



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ
Secretaria de Administração
Coordenadoria de Licitações e Contratos
Seção de Operação de Sistemas de Contratação
SOSCON

TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 037/2023
PAD Nº 13251/2023

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**, com sede em Curitiba - PR, na Rua João Parolin, 224, inscrito no CNPJ/MF sob nº 03.985.113/0001-81, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Dra. Daniele Cristine Forneck Franzini, pelo presente instrumento, regido pela Lei nº 14.133, de 01/04/2021 e legislações pertinentes, contrata a empresa **EDITORA MUDIABOOKS LTDA, CNPJ nº 09.440.478/0001-07**, com sede na cidade de São Paulo - SP, Av. das Nações Unidas, nº 12901, torre Norte, andar 12, Brooklin Paulista, CEP 04.578-910, telefone (11)3071-0906, e-mails falecom@hdibrasil.com.br e comercial@hdibrasil.com.br, para participação de 01 (um) servidor no “HDI SCM - Support Center Manager”, com fulcro no **artigo 74, inciso III, alínea f, da Lei nº 14.133/2021, inexigibilidade de licitação**

***Art. 74.** É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:*

...

***III** – contratação dos seguintes serviços técnicos especializados de natureza predominantemente intelectual com profissionais ou empresas de notória especialização, vedada a inexigibilidade para serviços de publicidade e divulgação:*

...

***f** - treinamento e aperfeiçoamento de pessoal;*

Observa-se, deste modo, a inexigibilidade de licitação, pois a contratação fundamenta-se na prestação de serviço técnico e de notória especialização do instrutor que ministrará o curso, comprovada através das informações prestadas a seguir:

Currículo do Instrutor 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, onde atualmente presta consultoria como Gerente do time STAFF da Gerência Executiva de Transformação Digital.

O valor total desta contratação é de **R\$ 2.993,00** (dois mil novecentos e noventa e três reais), para 1 (um) participante, inclusos todos os tributos, encargos sociais, ônus trabalhistas e previdenciários, ou outros de quaisquer naturezas para a prestação do serviço.

A despesa correrá à conta do Programa de Trabalho 02.122.0033.20GP.0041 – PO Capacitação de RH – Tecnologia da Informação, Elemento de Despesa 33.90.40.20.

O código para lançamento no Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG é: 21172 – treinamento qualificação profissional; unidade de fornecimento: unidade.

Curitiba, 02 de agosto de 2023.

Anna Carolina Bignardi de Soares Brisola
Técnica Judiciária

Sandra Mara Kovalski dos Santos
Chefe da Seção de Operação de Sistemas de Contratação
SOSCON

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Participação de 01 (um) servidor no curso “HDI SCM - Support Center Manager”.

2. OBJETIVO DO CURSO

Preparar o gerente do Centro de Suporte/Service Desk/ Field Support/ Central de Serviços a fazer uma gestão efetiva tanto do ponto de vista estratégico como tático, aborda as melhores práticas para transformação do centro de suporte em um ativo que agregue valor ao negócio, ao mesmo tempo que satisfaz os usuários e clientes atendidos. Explora especialmente como a estratégia do centro de suporte é responsável por direcionar todas as ações da operação: prestação dos serviços, implementação de infraestrutura, processos operacionais, indicadores, SLAs, 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.

3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

3.1. O Centro de Suporte:

- 3.1.1.** A evolução do Suporte;
- 3.1.2.** A Maturidade do Centro de Suporte;
- 3.1.3.** Centros de Suporte de Sucesso.

3.2. Estratégia:

- 3.2.1.** Perspectiva Estratégica;
- 3.2.2.** Alinhamento de Negócios;
- 3.2.3.** SWOT.

3.3. Gestão Financeira de TI:

- 3.3.1.** Seção Financeira de TI;
- 3.3.2.** Custo, Valor e ROI.

3.4. Tecnologia e Suporte ao Serviço:

- 3.4.1.** Infraestrutura de Centro de Serviço;
- 3.4.2.** Infraestrutura de telefonia;
- 3.4.3.** Métodos de entrega de Suporte;
- 3.4.4.** Sistema de Gestão de Serviços;
- 3.4.5.** Seleção de Tecnologias para Service Desk.

3.5. Gestão de Nível de Serviço:

- 3.5.1.** Gestão de Nível de Serviço (SLA).

3.6. Métricas e Quality Assurance (QA):

- 3.6.1.** Métricas de Suporte;
- 3.6.2.** Fontes de Dados;
- 3.6.3.** Baseline e Benchmark;

- 3.6.4.** Relatório de Desempenho;
- 3.6.5.** Programas de Quality Assurance;
- 3.6.6.** Medindo a Satisfação do Cliente;
- 3.6.7.** Medindo a Satisfação do Profissional.

3.7. Processos do Centro de Suporte:

- 3.7.1.** Melhores Práticas de Suporte;
- 3.7.2.** IT Service Management (ITSM);
- 3.7.3.** O Service Desk;
- 3.7.4.** Operações de Serviço;
- 3.7.5.** Projeto de Serviço;
- 3.7.6.** Transição de Serviço;
- 3.7.7.** Gestão do Conhecimento.

3.8. Liderança:

- 3.8.1.** Responsabilidade do SCM;
- 3.8.2.** Seu papel como líder;
- 3.8.3.** Gestão de operações efetiva;
- 3.8.4.** Inteligência Emocional;
- 3.8.5.** Comunicação;
- 3.8.6.** Influência e motivação;
- 3.8.7.** Integridade e Ética de Serviço;
- 3.8.8.** Crescimento.

3.9. Gestão de Força de Trabalho:

- 3.9.1.** Gestão de Força de Trabalho;
- 3.9.2.** Modelos de Colaboradores;
- 3.9.3.** Agendamento;
- 3.9.4.** Origem;
- 3.9.5.** Recrutamento.

3.10. Treinamento e Retenção:

- 3.10.1.** Fomentar as relações;
- 3.10.2.** Trabalho em equipe;
- 3.10.3.** Treinamento;
- 3.10.4.** Mentoring de pares;
- 3.10.5.** Treinamento;
- 3.10.6.** Recompensas, Motivação, Retenção;
- 3.10.7.** Gestão de desempenho;
- 3.10.8.** Planejamento de Desenvolvimento de Carreira.

3.11. Promover o Centro de Suporte:

- 3.11.1.** O que é Marketing?;
- 3.11.2.** Criando Cultura de Marketing Interno;
- 3.11.3.** Oportunidades de Marketing.

4. LOCAL E DATA

O curso será realizado na modalidade online síncrono, no período de 05 a 07/08 do corrente ano, das 09h00 às 18h00, com intervalos de almoço e coffee-break, totalizando uma carga horária de 24 (vinte e quatro) horas/aula.

5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A empresa contratada deverá:

5.1. Manifestar o aceite da Nota de Empenho no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, contados do comunicado feito pelo TRE. Não ocorrendo o aceite da Nota de Empenho no prazo determinado, a contratada estará sujeita às penalidades cabíveis.

5.2. Considerando a Resolução nº 879/2021, art. 13, § 2º, a empresa deverá atender às necessidades específicas a seguir:

5.2.1. Envio de Certificado;

5.2.2. Lista de presença diária dos alunos;

5.2.3. Avaliação de Reação.

5.3. Estão inclusos no valor do curso a apostila impressa e o exame de certificação internacional vitalícia de HDI SCM - Support Center Manager.

6. PROTEÇÃO DE DADOS

6.1. As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018.

6.2. A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, caracteriza falta grave e enseja MULTA DE 10% (dez por cento) do valor total da contratação.

6.3. É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução desta contratação com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

7. FISCALIZAÇÃO

7.1. Nos termos da Lei nº 14.133/2021, art. 117, o acompanhamento desta contratação se dará pelo gestor e, na sua ausência, impedimentos ou afastamentos, pelo substituto oficialmente designado.

7.2. Caberá ao **gestor**:

a) Acompanhar a contratação de acordo com as cláusulas deste termo, determinando o que for necessário para regularização das faltas ou defeitos observados, sob pena de responsabilização administrativa;

b) Comunicar à contratada, via e-mail, carta ou ofício, os problemas relacionados à execução do objeto, fixando prazos para solucioná-los ou para correções dos defeitos ou irregularidades encontradas;

c) A persistirem as irregularidades, abrir processo administrativo, na modalidade eletrônica (PAD), instruí-lo devidamente, com todas as informações pertinentes, em formulário específico, anexando cópia do e-mail enviado para o fornecedor, referente à intenção de abertura de processo administrativo e com o respectivo comprovante de recebimento pela contratada, e encaminhá-lo para apreciação superior;

d) Receber e atestar o documento fiscal referente à execução do objeto, encaminhando-o ao setor responsável, para pagamento.

7.3. Se houver desacordo nas especificações do objeto, contidas nesse termo, não ocorrerá o atestado do documento fiscal.

8. PAGAMENTO

8.1. O documento fiscal poderá ser emitido na forma eletrônica - NOTA FISCAL ELETRÔNICA, nos termos da legislação vigente, devendo ser encaminhado ao responsável pela fiscalização da contratação do TRE-PR por e-mail, em formato “.pdf”, ou poderá ser apresentado na forma física.

8.2. O documento fiscal deverá ser emitido pela contratada no prazo de até 05 (cinco) dias úteis do aceite do objeto deste termo e deverá conter o nome e número do banco, agência e conta corrente para depósito. A conta corrente obrigatoriamente deverá ser da própria contratada.

8.3. Outras especificações necessárias ao documento fiscal, as quais são requisitos indispensáveis para que possa ser atestado e encaminhado para pagamento:

- CNPJ do TRE: 03.985.113/0001-81;
- Data de emissão do documento fiscal;
- Descritivo dos valores unitário e total.

8.4. Caso a empresa contratada seja optante do SIMPLES, deverá a NF estar acompanhada de Declaração, conforme anexo IV da IN 1234/12 da SRF, nos termos do Inciso XI do artigo 6º.

8.5. O atesto do documento fiscal deverá ser feito até 05 (cinco) dias úteis, após comprovação do cumprimento de todas as exigências desta contratação.

8.6. O documento fiscal, acompanhado das certidões regularizadas da empresa, após o atestado da contratação, deverá ser encaminhado à Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade, para que se providencie o pagamento.

8.7. O pagamento será feito em parcela única, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da contratada, no valor do documento fiscal, em até 05 (cinco) dias úteis, sempre contados após o atestado do documento fiscal.

8.8. Caso a contratada esteja inadimplente quanto à documentação habilitatória, conferida pela contratante para pagamento, estará sujeita à abertura de processo administrativo, visando regularizar a documentação sob pena de ser aplicada a sanção de advertência.

8.9. A atualização monetária e a multa, provenientes do atraso no recolhimento das obrigações tributárias e/ou previdenciárias serão descontadas do valor do documento fiscal correspondente, quando a contratada lhe der causa.

8.10. O não atendimento às especificações do documento fiscal, bem como a não comprovação da regularidade fiscal, darão causa às penalidades cabíveis.

8.11. Havendo erro na apresentação do documento fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a contratada providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante.

8.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido para tanto e mediante solicitação formal da interessada, fica estabelecido que os encargos moratórios (juros e correção monetária) devidos pelo TRE-PR entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento, serão calculados por meio da aplicação da fórmula $EM = I \times N \times VP$, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$I = i/365$ (onde i = taxa percentual anual no valor de 6%)

$I = (6/100)/365$.

9. REAJUSTE

Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano, contado da data do orçamento estimado.

10. SANÇÕES

10.1. O descumprimento de quaisquer das obrigações descritas no presente instrumento poderá ensejar abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa, de acordo com o **art. 156 da Lei nº 14.133/2021**, com a possível aplicação das seguintes sanções:

I – advertência;

II – multa;

III – impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de três anos;

IV – declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de três anos e máximo de seis anos.

10.2. Na aplicação das sanções serão considerados:

I – a natureza e a gravidade da infração cometida;

II – as peculiaridades do caso concreto;

III – as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

IV – os danos que da infração provierem para a Administração Pública;

V – a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

10.2.1. Conforme o disposto no inciso I do item 10.2, as infrações serão consideradas:

I - leves: quando o inadimplemento ou falha contratual, apesar de causar transtorno à execução da contratação, não acarretar maiores consequências à sua continuidade.

II - médias: quando o inadimplemento ou falha causar impacto à execução da contratação, sem, no entanto, alterar sua continuidade nem sua finalidade.

III - graves: quando o inadimplemento ou falha causar impacto à execução da contratação, alterando sua continuidade.

IV - gravíssimas: quando o inadimplemento acarretar paralisação total da prestação dos serviços.

10.2.1.1. São condutas de natureza **LEVE**, passíveis de aplicação da sanção de advertência:

Relação de descumprimentos (ocorrência)	
1	Irregularidade perante às certidões obrigatórias - FGTS, CNDT e Fazenda Federal, podendo aumentar a graduação conforme o caso;
2	Atraso no início das aulas;
3	Falta de retorno às comunicações do TRE;
4	Não emitir o documento fiscal dentro do prazo.

10.2.1.2. A sanção de multa será aplicada ao responsável por quaisquer das infrações administrativas previstas no art. 155 da Lei nº 14.133/2021, observando-se os seguintes parâmetros:

Graduação da sanção (natureza)	Relação de descumprimentos (ocorrência)	Dosimetria e a base de incidência
MÉDIA	1.Atraso reiterado no início das aulas e/ou não cumprimento do cronograma proposto.	0,5% (meio por cento) sobre o valor total da contratação

	2. Não entrega de documentos exigidos: certificado para os participantes, lista de presença diária dos alunos e avaliação de reação.	3% (três por cento) sobre o valor total da contratação
	3. Não disponibilização da apostila impressa e do exame de certificação internacional.	
GRAVE	1. Não observância da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).	10% (dez por cento) sobre o valor total da contratação
GRAVÍSSIMA	1. Paralisação ou abandono total da prestação dos serviços, que impliquem rescisão unilateral da contratação.	20% (vinte por cento) sobre o valor total da contratação
	2. Inadimplemento total do objeto contratado.	

10.2.1.3. Será aplicada a sanção de **Impedimento de licitar e contratar no âmbito da União**, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, no caso de recusa no aceite da nota de empenho. Penalidade: impedimento pelo período de até 1 (um) ano.

10.2.1.4. Será aplicada a sanção de **Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, nos casos de:

a) apresentar documentação ou declaração falsa. Penalidade: declaração de inidoneidade de até 3 (três) anos;

b) praticar ato fraudulento. Penalidade: declaração de inidoneidade de até 4 (quatro) anos;

c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza. Penalidade: declaração de inidoneidade de até 4 (quatro) anos;

d) praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12846, de 1º de agosto de 2013. Penalidade: declaração de inidoneidade de até 5 (cinco) anos.

10.3. As multas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções.

10.4. A aplicação das sanções previstas não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

10.5. A reincidência de situações ensejadoras de penalidades sujeitará a contratada à penalidade de natureza imediatamente superior, à medida de sua gravidade, conforme o impacto na execução da contratação.

10.6. A aplicação de qualquer sanção administrativa será precedida de abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa, considerando-se eficazes as intimações e notificações encaminhadas ao endereço eletrônico (e-mail) informado no sistema de cadastramento de fornecedores – SICAF.

10.7. As multas imputadas à contratada, cujo montante seja superior ao mínimo estabelecido pelo Ministério da Economia (Portaria nº.75 do Ministério da Fazenda, publicada em 22/03/2012 – artigo

1º, inciso I) e não pagas no prazo concedido pela Administração, serão inscritas em Dívida Ativa da União e cobradas com base na Lei nº 6.830/80, sem prejuízo da correção monetária.

10.8. A contratada autoriza desde já o desconto de multa pré-determinada em processo administrativo que garanta a ampla defesa, na primeira fatura a que vier fazer jus.

10.8.1. Caso não seja possível o desconto, a contratada deverá proceder ao recolhimento por meio de GRU – Guia de Recolhimento da União.

10.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização – PAR.

10.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

10.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

11. DISPOSIÇÕES FINAIS

Dúvidas referentes a esta contratação poderão ser sanadas com a Seção de Capacitação do TRE-PR, pelos telefones (41) 3330-8541 e (41) 3330-8856, ou pelo e-mail sca@tre-pr.jus.br, no horário das 12h00 às 19h00.