir as necessidades dos profissionais do mercado de serviços de suporte, trabalhando para criar padrões reconhecidos em todo o mundo, oferecendo programas de treinamento e certificação e provendo acesso a diversos recursos desse mercado.

O HDI fornece treinamento, certificação, conferências, publicações e suporte para seus 7500 associados, mantendo forte relacionamento com eles através dos seus 54 capítulos em todo o mundo. A empresa é pioneira na certificação de pessoas e centros de suporte. As certificações HDI fazem parte do primeiro programa totalmente aberto, padrão

de mercado e internacionalmente reconhecido para profissionais de suporte ao cliente. O programa certifica cinco tipos de profissionais: Customer Support Representative (CSR), Support Center Analyst (SCA), Support Center Team Lead (SCTL), Knowledge Centered Support (KCS) e Support Center Manager (SCM), além dos programas compostos em prol do atendimento específico das necessidades de nossos clientes.

A Certificação HDI é baseada em padrões abertos, reconhecidos internacionalmente, desenvolvidos por comitês formados por empresas líderes do mercado, experts em suporte ao cliente, consultores e pesquisadores que buscam cada vez mais as melhores práticas do setor. Os programas preparatórios para Certificação HDI foram feitos com o objetivo de proporcionar um aprendizado sólido do melhor padrão do mercado. Todos os programas de certificação foram desenvolvidos do mercado para o mercado, com o HDI assumindo o papel de liderança na formação dos comitês com participantes dos Estados Unidos, Canadá, Europa, Japão e Brasil, trabalhando em conjunto para definir as metodologias e os padrões destes programas.

O treinamento em voga será realizado nos dias **21, 22 e 23 de agosto de 2019**, na modalidade ao vivo (Sala virtual do HDI), intitulado **“HDI KCS - Knowledge-Centered Support”**. O evento tem como objetivo proporcionar a supervisores, gerentes e diretores de Centros de Suporte e Service Desk, um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados.

Este curso proporcionará a supervisores, gerentes e diretores de Centros de Suporte e Service Desk, um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelo seus técnicos na solução dos chamados. Auxiliará na adoção do Knowledge-Centered Support (KCS), uma estratégia que mudará o perfil de seu Centro de Suporte de um modelo centrado em chamados para um modelo orientado ao conhecimento. O KCS, desenvolvido pelo renomado Consortium for Service Innovation

(CSI), define um conjunto de princípios e práticas com benefícios provados na prática, que permitem departamentos e organizações de serviços e suporte de TI, a:

- Melhorar o nível de serviços prestados a clientes.
- Aumentar o valor do Centro de Suporte para a empresa.

O público-alvo do evento está voltado para Profissionais de suporte, supervisores, gerentes e diretores responsáveis por gerenciar os recursos do Centro de Suporte e melhorar a qualidade dos serviços prestados.

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

→ **VALTOMIR SANTOS (KID)**

28 anos de experiência nas áreas de infraestrutura de TI e Governança de TI, sendo, 17 anos dedicados: • Centros de Suporte • Modelagem de Processos • Implementação de melhores práticas.

Pós-Graduado em Tecnologia da Informação e certificado em metodologias de qualidades, gerenciou cinco grandes Centros de Suporte, implementou na Cielo o Gerenciamento de Problemas, expandi o Service Desk para outras áreas da Cia (Serviços Financeiros, RH e Adm) com redução financeira de 51%.

Atuou na gestão do Service Desk na SondaIT, com redução de turnover de 13% para 3% e aumento de 11 para 22 clientes com mais de 300 analistas.

Atualmente utiliza sua experiência para ministrar cursos, consultoria, elaboração e implementação de 15 melhores práticas em uma área de TI. Também realiza Auditorias para Certificação de Centros de Suporte (Service Desk) e em outras áreas de TI no País pelo HDI BRASIL.

Especializações: • Support Center Maturity Model • Certificação SCM – HDI Support Center Manager - (Certification Instructor) • Certificação COBIT – Foundations – V.4.1 • Certificação ITIL – Foundations – V.2 • Certificação ITIL – Manager – V.2 • Certificação ITIL – Expert – V.3 • Vivência em modelagem de processos • Certificação PSIC COPC® • Certificação CSR - HDI Customer Service Representative (Certification Instructor) • Certificação DST - HDI Desktop Support Technician (Certification Instructor) • Certificação SCA - HDI Support Center Analyst (Certification Instructor) • Certificação SCTL - HDI Support Center Team Lead (Certification Instructor) • Certificação Knowledge Management Foundations: KCS Principles (Certification Instructor) • Certificação SCD - HDI Support Center Director (Certification Instructor) • Auditor de 15 melhores práticas

Anexados a este processo 01 (um) **Atestado de Capacidade Técnica** do instrutor **VALTOMIR SANTOS** (anexo ao SEI).

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para fins de comprovação de capacidade técnica que o profissional Valtomir Santos, portador da carteira de identidade (RG): 208737133, e CPF: 115.779.038-03, possui a certificação internacional do HDI KCS V6.0 Principles, reconhecida e válida internacionalmente e está habilitado por esta instituição a ministrar o treinamento para certificação do HDI KCS V6.0 Principles.

Ressaltamos ainda que a sua certificação internacional com a identificação: 3_1732483_1122, evidencia sua plena capacidade técnica como instrutor certificado e reconhecido por esta instituição.

São Paulo, 8 de abril de 2019.

CERTIFICADO HDI - > KCS V6.0 Principles - May 27, 2018 (ANEXO AO SEI)

PUBLICAÇÕES (PALESTRANTE – ANEXAS AO SEI):

1 – Matéria. Sonda IT inova seu Service Desk e apresenta novo serviço de suporte no modelo de CSC. Fonte: <https://portalerp.com/sonda-it-inova-seu-service-desk-e-apresenta-novo-servico-de-suporte-no-modelo-de-csc>;

2 – Evento. Conferência & Expo HDI 2019: transformação digital nos serviços de TI. 12ª edição de sua Conferência & Expo Internacional. Fonte: www.abessoftware.com.br/noticias/conferencia—expo-hdi-2019-transformacao-digital-nos-servicos-de-ti;

3 – Matéria. Valtomir Santos, conhecido no mercado de TI como Kid, chega a Sonda Procwork para assumir a gerência regional de service desk. Fonte: <https://ipnews.com.br/sonda-it-contrata-gestor-para-service-desk/>;

4 – Matéria. HDI 2015 – Como foi o maior congresso de suporte técnico do Brasil – parte 1. Fonte: <https://www.baguete.com.br/colunas/roberto-cohen/03/06/2015/hdi-2015-como-foi-o-maior-congresso-de-suporte-tecnico-do-brasil-parte-1>;

5 – Matéria. Sonda IT inova seu Service Desk e apresenta novo serviço de suporte no modelo de CSC. Fonte: <https://jornalbrasil.com.br/noticia/sonda-it-inova-seu-service-desk-e-apresenta-novo-servico-de-suporte-no-modelo-de-csc.html>

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

1 – TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

CONTRATAÇÃO DO CURSO DE GESTÃO DE CONHECIMENTO PARA SERVICE DESK DESTINADO A SERVIDORES DA COORDENADORIA DE APOIO AOS SERVIÇOS DE TIC. FAVORECIDO : 09440478/0001-07 – EDITORA MUDIABOOKS LTDA – EPP. VALOR : 6.668,70. NF Nº NUMERO : 2018OB806737.

2 – EMPRESA MUNICIPAL DE INFORMÁTICA SA - IPLANRIO

HDI – KCS – KNOWLEDGE CENTERED SUPPORT . 29, 30 E 31 DE AGOSTO DE 2018. EDITORA MUDIABOOKS LTDA – EPP . NF Nº: 00005493 . VALOR: 921,60.

3 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 2ª REGIÃO

Curso " KCS". VALOR: R\$ 2.793,00. NF Nº: 00005822.

ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICA (HDI BRASIL)

1 – Emitido pela **CAPEGEMINI**. FORNECIMENTO DE SERVIÇO DE MEDIÇÃO DA QUALIDADE DE OPERAÇÃO DE UM CENTRO DE SUPORTE DA EMPRESA, BASEADO NOS PADRÕES DO HDI PARA CERTIFICAÇÃO SCC (SUPPORT CENTER CERTIFICATION).PERÍODO 16 A 18 DE JANEIRO DE 2012;

2 - Emitido pela **SONDA PROCWORK**. FORNECIMENTO DE CUROS “HELP DESK MANAGER”, COM CERTIFICAÇÃO HDI HELP DESK MANAGER (HDM). .

Diante de tudo o que foi exposto, a contratação da **HDI BRASIL** é a mais indicada para a capacitação de 02 (dois) servidores da STIC no treinamento de um conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados.

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 (dois) servidores da Seção de Suporte Operacional (SESOP), com o objetivo capacitá-los na adoção do Knowledge-Centered Support (KCS), conjunto de ações práticas para capturar, armazenar e reutilizar com sucesso o conhecimento utilizado pelos seus técnicos na solução dos chamados.

7.1. Local e Horário da Prestação dos Serviços

O curso será ministrado na modalidade ao vivo (Sala virtual do HDI), período **21, 22 e 23 de agosto de 2019**, com carga horária de 24 horas-aula (3 dias de treinamento).

7.2. Prazo da Prestação dos Serviços

O serviço será executado em 3 dias, no período de **21, 22 e 23 de agosto de 2019**, com carga horária de 24 horas-aula (3 dias de treinamento).

7.3. Materiais e Equipamentos

A contratada será responsável pelo fornecimento do material original e certificado de participação. A infraestrutura física e tecnológica necessária à realização do treinamento será de responsabilidade do TRE-PE (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\$ 5.306,70 (cinco mil, trezentos e seis reais e setenta centavos), 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\$ 5.306,70 (cinco mil, trezentos e seis reais e setenta centavos), referente à participação de 02 (dois) servidores da STIC. Não haverá custos de passagens aéreas e diárias.

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: Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk

Valor da inscrição: R\$ 4.684,00 (quatro mil seiscentos e oitenta e quatro reais). Valor descrito refere-se às inscrições de 2 servidores.

Carga Horária: 24 horas presenciais e 8 horas via EAD = **32 horas aula**

Sítio: <http://www.4hd.com.br>

Telefone: (11) 5087-8919

OUTROS ANEXOS

Recife, 15 de abril de 2019.



em 16/04/2019, às 11:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO PAULO NEPOMUCENO NEGROMONTE**, **Chefe de Seção**, em 16/04/2019, às 13:20, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDIVALDO ALVES DE FREITAS JÚNIOR**, **Coordenador(a)**, em 16/04/2019, às 13:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANTÔNIO JOSÉ DO NASCIMENTO**, **Secretário(a)**, em 16/04/2019, às 14:57, 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 **0878537** e o código CRC **F7F8924F**.