

## PROPOSTA COMERCIAL

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 27/2024 – TJAM**  
**EDITAL DE LICITAÇÃO - PE - SECOP/SEAC**

**RAZÃO SOCIAL:** Safetec Informática LTDA

**CNPJ:** 07.333.111/0001-69

**TELEFONE (S):** (81) 3126- 4100, (81) 92628778, (81)99921-1412

**E-MAIL:** antonio.lapa@safetec.com.br e joaquim.camerino@safetec.com.br

**ENDEREÇO:** Rua do Apolo 81, Recife, Recife - PE.

**BANCO:** Santander (033) **AGÊNCIA:** 4001 **CONTA CORRENTE:** 000130029062

**Objeto:** Contratação de empresa especializada para fornecimento de uma plataforma, em nuvem, com o serviço de "balcão virtual".

GRUPO OU LOTE:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
01	Plataforma, em nuvem, de atendimento virtual - Balcão Virtual	Mês	12	R\$ 9.500,00	R\$ 114.000,00
02	Suporte Técnico	Mês	12	R\$ 1.900,00	R\$ 22.800,00
03	Treinamento	Horas	25	R\$ 216,00	R\$ 5.400,00
<b>VALOR TOTAL:</b>					R\$ 142.200,00

**CENTO E QUARENTA E DOIS MIL E DUZENTOS REAIS**

**Validade da proposta:** 60 (sessenta) dias.

Observação: Estão inclusos nos preços supramencionados todos os custos diretos e indiretos, inclusive de embalagens, transportes ou fretes, e ainda os resultantes da incidência de quaisquer tributos, contribuições ou obrigações decorrentes da legislação trabalhista, fiscal e previdenciária a que estiver sujeito.

Recife, 19 de Julho de 2024

---

**Safetec Informática Ltda**  
**Antônio Pinto Lapa**  
**Representante Legal - CEO**  
**CPF: 039.337.804-70 / RG: 5311478 SSP PE**



# Simplifique e inove a experiência do atendimento



Entrar em  
contato



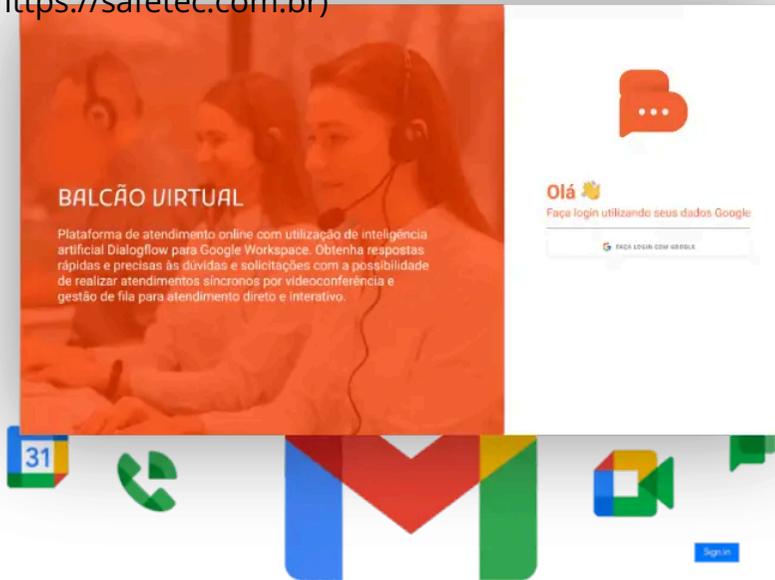


# Conheça o **Balcão Virtual**





(<https://safetec.com.br>)



Desenvolvido pela Safetec em parceria com o Google, o Balcão Virtual é uma plataforma que auxilia no **gerenciamento e execução de atendimentos online**, com funcionalidades que atuam em toda a jornada do atendimento: desde a solicitação até o pós-atendimento.

A ferramenta é integrada ao **Google Workspace** e utiliza a inteligência artificial do Google para fazer a triagem das solicitações, **organizar filas de atendimento** de forma automática e **disponibilizar análises e insights** dos atendimentos realizados através do Google Looker Studio, ou antigo Google Data Studio.

Quero saber como funciona



# Jornada de atendimento





(<https://safetec.com.br>)

## Principais recursos

Hom



Filas de atendimento com informações prévias estratégicas para priorização.



Gere estratégias a partir dos dados e números através dos indicadores de atendimentos dentro da plataforma.



Com um processo avançado de registro de dados, seja capaz de coletar informação personalizada segundo sua necessidade.



Controle e gerencie o atendimento com mais flexibilidade e mais agilidade no setor.



Possibilidade de integração com sistemas legados dos órgãos públicos.



Gestão completa de atendimentos, históricos e soluções.

 Compare e descubra porque o **Balcão virtual** é a melhor solução



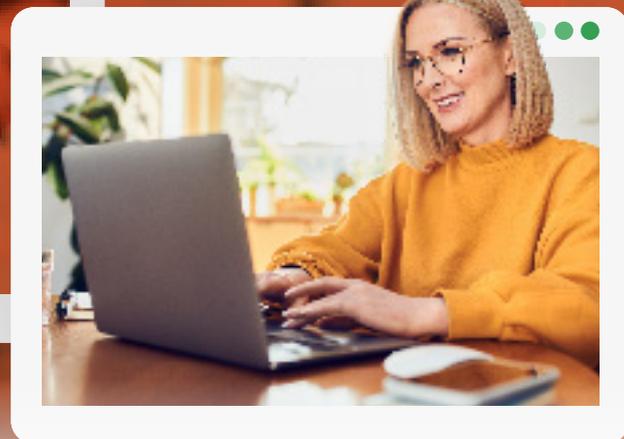
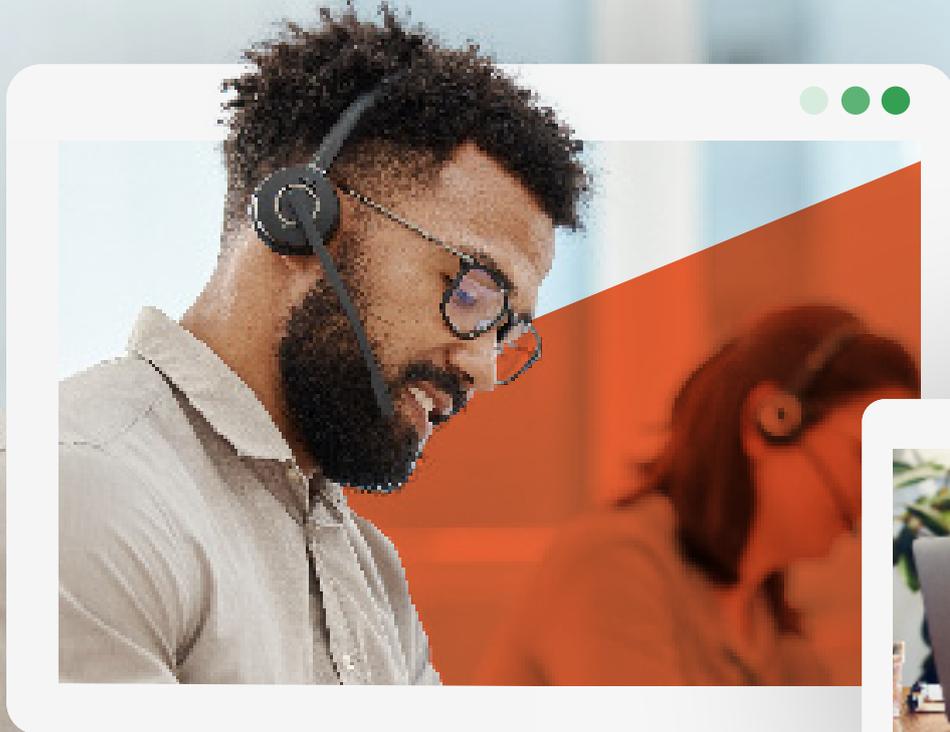
(<https://safetec.com.br>)

Hom

	 Balcão Virtual	 Microsoft Teams	 Zoom	 Google Meet
Chamadas de áudio e vídeo	sim	sim	sim	sim
Flexibilidade de multicanais (times de atendimento)	sim	sim	não	não
Agendamento de atendimento	sim	sim	não	não
Dashboard com métricas sobre o uso da plataforma	sim	não	não	não
Automação e governança das gravações dos atendimentos	sim	não	não	não
Assistente de atendimento interno	sim	não	não	não
Insights e indicadores de performance	sim	não	não	não

# Vamos juntos promover uma experiência incrível de atendimento?





# Balcão Virtual

by Safetec

Desenvolvido pela Safetec em parceria com o Google, o Balcão Virtual é uma plataforma que auxilia no gerenciamento e execução de atendimentos online, com funcionalidades que atuam em toda a jornada do atendimento: desde a solicitação até o pós-atendimento.

A ferramenta é integrada ao Google Workspace e utiliza a inteligência artificial do Google para fazer a triagem das solicitações, organizar filas de atendimento de forma automática e disponibilizar análises e insights dos atendimentos realizados através do Google Datastudio.

Tudo o que você precisa em um só lugar para proporcionar uma experiência de atendimento mais inovadora e eficiente!



## Pré-atendimento

Interação do solicitante com a inteligência artificial Google, Dialog Flow, automação da triagem do atendimento e da criação das filas de atendimento. É possível ter vários balcões de atendimento (podendo ser dividido entre diversas varas ou comarcas) e um atendente pode atuar em mais de um balcão;

## Atendimento

Atendimentos via Chat ou Videoconferência, através da integração com o Google Meet e Google Calendário. Mais praticidade para o solicitante acessar de qualquer navegador, sem a necessidade de login ou instalação de aplicativo.

## Pós-atendimento

Registro do atendimento e protocolo enviados por e-mail para o solicitante; avaliação do atendimento após o encerramento; além de painel de estatísticas e análises dos atendimentos no Google Datastudio.

## Por que usar o Balcão Virtual?

- Agilidade no serviço
- Mais eficiência
- Atendimento em tempo real
- Ganhos de produtividade
- Redução de custos
- Controle e gestão de atendimento
- Flexibilidade para o atendente e o cliente

## Nossos diferenciais

- atendimentos automatizados com uso de Chatbot
- Gestão de fila de espera por balcões de diferentes setores
- Integração nativa com Google Workspace
- atendimentos humanizados via mensagem de texto ou videoconferência de forma nativa
- Gestão completa de atendimentos, históricos e soluções
- Possibilidade de integração com sistemas legados dos órgãos públicos

Descubra porque o Balcão Virtual é a melhor solução!

	 Balcão Virtual	 Microsoft Teams	 Zoom	 Google Meet
Chamadas de áudio e vídeo	sim	sim	sim	sim
Flexibilidade de multicanais (times de atendimento)	sim	sim	não	não
Agendamento de atendimento	sim	sim	não	não
Dashboard com métricas sobre o uso da plataforma	sim	não	não	não
Automação e governança das gravações dos atendimentos	sim	não	não	não
Assistente de atendimento interno	sim	não	não	não
Insights e indicadores de performance	sim	não	não	não



Vamos juntos promover uma experiência incrível de atendimento?

## Certificado Para Parceiros

Data de Emissão: 04/02/2024

Antonio Lapa

Safetec Informatica Ltda.

RUA DO APOLO, 81,  
RECIFE,  
50030220,  
Brazil

Certificamos que Safetec Informatica Ltda. (e seus afiliados, caso houverem) é um parceiro Google Cloud com o status conforme descrito abaixo e no diretório de parceiros do Google Cloud Partner Advantage:

Nível de parceiro : Premier Level		
Produto	Engagement Model	Região do Partner Advantage
Google Cloud Platform	Build	• Global
Chrome	Sell	• LATAM - Brazil
Google Cloud Platform	Sell	• Global, • LATAM - Brazil
Google Workspace for Education	Sell	• LATAM - Brazil
Google Workspace	Sell	• Global, • LATAM - Brazil
Google Cloud Platform	Service	• LATAM - Brazil
Google Workspace for Education	Service	• LATAM - Brazil
Google Workspace	Service	• Global, • LATAM - Brazil



Especialização / Especialidade / Iniciativas	Nome da Especialização / Nome da Especialidade / Nome da Iniciativa
Especialização	• Work Transformation - Enterprise
Iniciativas	• Marketing Co-op Funds
Especialidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Financial Services,</li> <li>• Global Public Sector - Education,</li> <li>• Global Public Sector - Government,</li> <li>• Google Cloud Compute,</li> <li>• Google Cloud Productivity,</li> <li>• Healthcare &amp; Life Sciences,</li> <li>• Infrastructure Modernization - VM Migration,</li> <li>• Media &amp; Entertainment,</li> <li>• Productivity &amp; Collaboration - Enterprise content management,</li> <li>• Productivity &amp; Collaboration - Work Transformation,</li> <li>• Retail &amp; Wholesale,</li> <li>• Security - Compliance Modernization</li> </ul>

Este certificado é válido até<sup>1</sup> 12/31/2024 .

Muito atentamente,



Kim Lasseter  
Diretor Global, Google Cloud Partner Advantage

---

<sup>1</sup> Desde que o partner esteja em dia com todos os requisitos obrigatórios do programa

