

TERMO DE REFERÊNCIA - INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO
CONTRATAÇÃO DE VAGAS EM EVENTO EXTERNO DE CAPACITAÇÃO

LEI Nº 14.133/2021

1. OBJETO (Art. 6º, Inciso XXIII, alíneas “a” e “c”)

1.1 Contratação de inscrições em curso, conforme dados a seguir:

| | |
|---|---|
| Nome do curso: | Support Center Manager (SCM) |
| Unidade Promotora do evento: | HDI BRASIL |
| Contratado(a): | Editores Midiabooks Ltda. |
| Unidade demandante: | Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC |
| Nº de vagas a serem contratadas: | 01(uma) vaga |
| CATSER | 25232 - Pagamento Inscrição Eventos |

2. PÚBLICO ALVO

Servidor lotado na Coordenadoria de Suporte aos Serviços de TIC - CSTIC da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região.

3. PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CAPACITAÇÃO

A demanda está prevista no Plano Anual de Capacitação da unidade?

() Sim (X) Não () A unidade não possui Plano de Capacitação específico

Justificativa: Trata-se de uma demanda surgida a partir da definição, pela alta gestão do Tribunal, para o novo biênio, de um plano de centralização dos serviços aos usuários internos e externos de diversos setores do Tribunal, na central de atendimento, já implantada e utilizada, primordialmente, pela SETIC.

4. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “b”)

Com a ampliação da utilização dos serviços de suporte aos usuários para outras áreas do Tribunal, a capacitação de um dos administradores do sistema se torna uma decisão estratégica para o negócio.

O curso **Support Center Manager (SCM)** visa preparar um servidor da Central de Serviços da SETIC para fazer uma gestão efetiva tanto do ponto de vista estratégico como tático.

Serão abordadas no treinamento, as melhores práticas para transformação do centro de suporte em um ativo que agregue valor ao negócio, ao mesmo tempo que satisfaz os usuários internos e externos.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “d”)

5.1 Modalidade: () Presencial (X) Telepresencial (ao vivo) () À distância

5.2 Certificado: (x) Ao final do treinamento a contratada deverá emitir certificado para cada participante com no mínimo os seguintes dados: nome do treinamento, modalidade, nome do aluno, carga horária, data de início e término.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “e”)

6.1 Detalhamento do evento

| | |
|---|--|
| Período de realização*: | 22/05 a 24/05/2024 (03dias). De quarta-feira a sexta-feira, das 09:00 às 18:000 horas. |
| Carga horária: | 24 horas |
| Local de realização: | Acesso de qualquer lugar, basta um computador/laptop com conexão à Internet. |
| Plataforma para acesso (quando couber) | Acesso a plataforma de ensino imersiva e interativa com acompanhamento do seu progresso e avaliação das aulas. |
| Há necessidade de pagamento de diárias aos participantes? | () Sim (X) Não Obs: caso exista necessidade, proceder conforme norma de pagamento de diárias, Ato TRT5 n. 299/2013 |
| Há necessidade de compra de passagens para os participantes? | () Sim (X) Não obs: caso exista necessidade, proceder conforme norma de pagamento de diárias, Ato TRT5 n. 299/2013 |

***Observação:** O servidor participante do treinamento foi consultado sobre formato, data, horário e conhecimentos prévios e deu o de acordo, conforme doc. 05.

DESCRIÇÃO DO TREINAMENTO

Desenvolvido pelos maiores especialistas do mercado mundial de suporte a cliente, o SCM possui um conteúdo prático que possibilita a tomada de atitudes práticas e instantâneas, a fim de construir e melhorar os resultados da operação de suporte, auxiliando o resultado final do negócio da organização.

O SCM explora a estratégia do centro de suporte, como responsável por direcionar todas as ações da operação: prestação dos serviços, implementação de infraestrutura, processos operacionais, indicadores, SLAs, XLAs, gestão da força de trabalho e marketing do centro de suporte, seja para suporte de infra, software, equipamentos, níveis especialistas, ou qualquer gestão de suporte.

6.2 Dados dos participantes

| Matrícula | Participante | Lotação |
|-----------|-------------------------------------|--|
| 6278-4 | Carlos André Reimão de Sousa Caldas | Coordenadoria de Suporte aos Serviços de TIC - CSTIC |

7. MODELO DE GESTÃO DO TREINAMENTO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “f”)

A concepção, coordenação técnico-administrativa e fiscalização será realizada pela Escola Judicial.

7.1 A gestão e fiscalização da contratação serão regidas, no que couber, pelo ato 32/2023, que trata sobre a fiscalização dos contratos no âmbito do Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região –TRT5, bem como pelos arts. 115 a 123 da Lei nº 14.133/2021, devendo ainda ser observado o seguinte:

7.2 A gestão administrativa e a fiscalização do contrato caberá ao (à) Escola Judicial, a quem competirá gerenciar quaisquer alterações decorrentes da contratação, recebimento do objeto e por atestar as notas fiscais para pagamento, na condição de representante do contratante.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “g”)

8.1. O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta-corrente indicados pela CONTRATADA, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis contados da finalização da liquidação.

a) A CONTRATADA, **no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato**, deverá providenciar o credenciamento no Sistema de Gestão Orçamentária e Financeira da Justiça do Trabalho - (SIGEO-JT) para viabilizar os pagamentos das faturas vincendas no curso da execução do contrato.

(Para instruções deve ser acessado o seguinte link:
https://docs.google.com/document/d/1I4hln6y4i2nAIXuTrkBcTYmMtiMzN_8Ebv6Bbd7Edvg/edit?usp=sharing)

b) A CONTRATADA deverá emitir e protocolar a nota fiscal no sistema SIGEO-JT, acompanhada da regularidade fiscal e trabalhista (CND-Federal, CRF e CNDT ou

SICAF), para fins de validação/atesto pelo fiscal do contrato e posterior liquidação, que caracterizará o **recebimento definitivo**.

c) O **prazo de liquidação** será de até 5 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal **com ateste**.

d) Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: prazo de validade, data da emissão, dados do contrato e do órgão contratante, o período respectivo de execução do contrato, o valor a pagar e eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

e) Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao CONTRATANTE.

f) O CONTRATANTE deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

g) Constatando-se junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do CONTRATANTE.

h) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto inadimplência da CONTRATADA, bem como quanto a existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

i) Persistindo a irregularidade, o CONTRATANTE deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à CONTRATADA a ampla defesa.

j) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

k) Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

l) A CONTRATADA regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida LC.

m) Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

n) No caso de atraso pelo CONTRATANTE, os valores devidos à CONTRATADA serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice IPCA de correção monetária.

o) A pessoa jurídica para quem será feito o pagamento:

Informações da empresa

Razão Social: Editora Midiabooks Ltda.

Nome Fantasia: HDI Brasil

CNPJ: 09.440.478/0001-07

Inscrição Estadual: 148.049.561.112

Inscrição Municipal: 3.742.701-6

Endereço: Avenida das Nações Unidas, 12901 - Torre Norte - 25º andar - Brooklin Novo - São Paulo-SP - CEP: 04578-910

Telefone: (11) 3071-0906

E-mail: falecom@hdibrasil.com.br

Informações Bancárias

Banco Itaú: 341

Agência: 0350-6

Conta Corrente: 00907-2

9. SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Correlação com Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “h”)

9.1 Enquadramento legal

Trata-se de contratação de empresa que atua na área de treinamento, sendo necessário o enquadramento na hipótese de inexigibilidade de licitação, prevista no inciso III, alínea f, do art. 74 da Lei n. 14.133.

9.1.1 Da inviabilidade de competição

A inexigibilidade de licitação decorre da impossibilidade de se estabelecer uma competição entre os possíveis interessados, seja pelo fato de que aquele prestador é o único que atende às peculiaridades do objeto contratual pretendido, seja pela impossibilidade de comparação objetiva entre as propostas, eis que se trata de serviço eminentemente intelectual, cuja produção atrela-se especificamente à técnica única de abordagem e modelagem, inerentes a cada profissional ou empresa do ramo.

9.1.2 Da notória especialização

9.1.2.1. Instrutor

O instrutor do curso, **Hermes Chaves**, como bem ilustra seu currículo, doc. 04, é um consultor especialista em atendimento de serviços de TI para usuários remotos e locais em grandes centros de suportes. Atuando com ênfase nas disciplinas de gestão de processos, qualidade, gestão do conhecimento, treinamentos técnicos e comportamentais para analistas e líderes técnicos.

Graduado em Rede de Computadores – Universidade Estácio de Sá e Administração de Empresas pela Unicarioca-RJ. Auditor Líder ISO9001:2008 pela Bureal Veritas – RJ. Possui certificação em Itil V3foundation, HDI-SCA, DST, SCM e KCS com habilitação de instrutor certificado HDI-SCA, DAST, SCTL e do HDI-SCM. Participou da Academia SAP com certificação para o módulo MM.

Como líder do projeto (Redução e Controle do Indicador de auditoria de registros) sob a metodologia Lean Seis Sigma que lhe confere certificação de Green Belt (Tivit:2013). Iniciou sua carreira no atendimento de TI e Telecomunicações em 1996 como líder de suporte a software no Laboratório Labs. Na Petrobras, em 2000 atuando em várias estruturas como: atendimento local (field), equipe de eventos, mesas especializadas, área de processos e qualidade, estruturando eventos de Melhoria Contínua no atendimento de TI. Em 2012 foi convidado para ser o Representante do Conhecimento do Service Desk Petrobras, onde buscou aumentar a maturidade da operação através do estudo dos desvios, revisão de processos, procedimentos, auditoria de registros, ações de treinamentos, reciclagens e certificações sob as melhores práticas do Itil e HDI, visando melhorar a eficiência global da operação. Em 2014 o Service Desk Petrobras alcançou o prêmio de operação com maior número de profissionais com certificação HDI do mundo, onde foram treinados e certificados mais de 1000 profissionais nos currículos, SCA, DAST, SCTL, SCM e KCS. Nesse mesmo período o site do Service Desk também conquistou a certificação HDI SCC. Em 2017 aceitou o desafio de ajudar a estruturar o atendimento de TI e Telecomunicações na Transpetro, onde atualmente presta consultoria como Gerente do time STAFF da Gerência Executiva de Transformação Digital.

9.1.2.2 Empresa Contratada

A Editora MidiaBooks LTDA., empresa que detém a exclusividade representativa do HDI no Brasil, tem seu nome fantasia como “HDI Brasil”.

O HDI, fundado em 1989 por Ron Muns, é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de service desk, suporte e gestão de serviços de TI. O HDI possui a maior documentação desta indústria em todo o mundo, com mais de 20.000 documentos entre white papers, ferramentas de gestão, livros, manuais, relatórios, pesquisas de melhores práticas, padrões de trabalho, entre outros, para mais de 7.500 associados (empresas e pessoas) em todo o mundo.

Melhor prática significa que o HDI não cria nada de maneira individual, porém coletivamente, em que grandes empresas tanto no Brasil como no exterior se reúnem trimestralmente para revisão dos padrões do treinamento e certificação em todos os níveis. Dessa forma, o conteúdo é focado nos desafios reais e práticos do dia-a-dia de trabalho dos treinandos. O HDI é o propulsor mundial da CARREIRA de service desk e suporte, oferecendo em suma, TODA a informação e conteúdo necessário, seja gratuita ou não, para o desenvolvimento do profissional em sua carreira no setor, e para o desenvolvimento das empresas nos serviços prestados.

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 HDI já treinou mais de 8.500 profissionais no Brasil, com mais de 60% certificados. O HDI tem em seu histórico treinamentos de sucesso, em centenas de empresas e instituições públicas do Brasil.

O comitê global de padrões do HDI desenvolveu o Padrão HDI para Centros de Suporte, em que remete a empresa à certificação da operação, chamada SCC – Support Center Certification..

O HDI fornece treinamento, certificação, conferências, publicações e suporte para seus mais de 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 HDI transforma seu negócio através das melhores práticas de gestão de TI, governança, automação e agilidade.

O HDI prepara áreas de suporte técnico e gestão de serviços de TI que desejam atingir a excelência e melhorar seus negócios.

A mudança é rápida e constante em nosso setor. O HDI está no centro dessa mudança, ajudando você a atingir a excelência. Está no nosso DNA. Há trinta anos, a HDI faz parceria com milhares de profissionais e empresas no Brasil e no mundo, com o objetivo de lhe auxiliar a:

- Realizar as mudanças necessárias
- Acessar conteúdos e aprimorar o seu conhecimento
- Transformar equipes para alta performance
- Fazer conexões importantes e networking de qualidade
- Transformar os desafios em resultados

9.1.3. Razão da Escolha

A escolha de uma empresa com tamanha representatividade no mercado nacional e internacional se apresenta como algo natural, tendo em vista a busca deste E. Tribunal pela excelência na prestação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, TIC, que se refletirão na excelência da prestação jurisdicional, missão da Justiça do Trabalho.

A HDI BRASIL é um centro de treinamento e certificação internacional. O referido curso, ministrado por instrutor certificado, oferece uma oportunidade ímpar para aprofundar a compreensão acerca dos recursos necessários para o atendimento das necessidades dos diversos setores para passarão a fazer parte da central de atendimento do TRT5.

Ademais, a HDI BRASIL já realizou treinamentos para o TRT5 com uma ótima avaliação pelos participantes da SETIC (**FORÇA DE TRABALHO - PROAD 3703-2021; FORÇA DE TRABALHO PROAD 7270-2021**).

Neste PROAD, segue cópia da tela de apresentação do curso aberto ao público em geral (<https://hdibrasil.com.br/cursos/gestores/scm-support-center-manager>).

10. JUSTIFICATIVA DO PREÇO (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “i”)

10.1. O valor total da contratação é de R\$ 2.154,60,00(dois mil cento e cinquenta e quatro reais e sessenta centavos) para 01(uma) vaga de treinamento, sem certificação.

O desconto oferecido pela empresa, após negociação feita pelo TRT18, que contou com a participação de outros Regionais, doc. 08, foi no valor de 10%, conforme programa de descontos da empresa.

Programa de descontos da empresa

O programa de descontos é exclusivo para inscrições em grupo e formação de turmas "in-company" para empresas ou órgãos públicos.

O programa de descontos é progressivo e baseado no número de participantes por turma.

Confira a seguir, a proporção de descontos baseada no número de participantes por turma:

- De 2 a 4 participantes: Desconto de 5%
- De 5 a 8 participantes: Desconto de 8%
- **De 9 a 15 participantes: Desconto de 10%**
- De 16 a 20 participantes: Desconto de 15%
- De 21 a 26 participantes: Desconto de 18%
- Acima de 26 participantes, Desconto de 20%

A comprovação de que os preços praticados pela empresa estão em sintonia com os praticados na proposta pode ser comprovado pelas notas fiscais do mesmo treinamento oferecido a outras empresas, doc. 06.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Art. 6º, Inciso XXIII, alínea “j”)

11.1 As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2 A contratação será atendida pela dotação a ser informada oportunamente pela Escola Judicial.

12. CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL:

A contratação possui critérios de sustentabilidade e/ou observou as práticas sustentáveis do Guia de Contratações?

() Não

(X) Sim - discrimine a seguir:

Os cursos a distância contribuem sobremaneira para a capacitação dos servidores, o que traz economicidade e contribui para a sustentabilidade: economia de deslocamento e de consumo de papel.

Salvador, 19 de fevereiro 2024

Érica Rossiter

Diretora da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC
Integrante Requisitante