



TERMO DE REFERÊNCIA (TR)

1. OBJETIVO

Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de treinamento, destinando-se a 08 (oito) vagas para integrantes do Departamento Ministerial de Atendimento ao Usuário - **DEMAU**. Os participantes irão frequentar 02 (dois) cursos distintos, cada um com uma carga horária de 24 (vinte e quatro) horas, em regime presencial.

Os cursos serão promovidos pela prestigiada empresa **EDITORA MIDIABOOKS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 09.440.478/0001-07, a qual atua como representante da **HDI Brasil**, reconhecida por sua excelência e referência em treinamentos de alta qualidade.

2. JUSTIFICATIVA

Considerando o contexto atual e a necessidade de adaptação contínua às novas demandas e desafios, a participação neste curso é crucial para:

1. **Aprimoramento das Competências:** O treinamento proporcionará um aprofundamento no conhecimento das melhores práticas e técnicas para a realização das atividades ministeriais, resultando em um desempenho mais eficaz e eficiente.
2. **Fortalecimento do Desempenho:** A capacitação permitirá uma melhor compreensão das ferramentas e metodologias disponíveis, aprimorando a capacidade dos integrantes em suas funções e contribuindo para a excelência no atendimento ao usuário.
3. **Atualização Profissional:** Em um cenário em constante evolução, a atualização contínua é fundamental. O curso oferecerá insights sobre tendências e inovações relevantes para o setor, garantindo que o DEMAU esteja alinhado com as melhores práticas do mercado.
4. **Integração e Colaboração:** Participar do curso também proporcionará uma oportunidade para fortalecer a coesão e a colaboração entre os membros da equipe, favorecendo um ambiente de trabalho mais harmonioso e produtivo.

Portanto, a participação dos integrantes no curso é uma medida estratégica para garantir que o DEMAU continue a oferecer um serviço de alta qualidade e a atender às expectativas dos usuários com eficiência e competência. A capacitação contribuirá diretamente para a melhoria das atividades ministeriais e para o alcance dos objetivos institucionais.



3. FUNDAMENTO LEGAL DA CONTRATAÇÃO

A Lei nº 14.133/2021, especificamente no que diz respeito à contratação direta, por inexigibilidade de licitação, de serviço técnico profissional especializado relativo à realização de treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, com fundamento legal na alínea f) do inciso III do art. 74.

4. VALOR DA CONTRATAÇÃO

O valor a ser pago pela contratação dos cursos destinados a **08** (oito) servidores, levando em consideração o período de vigência da solução no mercado, será de **R\$ 34.473,60**. Este montante refere-se aos cursos **HDI SCM – Support Center Manager** e **HDI KCS Principles – Knowledge Centered Service**, bem como aos custos de deslocamento e hospedagem do instrutor.

5. JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO PRESTADOR DE SERVIÇO

- Especialização e Reputação:** A Editora MidiaBooks LTDA tem uma reputação consolidada e experiência no mercado editorial e de treinamento. É conhecida por oferecer cursos de alta qualidade, especialmente na área de gestão de serviços (Service Management) e conhecimentos de suporte (Knowledge-Centered Support). Isso demonstra sua capacidade de proporcionar treinamentos eficazes.
- Certificações e Parcerias:** A Editora MidiaBooks LTDA possui certificações e parcerias com instituições reconhecidas, como o HDI (Help Desk Institute), que asseguram que os cursos oferecidos estão alinhados com os padrões internacionais e as melhores práticas na área de gestão de serviços e suportes.
- Experiência dos Instrutores:** A Editora MidiaBooks LTDA conta com instrutores experientes e qualificados, que não só têm conhecimento teórico, mas também experiência prática na área de gestão de serviços e suporte. Instrutores bem qualificados podem proporcionar uma experiência de aprendizado mais rica e aplicada.

6. JUSTIFICATIVA DO PREÇO

A Orientação Normativa nº 17/2009, da Advocacia Geral da União – AGU: “A razoabilidade do valor das contratações decorrentes de inexigibilidade de licitação poderá ser aferida por meio de comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela fatura contratada junto a outros entes público, e/ou privados, ou outros meios igualmente idôneos”.



Ministério Público do Estado de Pernambuco - MPPE
Procuradoria Geral de Justiça - PGJ
Coordenadoria Ministerial de Tecnologia da Informação - CMTI
Departamento de Atendimento ao Usuário – DEMAU

O preço do curso é tabelado, conforme o site <https://hdibrasil.com.br/cursos>. A variação de preço entre os órgãos públicos varia de acordo com o quantitativo de pessoas conforme informações de desconto abaixo, contidas na proposta comercial enviada pela HDI Brasil transcrita abaixo.

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

Portanto o preço da proposta oferecida está de acordo com o valor praticado no mercado, o que variou foi o valor do desconto aplicado em função da quantidade de pessoas que realizaram o curso. A explanação abaixo mostra o valor destinado ao MPPE.

Assim, compreende-se que o valor total do serviço de **R\$ 34.473,60 (Trinta e quatro mil quatrocentos e setenta e três reais e sessenta centavos)** para **08** (oito) servidores em dois cursos, proposto para a presente contratação, conforme discriminado na proposta anexa, é o mesmo que é cobrado para demais interessados no mercado.

7. DESCRIÇÃO DO OBJETO

7.1 Datas dos treinamentos:

1º Curso: HDI SCM – Support Center Manager – 05 a 07/11/2024.

2º Curso: HDI KCS Principles – Knowledge Centered Service – 12 a 14/11/2024.

7.2 Tópicos:

1º Curso: HDI SCM – Support Center Manager.

- Unidade 1: O Centro de Suporte;
- Unidade 2: Estratégia;



Ministério Público do Estado de Pernambuco - MPPE
Procuradoria Geral de Justiça - PGJ
Coordenadoria Ministerial de Tecnologia da Informação - CMTI
Departamento de Atendimento ao Usuário – DEMAU

- Unidade 3: Gestão Financeira de TI;
- Unidade 4: Tecnologia e Suporte ao Serviço;
- Unidade 5: Gestão de Nível de Serviço;
- Unidade 6: Métricas e Quality Assurance (QA);
- Unidade 7: Processos do Centro de Suporte;
- Unidade 8: Liderança;
- Unidade 9: Gestão de Força de Trabalho;
- Unidade 10: Treinamento e Retenção;
- Unidade 11: Promover o Centro de Suporte.

2º Curso: HDI KCS Principles – Knowledge Centered Service

- Unidade 1 : O que é Suporte Centrado em Conhecimento (KCS – Knowledge Centred Service)?
- Unidade 2: O modelo de Serviço Centrado no Conhecimento (KCS)
- Unidade 3: Alinhando o KCS ao negócio;
- Unidade 4: Força do conteúdo;
- Unidade 5: Regras e responsabilidades do KCS;
- Unidade 6: O fluxo de trabalho do KCS;
- Unidade 7: Avaliação de desempenho;
- Unidade 8: Liderança e motivação;
- Unidade 9: Comunicação;
- Unidade 10: Treinamento;
- Unidade 11: Mapa de adoção do KCS;

7.3 Carga Horária

- 24 horas por curso



Ministério Público do Estado de Pernambuco - MPPE
Procuradoria Geral de Justiça - PGJ
Coordenadoria Ministerial de Tecnologia da Informação - CMTI
Departamento de Atendimento ao Usuário – DEMAU

8. FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

A formalização contratual da prestação desse serviço dar-se-á por Nota de Empenho, uma vez que o objeto de forma imediata, conforme planejado.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Ministrar o curso descrito no item 1 (Objeto) deste Termo de Referência, executando-o em conformidade com as especificações estabelecidas neste Termo de Referência e na proposta apresentada.
- Arcar com as despesas diretas ou indiretas necessárias à execução do serviço e/ou decorrentes da contratação, tais como tributos;
- Emitir os certificados dos participantes do curso;
- Emitir e enviar a Nota Fiscal dos serviços executados, bem como as certidões de regularidade fiscal, para a liquidação da despesa.

10. FORMA DE PAGAMENTO

O pagamento será efetuado por depósito na conta bancária do Credor, por meio de ordem bancária, em até 15 dias após a apresentação da Nota Fiscal e do atestado de recebimento da prestação do serviço relativa à realização dos cursos, conforme determinado na Lei Estadual nº 7.741/78.

11. DADOS BANCÁRIOS

EDITORA MIDIABOOKS LTDA

Banco ITAÚ: 341

Agência: 0350-6

Conta Corrente: 00907-2

CNPJ: 09.440.478/0001-07

E-mail: falecom@hdi brasil.com.br



Ministério Público do Estado de Pernambuco - MPPE
Procuradoria Geral de Justiça - PGJ
Coordenadoria Ministerial de Tecnologia da Informação - CMTI
Departamento de Atendimento ao Usuário – DEMAU

12. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO

A execução contratual será acompanhada pelo servidor **Wellington Ferreira da Trindade** – Gerente do Departamento de Atendimento ao Usuário - DEMAU, matrícula nº 188.957-5. A comunicação entre o Contratante e a Contratada ocorrerá, preferencialmente, através do e-mail: wellington@mppe.mp.br, durante o período de execução do contrato. Poderá ser utilizada outra forma de comunicação (telefone, aplicativos de mensagens, entre outros), porém toda demanda deverá ser formalizada via e-mail.

13. GESTOR DO CONTRATO

Wellington Ferreira da Trindade

Gerente do Departamento de Atendimento ao Usuário - **DEMAU**

Rua do Sol, 143, Edifício IPSEP, CEP 50920-200, Recife/PE

e-mail: wellington@mppe.mp.br

Recife (PE), 24 de outubro de 2024.

Wellington Ferreira da Trindade

Gerente do Departamento de Atendimento ao Usuário