

PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO  
DIRETORIA-GERAL  
Tel/fax: (98) 2109 - 9330 e-mail: [escolajudicial@trt16.jus.br](mailto:escolajudicial@trt16.jus.br)

### TERMO DE REFERÊNCIA SIMPLIFICADO

Art. 67 c/c art. 63 do Ato Regulamentar GP nº 01/2015, alterado pelo Ato Regulamentar GP nº 02/2018

#### **1 – ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO**

Trata-se de aquisição de 2 inscrições para o treinamento “**Support Center Manager (SCM)**”, organizado pela empresa EDITORA MUDIABOOKS LTDA, na modalidade telepresencial, no período de 22 a 24 de maio de 2024.

#### **2 – FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

O objetivo do presente evento será a discussão sobre temas de interesse dos servidores que atuam no setor de Governança de TI, abordando temas como Características de um Gerente de Centro de Suporte Efetivo, Acordos de Nível de Serviço (SLA), Acordos de Nível Operacional (OLA), procedimentos operacionais padrão de suporte em catálogo de serviços, passos para a análise de custo-benefício, custo total de propriedade e cálculo do retorno sobre o investimento (ROI), dentre outros.

O referido treinamento tem como principal objetivo aprimorar suas competências em liderança e gestão de equipes, bem como melhorar o atendimento ao usuário, especialmente diante do constante avanço tecnológico e da demanda por serviços de suporte de alta qualidade.

Dada a relevância do tema, os desafios envolvidos e a necessidade constante de aprimoramento da equipe da SETIC, destaca-se a importância da participação dos servidores no evento, visando a atualização profissional.

#### **3 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

Contratação de 2 inscrições para o treinamento “**Support Center Manager (SCM)**” organizado pela empresa EDITORA MUDIABOOKS LTDA, na modalidade telepresencial, no período de 22 a 24 de maio de 2024, com carga horária de 24 horas. A inscrição no evento dá direito certificado de conclusão.

A programação completa, conteúdo programático e currículo do instrutor

constam nos docs. SEI 115907 e 129755.

#### **4 – REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

O presente Termo de Referência trata da contratação de serviços técnicos especializados em aperfeiçoamento pessoal, nos termos do art. 74, inc. III, alínea “f” da Lei nº 14.133/2021, a ser realizado por meio de inscrição no seguinte evento: “**Support Center Manager (SCM)**” promovido pela EDITORA MIDIABOOKS LTDA.

O conteúdo programático do curso, constante no documento SEI 115907, atende às necessidades da contratação.

O curso deverá ser realizado por profissional com notório conhecimento do tema e com experiência no assunto objeto da contratação.

Tais serviços, por sua vez, não estão relacionados à incidência de impactos ambientais, de modo que não se faz necessário elencar, neste documento, critérios de sustentabilidade para a referida contratação.

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

Não haverá exigência de garantia da contratação prevista nos arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, por se tratar de contratação com curto prazo de execução do serviço

#### **5 – MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

O “**Support Center Manager (SCM)**” é um treinamento aberto ao público em geral, na modalidade telepresencial, no período de 22 a 24 de maio.

A inscrição no evento inclui direito a certificado de conclusão.

A carga horária total do curso é de 24 horas e será realizado das 9h às 18h, conforme doc. SEI 115909.

No caso de alteração das datas ou locais de prestação do serviço, a contratada deve realizar a comunicação ao contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

A expedição de certificados de participação será realizada ao término do curso.

#### **6 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO**

A empresa contratada deverá executar o serviço na data e horário consignados, com a duração e qualidade pactuada, abordando com conhecimento, técnica e motivação os temas e conteúdo definidos.

A contratada deverá emitir nota fiscal do contrato, discriminando o serviço Executado.

A contratada deverá estar ciente de que quaisquer entendimentos com o fiscal do contrato serão registrados oficialmente, não sendo consideradas declarações fundamentadas em ordens ou acordos verbais.

A contratada prestará, por escrito, todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo contratante, obrigando-se a atender prontamente as reclamações atinentes a quaisquer aspectos da execução contratual.

A contratada deverá facilitar as ações da fiscal do contrato, fornecendo informações ou promovendo acesso à documentação do serviço em execução, atendendo as observações e solicitações apresentadas.

A contratada, independentemente da atuação da fiscal do contrato, não se eximirá de suas responsabilidades quanto à execução do serviço, responsabilizando-se pelo fiel cumprimento das obrigações constantes no projeto básico.

A contratada se responsabilizará pela idoneidade e pelo comportamento de seus profissionais, e ainda, por quaisquer prejuízos que sejam causados à Administração.

A contratada não poderá transferir a outrem o objeto da presente contratação.

A contratada preservará a Administração, mantendo-a salvo de qualquer demanda, reivindicações, queixas e representações de qualquer natureza, decorrentes de sua ação ou omissão.

A contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função do serviço prestado, em quaisquer operações de descontos bancários, sem prévia autorização do Tribunal.

## **7 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

A contratante se obrigará ao pagamento devido ao contratado pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após estes terem sido prestados e devidamente atestados pela fiscal do contrato.

O prazo para pagamento será de até 15 (quinze) dias após a data de recebimento da nota fiscal. Disponibilizar ao profissional condutor do curso todas as Informações e documentos que reputarem necessários, visando à adequada prestação dos serviços.

## **8 – FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

A fiscalização do cumprimento da obrigação, bem como o atesto da nota fiscal/fatura caberão a servidor para tal designado.

## **09 – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

A medição será realizada através da observação, pela fiscal do contrato, do tempo de duração do evento e também pelo atingimento do objetivo e qualidade do evento, que será aferido por meio de avaliação no Portal da Escola Judicial.

O prazo para pagamento será de até 15 (quinze) dias após a data de recebimento da nota fiscal, que deverá ser juntada ao SIGEO-JT.

A nota fiscal ou documento equivalente não aprovado (a) pelo Contratante será devolvido (a) à Contratada para a devida regularização consoante as razões que motivaram sua devolução, e, nessa hipótese, o prazo para pagamento será reiniciado a partir da reapresentação do referido documento, examinadas as causas da recusa.

Nenhum pagamento será feito à Contratada enquanto houver pendência no cumprimento de qualquer obrigação decorrente do objeto deste Termo de Referência.

Sobre o valor da fatura serão retidos os tributos e contribuições da União Federal, se for o caso.

O pagamento da fatura somente será efetuado se a Contratada comprovar a regularidade fiscal com as contribuições previdenciárias (INSS), Tributos e Contribuições Federais e Dívida Ativa da União, FGTS (CRF) e CNDT - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas, atualizados.

## **10 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Pela inexecução total do contrato o TRT16 poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à contratada a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, para casos de inexecução total do contrato, nos termos do art. 156, III e §4º da lei 14.133/21.

Caso seja constatada a não prestação do serviço com a qualidade pactuada ou o não atingimento do objetivo do evento, será aplicada a sanção administrativa de advertência ou, dependendo da gravidade, impedimento de licitar e contratar com a Administração, nos termos do art. 156, I ou II, da Lei 14.133/21. Na aplicação das sanções administrativas será observado o devido processo legal, com garantia de defesa prévia.

## **11 – FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

A contratação se dará por inexigibilidade de licitação, fundamentada no art. 74, III, f da Lei nº 14.133/2021.

Para atingir os objetivos pretendidos é necessário que o profissional que irá ministrar o curso seja notório conhecedor dos temas e tenha experiência nos assuntos objeto da contratação.

O HDI, fundado em 1989 por Ron Muns, é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de servicedesk, 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 whitepapers, 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

O HDI é uma associação global, instituto de ensino, pesquisa e referência no desenvolvimento do segmento de Gestão de Serviços de TI, Service Desk, Suporte Técnico, Workplace Services e correlatos. Por meio de cursos/ treinamentos e certificações de Centrais de Suporte em diversos níveis e mercados, bem como congressos promovidos em todo planeta, auxiliamos no desenvolvimento dos profissionais individualmente e das operações, com assessoria especializada baseada em padrões internacionais.

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

Na contratação em questão, verifica-se que curso será ministrado por palestrante experiente, com conhecimentos sólidos e principalmente práticos no assunto, conforme currículos a seguir:

Hermes Chaves: 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 ISO 9001:2008 pela Bureal Veritas – RJ. Possui certificação em Itil V3 foundation, 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, Page 1 of 7 onde atualmente presta consultoria como Gerente do time STAFF da Gerência Executiva de Transformação Digital.

## 12 – VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor total da contratação é de R\$ R\$4.309,20 (quatro mil trezentos e nove reais e vinte centavos) para 2 (duas) vagas de treinamento.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luana Cavalcante Salgado Maciel', is centered on the page.

Luana Cavalcante Salgado Maciel  
Secretária Executiva da EJUD16