



## TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO

### ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo nº 000001707/2024

#### **1. DESCRIÇÃO SUCINTA DO OBJETO:**

O objeto da contratação é a participação dos servidores Gelly Whesley Neves Ávila e Antônio Evangelista Cândido Júnior no curso de Support Center Manager (SCM), oferecido pela HDI Brasil, com o objetivo de capacitar os gestores em práticas de liderança, gerenciamento de equipes e estratégias para melhoria contínua do atendimento ao usuário a ser realizado de 22 a 24 de maio de 2024.

#### **2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE:**

A necessidade de capacitação e atualização dos gestores de suporte técnico é primordial para garantir a eficiência e eficácia dos serviços prestados aos usuários finais. Considerando o cenário atual de constante evolução tecnológica e a crescente demanda por serviços de suporte de alta qualidade, é imperativo que os gestores estejam adequadamente preparados para enfrentar os seguintes desafios:

**Adaptação às novas tecnologias:** Os gestores de suporte técnico devem estar atualizados com as últimas tendências tecnológicas e ser capazes de implementar soluções inovadoras para melhorar a prestação de serviços.

**Gerenciamento eficaz de equipes:** A liderança e a gestão de equipes de suporte são cruciais para manter um ambiente de trabalho produtivo e motivador, o que, por sua vez, reflete na qualidade do atendimento ao usuário.

**Resolução de problemas complexos:** Os gestores devem possuir habilidades avançadas de resolução de problemas para lidar com questões técnicas complexas e garantir a satisfação do usuário.

**Implementação de melhores práticas:** É essencial adotar e adaptar as melhores práticas do setor para aprimorar os processos de atendimento e aumentar a eficiência operacional.

**Desenvolvimento de estratégias de melhoria contínua:** A capacidade de analisar criticamente o desempenho do suporte técnico e implementar estratégias de melhoria contínua é fundamental para manter a competitividade e a relevância do serviço.

#### **3. DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:**

Curso de gerenciamento de central de suporte (SCM) oferecido pela HDI Brasil.

Capacitação para dois servidores, Gelly Whesley Neves Ávila e Antônio Evangelista Cândido Júnior.

Conteúdo programático alinhado às necessidades de liderança e gerenciamento de equipes de suporte técnico.

#### **4. LEVANTAMENTO DE MERCADO:**

O mercado oferece diversas opções de cursos de gerenciamento de suporte técnico. A HDI Brasil é reconhecida por sua expertise na área e pelo foco

específico em capacitação de gestores de centros de suporte.

#### **5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO:**

A solução consiste na capacitação dos servidores Gelly Whesley Neves Ávila e Antônio Evangelista Cândido Júnior através do curso SCM da HDI Brasil, abordando temas como liderança, gerenciamento de equipes, e estratégias para melhoria do atendimento ao usuário.

#### **6. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS:**

Participação de 2 (dois) servidores Gelly Whesley Neves Ávila e Antônio Evangelista Cândido Júnior no curso de gerenciamento de suporte técnico.

#### **7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO:**

Considerando a opção com certificação, o valor total estimado da contratação é de R\$ 5.986,00 (R\$ 2.993,00 por servidor). Caso a opção sem certificação seja escolhida, o valor total seria de R\$ 4.788,00 (R\$ 2.394,00 por servidor). Devido a participação de servidores de outros TRTs foi concedido um desconto de 10% conforme o Anexo Proposta, totalizando R\$4.309,20.

Tabela de Custos

| <b>Servidor</b>                    | <b>Quantidade</b> | <b>Valor</b> | <b>Valor com Desconto</b> |
|------------------------------------|-------------------|--------------|---------------------------|
| Gelly Whesley Neves Ávila          | 1                 | R\$ 2.394,00 | R\$ 2.154,60              |
| Antônio Evangelista Cândido Júnior | 1                 | R\$ 2.394,00 | R\$ 2.154,60              |
| Valor Total (R\$)                  |                   | R\$ 4.788,00 | R\$4.309,20               |

#### **8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO:**

Não se aplica, pois a contratação refere-se à participação em um curso específico.

#### **9. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES:**

Não há contratações correlatas ou interdependentes previstas.

#### **10. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO:**

A contratação está alinhada ao Plano Anual de Capacitação de TIC 2024 constante do PA 1806/2024.

#### **11. BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO:**

Aprimoramento das competências dos gestores.

Melhoria contínua dos processos de atendimento.

Alinhamento às melhores práticas de gerenciamento de suporte de TI.

#### **12. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS:**

Seleção dos servidores Gelly Whesley Neves Ávila e Antônio Evangelista Cândido Júnior para participação no curso.

Escolha da turma (Maio: 22 a 24/05) e formalização da inscrição.

Pagamento do curso.

Acompanhamento e avaliação do aproveitamento do curso pelos servidores.

#### **13. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS:**

Não se aplica, pois a contratação refere-se à participação em um curso

remotamente, que não apresenta impacto ambiental.

#### **14. MAPA DE RISCOS:**

Pela inexecução total do contrato o TRT16 poderá, garantido o contraditório e prévia defesa, aplicar à contratada a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, consoante art. 156, III e §4º da Lei no 14.133/2021.

Pode ocorrer motivo de força maior, de cancelamento ou adiamento do curso pela instituição ofertante, situação em que a contratada poderá adiar substituir o instrutor por outro profissional.

#### **15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO:**

A contratação do curso SCM da HDI Brasil é justificada pela necessidade de capacitação e atualização dos gestores de suporte técnico, visando o aprimoramento das competências de liderança e gerenciamento de equipes, e a melhoria contínua dos processos de atendimento ao usuário. O investimento no curso é considerado adequado para alcançar os benefícios esperados.



Documento assinado eletronicamente por **GELLY WHESLEY NEVES AVILA, ANALISTA JUDICIÁRIO**, em 15/04/2024, às 10:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [Autenticar Documentos](#) informando o código verificador **0114265** e o código CRC **1612C3F5**.