



Poder Judiciário
Conselho Nacional de Justiça

Informação SEDUC 2566474

Processo: 05952/2026

Assunto: Autorização de Evento Externo

1. Trata-se de solicitação da **Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário (SEATE)** para a participação da servidora Meiryanne Pereira de Almeida Lahorgue, matrícula 2684, e do servidor Marcus Siqueira Torquata Coutinho, matrícula 2575, ambos Técnicos Judiciários - Apoio Especializado - Programação de Sistemas, nos seguintes cursos promovidos pela HDI Brasil, CNPJ: 09.440.478/0001-07 (2563312 e 2566463):

- **Support Center Manager (SCM)**: de 27 a 29 de maio de 2026, das 9h às 18h, na modalidade online, ao vivo, com carga horária de 24 horas (2563381);

- **Customer Service Representative (CSR)**: com início imediato, na modalidade online, assíncrono, com carga horária de 8 horas (2563387); e

- **Support Center Analyst (SCA)**: com início imediato, na modalidade online, assíncrono, com carga horária de 16 horas (2563390).

2. Neste ponto cumpre esclarecer que, embora os cursos assíncronos não estabeleçam uma data limite para conclusão do treinamento, ficou estabelecido, em comum acordo, que os participantes deverão concluí-los em até um mês após a liberação do acesso. Após esse prazo, a empresa disponibilizará os respectivos certificados.

3. Em relação à **necessidade de capacitação** ou ao problema que se pretende solucionar com esta ação de capacitação, a unidade demandante argumenta (2563312, item 1):

"Obter conhecimento para desempenhar nossas atividades no âmbito da CORE/SEATE".

4. Esta unidade, responsável pelo planejamento e execução do Programa Anual de Ações de Educação Corporativa, em cumprimento ao inciso I, art. 19, IN n.º 35/2015, informa que não há previsão de realização de evento interno com o mesmo conteúdo programático no corrente ano, tendo em vista que as capacitações planejadas para o ano de 2026 serão realizadas conforme estabelecido no Plano de Capacitação Institucional - PCI 2026/2027.

4.1. Quanto à **pesquisa de mercado**, a unidade demandante não identificou propostas similares (2563312, item 5):

"O curso mencionado é uma capacitação oficial da HDI SCM (Brasil), entidade reconhecida internacionalmente na área de gestão de serviços de TI, sendo a única autorizada a oferecer este conteúdo específico, o que justifica a inexistência de propostas equivalentes".

4.2. Sobre a **natureza singular** da capacitação, a unidade demandante afirma (2563312, itens 7 e 8):

"Esses cursos são referências no mercado, por serem ministrados por uma empresa consolidada nessas temática e por se adequarem

plenamente às atribuições do nosso trabalho. Os conteúdos são focados nos desafios reais e práticos do dia-a-dia de trabalho dos treinandos. O HDI é o propulsor mundial da CARREIRA de service desk e suporte, oferecendo em suma, TODA a informação e conteúdo necessário para o desenvolvimento do profissional em sua carreira no setor, e para o desenvolvimento nos serviços prestados".

4.3. Quanto à **notória especialização** dos instrutores e da empresa promotora do evento, a unidade demandante justifica (2563312, item 9):

"Não existe ampla concorrência, a empresa foi escolhida com base na experiência da chefia e na presença de outros cursos relevantes em seu portfólio, de interesse tanto dos participantes quanto da chefia. A HDI Brasil é vinculada a uma organização internacional consolidada e ministra um padrão globalmente validado. A escolha da empresa HDI Brasil fundamenta-se no fato de ela se destacar nos seguintes aspectos: trata-se de um instituto internacional de referência em Service Desk e gestão de serviços de TI; oferece cursos estruturados, com foco efetivo na prática profissional; apresenta flexibilidade de acesso ao ensino, por se tratar de curso virtual gravado; além disso, possui amplo reconhecimento no mercado brasileiro".

4.4. Destaca-se ainda que foram anexados o Atestado de Capacidade Técnica (2571530) e a Declaração de permissão e exclusividade (2571533).

5. Informa-se, adicionalmente, que conforme a solicitação de participação em evento externo juntada a este processo (2563312), os(as) servidores(as) não estarão de férias ou licença capacitação no período do evento e nem participaram, nos últimos seis meses, de capacitação similar custeada pelo CNJ, o que cumpre o estipulado no inciso II, art. 19, IN 35/2015.

6. A unidade demandante explana que (2563312, item 12):

"A participação nas capacitações visam promover conhecimentos relevantes para o bom desempenho funcional das atividades e melhor cooperação com as equipes terceirizadas, a certificação inclusa é um bônus".

7. Considerando-se como parâmetro o Manual de Organização deste Conselho (1512146), a unidade demandante enumerou as seguintes **atribuições que serão impactadas com a realização da ação de capacitação** (2563312, item 4):

"São competências da Seção de Gestão de Atendimento ao Usuário: I - atender aos incidentes dos usuários de recursos computacionais do CNJ, solucionando os de acordo com os níveis de serviços estabelecidos; II - atender aos incidentes e requisições dos usuários de sistemas fornecidos pelo CNJ em âmbito nacional, solucionando-os de acordo com os níveis de serviços estabelecidos; III 10/04/2026, 09:20 SEI/CNJ - 2554628 - Solicitação de participação em evento externo conceder e revogar acesso à rede de dados, ao e-mail e aos sistemas corporativos do CNJ; IV conceder e revogar acesso aos sistemas disponibilizados aos usuários dos serviços de TIC do Conselho em âmbito nacional; V - prestar apoio técnico, na área de informática, à realização de eventos do CNJ; VI - realizar instalação, remoção e configuração de softwares homologados pelo CNJ em equipamentos de TI do Conselho, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras e scanners; VII - realizar instalação, configuração e recolhimento de equipamentos de TI do Conselho, tais como microcomputadores, notebooks, impressoras e scanners; VIII - prestar apoio técnico na realização de videoconferências utilizando serviços homologados pelo CNJ; IX gerenciar os problemas relacionados aos serviços de TIC, coordenando os recursos necessários

para a identificação, a investigação e o diagnóstico de sua causa principal; X - atuar proativamente na prevenção de incidentes e de problemas, com vistas à eliminação ou redução de seus impactos; XI - esclarecer as dúvidas apresentadas pelos usuários relacionadas aos serviços de TIC, com o apoio das outras unidades do DTI; XII definir, padronizar e manter as configurações dos ativos que compõem o parque de microinformática do CNJ; XIII - elaborar estudos técnicos e termo de referência visando a aquisição de softwares e hardwares de microinformática voltados para o usuário; XIV controlar o recolhimento e distribuição de todos os ativos de microinformática existentes no CNJ; XV - realizar as transferências de bens de microinformática no sistema de patrimônio; XVI - controlar e prestar serviços de suporte técnico e manutenção aos equipamentos de microinformática; XVII - monitorar e controlar o serviço de impressão corporativo; XVIII- manter o controle dos atendimentos solicitados à Seção, bem como coletar e divulgar dados para o aprimoramento contínuo de indicadores; XIX - atuar em consonância com os objetivos estratégicos definidos pelo Conselho, auxiliando o aprimoramento da infraestrutura de TIC do Judiciário; XX - apoiar a gestão do conhecimento relativo à sua área de atuação; XXI - desenvolver outras atividades típicas da Seção".

8. Observa-se que os conhecimentos abordados no evento guardam relação com as atribuições e competências da unidade e proporcionarão uma atualização dos conhecimentos dos(as) servidores(as), conforme estipulam os incisos I e II do art. 6º, IN nº 35/2015 (1029796).

9. Ademais, mediante consulta ao Sistema de Gestão de Competências - GESTCOM (2566447), o conteúdo do treinamento **abarca as lacunas de competência da SEATE: Gestão de Experiência do Usuário:** Propor novas soluções técnicas e procedimentos de trabalho, de acordo com as normas de segurança da informação e resoluções sobre o uso de recursos de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), visando a otimização da experiência do usuário e aumentando seu nível de satisfação; **Inovação:** Propor inovações teóricas, procedimentais e/ou tecnológicas, considerando as necessidades da unidade/Organização e obedecendo às normas vigentes.

9.1. Conforme disposto no Plano de Capacitação Institucional - PCI 2026/2027, as competências técnicas, devido à sua natureza específica, podem não contar com um número suficiente de servidores aptos à capacitação interna. Nessas situações, a solução adotada é a contratação de empresa externa, como ocorre no presente caso.

10. O Doc. SEI nº 2566621 apresenta o currículo dos instrutores:

Maria Goreti Macena: Bacharel em Matemática com ênfase em Informática, MBA em Governança de Dados e IA e atualmente cursando MBA em GRC. Consultora independente em Governança e Gestão de TI, com atuação focada em auditorias, diagnósticos, estruturação de processos e capacitação de equipes, aplicando frameworks como ITIL, COBIT, HDI SCC, ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 42001, entre outros. Certificações: Auditor Líder ISO 20000-1, ISO 27001, ISO 42001 | ITIL Foundation | SCRUM Master | Lean IT | OKR Master | Design Thinking (UX/CX) | KANBAN-ASC | DevOps | Management 3.0 | LGPD | HDI (SCM, DAST, KCS) Conhecimentos complementares: SOC2 Implementer, Gestor de Compliance e SGI, KMM, COBIT, Product Owner, ISO 9001, VeriSM e Customer Journey. Ao longo de 25 anos em multinacionais de TI (EDS e TIVIT) e NAVA, atuou como executiva e gestora em grandes operações de TI e contratos públicos/privados, liderando áreas como Workplace Management, Governança de TI e Corporativa, Planejamento da Força de Trabalho, Processos e Experiência do Cliente. Hoje, além da consultoria, é instrutora e auditora do HDI Brasil, nos programas SCC e CSS, e colaboradora voluntária em

grupos como Agile Expert, SAB (Strategic Advisory Board) e curadora da Jornada Colaborativa.

Raquel Nadalim Torres: Instrutora, consultora, palestrante especialista em processos de atendimento ao cliente, customer experience e employee experience. Também é facilitadora do desenvolvimento humano através de treinamentos de liderança e Mentoria de Carreira. Certificada em Gestão da Mudança Organizacional. Construiu a carreira como gestora de atendimento ao cliente (Service Desk), em multinacionais prestadoras de serviços de TI, onde desenvolveu habilidades de gerenciamento e desenvolvimento de pessoas/líderes, governança de resultados operacionais, estratégicos e de experiência (SLAs, KPIs, OKRs e XLA); gestão de recursos humanos (gestão de clima; implementação de programas motivacionais e bem-estar; gestão de desempenho, contratação e retenção de talentos); gerenciamento de projetos; otimização de processos para modelo ágil; gestão financeira; comunicação e relacionamento com clientes.

11. Por oportuno, informa-se que a despesa se enquadra na classificação contábil **33.90.40-20 - Treinamento/Capacitação Tecnologia da Informação** - e o valor total do investimento, após desconto oferecido pela empresa, é de **R\$ 13.640,10 (treze mil seiscentos e quarenta reais e dez centavos)**, conforme proposta (2566463).

12. O valor negociado para o CNJ ficou **de acordo** com o valor dos mesmos cursos, cobrado pela empresa, em relação a outras pessoas físicas e instituições, conforme tabela abaixo:

Cursos a serem contratados					
Órgão	Vagas	Curso	Modalidade	Valor unitário	Valor total
CNJ	2	Support Center Manager (SCM)	Online ao vivo	R\$ 3.293,00	R\$ 6.586,00
		Customer Service Representative (CSR)	Online assíncrono	R\$ 1.893,00	R\$ 3.786,00
		Support Center Analyst (SCA)	Online assíncrono	R\$ 1.993,00	R\$ 3.986,00
VALOR TOTAL					R\$ 14.358,00
VALOR TOTAL COM DESCONTO					R\$ 13.640,10
Mesmos cursos ofertados a outras pessoas físicas e instituições - comparação de preços					
Pessoa física/instituição	Vagas	Curso	Modalidade	Valor unitário	Valor total
Quality Software S/A	1	Support Center Manager (SCM)	Online ao vivo	R\$ 659,00 (curso) + R\$ 2.635,00 (apostila)	R\$ 3.294,00 (2566457)
Denis Darwin	1	Support Center	Online ao	R\$ 658,60 (curso) + R\$	R\$ 3.293,00

Freitas		Manager (SCM)	vivo	2.634,40 (apostila)	(2566457)
Adriana Venancino	1	Support Center Manager (SCM)	Online ao vivo	R\$ 658,60 (curso) + R\$ 2.634,40 (apostila)	R\$ 3.293,00 (2566457)
Rejane Alves de Souza	1	Customer Service Representative (CSR)	Online assíncrono	R\$ 378,60 (curso) + R\$ 1.514,40 (apostila)	R\$ 1.893,00 (2567562)
Diego Riccio de Oliveira	1	Customer Service Representative (CSR)	Online assíncrono	R\$ 378,60 (curso) + R\$ 1.514,40 (apostila)	R\$ 1.893,00 (2567562)
Hellder Ferreira da Silva	1	Customer Service Representative (CSR)	Online assíncrono	R\$ 378,60 (curso) + R\$ 1.514,40 (apostila)	R\$ 1.893,00 (2567562)
Optidata Ltda	1	Support Center Analyst (SCA)	Online assíncrono	R\$ 398,60 (curso) + R\$ 1.594,40 (apostila)	R\$ 1.993,00 (2567564)
Jeferson Rodrigues de Lima	1	Support Center Analyst (SCA)	Online assíncrono	R\$ 378,67 (curso) + R\$ 1.514,68 (apostila)	R\$ 1.893,35 (2567564)
Fabiano Santos de Oliveira	1	Support Center Analyst (SCA)	Online assíncrono	R\$ 378,67 (curso) + R\$ 1.514,68 (apostila)	R\$ 1.893,35 (2567564)

12.1. Conforme consta na proposta da empresa (2566463), são emitidas duas notas fiscais para cada treinamento, sendo uma nota fiscal de serviço, referente à instrução do curso, e outra nota fiscal de produto, referente ao material didático internacional e a prova de certificação.

13. Foram anexados o Contrato Social (2566451), bem como as certidões de regularidade fiscal e trabalhista da empresa (2566454).

14. É entendimento pacificado em jurisprudência do Tribunal de Contas da União que a contratação de cursos abertos de treinamento ou aperfeiçoamento de pessoal ocorre por inexigibilidade, conforme Decisão 439/1998. A contratação direta requerida atenderá à necessidade de capacitação dos servidores do CNJ, mediante aquisição de duas vagas integrantes do conjunto de vagas, o que torna o curso economicamente viável aos cofres públicos. A aquisição do número de vagas pretendidas nesta contratação é a opção mais vantajosa para a Administração Pública, em relação àquela consubstanciada na contratação de fornecedor para promover o curso de forma exclusiva para os servidores do CNJ.

15. Destaca-se que a referida solicitação de capacitação contempla as recomendações da Secretaria de Auditoria, proferidas na Informação nº 139/2013 - SCI/Presi/CNJ - Da Inscrição de Servidores em Cursos Abertos a Terceiros (1029802). Cabe ressaltar os itens 35 a 37 da referida Informação, que dissertam sobre a contratação de eventos externos por inexigibilidade, em razão da inviabilidade de competição e de fatores inerentes à ocorrência do evento, tais como o período do

curso, a eventualidade, a possibilidade de demora ou a não realização posterior de evento similar.

16. Por fim, cumpre salientar que a Nota de Empenho substituirá o termo de contrato, conforme o disposto no art. 95 da Lei nº 14.133/2021:

Art. 95. O instrumento de contrato é obrigatório, salvo nas seguintes hipóteses, em que a Administração poderá substituí-lo por outro instrumento hábil, como carta-contrato, **nota de empenho de despesa**, autorização de compra ou ordem de execução de serviço (**Grifo nosso**):

I - dispensa de licitação em razão de valor;

II - **compras com entrega imediata e integral dos bens adquiridos e dos quais não resultem obrigações futuras**, inclusive quanto a assistência técnica, independentemente de seu valor (**Grifo nosso**).

17. Ressalto que, em atendimento ao Relatório de Auditoria nº 2/2018, a Lista de Verificação SEDUC será juntada aos autos após informação de disponibilidade orçamentária.

18. Diante do exposto, entendemos ser possível a contratação do evento, e, nesse sentido, remetemos os autos à **Seção de Planejamento Orçamentário - SEPOR**, para informar a disponibilidade orçamentária no valor de **R\$ 13.640,10 (treze mil seiscentos e quarenta reais e dez centavos)**, referente à participação dos(as) servidores(as) da SEATE nos referidos eventos.

19. Após, favor retornar os autos para providências relativas a esta Seção.

Respeitosamente,

Daniela Rodrigues Nunes do Nascimento
Chefe da Seção de Educação Corporativa



Documento assinado eletronicamente por **DANIELA RODRIGUES NUNES DO NASCIMENTO, CHEFE DE SEÇÃO - SEÇÃO DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA**, em 16/04/2026, às 18:53, conforme art. 1º, §2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no [portal do CNJ](#) informando o código verificador **2566474** e o código CRC **82D9B664**.