

# **Emprel**

**PARECER TÉCNICO N° 032/2020 – EMPREL**

**CONTRATAÇÃO DA EMPRESA MIAVOX PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATUALIZAÇÃO TECNOLÓGICA E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO AUTOMÁTICO - OFÍCIO N° 159/2020 – GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO SETORIAL DA SECEATARIA DE FINANÇAS DA PREFEITURA DO RECIFE.**

## **Parecer Técnico nº 032/2020 - Em Resposta ao Ofício nº 159/2020 – Secretaria de Finanças – GAS/SEFIN de 30 de setembro de 2020.**

### **INTRODUÇÃO**

Trata-se da análise motivada pelo ofício nº 159/2020 – GAS/SEFIN – Gerência de Administração Setorial da Secretaria de Finanças, que solicita parecer técnico referente a contratação de empresa MidiaVox, para serviços de atualização tecnológica e manutenção do sistema de atendimento automático, incluindo interface CSTA, URA e os serviços associados, instalado na Unidade de Atendimento ao Contribuinte – UNAC/SEFIN, conforme diligência 0445/2020 da Procuradoria Geral do Município.

Por envolver serviço de informática, é solicitado a esta Empresa Municipal de Informática – Emprel, Parecer Técnico acerca da contratação pretendida, em cumprimento ao Art. 2º do Decreto Nº 13.672 de 1986, que reza:

*“Art. 2º Fica vedado aos órgãos da administração direta, indireta, bem como às Fundações instituídas ou mantidas pelo Município, a aquisição de bens e serviços na área da informática, sem a prévia anuência da EMPREL.*”

*Parágrafo único. Os órgãos de que trata este artigo deverão encaminhar à EMPREL, por escrito, as solicitações de bens e serviços de informática para obtenção do parecer conclusivo sobre a viabilidade técnica.”*

### **CONTEXTO**

Os serviços de teleatendimento automático fornecido pela Unidade de Atendimento ao Contribuinte – UNAC/SEFIN vem sendo utilizado com bom êxito na Administração Municipal, tendo as principais vantagens de sua utilização, a facilidade no redirecionamento de chamadas, a distribuição eficaz de chamadas, o aumento da produtividade dos colaboradores, a redução da ocupação das linhas telefônicas, além da reprodução de mensagens automáticas específicas.

Tendo em vista a imperiosa necessidade de funcionamento dos serviços de teleatendimento da Secretaria de Finanças – SEFIN, eliminando dúvidas de contribuintes, emitindo guias e fazendo cobranças de débitos, julga-se fundamental a existência de um contrato de manutenção para dar continuidade nessas atividades.

### **ESCOPO DA ANÁLISE**

O escopo da análise feita neste documento é de caráter técnico no que diz respeito a continuidade do processo de contratação pretendido, dos serviços de atualização e suporte.

Segundo a legislação anteriormente mencionada na introdução deste documento, o parágrafo único do Art. 2º insta a Emprel a produzir “...*parecer conclusivo sobre a viabilidade técnica.*”, de quaisquer

aquisições de bens e contratação de serviços na área de informática, portanto, não serão considerados aqui os aspectos jurídicos da contratação.

### **DA ANÁLISE DA TECNOLOGIA E SERVIÇOS ENVOLVIDOS**

Considerando o item 1 da Diligência Nº 0445/2020 da Procuradoria Geral do Município, que solicita juntar aos autos do processo de contratação da GAS/SEFIN, parecer da Emprel de que os serviços pretendidos servem aos propósitos almejados pela Administração Municipal;

Considerando o exposto no Processo de Inexigibilidade Nº 02/2020, da Gerência de Administração Setorial, sobre os aspectos técnicos dos serviços de teleatendimento automático atualmente instalado na Secretaria de Finanças e a necessidade de manutenção e atualização tecnológica da interface CSTA e da Unidade de Resposta Audível – URA;

Considerando que, na análise da Emprel, a empresa a qual se pretende contratar é apta e detém conhecimento necessário para a prestação dos serviços na estrutura da Unidade de Atendimento ao Contribuinte da Secretaria de Finanças, e a avaliação as condições de instalação e funcionamento da parte técnica dos equipamentos e sistemas de software da solução adotada;

Considerando que os valores apresentados pela Gerência de Administração Setorial, para a contratação de 12 (doze) meses, proposta da empresa MidiaVox, está dentro dos valores de mercado segundo valores de contratos anteriores da própria empresa com outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, para serviços compatíveis, que sejam:

- Termo aditivo de 21 de setembro de 2020, em contrato anterior da MidiaVox com a própria Prefeitura da Cidade do Recife;
- Contrato Nº 100391, de 22 de maio de 2019, entre a MidiaVox e a WSM SUPERMERCADOS DO BRASIL LTDA.

### **CONCLUSÃO**

Com base nas considerações acima, a Empresa Municipal de Informática – Emprel, não apresenta nenhum óbice a continuidade do processo de contratação da empresa MidiaVox para a prestação de serviços de atualização e suporte, pois esses servem aos propósitos almejados pela Administração Municipal.

Recife 26 de outubro de 2020

---

Daniel Vitor Santos Julião  
Matrícula: 1253-0  
Analista de Sistemas

---

Rosana Carvalho Barbosa  
Matrícula 462-6  
Analista de Sistemas