



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ETP - CAPACITAÇÃO

SEI nº 0031224-09.2025.6.26.8000

OBJETO: Curso Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk

Capacitação de 9 servidores e servidoras em treinamento fechado, na modalidade online ao vivo

1. Identificação da Unidade Solicitante

Unidade requisitante/demandante: Seção de Suporte ao Usuário - SESU

Responsável pela demanda: Rodrigo Diogo Trajano dos Santos

E-mail: rodrigo.santos@tre-sp.jus.br Ramal: 2137

Coordenadoria: Coordenadoria de Suporte e Equipamentos - COSE

Secretaria/Assessoria: Secretaria de Tecnologia da Informação - STI

2. Previsão de recebimento do objeto: 24/11/2025 (data de início do curso/evento)

3. Fonte de recursos para atendimento da demanda

- Orçamento total aprovado para Capacitação de Recursos Humanos: R\$ 1.086.452,00 (sendo R\$ 900.000,00 destinado a cursos)

Fonte: Lei n. 15.121/2025 - PTRES = 167761

Programa de trabalho = 02122003320GP.0035 - "Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral"; Plano Orçamentário 0002 - "Capacitação de Recursos Humanos

4. Critério de sustentabilidade

(x) Sim. Qual/quais: Uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais, como material didático e certificado em formato Digital

() Não, porque

5. Critério de acessibilidade:

(x) Sim. Qual/quais: Nas comunicações, facilitando a troca de mensagens pelos meios de comunicação, com uso de plataforma de treinamento online que possua ferramentas de acessibilidade como legendas para audiodescrição, chat para postagem de dúvidas, lupa para aumento de tela compartilhada.

() Não, porque.....

VISÃO GERAL:

1. Identificação da Demanda:

Objeto: Curso: **Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk**

Tipo do objeto: Serviço não continuado

Grau de prioridade: () Alta (X) Média () Baixa

(Conforme entendimento da Unidade)

2. Identificação da Escola:

Escola indicada para ministrar o treinamento: 4HD

3. Justificativa da escolha da escola (descrever o diferencial da escola)

A **Escola 4HD**, representada pelo instrutor **Roberto Cohen**, é amplamente reconhecida por sua atuação especializada na **gestão de operações de Help Desk e Service Desk**, com foco na realidade do setor público. O instrutor é autor de diversas obras de referência na área, entre elas:

- *Gamification em Help Desk e Service Desk*
- *Implantação de Help Desk e Service Desk*
- *Gestão de Help Desk e Service Desk*
- *Métricas para Help Desk e Service Desk*
- *Base de Conhecimento para Help Desk e Service Desk*
- *Os Melhores Artigos de Service Desk*

Além de seu reconhecimento técnico, destaca-se a ampla experiência da escola na capacitação de

servidores públicos, com histórico de atendimento a diversos órgãos do **Poder Judiciário** e instituições **essenciais à justiça**, como:

- TRE-PE
- TRT-19
- TJ-BA, TJ-MA, TJ-RO
- MP-RO, MP-MA, MP-SC
- DPE-PR, DPE-RS
- Tribunais de Contas dos Estados do MS e ES

Essa experiência demonstra sólida atuação em treinamentos voltados ao serviço público, com foco na melhoria da eficiência e qualidade dos atendimentos de tecnologia da informação.

4. Descrição da necessidade da contratação (objetivo educacional pretendido com a capacitação):

Após a reestruturação organizacional promovida pela Resolução TRE-SP nº 581/2022, as atribuições da Seção de Suporte ao Usuário (SESU) passaram a se concentrar prioritariamente na gestão da empresa contratada para prestação de serviços de suporte em infraestrutura de TIC, além da criação da Seção de Homologação e Documentação que passa a atuar como suporte Nível 2, assim como a Seção de Urnas Eletrônicas e Seção de Apoio aos Sistemas Eleitorais.

Nesse contexto, a contratação da capacitação em **Gestão de Serviços para Help Desk e Service Desk** tem como objetivo aprimorar os conhecimentos dos servidores na gestão de serviços de Service Desk, gestão dos chamados para o suporte Nível 2, desenvolvendo competências técnicas para a prestação de suporte técnico de TIC alinhada à melhores práticas preconizadas universalmente pela Biblioteca ITIL, bem como para a fiscalização dos serviços prestados pela empresa contratada, assegurando maior eficiência e qualidade na entrega dos serviços à instituição.

5. Requisitos necessários para a contratação

A empresa contratada deverá possuir experiência e vasto conhecimento acerca do tema a ser tratado. O treinamento deverá ser ministrado em linguagem clara e objetiva, com abordagem de estudo de casos, em aulas expositivas e dialogadas.

A capacitação deverá estar totalmente adequada às normas e melhores práticas vigentes, além de seguir critérios de sustentabilidade.

6. Estimativa da quantidade:

Capacitação para 9 servidores e servidoras, conforme detalhado no Anexo I, doc. SEI n. 6853849

7. Levantamento de mercado e justificativa da escolha do tipo de capacitação:

Em pesquisa de mercado realizada previamente, constatamos que tema semelhante é oferecido por outras

instituições ou mesmo de forma gratuita, entretanto, com carga horária reduzida, de forma superficial e incompleta, mas principalmente, sem as técnicas oferecidas pela 4HD, conforme mencionado em sua proposta comercial:

“O processo de sensibilização dos participantes para as tarefas de suporte técnico é todo feito através de exercícios de dinâmica de grupo, dramatizações, divisões em pequenos grupos e reflexões sobre os acontecimentos.

Nosso pensamento: é preciso promover mudanças no comportamento, pois o aprendizado é um processo psicológico interno e difere de indivíduo para indivíduo, embora mantenha a mesma raiz orientadora. É a aquisição de experiências que levam a uma mudança de comportamento. Aprender é adquirir uma nova forma de conduta ou modificar uma forma de conduta anterior.

Nosso método de aprendizado se destaca dos demais por que, antes de qualquer coisa, propicia com que os participantes vivenciem a situação. Em seguida, o grupo é convidado a elaborar e refletir sobre o que experimentou para somente então alcançar a fase de conceituação (embasamento teórico) com respectiva conexão com o real.

Exatamente o processo contrário a todos os treinamentos existentes no mercado.”

O principal benefício de uma turma fechada é a possibilidade de aprofundar temas diretamente relacionados ao contexto do TRE, sem dispersão de conteúdo.

Evitaremos discussões irrelevantes, como práticas de empresas comerciais, de telemarketing, corporações bancárias, entre outras.

Isso permitirá abordar tópicos como suporte a sistemas eleitorais e urna eletrônica, cumprimento das metas do CNJ, relatórios de gestão, fechamento de cadastro eleitoral, além dos assuntos específicos de TI e da realidade do TRE-SP.

A modalidade online e ao vivo foi a escolha principal, pois oferece a conveniência de participar de casa. Isso não só elimina a necessidade de deslocamento, facilitando a vida dos participantes, mas também contribui para a sustentabilidade, ajudando a reduzir a emissão de gases poluentes.

Por fim, considerando o conteúdo programático, a especificidade do tema e o notório conhecimento do instrutor, entende-se que a presente contratação reúne as condições necessárias para ser procedida por inexigibilidade de licitação.

Currículo do(a) instrutor(a):

ROBERTO COHEN é especialista em Help Desk / Service Desk / Support Center. Realiza desenvolvimento, consultoria e palestras na temática. Atua na área de suporte há 30 anos e treinou mais de sete centenas de profissionais nos últimos anos.

- Autor dos livros: ▪ Gestão de Help Desk e Service Desk ▪ Implantação de Help Desk e Service Desk ▪ Métricas para Help Desk e Service Desk ▪ Gamification em Help Desk e Service Desk ▪ Melhores Artigos de Uma Década ▪ Base de Conhecimento para Help Desk e Service Desk

- Pós-graduações: a) MBA em Centro de Serviços Compartilhados, b) Psicologia nas Organizações e c) na Sociedade Brasileira de Dinâmica dos Grupos

- Diretor-Geral por 30 anos da empresa de tecnologia SIAL Software

8. Estimativa do valor da contratação: R\$ 26.955,00

MAPA DE RISCOS:

Vislumbra-se a existência de apenas dois riscos substanciais no procedimento de contratação, quais sejam:

1. Não realização do curso por motivos diversos, tais como falta de quórum para formação de turma, apesar da indicação de necessidade pela unidade demandante;
2. Falha no pagamento por falta de envio de documentação comprobatória da execução do curso.

Assim, considerando os riscos apontados, os eventos se vinculam à (in)execução propriamente dita, foi dispensada a elaboração do Mapa de Riscos.

TERMO DE REFERÊNCIA:

Dispensável ao caso a inclusão de termo de referência, porquanto à exceção do preço, passível de negociação entre as partes, os demais elementos são determinados unilateralmente pela entidade proponente, cuja contratação possui natureza de *adesão*: a metodologia de ensino/didática; carga horária; conteúdo programático; modo de prestação dos serviços (online, EAD ao vivo, presencial, *in company*, etc), razão pela qual se faz necessária a apresentação de justificativas para a escolha da entidade/do docente.

Por sua vez, o documento intitulado “condições da contratação” supre as demais condições usualmente tratadas no termo de referência, que, posterior e juntamente com a hipotética emissão da nota de empenho (Lei n. 14.133/2021, art. 95) aperfeiçoa o vínculo contratual: indicação do objeto (fonte: proposta técnica comercial da proponente que satisfaz as necessidades de capacitação da unidade requisitante; documentação de habilitação; vigência da contratação; preço (por vezes negociado em razão do número de participantes ou do modo e/ou local de prestação dos serviços); previsão de dotação orçamentária; liquidação e pagamento da despesa; penalidades (sanções administrativas); publicação/publicidade e cláusula de foro de eleição.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Posicionamento favorável sobre a adequação/viabilidade da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina

Diante do exposto propomos a capacitação dos servidores no curso disponibilizado pela empresa acima referenciada para capacitação e multiplicação de conhecimento.

Responsável pela demanda: [RODRIGO DIOGO TRAJANO DOS SANTOS](#)

Suplente (servidor/a responsável, na ausência do demandante): Paulo Gonçalves

[ROSINEIA MITIKO HIRAKAWA HONDA](#)

Chefe da Seção de Suporte ao Usuário

[ALESSANDER AUGUSTO CRISTINO COSTA](#)

Coordenador de Suporte e Equipamentos

Aprovo.

Datado e assinado eletronicamente.

DANIEL FORLIVESI

Secretário de Tecnologia da Informação

Autoridade competente

ANEXO II

CAMPO "CRITÉRIO DE SUSTENTABILIDADE"

Decretos Federais n. 7.746/2012, 9.178/2017. São diretrizes de sustentabilidade, entre outras

I - baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água; (Redação dada pelo Decreto nº 9.178, de 2017)

II – preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;

III – maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;

IV – maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;

V – maior vida útil e menor custo de manutenção do bem e da obra;

VI – uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e

VI - uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; (Redação dada pelo Decreto nº 9.178, de 2017)

VII – origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços e obras.

VII - origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens, nos serviços e nas obras; e (Redação dada pelo Decreto nº 9.178, de 2017)

VIII - utilização de produtos florestais madeireiros e não madeireiros originários de manejo florestal sustentável ou de reflorestamento.

Curso online: O fato de a empresa disponibilizar opções de cursos em modalidade online (evitando a necessidade de deslocamento tanto dos alunos como dos docentes e, consequentemente, emissões de GEE decorrentes do transporte) pode ser considerado como atendimento ao item VI da presente relação de critérios de sustentabilidade.

Tratando-se de capacitação na modalidade on-line, desgastes ambientais que poderiam ser gerados caso

ocorressem presencialmente foram evitados, tais como, com combustíveis para deslocamentos e ainda papel para impressão de material didático e de apoio.

Ergonomia: Portaria nº 3.751/90, do MTE (NR 17)

Em face da Instrução Normativa nº 1 de 19/01/2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, as empresas serão responsáveis pela utilização de tecnologia e materiais que reduzam o impacto ambiental, bem como a utilização de materiais que possam ser submetidos à reciclagem.

CAMPO "CRITÉRIO DE ACESSIBILIDADE"

A Lei de Acessibilidade n.10.098/2000 considera como barreira qualquer obstáculo que impeça ou limite a movimentação em segurança das pessoas. Ela ainda classifica as barreiras em quatro categorias:

- arquitetônicas urbanísticas: existentes nos espaços públicos;
- arquitetônicas na edificação: encontradas dentro de edifícios, sejam eles públicos ou privados;
- arquitetônicas nos transportes: verificadas nos meios de transporte;
- nas comunicações: seriam os obstáculos que dificultam a troca de mensagens pelos meios de comunicação.

Resolução nº 401/2023, do Conselho Nacional de Justiça, sobre os direitos das pessoas com deficiência e a instituição de comissões permanentes de acessibilidade e inclusão, e a norma ABNT NBR 9050, que estabelece critérios e parâmetros técnicos em relação às condições de acessibilidade.



Documento assinado eletronicamente por **ROSINEIA MITIKO HIRAKAWA HONDA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 03/09/2025, às 16:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALESSANDER AUGUSTO CRISTINO COSTA, COORDENADOR**, em 03/09/2025, às 17:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DANIEL FORLIVESI, SECRETÁRIO**, em 03/09/2025, às 18:25, 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 **6853750** e o código CRC **EFBA9015**.