



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

São Paulo, 13 de setembro de 2021.

FICHA TÉCNICA – CURSOS

1. Nome do curso: **HDI SCA - Support Center Analyst**

2. Unidade solicitante: ScSU

Contato: *Rosinéia Honda* Ramal: 2227

3. Indicação da escola a ser contratada:

HDI Brasil

Felipe Coêlho

T: +55 11 3071-0906

E: falecom@hdibrasil.com.br

E: felipe.coelho@hdibrasil.com.br

www.hdibrasil.com.br

4. Diferencial da escola, que justifique a sua indicação:

Conforme declarado na proposta comercial, a empresa possui a maior documentação desta indústria em todo o mundo, com mais de 20.000 documentos entre white papers, 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.

Os treinamentos e certificações HDI são baseados em padrões, reconhecidos internacionalmente, desenvolvidos por comitês formados por empresas líderes do mercado, experts em service desk, suporte ao cliente, gestão de serviços de TI e correlatos, Contact Center, consultores e pesquisadores que buscam cada vez mais as melhores práticas do setor.

Melhor prática significa que o HDI não cria nada de maneira individual, porém coletivamente, em que grandes empresas tanto no Brasil como no exterior se reúnem trimestralmente para revisão dos padrões do treinamento e certificação em todos os níveis. Dessa forma, o conteúdo é focado nos desafios reais e práticos do dia-dia de trabalho dos treinandos, e NÃO existe no mercado nacional e mundial qualquer conteúdo similar, e a certificação HDI é a única reconhecida pelo mercado na área que atua.

O HDI Brasil possui seus próprios grupos de discussão, chamados de Advisory Boards. Esses grupo se reúnem também trimestralmente para revisão dos conteúdos e documentos, adequando-os para o mercado nacional. São parte desses grupos empresas como a VALE, PETROBRAS, BANCO DO BRASIL, SERASA EXPERIAN, IBM, HP, TIVIT, entre outros grandes players nacionais e multinacionais. 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 3.500 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. O comitê global de padrões do HDI desenvolveu o Padrão HDI para Centros de Suporte, em que remete a empresa à certificação da operação, chamada SCC – Support Center Certification. O HDI possui o Assessment HDI para centros de suporte, análise de GAPs e desenho de plano de ação baseado no Padrão HDI de melhores práticas. Esse padrão foi desenvolvido pelo mercado, e disseminado pelo HDI. O assessment do HDI foi criado há mais de 10 anos, e evolui anualmente de acordo com os inputs do Comitê Internacional de Padrões HDI e seus Strategic Advisory Boards em todo o mundo.

5. Curso previsto no Plano Anual de Capacitação 2021? (x) Sim () Não

6. Período de implementação desejado:

Como não há cursos online previsto até o fim do ano, conforme informações enviadas por email pelo representante, solicitamos a contratação de Curso Gravado.

Sendo assim, o período de implementação será acordado com a empresa e não deve ultrapassar o dia 19/dez/2021.

7. Horário desejado:

Não se aplica.

O conteúdo estará disponível 24 horas por dia/ 7 dias por semana à disposição dos participantes.

Carga horário do curso: 16 horas (estimada com base no curso ao vivo)

8. Modalidade:

() Presencial (X) EAD () Outro

9. Justificativa para realização do treinamento (objetivo educacional):

O conteúdo programático oferecido pela empresa, conforme Proposta Comercial anexa 2948076, visa capacitar e certificar os servidores que atuam na solução de problemas de clientes do 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 na área de Tecnologia da Informação e atendimento ao cliente, assim como, com as ferramentas e processos fundamentais de um Help Desk, incluindo as melhores práticas da biblioteca ITIL.

10. Valor da contratação: TOTAL de R\$ 6.114,39 (considerando o desconto)

11. Número de servidores a serem treinados: 4 (*quatro*)

Data: 13/09/2021

Gestor da Unidade: Rosinéia Mitiko Hirakawa Honda

SEÇÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO



Documento assinado eletronicamente por **ROSINEIA MITIKO HIRAKAWA HONDA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 15/09/2021, às 12:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-sp.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2947671** e o código CRC **A2524FAE**.

