



# PROPOSTA COMERCIAL CURSOS PARA CERTIFICAÇÕES

PROPOSTA COMERCIAL: TRA 2503/24 - TRE-PI | Validade da proposta: 30 dias

# Proposta Comercial para: Tribunal Regional Eleitoral do Piauí (TRE-PI)

São paulo, 3 de abril de 2024

**A/C: Nadja Marcela M. S. Santiago**

O HDI fica honrado com esta oportunidade de fortalecer o relacionamento com sua empresa e, desta forma, contribuir para um melhor desempenho operacional.

Encaminhamos nossa proposta técnica e comercial para a realização de serviços de treinamento.

Nossa experiência mostra que o fator primordial para o sucesso de um projeto executado com o apoio do HDI, está no comprometimento da equipe contratante, desde a alta gerência até cada um dos usuários envolvidos no processo; aliado à expertise dos nossos docentes, metodologia, técnicas e ferramentas dotadas.

Convictos de nossa capacidade e domínio sobre o tema em questão, colocamos a equipe do HDI Brasil à sua inteira disposição.

**Atenciosamente,**

**Filipi Vieira**

Telefone: +55 11 3071-0906

E-mail: [falecom@hdibrasil.com.br](mailto:falecom@hdibrasil.com.br)

E-mail: [comercial@hdibrasil.com.br](mailto:comercial@hdibrasil.com.br)

# INTRODUÇÃO



Com o objetivo de facilitar o entendimento de nossa proposta, apresentamos neste capítulo informações sobre o HDI.

## SOBRE O HDI

O HDI, fundado em 1989 por Ron Muns, é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de service desk, suporte e gestão de serviços de TI. O HDI 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.

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-a-dia de trabalho dos treinados. O HDI é o propulsor mundial da CARREIRA de service desk e suporte, oferecendo em suma, TODA a informação e conteúdo necessário, seja gratuita ou não, para o desenvolvimento do profissional em sua carreira no setor, e para o desenvolvimento das empresas nos serviços prestados.

Todos os programas de certificação foram desenvolvidos do mercado para o mercado, com o HDI assumindo o papel de liderança na formação dos comitês com participantes dos Estados Unidos, Canadá, Europa, Japão e Brasil, trabalhando em conjunto para definir as metodologias e os padrões destes programas.

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 8.500 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.

## SOBRE O HDI

O HDI, fundado em 1989 por Ron Muns, é a maior associação do mundo de profissionais do mercado de service desk, suporte e gestão de serviços de TI. O HDI 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.

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-a-dia de trabalho dos treinados. O HDI é o propulsor mundial da CARREIRA de service desk e suporte, oferecendo em suma, TODA a informação e conteúdo necessário, seja gratuita ou não, para o desenvolvimento do profissional em sua carreira no setor, e para o desenvolvimento das empresas nos serviços prestados.

Todos os programas de certificação foram desenvolvidos do mercado para o mercado, com o HDI assumindo o papel de liderança na formação dos comitês com participantes dos Estados Unidos, Canadá, Europa, Japão e Brasil, trabalhando em conjunto para definir as metodologias e os padrões destes programas.

O HDI é uma associação global, instituto de ensino, pesquisa e referência no desenvolvimento do segmento de Gestão de Serviços de TI, Service Desk, Suporte Técnico, Workplace Services e correlatos. Por meio de cursos/treinamentos e certificações de Centrais de Suporte em diversos níveis e mercados, bem como congressos promovidos em todo planeta, auxiliamos no desenvolvimento dos profissionais individualmente e das operações, com assessoria especializada baseada em padrões internacionais.

Além de cursos e consultoria, o HDI promove eventos e produz, a partir de seus mais de 60 conselhos internacionais espalhados pelo mundo, white papers, pesquisas, estudos, artigos e diversos outros documentos para apoiar gestores que atuam em uma operação de tecnologia orientada a serviços.

## SOBRE O HDI

O HDI transforma seu negócio através das melhores práticas de gestão de TI, governança, automação e agilidade.

O HDI prepara áreas de suporte técnico e gestão de serviços de TI que desejam atingir a excelência e melhorar seus negócios.

A mudança é rápida e constante em nosso setor. O HDI está no centro dessa mudança, ajudando você a atingir a excelência. Está no nosso DNA. Há trinta anos, a HDI faz parceria com milhares de profissionais e empresas no Brasil e no mundo, com o objetivo de lhe auxiliar a:

- Realizar as mudanças necessárias
- Acessar conteúdos e aprimorar o seu conhecimento
- Transformar equipes para alta performance
- Fazer conexões importantes e networking de qualidade
- Transformar os desafios em resultados

### Nossa missão

A missão do HDI é promover o setor por meio do crescimento contínuo de sua comunidade, educação e capacitação transformadoras, eventos em todo o mundo e serviços de consultoria orientados a resultados. Hoje, vivemos de fato a transformação digital, e estamos preparados para liderar o nosso setor para enfrentar os desafios do presente e do futuro.

### Manifesto do cliente HDI

- Acreditamos em capacitar nossos clientes para aumentar seu desempenho.
- Acreditamos em inspirar nossos clientes a abraçar mudanças transformadoras.
- Acreditamos em encantar nossos clientes com serviços de ponta a ponta e experiências profissionais excepcionais.
- Acreditamos na conexão dos nossos clientes com conhecimento, recursos e com a comunidade.
- Acreditamos na excelência.
- Acreditamos no valor da gestão de serviços e do suporte técnico.
- Acreditamos no SEU poder.

#### HDI BRASIL | LATAM

- São Paulo, Brasil
- Telefone: +55 11 3071 0906
- Email: falecom@hdibrasil.com.br
- Website Brasil : [www.hdibrasil.com.br](http://www.hdibrasil.com.br)
- LATAM: [www.hdilatam.com](http://www.hdilatam.com)

#### USA HDI Corporate Headquarters

- 102 S. Tejon, Suite 1200 - Colorado Springs - CO 80903 - USA
- Telefone: +1 (800) 248-5667
- Email: [support@thinkhdi.com](mailto:support@thinkhdi.com)
- Website: [www.thinkhdi.com](http://www.thinkhdi.com)

## Como trabalhamos?

Depois de “calçar o seu sapato” e entender seus desafios - e como transformá-los em oportunidades e, por sua vez, em ações -, queremos ser seu instituto de confiança para lhe auxiliar rumo ao sucesso nesse novo mundo do suporte e serviços de TI. Estamos 100% comprometidos em torná-lo melhor do que quando você veio até nós.

- **Nós somos conectados e conectores.** Promovemos encontros valiosos entre profissionais, especialistas, clientes e fornecedores.
- **Nós somos pensadores.** Nós estudamos, pesquisamos e devolvemos em insights e conhecimento ao setor.
- **Nós somos transformadores.** Impulsionamos a mudança através da inovação e planejamento.
- **Somos orientados a resultados.** Nós ouvimos, planejamos, otimizamos. E sim, nós entregamos. Tudo o que fazemos para você, gera algum tipo de impacto mensurável.
- **Nós somos independentes.** Somos solução e metodologia independentes. Estamos focados nos SEUS resultados - não no resultado que favoreça A, ou B.
- **Somos orientados a funcionar na prática.** Qualquer que seja a melhor combinação de práticas que funcione para você, será essa solução que desenharemos, JUNTOS.
- **Nós somos democráticos.** Fornecemos uma gama completa de recursos e serviços que permitem melhorar o desempenho, independentemente da sua função, orçamento ou maturidade.

# **PROPOSTA TÉCNICA**



**A seguir, veja quais os cursos contemplados nesta proposta**

**Obs.: As ementas dos cursos e seus conteúdos programáticos são enviados  
em separado**

## **HDI SCA - Support Center Analyst**

O Curso é desenvolvido para os analistas que estão na linha de frente da solução de problemas e que buscam atender clientes no Help Desk/Service Desk/Centro de Suporte, focando em qualidade e satisfação. Aborda estratégias de resolução, ferramentas e processos, incluindo ITIL.

### **Modalidade: On-line Gravado (EAD)**

- **Data Prevista:** Imediata
- **Horário:** Assíncrono
- **Carga horária:** 16 horas
- **Valor unitário:** R\$ 1.694,05 (por aluno)
- **Valor do reteste:** R\$ 299,00 (por aluno) - ***Adquirido separadamente em caso de reprovação***

# MÉTODOS DE ENTREGA



MODALIDADE ON-LINE AO VIVO

## MODALIDADE: ON-LINE GRAVADO

Certificação Com o treinamento on-line, gravado

Nesta opção o aluno estuda por conta própria com o material impresso e digital, em português, fornecido exclusivamente pelo HDI.

Esta opção permite que o aluno se prepare para a prova de certificação em seu próprio ritmo, tempo e disponibilidade, acessando os materiais de apoio como: videoaulas, exercícios, simulados, materiais extras, diretamente na plataforma de ensino à distância (EAD) do HDI. Os alunos podem realizar as aulas a partir de qualquer computador com acesso à Internet, e as aulas gravadas levam de 8 a 12 horas para serem concluídas.

O investimento para a certificação sem treinamento corresponde a 85% do valor da certificação com o treinamento ao vivo.

Obs.: A apostila digital será disponibilizada temporariamente, sem permissões de download e impressão, enquanto o aluno aguarda a chegada da apostila impressa em seu endereço.



## MODALIDADE: Online, ao vivo

Os treinamentos HDI estão disponíveis tanto nas turmas abertas, de calendário, quanto em turmas fechadas para uma empresa/organização (in-company).

A modalidade do treinamento in-company refere-se à execução de sessão exclusiva de treinamento para um grupo de profissionais da mesma empresa/organização. **Esse modelo exige o quórum mínimo de 8 participantes e máximo de 20 participantes** por turma. Pode ser realizado presencial, estando o instrutor fisicamente ministrando o curso junto aos participantes ou **online (ao vivo)**, com o instrutor ministrando o currículo remotamente por meio de uma sala virtual.

O treinamento on-line ao vivo é em tempo real, ou seja, o instrutor está do outro lado da tela respondendo às perguntas feitas pelos alunos durante a aula, além da possibilidade de interação com os outros colegas.

Após a conclusão do treinamento cada aluno receberá seu certificado de conclusão.



# Condições Comerciais



Neste tópico abordaremos as condições comerciais com valores, formas de pagamentos e programa de descontos

## Formas de pagamentos

### Possuímos 3 formas de pagamentos:

- **Via Paypal:** Nesta opção é possível o parcelamento em até 12x sem juros, exclusivamente por cartão de crédito.
- **Via PagSeguro:** Nesta opção, temos duas formas de pagamentos - Boleto à vista ou parcelamento em até 3x sem juros no cartão de crédito.
- **Faturamento EXCLUSIVO para empresas ou órgãos públicos:**
  - Esta opção é exclusiva para inscrições de pessoa jurídica, onde é possível enviar informações previamente negociadas em proposta comercial como: Vencimentos de Boletos/pagamentos, bem como outras instruções de faturamento para o nosso departamento financeiro.

### Faturamento e emissão de notas fiscais

A Nota Fiscal de serviço será emitida após a conclusão do curso e emissão do certificado de conclusão ao aluno de acordo com a nota de empenho a ser recebida.

- **Forma de pagamento:** Nota de empenho

### Programa de descontos progressivos

O nosso programa de descontos é exclusivo para inscrições em grupo e formação de turmas "in-company" para empresas ou órgãos públicos.

O nosso programa de descontos é progressivo e baseado no número de participantes por turma.

Confira a seguir, a proporção de descontos baseada no número de participantes por turma:

- De 2 a 4 participantes: Desconto de 5%
- De 5 a 8 participantes: Desconto de 8%
- De 9 a 15 participantes: Desconto de 10%
- De 16 a 20 participantes: Desconto de 15%
- De 21 a 26 participantes: Desconto de 18%
- Acima de 26 participantes, Desconto de 20%

## Contratação e Cancelamentos

### Contratação

A contratação do serviço é feita através do envio da última página desta proposta (Termo de Aceite), assinada ou ordem de compra via e-mail para [falecom@hdibrasil.com.br](mailto:falecom@hdibrasil.com.br)

### Cancelamento

Serão aceitos por escrito até 10 (dez) dias úteis antes do curso. Caso o cancelamento ocorra fora deste prazo, o HDI Brasil emitirá faturamento correspondente a 30% do valor do curso cancelado a título de reembolso de custos já incorridos.

## Valores contemplados na proposta para os cenários: On-line, gravado (EAD)

Treinamentos HDI + certificação	QTD	Valor individual (R\$)	Valor sub total (R\$)	Desconto	TOTAL
HDI SCA - Support Center Analyst (on-line, gravado)	1	R\$ 1.694,05	<del>R\$ 1.694,05</del>	5%	<b>R\$ 1.609,35</b>
<b>Valor Total da modalidade on-line ao vivo</b>					<b>R\$ 1.609,35</b>

**Importante:** Os valores contemplados nesta página **já estão incluídos** os exames de certificação (provas)

## Informações da empresa

- **Razão Social:** Editora Midiabooks Ltda.
- **Nome Fantasia:** HDI Brasil
- **CNPJ:** 09.440.478/0001-07
- **Inscrição Estadual:** 148.049.561.112
- **Inscrição Municipal:** 3.742.701-6
- **Endereço:** Avenida das Nações Unidas, 12901 - Torre Norte - 25º andar - Brooklin Novo - São Paulo-SP - CEP: 04578-910
- **Telefone:** +55 11 3071-0906
- **Whatsapp:** +55 11 97289-8834
- **E-mail:** [falecom@hdibrasil.com.br](mailto:falecom@hdibrasil.com.br)

## Informações Bancárias



## Aceite da proposta

Para formalizar o aceite desta proposta comercial, basta nos responder a este e-mail informando que esta proposta foi aprovada e que podemos dar sequência ao processo de faturamento

### Contato Comercial:

**Filipi Vieira ou Clovis Rolemberg**

**Telefone:** +55 11 3071-0906

**Whatsapp:** +55 11 97289-8834

**E-mail:** falecom@hdibrasil.com.br

**E-mail:** comercial@hdibrasil.com.br

### Contato Financeiro:

**Ana Zana**

**Telefone:** +55 11 3071-0906

**E-mail:** financeiro@hdibrasil.com.br

**E-mail:** nfe@hdibrasil.com.br

Desde já agradecemos pela oportunidade e confiança.