



**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**

**Secretaria de Administração**

Coordenadoria de Licitações e Contratos

Seção de Elaboração de Editais

**TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 46/2025**

**SEI Nº 0002478-13.2025.6.16.8000**

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**, com sede em Curitiba - PR, na Rua João Parolin, 224, inscrito no CNPJ sob nº 03.985.113/0001-81, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Solange Maria Vieira, pelo presente instrumento, regido pela Lei nº 14.133, de 01/04/2021 e legislações pertinentes, contrata a empresa **PMG Academy Soluções em Treinamento LTDA**, inscrita no **CNPJ nº 14.313.454/0001-27**, com sede na Av. Paulista, 1636, conjunto 4, 15º andar, Cerqueira César, São Paulo – SP, CEP 01.310-200, e-mail [comercial@pgmacademy.com](mailto:comercial@pgmacademy.com), para realização do curso “ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF”, 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 profissional que ministrará o curso, Adriano Martins Antonio, comprovada através do currículo, constante no Anexo II.

O valor total desta contratação é de **R\$ 4.090,00 (quatro mil e noventa reais)**, estando 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 213.982 – PO Capacitação de RH – Tecnologia da Informação. Categoria: Custeio.

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

Anexos:

I – Termo de Referência.

II – Proposta da empresa.

Curitiba, 17 de setembro de 2025.

**Maria Carolina de Marques Gomes**  
Chefe da Seção de Elaboração de Editais

## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. OBJETO

**1.1.** Participação de 1 (um) servidor(es) no Curso ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF.

#### 2. OBJETIVO DO CURSO

**2.1.** Atualização do servidor nos temas tratados, para melhoria das atividades de aconselhamento e acompanhamento da gestão da SECTI. Os processos que serão tratados no curso são diretamente ligados às operações da SECTI e são objeto das avaliações do CJN no Igovtic-Jud.

#### 3. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

**3.1.** Conforme consta no Anexo II.

#### 4. LOCAL E DATA

**4.1.** O evento será realizado na modalidade a distância assíncrono, com carga horária de 60 (sessenta) horas, início após o pagamento, com conclusão até um ano após o seu início.

#### 5. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

**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.** Emitir certificado ao final do evento.

**5.3.** Cumprir fielmente os termos da Proposta apresentada (Anexo II).

#### 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.** 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.

**8.3.** 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.

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

**8.5.** 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.

**8.6.** 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.

**8.7.** 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.

**8.8.** 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.

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

**8.10.** 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.

**8.11.** 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%)

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

**8.12 Da substituição tributária:** O pagamento a ser efetuado em favor da CONTRATADA estará sujeito à retenção na fonte, de todo e qualquer tributo, de acordo com os normativos legais que incidirem sobre o objeto.

## 9. REAJUSTE

**9.1.** Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 13/08/2025. Se decorrido um ano, os preços serão reajustados pela aplicação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo).

## 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 a Lei nº 14.133/2021, com a possível aplicação das seguintes sanções:

- a) Advertência;
- b) Multa;
- c) Impedimento de licitar e contratar com a União, pelo prazo máximo de três anos;
- d) 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.

**10.1.1.** As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

**10.2.** Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133/2021):

- a) A natureza e a gravidade da infração cometida;
- b) As peculiaridades do caso concreto;
- c) As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) Os danos que da infração provierem para a Administração Pública;

**10.3.** As condutas de natureza LEVE são passíveis de ADVERTÊNCIA e àquelas de maior gravidade aplicam-se as MULTAS, conforme a seguir determinado.

### 10.3.1. ADVERTÊNCIA:

Relação de descumprimentos (ocorrência)	
1	Irregularidade perante às certidões obrigatórias - FGTS, CNDT e Fazenda Federal, podendo aumentar a graduação conforme o caso;
2	Falta de retorno às comunicações do TRE;
3	Não emitir o documento fiscal dentro do prazo.

**10.3.2. MULTAS:** aplicadas de modo interdependentes, quando decorrentes de fatos diversos:

Graduação da sanção (natureza)	Relação de descumprimentos (ocorrência)	Dosimetria e a base de incidência
MÉDIA	1. Atraso no envio do acesso do aluno ao ambiente virtual e/ou não cumprimento do cronograma proposto.	0,5% (meio por cento) sobre o valor total da contratação

	2. Não entrega de certificado para o participante.	3% (três por cento) sobre o valor total da contratação
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.	

**10.3.3.** Poderá ser aplicada a sanção de **IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR NO ÂMBITO DA UNIÃO**, nos termos do § 4º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, nos casos de:

- a) inexecução parcial da contratação que cause dano grave à administração;
- b) inexecução total da contratação;
- c) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado.

**10.3.4.** Poderá ser aplicada a sanção de **DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE PARA LICITAR OU CONTRATAR**, nos termos do § 5º do art. 156 da Lei nº 14.133/2021, que impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, nos casos descritos no item acima que justifiquem a imposição de penalidade mais grave, bem como:

- a) apresentar documentação ou declaração falsa.
- b) praticar ato fraudulento.
- c) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza.
- d) praticar ato lesivo previsto no artigo 5º da Lei nº 12846, de 1º de agosto de 2013.

**10.4.** 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.

**10.5.** A aplicação das sanções previstas não exclui a obrigação de reparação integral do dano causado à Administração Pública.

**10.6.** Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

**10.7.** Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração

de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

**10.8.** O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

**10.9.** As multas imputadas à contratada, cujo montante seja superior ao mínimo estabelecido pelo Ministério da Economia (Portaria nº 75/2012 do Ministério da Fazenda) 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.

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

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

**10.12.** As sanções serão registradas no SICAF e publicadas no DOU, nos casos de impedimento.

## **11. DISPOSIÇÕES FINAIS**

**11.1.** 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](mailto:sca@tre-pr.jus.br), no horário das 12h00 às 18h00.





*São Paulo, 13 de Agosto de 2025*

A/C Sr. Hélio Camillo.  
À: . Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

## PROPOSTA

# Curso e Exame Online Oficiais da Axelos ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF

O conteúdo desta proposta destina-se exclusivamente a sua necessidade, não devendo ser revelado fora de sua organização. Não pode ser duplicado, usado ou publicado, no total ou em parte, para qualquer outro propósito que não o de avaliação da proposta ou para acompanhamento do produto adquirido.

Atenciosamente,

**Fábio Rodrigo Vieira – Executivo de Vendas.**  
PMG Academy  
e-mail: [comercial@pmgacademy.com](mailto:comercial@pmgacademy.com)

## 1. Objetivo

A presente proposta tem por objetivo oferecer o Curso e Exame Oficiais Online da Axelos ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF. Este documento apresenta uma proposta formal e final, para a entrega do produto citado.

## 2. Investimento do Projeto

### 2.1. Curso + Exame Online

Tabela de Preços para Curso Online				
Modalidade	Treinamento	Quantidade de alunos	Preço Unitário	Preço Total * (à vista)
Online	Exame + Curso ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF	1 Licença	R\$ 4.090,00	R\$ 4.090,00
Online				
Valor Total		R\$ 4.090,00 (Quatro Mil e Noventa Reais)		

\* Todos os impostos inclusos

\*\* Preço válido por 30 dias

Validade dos Cursos: **1 ano**

**Carga Horária: 60 horas**

Curso Oficial ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF

Itens inclusos nos treinamentos:

- 60 horas de Curso Online e Oficial Completo em Português
- Voucher do Exame Online Axelos (validade de 1 ano)
- 2 Simulados Preparatórios Peoplecert (60 perguntas)
- Material de apoio para em Inglês e Português
- O melhor e mais rápido suporte do Brasil
- E-book Disponível na Plataforma da Peoplecert

### 3. Forma de Pagamento

Para os **Cursos e Exames Online**, o pagamento deve ser feito à vista, por empenho, pagos antecipadamente através de depósito ou transferência, à vista, diretamente na conta jurídica da PMG Academy, conforme os seguintes dados:

Banco Inter: 077

Agência: 0001

Conta: 10202491-0

PMG Academy Soluções em Treinamento LTDA

CNPJ: 14.313.454/0001-27

Nos valores acima apresentados, estão inclusos todos os tributos incidentes. Em caso de alteração das alíquotas vigentes, o valor desta proposta deverá ser objeto de novo acordo entre as partes.

A proposta será considerada aceita mediante preenchimento e assinatura do Termo de Aceite incluído neste documento.

### 4. Início dos treinamentos

- Será liberado o acesso dos alunos ao ambiente virtual no prazo de 24h após a confirmação do depósito bancário ou do boleto quitado,

### 5. Local dos treinamentos e exames

- Nas instalações de cada aluno, sendo no trabalho, na residência ou outro local apropriado;
- Os notebooks, computadores ou laptops serão fornecidos pelo próprio cliente.
- Devem contar com uma webcam que possibilite o giro de 360° (pode ser do notebook)

### 6. Ementa dos Cursos

ITIL4® Specialist: Monitor, Support, and Fulfil – MSF – Axelos – (Curso e Exame)

<https://www.pmgacademy.com/curso-online-til4-specialist-monitor-support-and-fulfil/>

### 7. Sobre a PMG Academy

A PMG Academy é uma empresa de Treinamento Online, internacional, com sede na Av. Paulista e filial em Miami – USA. Empresa criada no mundo virtual, em 2001 e a é líder da América Latina em cursos de Gestão de Negócios de Informação, Processos, Metodologias, Normas e Governança.

Uma empresa oficial EXIN®, ISACA, Axelos e Peoplecert credenciada à aplicação de Cursos Online e Presenciais além de Exames Oficiais

## 8. Sobre o instrutor

**Adriano Martins Antonio**, consultor, embaixador ITIL no Brasil e instrutor oficial da Axelos, ISACA, Peoplecert e EXIN, possui mais de 50 certificações internacionais de Gestão de TI, dentre elas, **ITIL v3 Expert, ITIL 4 Master**, PMP, Scrum Master, Ethical Hacking, Secure Cloud Service, DPO, VeriSM, **PDPF, PDPP, ISO 27001 Foundation, ISO 27001 Professional**, CobiT 5, entre outras. Ele é especialista em Implementação de Governança de TI, *Balanced Scorecard*, Desenvolvimento de Plano Diretor de Informática, Elaboração de Planejamento Estratégico, Sistema da Qualidade, Escritório de Projetos (PMO), Fábrica de Software, MPS.BR e implementação de Gerenciamento de Processos de Serviços de TI. Pós-graduado pela FGV-SP em MBA em Gestão Empresarial, Neurociência da Aprendizagem. Autor de diversos artigos e livros publicados em *sites, blog* e jornais de grande circulação no país. Atuou em diversas empresas nacionais e internacionais, como a Vésper Telecomunicações, Roland Berger, Monsanto do Brasil, Computer Associates, Compaq, Accor do Brasil, Banco Bradesco, Banco Ficsa, Banco do Nordeste, Porto Seguro Cia de Seguros e em grandes consultorias como a G&P, Procwork, CPQD, Stefanini, Cast, Secretaria da Fazenda do Estado do Maranhão e Grupo 3 Corações.

## 9. Validade desta proposta.

Esta proposta é válida por 30 (trinta) dias, a contar da data de recebimento.

## 10. Aceite da Proposta

### TERMO DE ACEITE DA PROPOSTA

Aceitamos os termos descritos nesta proposta, devidamente assinada e rubricada, referente à contratação de 1 licença: Curso+Exame na plataforma da PMG Academy.

O valor total da proposta é de R\$ 4.090,00 (Quatro Mil e Noventa Reais) a serem pagos por **boleto bancário emitido pela** PMG ACADEMY SOLUÇÕES EM TREINAMENTO LTDA, Banco 077-Inter, Agência 0001, conta corrente nº 10202491-0

O faturamento das respectivas Notas Fiscais deverá considerar os dados abaixo, os quais nos comprometemos a manter atualizados:

Dados para Faturamento e Pagamento		
Razão Social:		
CNPJ:		
Data limite para envio da NF: / /		Data de Pagamento / /
Inscrição Estadual:		Inscrição Municipal:
Endereço: Rua/Avenida:		
Número:		Complemento:
CEP:	Bairro:	Estado:
Nome e Telefone para contato com prefixo: ( )		
Email para contato:		
Email para envio da NF:		
OBS que deve constar na NOTA: (descreva o que é obrigatório que conste no corpo da NF)		

Todo e qualquer pedido de compra, ordem de compra e/ou autorização de fornecimento emitido pelo cliente confirmará a concordância do cliente com os termos e condições deste documento, devendo mencionar, explicitamente, o descritivo e as condições constantes neste documento.

Os termos e condições deste documento prevalecerão sobre o pedido de compra, ordem de compra e/ou autorização de fornecimento emitido pelo cliente, em caso de conflito entre este e o documento e/ou proposta PMG Academy.

São Paulo, 13 de Agosto de 2025

De acordo,

---

Nome: **Hélio Camillo.**

Empresa: Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

Cargo:

CPF:

Avenida Paulista, 1636 - conjunto 4, 15 andar - Cerqueira César, São  
Paulo SP - CEP 01310-200| Boca Raton, Miami - Florida [www.pmgacademy.com](http://www.pmgacademy.com)



## **Proposta Comercial**

### **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**

(13/08/2025)

## **Descrição do Treinamento ITIL® 4 Specialist: Monitor, Support & Fulfil (MSF)**

Os tópicos que são abordados no treinamento online estão definidos abaixo:

### **Introdução ao MSF**

- Conceitos e Termos Chave do MSF

### **Prática de Gerenciamento de Incidente (INM)**

- Principais conceitos da prática - Parte 1
- Principais conceitos da prática - Parte 2
- Processos da prática
- Papéis e competências da prática
- Como a informação e a tecnologia dão suporte e habilitam a prática
- O papel dos parceiros e fornecedores na prática

### **Prática de Central de Serviço (SD)**

- Principais conceitos da prática - Parte 1
- Principais conceitos da prática - Parte 2
- Processos da prática
- Papéis e competências da prática
- Como a informação e a tecnologia dão suporte e habilitam a prática
- O papel dos parceiros e fornecedores na prática

### **Prática de monitoramento e gerenciamento de evento (MEM)**

- Principais conceitos da prática - Parte 1
- Principais conceitos da prática - Parte 2
- Processos da prática
- Papéis e competências da prática
- Como a informação e a tecnologia dão suporte e habilitam a prática
- O papel dos parceiros e fornecedores na prática

## Prática de Gerenciamento de Problema (PRM)

- Principais conceitos da prática - Parte 1
- Principais conceitos da prática - Parte 2
- Processos da prática
- Papéis e competências da prática
- Como a informação e a tecnologia dão suporte e habilitam a prática
- O papel dos parceiros e fornecedores na prática

## Prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço (SRM)

- Principais conceitos da prática - Parte 1
- Principais conceitos da prática - Parte 2
- Processos da prática
- Papéis e competências da prática
- Como a informação e a tecnologia dão suporte e habilitam a prática
- O papel dos parceiros e fornecedores na prática

## O modelo de capacidade ITIL® para desenvolvimento das práticas

- Desenvolvimento da capacidade de gerenciamento

### Simulados

## Entregáveis

✓ **1** acesso ao treinamento oficial online (e-learning) preparatório para certificação ITIL4 MSF totalizando **16h de carga horária**. Acesso durante 12 (doze) meses;

✓ **1** voucher do exame oficial ITIL4 MSF, a ser realizado no formato online dentro do prazo de 12 meses (via Peoplecert). O exame será disponibilizado no idioma Português do Brasil (pt\_BR);

✓ **1** acesso durante 5 (cinco) anos ao livro oficial ITIL4 MSF, versão digital, no idioma Português do Brasil (pt\_BR)

✓ Canal de suporte via plataforma EAD.

**R\$ 3.890,00 (Take2 cortesia)**



Pagamento via transferência bancária ou boleto até **20 dias** após o faturamento da Nota Fiscal.

Proposta válida por 20 dias.

**ITSM na prática Tecnologia da Informação LTDA**  
Avenida Del Rey, 111, Caiçaras - Cep: 30.775-240 Belo Horizonte - MG  
CNPJ 25.072.324/0001-66  
Tel (11) 93473-5408