



PARECER

**DA:** ASSESSORIA TÉCNICA DA SUBSECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO -  
SECRETARIA MUNICIPAL DE FAZENDA E TECNOLOGIA

**PARA:** COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÕES

**PROCESSO:** 1764/2022

**ASSUNTO:** PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 107/2023

Prezada Senhora Pregoeira,

Após análise da amostra de **SERVIÇOS DE CONTACT CENTER EM NUVEM** fornecida pela empresa **H3D SOLUCOES DE TELEINFORMATICA LTDA**, inscrita no CNPJ sob o número 14.062.549/0001-15, encaminho o parecer técnico consoante estabelecido no item 08 do Termo de Referência.

A empresa demonstrou capacidade técnica para atender aos requisitos estabelecidos no edital do pregão. A amostra apresentada foi completa e consistente, atendendo aos critérios de avaliação estabelecidos pelo Termo de Referência

No que tange à equipe de atendimento, a empresa apresentou profissionais qualificados e com experiência na área de contact center.

Em relação ao suporte técnico, a empresa oferece suporte 24x7, com SLAs de atendimento claramente definidos, dispondo de equipe *in loco*.

Portanto, com base na análise da amostra apresentada, recomendo a contratação da empresa **H3D SOLUCOES DE TELEINFORMATICA LTDA** para fornecer os **SERVIÇOS DE CONTACT CENTER EM NUVEM** objeto do pregão eletrônico nº. 107/2023-PMI.

**Observações:**





Estado do Rio de Janeiro  
Prefeitura Municipal de Itaboraí

PMI/RJ  
Processo 1764 12022  
Rub. Fls. 5756

O parecer técnico foi emitido com base na análise da amostra fornecida pela empresa. A contratação da empresa não isenta a Administração Pública de realizar a fiscalização do contrato, a fim de garantir que os serviços sejam prestados conforme o estabelecido no edital e no contrato.

O parecer técnico não se refere a outros aspectos do processo licitatório, como preço, condições de pagamento e garantias. Esses aspectos devem ser avaliados separadamente pelo pregoeiro e pelo Ordenador de Despesas.

Sendo o que cabia para o momento renovo votos de elevada estima e consideração.

Itaboraí, 17 de outubro de 2023.

Cezar Caetano Sabiá Neto  
Superintendente de Tecnologia da Informação  
Matrícula 44.794

**DE ACORDO**

Vinicius Bianchi Soares  
Subsecretário de Tecnologia da Informação  
Matrícula 44.782