
Relatório - Prova de Conceito SAFETEC - PE 027/2024

1 mensagem

Wendell Martins do Nascimento <wendell.nascimento@tjam.jus.br>

30 de julho de 2024 às 09:01

Para: Coordenação de Licitação <colic@tjam.jus.br>

Cc: SETIC <setic@tjam.jus.br>

Bom dia,

Segue em anexo a análise da empresa **SAFETEC INFORMATICA LTDA, CNPJ 07.333.111/0001-69**, relativo ao Pregão Eletrônico nº 027/2024, tendo como objeto a contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual”.

--

Atenciosamente,
Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas
Wendell M. do Nascimento - Assessor de Aquisições e Contratos
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC

 **Relatório SETIC TJAM- PE 027 2024 - SAFETEC.pdf**
1521K



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO AMAZONAS
Av. André Araújo, S/N - Bairro Aleixo - CEP 69060-000 - Manaus - AM - www.tjam.jus.br

RELATÓRIO

RELATÓRIO DA PROVA DE CONCEITO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 027/2024

OBJETO: Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual”.

PREVISÃO DO EDITAL: A realização da prova de conceito, está prevista no item 10.2 do edital.

PROponente CLASSIFICADA EM 1º LUGAR: SAFETEC INFORMATICA LTDA, CNPJ 07.333.111/0001-69

DATA DA CONVOCAÇÃO: 26/07/2024

HORÁRIO: 11:00 (HORÁRIO DE BRASÍLIA)

EQUIPE TÉCNICA DO TJAM:

Diogo Mendonça de Sousa

Taymon Chris Moura Canté

Wendell Martins do Nascimento

Requisitos técnicos avaliados durante a prova de conceito:

1. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO SISTEMA (OBRIGATÓRIO)

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Resultado da Avaliação
1.1	A solução deve ser executada sem a necessidade de instalar qualquer software nas estações de trabalho dos usuários, tendo em vista ser uma solução fornecida no modelo de <i>Software as a Service</i> (SaaS), baseada em nuvem, na sede da contratada.	ATENDE
1.2	A solução deve ser acessada via web pelos usuários, dentro da rede interna do TJAM (intranet) ou fora dela (público externo).	ATENDE
1.3	A interface web deve ser compatível com as versões mais recentes dos navegadores: <i>Microsoft Edge</i> , <i>Google Chrome</i> e <i>Mozilla Firefox</i> , mas não se limitando a estes.	ATENDE
1.4	Estar disponível em 100% no idioma português do Brasil.	ATENDE
1.5	Permitir que os relatórios gerados sejam exportados para os formatos <i>Excel</i> (xls) e/ou <i>Portable Document Format</i> (.pdf).	ATENDE
1.6	Permitir que sejam anexados, quando necessários, documentos ao sistema nos formatos “.pdf”, “.jpeg” e/ou “.png”	ATENDE
1.7	A solução deverá estar disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, e não poderá haver indisponibilidade superior a 15 (quinze) minutos no período de 8:00h (oito horas) às 14:00h (catorze horas).	ATENDE
1.8	Paradas programadas deverão ser avisadas com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis;	ATENDE
1.9	A solução deverá ser escalável, alocando recursos de memória e processamento de forma dinâmica à medida que o número de atendimentos cresce.	ATENDE
1.10	A solução deverá reter o registro dos atendimentos (incluindo as gravações e conversas escritas) por, no mínimo, 12 (doze) meses.	ATENDE
1.11	A solução deverá gerenciar as filas de atendimento de forma automática.	ATENDE
1.12	A solução deverá ser capaz de gerar protocolos únicos de atendimento. Cada protocolo deverá ter no mínimo as seguintes informações: nº de protocolo, data/hora do início do atendimento, data/hora do final do atendimento, local de atendimento, solicitante e atendente.	ATENDE
1.13	A solução deverá prover um mecanismo de <i>CAPTCHA</i> , para evitar interações mal intencionadas de terceiros que façam uso de robôs de internet ou qualquer programa com igual objetivo.	ATENDE
1.14	A solução deverá prover método de autenticação para os usuários internos do TJAM.	ATENDE
1.15	A solução deve ser capaz de responder, através de um chat robô, dúvidas e orientações iniciais comuns e frequentes.	ATENDE
1.16	A solução deve ser capaz de agendar um atendimento, sincronizando o agendamento com o Google Agenda.	ATENDE
1.17	Possuir integração com o serviço de diretórios <i>Microsoft Active Directory</i> via LDAP, para fins de autenticação dos servidores do TJAM, permitindo que o acesso seja realizado utilizando o mesmo login e senha do <i>Active Directory</i> (AD) do TJAM.	ATENDE
1.18	A solução deverá ser integrada ao <i>Google Meet</i> , em conformidade com a Portaria nº 337 de 24 de fevereiro de 2021 que Regulamenta o uso da plataforma de videoconferência denominada “Balcão Virtual”, no âmbito do Tribunal de Justiça do Amazonas.	ATENDE

2. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO SOLICITANTE

- Usuário solicitante: Usuário que acessa o sistema sem qualquer método de autenticação (público externo). Caso o solicitante seja interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
2.1	Deverá ser capaz de selecionar para qual balcão virtual quer ser atendido.	ATENDE
2.2	Deverá ser capaz de visualizar sua posição na fila e o tempo médio de espera.	ATENDE
2.3	Deverá receber avisos escritos e sonoros alertando-o que chegou sua vez de ser atendido.	ATENDE
2.4	Deverá ser capaz de entrar na sala de atendimento.	ATENDE
2.5	Deverá receber o protocolo de atendimento gerado automaticamente pelo sistema, no início do atendimento.	ATENDE
2.6	Deverá ser informado, automaticamente, se o atendimento estiver sendo gravado.	ATENDE
2.7	Deverá ser capaz de avaliar o atendimento (pesquisa de satisfação).	ATENDE
2.8	Caso o solicitante seja público externo, este usuário poderá acessar o sistema sem método de autenticação. Caso contrário, ou seja, solicitante seja público interno, o sistema deverá prover um método de autenticação.	ATENDE

3. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ATENDENTE

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
3.1	Deverá ser capaz de atender o balcão virtual.	ATENDE
3.2	Deverá ser capaz de visualizar a fila do balcão que atende.	ATENDE
3.3	Deverá ser capaz de iniciar o atendimento em cada balcão, visualizando a ordem da fila. Assim como, poder chamar o próximo a ser atendido.	ATENDE
3.4	Deverá ser capaz de gravar o atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas), quando necessário.	ATENDE
3.5	Deverá ser capaz, a cada início de atendimento, de visualizar o protocolo único de atendimento gerado automaticamente.	ATENDE
3.6	Deverá ser capaz de finalizar o atendimento.	ATENDE
3.7	Deverá ser capaz de visualizar/gerar relatórios de todos os atendimentos realizados por ele, podendo recuperar todas as informações, como, por exemplo: nº de protocolo, balcão, data/hora do atendimento e conteúdo do atendimento (vídeo, áudio e conversas escritas).	ATENDE

4. CARACTERÍSTICAS COMUNS FUNCIONAIS (OBRIGATÓRIO) - USUÁRIO ADMINISTRADOR

SUBITEM	DESCRIÇÃO	Situação (Atende / Não atende)
4.1	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um balcão virtual.	ATENDE
4.2	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um atendente.	ATENDE
4.3	Deverá ser capaz manipular (criar, visualizar, alterar e excluir) um outro administrador, definindo quais balcões esse administrador administra. Poderá dar acesso a todos os balcões ou a alguns específicos.	ATENDE
4.4	Deverá ser capaz de associar atendentes a balcão virtual.	ATENDE
4.5	Deverá ser capaz de gerar relatórios a partir seleção de filtros e campos.	ATENDE
4.6	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre a quantidade de atendimentos, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	ATENDE
4.7	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre pesquisa de satisfação, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	ATENDE
4.8	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de atendimento, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	ATENDE
4.9	Deverá ser capaz de gerar relatórios estatísticos sobre tempos de espera na fila, agrupados por balcão, por atendente, por dia, por mês e por ano.	ATENDE
4.10	Deverá ter acesso a todos os atendimentos de todos os balcões virtuais que administra, podendo filtrar por balcão, por atendente, por data, por um período.	ATENDE

MÉTODO DE AVALIAÇÃO

No dia em epígrafe, a empresa **SAFETEC INFORMATICA LTDA, CNPJ 07.333.111/0001-69**, foi convocada para apresentar a plataforma de "Balcão Virtual", em conformidade com o item 10.2 do edital de licitação, que exigia a prova de conceito durante a análise das propostas do processo licitatório, como determina o §3º do art. 17, da Lei nº 14.133/21.

Durante a apresentação da empresa **SAFETEC INFORMATICA LTDA**, cada participante da equipe técnica criou seu próprio relatório e após apresentação, em reunião interna, este relatório foi avaliado por todos os membros da equipe de planejamento.

CONCLUSÃO

A prova Prova de Conceito realizada por esta Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC em colaboração com a Coordenadoria de Licitação - COLIC, avaliou a plataforma apresentada pela empresa **SAFETEC INFORMATICA LTDA**, em conformidade com os requisitos técnicos apresentados no Termo de Referência e Anexos.

Diante do exposto, a solução apresentada pela empresa **SAFETEC INFORMATICA LTDA** **atende aos requisitos técnicos** e foi considerada **APROVADA** por esta SETIC na Prova de Conceitos, por satisfazer os critérios de avaliação e requisitos técnicos, conforme previsto no Edital de Pregão Eletrônico N° 027/2024 que tem como objeto a **Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de “balcão virtual”**.

DIOGO MENDONÇA DE SOUSA

DIRETOR DA DIVISÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

TAYMON CHRIS MOURA CANTÉ

ASSISTENTE JUDICIÁRIO

WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO

ASSISTENTE DE AQUISIÇÃO E CONTRATOS



Documento assinado eletronicamente por **WENDELL MARTINS DO NASCIMENTO**, **Servidor**, em 30/07/2024, às 08:13, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DIOGO MENDONCA DE SOUSA**, **Diretor(a)**, em 30/07/2024, às 08:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TAYMON CANTE**, **Servidor**, em 30/07/2024, às 08:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tjam.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1703761** e o código CRC **60597A82**.