

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE**

<b>1.1.</b> Diretoria: Diretoria de Atenção ao Usuário - DAU-PB		
<b>1.2.</b> Unidade: Assessoria Técnica de Relações com o Usuário - ATU-PB		
<b>1.3.</b> Endereço completo da unidade demandante: Av. Presidente Carlos Luz 1275, sala 213.		<b>1.4.</b> Bairro: Caiçaras
<b>1.5.</b> Cidade: Belo Horizonte	<b>1.6.</b> UF: Minas Gerais	<b>1.7.</b> CEP: 31230-000
<b>1.8.</b> CNPJ: 18.239.038/0001-87	<b>1.9.</b> Inscrição Estadual: 062.392.867.0033	<b>1.10.</b> Inscrição Municipal: 312.694/001-5
<b>1.11.</b> Superintendente – Demandante: Rafael Matoso		<b>1.12.</b> Matrícula: PB 003024-3
<b>1.13.</b> Gerente - Demandante: Rafael Matoso		<b>1.14.</b> Matrícula: PB 003024-3
<b>1.15.</b> Responsável pela elaboração do Termo: Haroldo Machado Cardoso		<b>1.16.</b> Matrícula: PB 001148-4

**2. OBJETO**

2.1. Constitui objeto deste termo de referência a contratação dos cursos de capacitação e atualização técnica nos processos do Support Center Analyst (SCA) e do Support Center Manager (SCM), na modalidade online, conforme especificações e requisitos constantes deste instrumento e quadro abaixo:

2.2.

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	NÚMERO DE PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA MÍNIMA
1	SCA: <i>Support Center Analyst</i>	01 pessoa	16 horas
2	SCM: <i>Support Center Manager</i>	01 pessoa	24 horas

**3. JUSTIFICATIVA**

3.1. O treinamento é necessário para proporcionar aos empregados da Prodabel, lotados na Diretoria de Atenção ao Usuário, o conhecimento das melhores práticas de atendimento aos usuários, de gestão e governança da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, tendo com o objetivo a melhoria dos processos internos da DAU-PB vinculados ao gerenciamento de serviços e a sua assessoria técnica.

Destacam-se como ferramentas adequadas ao modelo numa abordagem prática para o alcance dos resultados esperados e da qualidade dos serviços prestados:

- A. SUPPORT CENTER ANALYST - O Curso Support Center Analyst (SCA) é desenvolvido para os analistas que estão na linha de frente da solução de problemas de clientes do Help Desk/ Service Desk/ Centro de Suporte, sendo responsáveis também pela qualidade da comunicação e pelo nível de satisfação dos mesmos.
  - B. SUPPORT CENTER MANAGER - O curso Support Center Manager (SCM) prepara 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. Ele 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.
- 3.2. O treinamento previsto no objeto deste termo de referência é de propriedade intelectual e de exclusividade em contratos comerciais e institucionais entre o HDI, parte do grupo Informatech, e a EDITORA MIDIABOOKS LTDA, possuindo caráter sigiloso, com impedimentos de divulgação ou prestação dos serviços por terceiros. A declaração constante no ANEXO II que endossou as permissões para fins legais e de uso de marca pela EDITORA MIDIABOOKS LTDA, firmado por meio de instrumento contratual, definiu-a como a distribuidora exclusiva no território brasileiro com permissão contratual de distribuição dos cursos, certificações e demais serviços. Por este motivo e de acordo com a declaração endossada pela HDI, a contratação deverá ser realizada por inexigibilidade de licitação, com base no art. 30, II, "f", da Lei nº 13.303/2016, que prevê que a contratação direta será feita quando houver inviabilidade de competição, em especial na hipótese de contratação dos serviços técnicos especializados, com profissionais ou empresas de notória especialização em treinamento e aperfeiçoamento de pessoal, que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivo, sendo este último o caso da presente contratação.
- 3.3. Os treinamentos serão para um participante em cada curso a serem designados pela PRODABEL, que atuarão como multiplicadores, repassando os conhecimentos para os demais gestores da Superintendência de Serviços.

#### **4. ESPECIFICAÇÕES**

##### **4.1. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO, GARANTIA E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO OBJETO**

###### **4.1.1. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:**

4.1.1.1. O objeto que trata este Termo de Referência será recebido após a entrega do certificado de conclusão do curso, objeto deste termo.

###### **4.1.2. Da Garantia Técnica:**

4.1.2.1. Não se aplica, por se tratar exclusivamente de prestação de serviços cujos aceites e pagamentos ocorrerão após a execução do serviço.

##### **4.2. DA EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### 4.2.1. DESCRIÇÃO

- a) A CONTRATADA deverá apresentar os escopos dos cursos, conforme ementa indicada no anexo II deste instrumento.
- b) A CONTRATADA deverá realizar os treinamentos online, nos prazos previstos, fornecendo os materiais didáticos e os manuais necessários, oferecendo conhecimentos e abordagens técnicas à CONTRATANTE.
- c) As aulas serão ministradas de maneira remota, ao vivo para SCM e gravado para SCA, via plataforma de reunião online, com atividades disponibilizadas em plataforma de aulas online.
- d) Os treinamentos serão realizados no terceiro trimestre de 2022.
- e) A CONTRATADA deverá encaminhar as orientações de acesso à plataforma online de realização dos cursos no endereço de e-mail informado pela CONTRATANTE.
- f) Quando da conclusão dos cursos pelos participantes, a CONTRATADA deverá encaminhar os certificados de capacitação e atualização técnica, nominal ao aluno, em formato digital.
- g) A CONTRATANTE deverá disponibilizar canal para resolução de dúvidas do participante, seja via chat, tutorial ou outro meio digital, durante a realização do curso.
- h) A CONTRATADA deverá permitir que os participantes dos cursos façam downloads dos materiais disponibilizados.
- i) Ao final de cada curso, o aluno deverá estar apto a realizar a prova de certificação internacional HDI SCM e HDI SCA.
- j) O participante poderá solicitar a realização da prova de certificação em até 60 (sessenta) dias após a conclusão do curso. A CONTRATADA deverá emitir a certificação internacional HDI SCM e HDI SCA, caso o aluno seja aprovado na avaliação de que trata o item anterior.

#### 4.2.2. PRAZOS DE EXECUÇÃO

- a) Os treinamentos deverão ser realizados no terceiro trimestre de 2022.
- b) observada a prévia emissão e recebimento pela CONTRATADA da nota de EMPENHO, devidamente assinada pela CONTRATANTE.
- c) Os serviços deverão ser entregues mediante Nota Fiscal, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e da sua Especificação Técnica com os seus Anexos.

#### 4.2.3. LOCAL

- 4.2.3.1. Os cursos deverão ser realizados de forma remota, em modalidade online.

### 5. AMOSTRA(S), TESTE(S) DE CONFORMIDADE OU PROVA DE CONCEITO(S)

- 5.1. Por se tratar de contratação de serviço de treinamento, não se aplica a exigência de amostra.

### 6. VISITA TÉCNICA

- 6.1. O objeto deste termo trata de serviços de treinamento que serão prestados de maneira remota, razão pela qual não será exigida visita técnica das proponentes, dispensável ao cumprimento do objeto.

## 7. MATRIZ DE RISCOS

- 7.1. Conforme artigo 34 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, a matriz de riscos não é obrigatória para todas as contratações, sendo exigida nas contratações de obras e serviços de engenharia e naquelas cujo objeto seja de grande complexidade, não sendo, portanto, o caso da presente contratação.

## 8. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Além das responsabilidades constantes neste termo de referência, Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel e na legislação vigente, compete à CONTRATADA:

- 8.1. Manter durante a vigência do Contrato todas as condições exigidas quando da contratação, comprovando-as sempre que solicitado pela CONTRATANTE;
- 8.2. Comunicar a imposição de penalidade que acarrete o impedimento de contratar com a PRODABEL, bem como a eventual perda dos pressupostos para a participação em licitação, nos termos da Lei 13.303/2016;
- 8.3. Cumprir as obrigações dentro dos prazos assinalados;
- 8.4. Responder pela correção e qualidade dos itens nos termos da proposta apresentada, observadas as normas éticas e técnicas aplicáveis;
- 8.5. Pagar todos os encargos que incidam ou venham a incidir, direta ou indiretamente, sobre o objeto deste termo de referência;
- 8.6. Obedecer às instruções e aos procedimentos estabelecidos pela CONTRATANTE para a adequada execução do objeto deste termo de referência, apresentando as informações solicitadas e os documentos comprobatórios do adequado cumprimento das obrigações;
- 8.7. Prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela CONTRATANTE, relacionados ao objeto;
- 8.8. Executar o objeto com qualidade, lealdade aos instrumentos jurídicos e com boa-fé;
- 8.9. Responsabilizar-se pelas despesas relativas ao material didático, provas, certificação internacional e emissão dos certificados de conclusão;
- 8.10. Disponibilizar a plataforma web e material didático, necessários à perfeita execução do treinamento;
- 8.11. Fornecer apostilas contendo as apresentações utilizadas pelos instrutores bem como atividades distintas da aula expositiva (exercícios e soluções propostas, roteiros de atividades práticas). Os materiais deverão indicar explicitamente a bibliografia utilizada pelo instrutor para elaborar as aulas assim como outras fontes recomendadas que sejam pertinentes (bibliografia complementar);
- 8.12. Emitir certificados de conclusão do curso aos participantes designados pela Prodabel.
- 8.13. Emitir certificados internacionais HDI SCM e HDI SCA aos participantes aprovados nas provas.

## **9. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE**

Além das responsabilidades constantes neste termo de referência e na legislação vigente, compete à CONTRATANTE:

- 9.1. Fiscalizar e avaliar a execução do instrumento contratual, por meio do fiscal designado;
- 9.2. Garantir a participação dos alunos em todas as aulas programadas, exceto em caso de doença devidamente justificada por meio de atestado médico;
- 9.3. Realizar os pagamentos devidos à CONTRATADA, nas condições estabelecidas neste termo de referência;
- 9.4. Notificar a CONTRATADA, por escrito, fixando-lhe prazo para corrigir defeitos ou irregularidades ocorridas na execução dos treinamentos, sob pena de aplicação das penalidades previstas no instrumento contratual;
- 9.5. Informar nome completo e dados de contato dos empregados que irão participar dos cursos para fins de emissão dos certificados e para envio da orientação/dados de acesso aos cursos e o telefone de contato.

## **10. PREÇO DE REFERÊNCIA OU ORÇAMENTO ESTIMADO**

- 10.1. O valor de referência para esta contratação será obtido nos termos do artigo 29 do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel, observada necessidade de aprovação pela Câmara de Coordenação Geral – CCG.

## **11. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

- 11.1. 0604.1100.19.122.085.2900.0001.339040.11.00.00.100.

## **12. FORMA DE PAGAMENTO**

- 12.1. O pagamento será realizado em parcela única pela PRODABEL, em até 30 (trinta) dias corridos, contados do adimplemento da obrigação. Considera-se adimplida a obrigação a entrega do objeto com seu aceite definitivo pela CONTRATANTE.
- 12.2. A CONTRATADA deverá entregar um documento de cobrança válido (Nota Fiscal, preferencialmente eletrônica) e fazer constar no mínimo, o número do Processo Administrativo, do instrumento contratual e da Nota de Empenho, descrição e período da prestação dos serviços, dados bancários, preço unitário e o valor total da nota, devendo ser obrigatoriamente acompanhada de comprovação da regularidade fiscal, por meio de consulta ao cadastro no SUCAF.
- 12.3. Não sendo observado o prazo e demais condições deste item, o atraso no pagamento será imputado à CONTRATADA, não decorrendo disso quaisquer ônus para a CONTRATANTE.
- 12.4. Se o documento de cobrança apresentar incorreções, será devolvido à CONTRATADA e a contagem do prazo para o pagamento previsto no caput reiniciará a partir da data da reapresentação do documento corrigido e certificado pelo Fiscal.

- 12.5. Os pagamentos a serem efetuados em favor da CONTRATADA estarão sujeitos, quando couber, à retenção de tributos na fonte nos termos da lei.
- 12.6. No caso de haver retenção, a CONTRATADA discriminará individualmente no documento de cobrança (Nota Fiscal, preferencialmente eletrônica) o percentual e o valor do(s) tributo(s) a ser(em) retido(s).
- 12.7. Caso a CONTRATADA seja enquadrada no sistema de pagamento de impostos SIMPLES, na condição de microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar, a cada pagamento, à CONTRATANTE, declaração, na forma do Anexo I da Instrução Normativa RFB nº 459, de 17 de outubro de 2004 - SRF, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.
- 12.8. A CONTRATADA sediada em outro município deverá apresentar declaração formal, assinada pelo representante legal da empresa, informando a existência ou não de filial, agência, posto de atendimento, sucursal, escritório de representação estabelecidos no município de Belo Horizonte/MG.
- 12.9. A Nota Fiscal Eletrônica (NFE) deverá conter todas as informações exigidas pela legislação vigente e ser encaminhadas para o endereço eletrônico: nfe.prodabel@pbh.gov.br e para o fiscal do contrato, acompanhadas do arquivo no formato .xml.
- 12.10. A CONTRATADA deverá observar, quando da emissão da nota fiscal, a natureza dos serviços e as tributações inerentes a cada um deles.

### **13. VIGÊNCIA DO INSTRUMENTO CONTRATUAL**

- 13.1. O instrumento contratual terá vigência de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de sua assinatura.

### **14. REAJUSTE**

- 14.1. Por se tratar de prestação de serviços de treinamento a ser executado dentro da vigência prevista neste termo, cujo prazo é de 120 (cento e vinte) dias, não cabe aplicação de reajuste.

### **15. GARANTIA CONTRATUAL**

- 15.1. O artigo 70 da Lei Federal nº.13.303 de 30 de junho de 2016 estabelece que “poderá ser exigida prestação de garantia nas contratações de obras, serviços e compras.”
- 15.2. Sabe-se que a garantia de que trata a Lei tem por finalidade assegurar a plena execução contratual, resguardando o erário de eventuais inadimplências e garantindo a cobertura de multas previstas nos casos em que a CONTRATADA deixe de cumprir no todo ou em parte, o objeto contratual.
- 15.3. Contudo, ao estabelecer que “poderá ser exigida prestação de garantia” o legislador a torna facultativa, cabendo à autoridade competente avaliar a conveniência e oportunidade de sua exigência de acordo com cada objeto contratual.
- 15.4. Este termo de referência tem por objeto a contratação de curso de capacitação e atualização técnica no processo do Support Center Analyst (SCA) e do Support Center Manager (SCM), na modalidade online, para um participante em cada curso, conforme especificações descritas neste instrumento. Os empregados da Prodabel participarão dos cursos, recebendo os certificados quando das suas conclusões, sendo o pagamento realizado somente após a conclusão dos cursos.

- 15.5. Diante do exposto, entende-se que pela natureza do objeto pretendido e por ser uma despesa de rápida execução e pagamento, sem obrigação futura e com quitação somente após a conclusão das obrigações da CONTRATADA, fica dispensada a apresentação de garantia contratual.

## **16. DOS IMPEDIMENTOS DE PARTICIPAÇÃO**

- 16.1. São impedidas de participar de licitações e de serem contratadas pela Prodabel as pessoas físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar, prevista no inciso III do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, desde que aplicada pela Administração Pública Municipal.
- 16.2. São impedidas de participar de licitações e de serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de impedimento de licitar e contratar, prevista no artigo 7º da Lei n. 10.520/2002, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública direta e indireta de qualquer esfera governamental, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 15.113, de 08 de janeiro de 2013.
- 16.3. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas pela Prodabel as pessoas, físicas ou jurídicas, que tenham sofrido a penalidade de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV do artigo 87 da Lei n. 8.666/1993, aplicada por qualquer órgão ou entidade integrante da Administração Pública, direta e indireta de qualquer esfera governamental, enquanto perdurar a sanção, nos termos do Decreto Municipal n. 15.113/2013.
- 16.4. São impedidas de participar de licitações e serem contratadas as pessoas físicas ou jurídicas que tenham sofrido a penalidade de proibição de contratar com o Poder Público prevista nos incisos do artigo 12 da Lei n. 8.429/1992.
- 16.5. São impedidas de participar de licitações e de serem contratadas as pessoas, físicas ou jurídicas, referidas nos artigos 38 e 44 da Lei n. 13.303/2016.
- 16.5.1. Os impedimentos referidos neste item devem ser verificados perante o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), ambos mantidos pelo Executivo Federal, e perante o Sistema Único de Cadastro de Fornecedores (SUCAF) e outros sistemas cadastrais pertinentes que sejam desenvolvidos e estejam à disposição para consulta, conforme o caso, de acordo com o Decreto Municipal n. 16.954/2018

## **17. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO**

### **17.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA**

- 17.1.1. Quanto à habilitação jurídica, será exigida dos proponentes a apresentação dos seguintes documentos:

- 17.1.1.1. Se pessoa natural ou empresário individual:

I. Cédula de identidade;

II. Comprovante de inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis (registro comercial), no caso de empresário individual;

III. Cópia do passaporte com visto que permita atuar profissionalmente no Brasil, no caso de estrangeiro.

17.1.1.2. Se pessoa jurídica:

I. ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no Registro Público de Empresas Mercantis ou no Registro Civil de Pessoas Jurídicas, conforme a respectiva natureza;

II. documento de eleição dos administradores, procuração ou ata de assembleia que outorgou poderes aos representantes, em caso dessa atribuição e dos dados pessoais dos representantes não constarem no estatuto ou contrato social;

III. inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de ato formal de designação de diretoria em exercício;

IV. decreto de autorização, em se tratando de sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade desempenhada assim o exigir.

## **17.2. REGULARIDADE FISCAL**

17.2.1. Quanto à regularidade fiscal, será exigida das proponentes a apresentação dos seguintes documentos:

17.2.1.1. prova de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, ou no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda – CNPJ, conforme o caso;

17.2.1.2. prova de regularidade perante a Seguridade Social - INSS, mediante a apresentação da Certidão Negativa de Débitos relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União;

17.2.1.3. certificado de Regularidade perante o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - FGTS;

17.2.1.4. prova de regularidade com as Fazendas Federal, Estadual e Municipal do domicílio ou sede da proponente, ou outra equivalente;

17.2.1.5. prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.



- 17.2.2. Para efeito da comprovação da regularidade fiscal, será admitida a apresentação do Certificado de Registro Cadastral – CRC e Relatório “Situação do Fornecedor”, ambos emitidos pelo SUCAF, na forma estabelecida pelo Decreto Municipal 11.245/2003.
- 17.2.2.1. A regularidade da situação do proponente no SUCAF poderá ser confirmada por meio de consulta online ao Sistema.
- 17.2.2.2. Caso a proponente não esteja habilitada na(s) linha(s) de fornecimento compatível(véis) com o(s) objeto(s) licitado(s), deverá anexar, o Estatuto ou Contrato social em vigor acompanhado da(s) última(s) alteração(ões) ou a última alteração consolidada, para análise do objeto social quanto à compatibilidade em relação ao(s) objeto(s) licitado(s).
- 17.2.2.3. A comprovação da regularidade fiscal deverá ser efetuada mediante a apresentação das competentes certidões negativas de débitos, ou positivas com efeitos de negativa.
- 17.2.2.4. Nos termos do Decreto Municipal nº 10.710/2001, nos ajustes firmados pela PRODABEL, que tenham caráter eventual, ou nos casos em que haja necessidade de tratamento diferenciado, poderá a Secretaria de Administração e Logística – SUALOG, dispensar a inscrição do contratado no sistema informatizado de cadastro de fornecedores, sem prejuízo da apresentação da documentação mínima exigível para contratação com a administração pública, nos termos da legislação vigente.

### **17.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**

- 17.3.1. O proponente deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, emitido(s) por pessoa(s) jurídica(s), de direito público ou privado que comprove a execução de serviços de natureza pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com objeto deste termo de referência.

### **17.4. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA**

- 17.4.1. A qualificação econômico-financeira das proponentes será comprovada, por meio de Capital Social correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da presente contratação.

## **18. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA**

- 18.1. As propostas comerciais deverão estar em conformidade com as especificações técnicas, demais documentos e formalidades exigidas neste termo de referência e deverá conter, no mínimo:
- 18.1.1. Dados do fornecedor: razão social, nº do CNPJ, endereço, telefone, e-mail, e outros meios de comunicação da proponente;
- 18.1.2. Dados bancários: banco, agência, conta corrente;
- 18.1.3. Nome, carteira de identidade e CPF dos responsáveis pela assinatura do instrumento contratual, acompanhado de instrumento de procuração, se for o caso;

- 18.1.4. Dados do processo: modalidade e número;
- 18.1.5. Dados do objeto: descrição clara, detalhada e completa do objeto deste termo;
- 18.1.6. Dados do preço: valor global, em moeda nacional, discriminando o valor unitário de cada item, e total do objeto ofertado, em algarismo e por extenso, com 02 (duas) casas decimais após a vírgula;
- 18.1.7. Condições e prazos de pagamento, conforme disposto neste termo e seus Anexos;
- 18.1.8. Validade de 60 (sessenta) dias para Proposta, contados a partir da data de sua apresentação formal à Prodabel.
- 18.1.9. Informar a forma de garantia contratual e garantia técnica, se for o caso
- 18.1.10. A empresa deverá apresentar ainda as seguintes declarações:
  - 18.1.10.1. de inexistência de fatos impeditivos para participação, inclusive as dispostas no item 16 deste termo;
  - 18.1.10.2. de que a empresa não se acha declarada inidônea para licitar e contratar com o Poder Público ou suspensão do direito de licitar ou contratar com a Administração Pública;
  - 18.1.10.3. de que não há, em suas instalações, a realização de trabalho forçado ou degradante, noturno, perigoso ou insalubre por menores de 18 (dezoito) anos ou a realização de qualquer trabalho por menores de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, na forma da lei;
  - 18.1.10.4. de que cumpre plenamente os requisitos legais para a qualificação como microempresa ou empresa de pequeno porte, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 a 49 da Lei Complementar nº 123/2006, se for o caso;
  - 18.1.10.5. de que a empresa não tem como sócio(s) servidor (es) ocupante de cargo efetivo/comissionado ou Titulares de empresa pública de qualquer esfera governamental;
  - 18.1.10.6. de independência das propostas;
  - 18.1.10.7. de que a empresa está ciente de que concorda com as condições contidas no termo de referência e seus Anexos;
  - 18.1.10.8. de que atende aos requisitos de habilitação deste termo;
  - 18.1.10.9. de que para a execução do instrumento contratual, cumpre todos os requisitos previstos na legislação pertinente ao objeto, inclusive quanto ao Marco Civil da Internet, Lei Federal nº 12.965/2014;

18.1.10.10. As declarações dos itens 18.1.10.1 e 18.1.10.9 poderão ser apresentadas em documento único.

## **19. SANÇÕES APLICÁVEIS**

19.1. No caso de inadimplemento do instrumento contratual serão aplicadas as sanções previstas na Lei Federal nº 13.303/2016, Decretos Municipais nº 15.113/2013, nº 16.954/2018, além do Regulamento de Licitações e Contratos da Prodabel.

## **20. CÓDIGO DE CONDUITA E INTEGRIDADE DA PRODABEL**

20.1. As partes se obrigam a respeitar e cumprir e fazer cumprir os princípios e regras do Código de Conduta e Integridade da Prodabel, disponível em:

<https://prefeitura.pbh.gov.br/prodabel/transparencia/programa-de-integridade>.

## **21. INFORMAÇÕES ADICIONAIS**

21.1. O Fiscal e Gestor do instrumento contratual serão designados oportunamente, mediante Portaria, conforme art. 3º, do Decreto nº 15.185/13;

21.2. Não poderá haver subcontratação para o objeto;

21.3. O regime de execução do objeto deste termo de referência será por preço global;

21.4. Não poderá haver cessão do contrato.

## **22. ANEXOS**

22.1. ANEXO I - CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS DOS CURSOS

22.2. ANEXO II - DECLARAÇÃO DE PERMISSÃO

Belo Horizonte, 20 de junho de 2022

Responsável pela elaboração do Termo de Referência

Superintendência de Serviços - SSU-PB

## ANEXO I - CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS DO CURSO

### 1. SCA: Support Center Analyst

O curso Support Center Analyst (SCA) é desenvolvido para os analistas que estão na linha de frente da solução de problemas de clientes do Help Desk/ Service Desk/ Centro de Suporte, sendo responsáveis também pela qualidade da comunicação e pelo nível de satisfação dos mesmos.

O analista se deparará com estratégias efetivas de resolução de problemas e atendimento ao cliente, assim como, com as ferramentas e processos fundamentais de um Help Desk, Service Desk e Centros de Suporte, incluindo a introdução ao ITIL.

O analista da PRODABEL deverá receber conhecimentos para definição de estratégias efetivas de resolução de problemas e atendimento ao cliente, assim como, organizar e definir processos fundamentais de um Help Desk, Service Desk e Centros de Suporte, incluindo as ferramentas da ITIL.

#### **Aprendizado:**

- Como avaliar as necessidades de negócio do cliente e exceder suas expectativas.
- Habilidades essenciais de raciocínio para solucionar incidentes com mais rapidez e consistência. Habilidades de compreensão ativa ao telefone e estratégias efetivas de comunicação
- Como identificar e evitar posturas agressivas de clientes.
- Meios de criação de interações agregadoras com clientes, membros da equipe e superiores. Introdução aos processos do ITIL.

#### **Conteúdo programático:**

Unidade 1: O Papel do Analista do Centro de Suporte

- 1: Evolução da Indústria de Suporte
- 2: O Papel do Analista
- 3: O Valor do Analista
- 4: O Futuro dos Serviços e Suporte

Unidade 2: Modelo Estrutural de Serviços e Suporte

- 1: Entendendo os Negócios
- 2: Visão Geral dos Componentes Estruturais
- 3: Estratégia
- 4: Serviços
- 5: Gerenciamento do Nível de Serviço
- 6: Procedimentos de Operações Padrão
- 7: Alinhamento dos Negócios

Unidade 3: Processos do Gerenciamento de Serviços

- 1: Melhores Práticas para Serviços e Suporte
- 2: Gerenciamento de Incidentes
- 3: Execução da Solicitação
- 4: Gerenciamento de Acesso

- 5: Gerenciamento de Segurança
- 6: Gerenciamento de Conhecimento
- Unidade 4: Ferramentas, Tecnologia e Métodos de Entrega de Suporte
  - 1: Abordagem do Pensamento Sistêmico
  - 2: Ferramentas e Tecnologia de Suporte
  - 3: Métodos de Entrega de Suporte
  - 4: Mídias Sociais
- Unidade 5: Entendendo as Métricas
  - 1: Pensamento Sistêmico Aplicado às Métricas.
  - 2: Métricas
  - 3: Painéis
  - 4: Garantia de Qualidade
- Unidade 6: Fundamentos da Comunicação
  - 1: Fundamentos da Comunicação
  - 2: Escuta Ativa
  - 3: Componentes de Voz
  - 4: Escolha Eficaz de Palavras
  - 5: Comunicação Escrita
  - 6: Comunicação Intercultural Eficaz
- Unidade 7: Resolução de Problemas & Gerenciamento de Incidentes
  - 1: Resolução de Problemas
  - 2: Processo do Gerenciamento de Incidentes
- Unidade 8: Habilidades de Gerenciamento de Clientes
  - 1: Comportamentos Desafiadores do Cliente
  - 2: Inteligência Emocional
  - 3: Expressando Empatia
  - 4: Gerenciando Comportamentos do Cliente
- Unidade 9: Desenvolvimento Pessoal e Profissional
  - 1: Análise SWOT
  - 2: Visão Geral de Habilidades de Desenvolvimento Pessoal
  - 3: Gerenciamento de Tempo
  - 4: Gerenciamento de Estresse
  - 5: Gerenciando sua Carreira

## 2. **SCM: Support Center Manager**

O curso Support Center Manager (SCM) prepara 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. Ele 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.

Desenvolvido pelos maiores especialistas do mercado mundial de suporte ao cliente, o SCM possui um conteúdo prático que possibilita a você tomar atitudes práticas instantâneas, a fim de construir e melhorar os resultados de sua operação de suporte, auxiliando o resultado final do negócio da organização.

O SCM 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, XLAs, 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.

O Curso será desenvolvido para o gestor da PRODABEL que está na linha de frente da solução de problemas e incidentes de usuários e clientes com os seguintes resultados.

**Aprendizado:**

- Características de um gerente de centro de suporte efetivo.
- Como criar Acordos de Nível de Serviço (SLA), Acordos de Nível Operacional (OLA), os procedimentos operacionais padrão de suporte em um catálogo de serviços.
- Passos para a análise de custo-benefício, custo total de propriedade e cálculo do retorno sobre o investimento (ROI).
- A relação entre os processos de gerenciamento de serviços de TI.
- A diferença e a importância do planejamento estratégico, tático e operacional.
- Benefícios e desafios de ferramentas de auto-atendimento.
- Processos para criação e gerenciamento de políticas de segurança efetivas.
- Modelo de gestão de pessoas.
- O valor da terceirização (infra, software, serviços de TI)
- Táticas para contratar, treinar e gerenciar equipes de alta performance.
- Construção de relatórios com as métricas e os indicadores chave de performance

**Conteúdo programático:**

Introdução

- 1: Introdução
- 2: Maximizar sua experiência de aprendizagem
- 3: Sobre o HDI

Unidade 1: O Centro de Suporte

- 1: A Evolução do Suporte
- 2: Maturidade do Centro de Suporte
- 3: Centros de Suporte de Sucesso

Unidade 2: Estratégia

- 1: Perspectiva Estratégica
- 2: Alinhamento de Negócios
- 3: SWOT

Unidade 3: Gestão Financeira de TI

- 1: Gestão Financeira de TI
- 2: Custo, Valor e ROI

Unidade 4: Tecnologia e Suporte ao Serviço

- 1: Infraestrutura de Centro de Serviço
- 2: Infraestrutura de telefonia
- 3: Métodos de entrega de Suporte

- 4: Sistema de Gestão de Serviços
- 5: Seleção de Tecnologias para Service Desk
- Unidade 5: Gestão de Nível de Serviço
  - 1: Gestão de Nível de Serviço (SLA)
- Unidade 6: Métricas e Quality Assurance (QA)
  - 1: Métricas de Suporte
  - 2: Fontes de dados
  - 3: Baseline e Benchmark
  - 4: Relatório de Desempenho
  - 5: Programas de Quality Assurance
  - 6: Medindo a Satisfação do Cliente
  - 7: Medindo a Satisfação do Profissional
- Unidade 7: Processos do Centro de Suporte
  - 1: Melhores Práticas de Suporte
  - 2: IT Service Management (ITSM)
  - 3: O Service Desk
  - 4: Operações de Serviço
  - 5: Projeto de Serviço
  - 6: Transição de Serviço
  - 7: Gestão do Conhecimento
- Unidade 8: Liderança
  - 1: Responsabilidades do SCM
  - 2: Seu papel como líder
  - 3: Gestão de operações efetiva
  - 4: Inteligência Emocional
  - 5: Comunicação
  - 6: Influência e motivação
  - 7: Integridade e Ética de Serviço
  - 8: Crescimento
- Unidade 9: Gestão de Força de Trabalho
  - 1: Gestão de Força de Trabalho
  - 2: Modelos de colaboradores
  - 3: Agendamento
  - 4: Origem
  - 5: Recrutamento
- Unidade 10: Treinamento e Retenção
  - 1: Fomentar as relações
  - 2: Trabalho em equipe
  - 3: Treinamento
  - 4: Mentoring de pares
  - 5: Treinamento
  - 6: Recompensas, Motivação, Retenção

7: Gestão de Desempenho

8: Planejamento de Desenvolvimento de Carreira

Unidade 11: Promover o Centro de Suporte

1: O que é Marketing?

2: Criando Cultura de Marketing Interno

3: Oportunidades de Marketing



## ANEXO II - DECLARAÇÃO DE PERMISSÃO



121 S Tejon St. #1100  
Colorado Springs, CO 80903  
800.248.5667  
Support@ThinkHDI.com

April, 2022  
DECLARAÇÃO DE PERMISSÃO

O HDI, parte do grupo Informatech, vem por meio deste documento declarar que a EDITORA MADIABOOKS LTDA, CNPJ 09.440.478/0001-07, DBA, HDI Brasil, situada na Avenida das Nações Unidas 12901 – Torre Norte – 12º andar – Brooklin Novo – São Paulo-SP – Brasil, é a nossa exclusiva distribuidora no território brasileiro e que possui permissão contratual de distribuir os cursos, certificações e demais e serviços, bem como utilizar oficialmente a marca neste território.

Ressaltamos que os contratos comerciais e institucionais entre o HDI, parte do grupo Informatech, e a EDITORA MADIABOOKS LTDA, possuem caráter sigiloso e não podem ser divulgados para terceiros. No entanto, este documento assinado possui fins legais e endossa as permissões de utilização da marca pela EDITORA MADIABOOKS LTDA em contrato.

Para que produza efeitos legais, firma a presente DECLARAÇÃO.

*Fancy Leigh Mills*

Fancy L. Mills  
Group Training and Content Director, HDI & ICMI

*Felipe Coelho*

Felipe Coelho  
COO, HDI Brasil

## PERMISSION STATEMENT

HDI, a part of Informatech, comes through this document declare that EDITORA MADIABOOKS LTDA, CNPJ 09.440.478/0001-07, OBA, HDI Brasil on Avenida das Nações Unidas 12901 – Torre Norte – 12º andar – Brooklin Novo – São Paulo-SP – Brasil, is our exclusive distributor in Brazil, and has the contractual permission to distribute the trainings, certifications and HDI services, as well as officially use our brand in that territory.

We emphasize that commercial and institutional contracts between HDI, a part of Informatech, and EDITORA MADIABOOKS LTDA, have secrecy and will not be divulged to third parties. However, this signed document has legal purposes and endorse the permissions branding the EDITORA MADIABOOKS LTDA has under contract.

To produce the legal effects, sign the present statement.

*Fancy Leigh Mills*

Fancy L. Mills  
Group Training and Content Director, HDI & ICMI

*Felipe Coelho*

Felipe Coelho  
COO, HDI Brasil