

TELECOMUNICAÇÕES BRASILEIRAS S.A.

NOTA TÉCNICA nº TLB-NTE-2025/00827

OBJETO: Prova de Conceito (POC) referente ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025, em atendimento ao TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00103, item 4.7.14.

1. ASSUNTO

Relatório de Prova de Conceito (POC)

Prova de Conceito (POC) referente ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025, em atendimento ao TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00103, item 4.7.14.

2. REFERÊNCIAS

TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00103

3. OBJETIVO

Avaliar licitante classificada em primeiro lugar na etapa de lances.

4. MOTIVAÇÃO

Cumprimento de etapa essencial do processo licitatório.

5. ANÁLISE TÉCNICA

Descrição

A verificação dos requisitos do Termo de Referência foi conduzida por meio de testes in loco, complementada pela demonstração das funcionalidades da ferramenta e pela análise de documentos complementares que atestaram a experiência da empresa e sua capacidade de atendimento às exigências da Telebras. A Avaliação foi realizada pela equipe multidisciplinar no dia **10 de novembro de 2025, das 9h às 14h**, na Rua Francisco de Leonardo Truda, 40, Centro Histórico, em Porto Alegre/RS (CEP 90010-050).

A metodologia de avaliação seguiu o roteiro constante no Anexo I, desdobrado em formulário de avaliação de requisitos, abrangendo os Requisitos Mínimos de Contratação (item 4.7), Tópicos Técnicos Testáveis para Plataforma Omnichannel (item 4.10), Unidade de Resposta Audível (URA) (item 4.13), além da verificação e plano de testes in loco simulando atendimentos nos canais descritos como pertinentes à contratação. A avaliação foi realizada mediante observação direta, simulações controladas (teste de cenários), análise de *logs* e *dashboards* e documentação com evidências de casos de experiências com outros clientes.

Com base na análise do Formulário de Testes, todos os itens avaliados, 4.7.1, 4.7.2, 4.13, 4.14, 4.10.x, 4.7.3, 4.7.6, 4.10.8, 4.10.17, 4.10.20, 4.10.23, 5.1.3 e 8.19.3 foram devidamente comprovados. Durante a Prova de Conceito foi demonstrado que a solução proposta atende integralmente às especificações técnicas e operacionais exigidas no edital, abrangendo desde o conforto ergonômico e físico dos operadores até a complexidade tecnológica dos sistemas de comunicação unificada (*Omnichannel*), inteligência artificial (*bot*), segurança de dados (LGPD) e mecanismos de redundância e rastreabilidade.

Assinado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:33:07, IRAPUÃ MARTINS MACHADO - 13/11/2025 às 18:45:14, JANINE PIMENTA RABELO GOIS - 14/11/2025 às 08:41:56 e NILTON ROGÉRIO ALVES - 14/11/2025 às 09:02:24.

Autenticado com senha por IRAPUÃ MARTINS MACHADO - 13/11/2025 às 18:44:15.

Documento Nº: 849215-4123 - consulta à autenticidade em

<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849215-4123>



6. CONCLUSÃO

Com base na avaliação técnica e funcional realizada, atestamos que a solução proposta pela Licitante ST Serviços demonstrou conformidade integral com todos os critérios e requisitos estabelecidos no Anexo I - Critérios para Avaliação de Prova de Conceito (POC) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025.

A comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema, notadamente nos pilares de Redundância Energética e de Sistemas (4.7.3), Rastreabilidade (4.7.6 e 4.10.8) e na integração e gestão da Plataforma Omnichannel (4.10), assegura a real compatibilidade da proposta com as especificações contratuais e a capacidade técnica da Licitante para a prestação do serviço de Central de Atendimento Multimeios com a qualidade e robustez exigidas pela TELEBRAS.

Diante do exposto, a comissão multidisciplinar designada atesta o resultado da Prova de Conceito como **APROVADA**.

Brasília, 13 de novembro de 2025.

SIBELE GODINHO

Fiscal de Contrato

Gerência de Operações Comerciais

JANINE PIMENTA RABELO GOIS

Especialista Gestao de Telecomunicacoes

Gerência de Operações Comerciais

IRAPUÃ MARTINS MACHADO

Especialista Gestao de Telecomunicacoes

Gerência de Tecnologia da Informação

NILTON ROGÉRIO ALVES

Gerente

Gerência de Operações Comerciais





Prova de Conceito (POC) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025

Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Estrutura física e Ergonomia 4.7.1	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Temperatura adequada ao tipo de atividade. Manter conforto térmico para os operadores. Temperatura entre 20°C e 23°C com ventilação adequada.<input checked="" type="checkbox"/> Nível de ruído dentro dos limites de conforto.<input checked="" type="checkbox"/> Ventilação e qualidade do ar.<input checked="" type="checkbox"/> Ambiente com iluminação uniforme e sem reflexos.<input checked="" type="checkbox"/> Altura, largura e profundidade da bancada, mesa ou superfície de trabalho.<input checked="" type="checkbox"/> Espaço para movimentação adequada das pernas e braços.<input checked="" type="checkbox"/> Altura e tipo da cadeira, presença de apoio lombar e regulagens.<input checked="" type="checkbox"/> Posição de monitores, teclados e mouse (em postos informatizados).<input checked="" type="checkbox"/> Ruído, dentro dos limites de conforto. (se elevado ruído, medir decibéis)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Estrutura física e Ergonomia 4.7.1	<ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Headsets leves, com bom isolamento e microfone funcional<input checked="" type="checkbox"/> Acesso a equipamentos e materiais sem posturas forçadas.<input checked="" type="checkbox"/> Peso, forma e empunhadura compatíveis com o uso seguro.<input checked="" type="checkbox"/> Disposição dos comandos e controles acessíveis e visíveis.<input checked="" type="checkbox"/> Sem necessidade de força excessiva ou movimentos repetitivos.<input checked="" type="checkbox"/> Compatibilidade com antropometria dos usuários (dimensões corporais médias)<input checked="" type="checkbox"/> Cadeiras com ajuste de altura, encosto e apoio para braços (quando necessário). Cadeiras com ajustes e suporte lombar.<input checked="" type="checkbox"/> Mesas com altura compatível à atividade (escrita, digitação, montagem etc.). Mesas com altura compatível e espaço para pernas<input checked="" type="checkbox"/> Apoios para pés quando o trabalhador não alcançar o piso adequadamente.Materiais e acabamentos que evitem arestas vivas ou superfícies abrasivas.<input checked="" type="checkbox"/> Ambiente livre de obstáculos e com boa circulação.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



TLBANX202509680



Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Estrutura física e Ergonomia 4.7.1	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Garantir acesso para pessoas com deficiência (Verificar rampas, sinalização e mobiliário adaptado) 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Estrutura física e Ergonomia 4.7.1	<ul style="list-style-type: none"> Promover bem-estar e descanso dos operadores <input checked="" type="checkbox"/> Avaliar ritmo de trabalho, pausas e intervalos. <input checked="" type="checkbox"/> Avaliar jornadas e turnos (inclusive noturnos e rodízios). <input checked="" type="checkbox"/> Inspecionar áreas de descanso e refeitório (Espaços limpos, confortáveis e com recursos básicos) 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Há suporte técnico dedicado à infraestrutura? 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Tecnologia-STFC: 4.7.2	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> A solução é compatível com as interfaces padrão do STFC (E1, SIP, R2, SS7 etc.) <input checked="" type="checkbox"/> Existe interoperabilidade comprovada com centrais existentes (PABX, Softswitch, gateways) <input checked="" type="checkbox"/> O sistema suporta numeração não geográfica (0800, 0300, 400x etc.) <input checked="" type="checkbox"/> Há redundância e disponibilidade dos canais <input checked="" type="checkbox"/> Há suporte a chamadas locais, longa distância nacional <input checked="" type="checkbox"/> Existem mecanismos de autenticação e controle de acesso para usuários e administradores? <input checked="" type="checkbox"/> Há criptografia nos protocolos (SIP-TLS, SRTP) quando aplicável? <input checked="" type="checkbox"/> Como são tratados os logs e auditorias de chamadas? <input checked="" type="checkbox"/> Há políticas de backup e recuperação de configuração e registros? 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Tecnologia-STFC: 4.7.2	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> O sistema garante continuidade de serviço em caso de falha de enlace (failover)? <input checked="" type="checkbox"/> O sistema possibilita gravação de chamadas? <input checked="" type="checkbox"/> Testes de originação e terminação de chamadas locais, DDD e DDI. <input checked="" type="checkbox"/> Teste de chamada simultânea (concorrência). <input checked="" type="checkbox"/> Teste de roteamento alternativo e contingência. <input checked="" type="checkbox"/> Teste de atendimento automático, transferência e conferência. <input checked="" type="checkbox"/> Teste de integração com URA e gravação de chamadas. 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Validar navegação pelo menu principal. 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Identificação e roteamento por CNPJ/CPF ou número de protocolo 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar entendimento de comandos falados	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.14	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar se a URA responde a perguntas comuns dos usuários	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Demonstrar um atendimento do início ao fim se a URA consegue realizar o atendimento completo	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> URA consegue realizar transferências corretas quando demandado conforme opções apresentadas para usuário	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Validar consulta de dados externos (verificar se URA consegue acessar e transmitir corretamente informações do banco de dados e CRM)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar se o sistema responde de forma rápida, sem atrasos ou quedas	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar tratamento de entradas inválidas	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Avaliar desempenho sob múltiplas chamadas	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.7.7. 4.7.8 e 4.7. 11	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir proteção de dados	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
URA: 4.13	<input checked="" type="checkbox"/> Validar reconhecimento dos tons DTMF	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Validar gravação de voz e tela (Gerar e exportar protocolos, gravações de áudio, conteúdo de tela e logs de tela)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Validar integração dos canais (voz, WhatsApp, chat, e-mail, redes sociais) em interface única sem trocas de sistemas	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Testar se as chamadas são direcionadas para setores ou atendentes corretos	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Simular atendimento humano ativo e receptivo	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Simular atendimento completo por whatsapp	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Simular atendimento completo por email e formulário eletrônico (sites, portal do cliente)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.2	<input checked="" type="checkbox"/> Testar múltiplos agentes atuando simultaneamente com diferentes chamados de diferentes cliente em diferentes canais	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.2	<input checked="" type="checkbox"/> múltiplos agentes atuando simultaneamente com diferentes chamados de um mesmo cliente em diferentes canais	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.3	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar manutenção do histórico entre canais (Validar o acesso ao histórico completo e contextualizado dos chamados, independentemente do canal utilizado)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Testar direcionamento com base em regras	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Omnichannel 4.10.4	<input checked="" type="checkbox"/> Validar consulta e atualização de dados externos	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Onmichannel 4.10.4	<input checked="" type="checkbox"/> Simular a transição entre canais mantendo o contexto da conversa	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.4	<input checked="" type="checkbox"/> Adaptar fluxos e comunicações com base no perfil/histórico do cliente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.4	<input checked="" type="checkbox"/> Configurar e testar filas com diferentes níveis de prioridade	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Testar fluxos automatizados e respostas do bot	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.6	<input checked="" type="checkbox"/> A solução utiliza API oficial do WhatsApp Business Platform (Meta)? <input checked="" type="checkbox"/> O bot está integrado corretamente com a plataforma de Contact Center (URA, CRM, ticketing, etc.)? <input checked="" type="checkbox"/> Integra-se com outros canais (voz, chat web, e-mail, redes sociais)? <input checked="" type="checkbox"/> O sistema suporta integrações via API REST / Webhook para sistemas internos (CRM e similares)? <input checked="" type="checkbox"/> Há suporte para mensagens ativas (outbound) e reativas (inbound)? <input checked="" type="checkbox"/> Teste de envio e recebimento de mídias (imagens, PDFs, áudios, localização, etc.) foi bem-sucedido? <input checked="" type="checkbox"/> Há controle de filas e roteamento automático (escalonamento para agente humano)?	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.6	<input checked="" type="checkbox"/> O bot reconhece intenção e contexto da conversa (NLP / NLU)? <input checked="" type="checkbox"/> Os fluxos conversacionais estão claros, naturais e sem loops? <input checked="" type="checkbox"/> O bot identifica corretamente o perfil do cliente (via CPF, telefone, ID, etc.)? <input checked="" type="checkbox"/> Há validação de dados e integração com bases externas (ex: cadastro, pedidos, faturas)?	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:29:23.
 Documento Nº: 849223-6531 - consulta à autenticidade em <https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849223-6531>

TLBANX202509680



SIGA

Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Onmichannel 4.10.6	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> O bot possui respostas padrão para perguntas frequentes (FAQ)? <input checked="" type="checkbox"/> Existem mecanismos de fallback (quando não entende o usuário)? <input checked="" type="checkbox"/> O bot realiza transferência contextualizada para o humano (com histórico da conversa)? <input checked="" type="checkbox"/> Há suporte para múltiplos idiomas ou regionalismos? <input checked="" type="checkbox"/> É possível atualizar fluxos facilmente (sem necessidade de programação)? <input checked="" type="checkbox"/> Quais motores de IA/NLP são utilizados (Dialogflow, IBM Watson, Azure Bot, ChatGPT, etc.)? <input checked="" type="checkbox"/> O motor reconhece sinônimos, variações de frase e ortografia incorreta? <input checked="" type="checkbox"/> O motor reconhece regionalismos? <input checked="" type="checkbox"/> Suporte a múltiplas intenções na mesma mensagem (ex: "Quero alterar meu plano e ver minha fatura") 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.6	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Há métricas de acurácia e taxa de sucesso no entendimento de intenções? <input checked="" type="checkbox"/> O sistema permite treinamento contínuo e reavaliação de intenção? <input checked="" type="checkbox"/> Existe controle de versão dos modelos de IA e histórico de atualizações? <input checked="" type="checkbox"/> O fluxo é curto, objetivo e intuitivo (sem excesso de menus)? <input checked="" type="checkbox"/> Há indicação visual de que o bot está processando? <input checked="" type="checkbox"/> São oferecidas opções de retorno e cancelamento de operação? <input checked="" type="checkbox"/> A passagem para o atendente humano é simples e sem demora? <input checked="" type="checkbox"/> O bot informa horários de atendimento e status de fila? <input checked="" type="checkbox"/> O sistema segue LGPD quanto a coleta, armazenamento e uso de dados? <input checked="" type="checkbox"/> Os dados pessoais e conversas são criptografados em trânsito e em repouso? <input checked="" type="checkbox"/> Há política de retenção e descarte de dados configurável? <input checked="" type="checkbox"/> O acesso administrativo é controlado por perfis e autenticação? 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



TLBANX202509680

Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Onmichannel 4.10.6	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Existem logs de auditoria (quem acessou, alterou, exportou dados)? <input checked="" type="checkbox"/> A API do WhatsApp é homologada pela Meta / BSP (Business Solution Provider)? <input checked="" type="checkbox"/> É possível gerar relatórios de conversas, tempos de atendimento e transferências? <input checked="" type="checkbox"/> Há dashboard em tempo real para acompanhar sessões ativas e métricas? <input checked="" type="checkbox"/> São apresentadas métricas de desempenho do bot, como: Taxa de resolução automática (%), Taxa de transferência para agente, Tempo médio de resposta, Índice de satisfação do cliente (CSAT/NPS) <input checked="" type="checkbox"/> Há alertas automáticos para falhas ou indisponibilidades do canal? <input checked="" type="checkbox"/> Quantos atendimentos simultâneos o bot suporta? <input checked="" type="checkbox"/> A plataforma permite crescimento horizontal (multi-instancias)? 	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.13	<input checked="" type="checkbox"/> Simular o envio automático de pesquisa de satisfação e Coletar, armazenar e visualizar resultados de pesquisas por canal	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Avaliar resposta sob carga	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar proteção de dados e consentimento	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Validar geração de relatórios e dashboards	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Onmichannel 4.10.1	<input checked="" type="checkbox"/> Testar fluidez da experiência do cliente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância	<input checked="" type="checkbox"/> Validar continuidade da operação em caso de falha na energia principal	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que os nobreaks sustentam a operação pelo tempo previsto	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar acionamento automático do gerador	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir continuidade da conectividade	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Validar alta disponibilidade dos sistemas críticos	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir recuperação rápida em caso de falha total	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Redundância 4.7.3	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que falhas geram alertas automáticos	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que todas as chamadas sejam gravadas integralmente (voz e tela)	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Validar captura da tela do agente durante a chamada	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que áudio e vídeo estão sincronizados	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que gravações são salvas em local seguro	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Validar busca e reprodução das gravações	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que compressão não compromete qualidade	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Rastreabilidade 4.7.6 e 4.10.8	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar política de retenção e exclusão	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Validar se o sistema identifica corretamente o perfil do cliente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que o script exibido ao agente corresponde ao perfil do cliente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar se dados do cliente aparecem no script	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que condições específicas alteram o fluxo do script	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que mudanças no perfil refletem no script imediatamente	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Validar consistência do script em diferentes canais	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Scripts 4.10.17; 4.10.20; 4.10.23 e 5.1.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que dados pessoais usados na personalização estão protegidos	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Validar se os relatórios são gerados sem intervenção manual.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que métricas como TMA, TME e Taxa de Ocupação estejam corretas.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Validar métricas como NPS, CSAT e Taxa de Abandono.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar contagem de chamadas recebidas, atendidas e perdidas.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Plano de Testes item do edital	Objetivo	Conformidade
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Verificar se relatórios podem ser filtrados por fila, campanha, agente ou horário.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Garantir que relatórios podem ser exportados em formatos como Excel, PDF.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO
Relatórios automáticos 8.19.3	<input checked="" type="checkbox"/> Confirmar que relatórios não exibem dados sensíveis sem autorização.	<input checked="" type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> NÃO



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:29:23.
Documento Nº: 849223-6531 - consulta à autenticidade em <https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849223-6531>



TLBANX202509680

SIGA

Relatório de Prova de Conceito (POC)

Anexo: evidências e metodologia

Prova de Conceito (POC) referente ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025, em atendimento ao TERMO DE REFERÊNCIA nº TLB-REF-2025/00103, item 4.7.14.

Licitante Avaliada: ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA

Data da Avaliação: 10/11/2025 de 9h às 14h

Elaborado por: Comissão Multidisciplinar de avaliação

Referência: ANEXO I - CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DE PROVA DE CONCEITO - POC

1. Metodologia

O presente Relatório de Prova de Conceito (POC) tem como escopo a verificação e a comprovação prática das funcionalidades, características e requisitos essenciais do sistema e estruturas propostos pela Licitante ST SERVIÇOS EMPRESARIAIS LTDA, conforme disposto no Edital e seus anexos, em estrito cumprimento aos requisitos dispostos no Termo de Referência.

A metodologia de avaliação seguiu o roteiro constante no Anexo I, desdobrado em formulário de avaliação de requisitos, abrangendo os Requisitos Mínimos de Contratação (item 4.7), Tópicos Técnicos Testáveis para Plataforma Omnichannel (item 4.10), Unidade de Resposta Audível (URA) (item 4.13), além da verificação e plano de testes in loco simulando atendimentos nos canais descritos como pertinentes à contratação. A avaliação foi realizada mediante observação direta, simulações controladas (teste de cenários), análise de *logs* e *dashboards* e documentação com evidências de casos de experiências com outros clientes.

2. Análise Detalhada dos Requisitos Avaliados

A avaliação minuciosa de cada tópico demonstrou que a Licitante apresentou solução em total aderência às exigências técnicas e funcionais do Termo de Referência, conforme detalhamento abaixo:

2.1. Requisitos Mínimos de Contratação (Item 4.7 TR)



TLBANX202509681



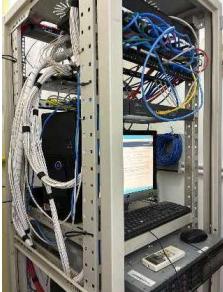
Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.7.1	Infraestrutura física-ergonomia	<p>A Licitante comprovou a disposição e a qualidade do mobiliário, layout e espaço físico para os ambientes de operação, gestão e suporte técnico, atendendo plenamente aos critérios de conforto térmico, ruído, iluminação, e acessibilidade para pessoas com deficiência, em conformidade com a</p>   <p>NR17.</p>	SIM
4.7.2	Infraestrutura física, lógica e tecnológica	<p>Foi demonstrado o fornecimento e instalação de toda a infraestrutura, equipamentos de comunicação, informática, telecomunicações, softwares e licenças, incluindo a compatibilidade da solução com interfaces padrão do STFC (E1, SIP, R2, SS7 etc.) e suporte a numeração não geográfica, conforme exigido.</p>	SIM

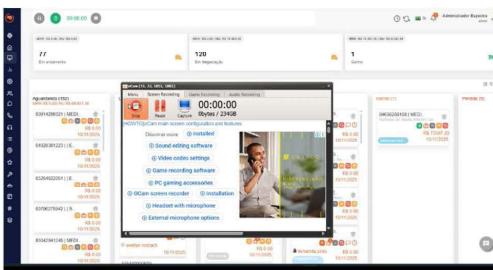


TLBANX202509681



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.7.3	Redundância energética e de sistemas	<p>A POC atestou a disponibilização contínua de energia elétrica através de sistemas de <i>no-break</i> com autonomia comprovada e acionamento automático de gerador. Foi verificada a redundância sistêmica, incluindo <i>backups</i>, <i>failover</i> de links de internet e de servidores críticos, garantindo alta disponibilidade e recuperação rápida.</p>    	SIM



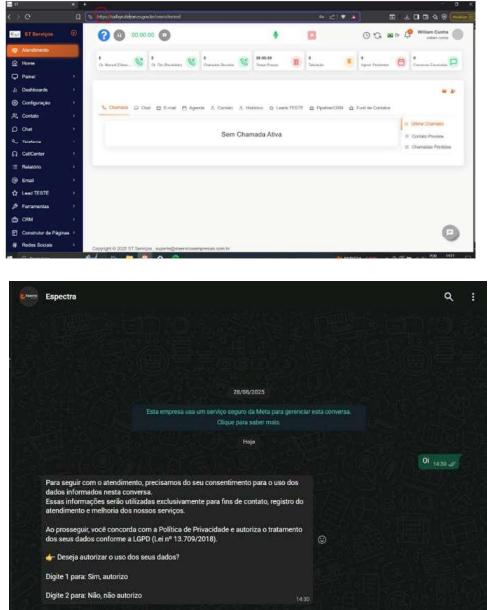
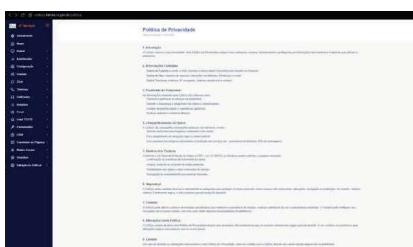
Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.7.6	Rastreabilidade	<p>Foi comprovada a capacidade de gravação integral de voz e tela de todos os atendimentos, garantindo a sincronização entre áudio e vídeo (<i>screen recording</i>). A Licitante demonstrou mecanismos de armazenamento seguro (<i>criptografia</i>) e aderência à política de retenção e exclusão de dados, atendendo integralmente ao requisito de transparéncia e rastreabilidade durante a vigência contratual.</p>  <p>HTTPS (APIs e Aplicação Web) A interface Web e as APIs operam sobre HTTPS, com TLS 1.2/1.3 e suites modernas com PFS. São aplicadas boas práticas como HSTS, desativação de TLS 1.0/1.1, OCSP stapling e suporte a ALPN/HTTP2 quando disponível. Esse conjunto garante confidencialidade, integridade e autenticação do servidor.</p>	SIM



TLBANX202509681



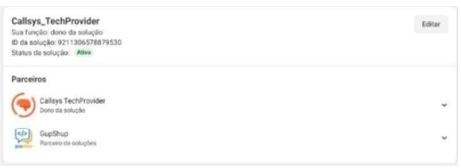
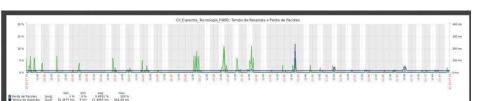
Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
 Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
		<p>consentimento</p>  <p>Política de Privacidade de Dados divulgada na plataforma</p> 	



TLBANX202509681



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
		<p>Latência e jitter, Redundância de links de internet, Monitoramento e logging - Evidência: gráficos + contas de Telecom.</p>    	



TLBANX202509681



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
Documento Nº. 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
		 <p>Segurança da informação - Evidência: política de segurança da informação.</p>  <p>POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (PSI)</p> <p>Empresa: ST Serviços Empresariais Versão: 1.0 Data de Emissão: 01/02/2024 Aprovada por: Diretoria</p> <p>1. Objetivo Estabelecer diretrizes, normas e responsabilidades para proteger as informações tratadas pela [Nome da Empresa], assegurando sua confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade, bem como a conformidade legal com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e outras regulamentações aplicáveis.</p> <p>2. Escopo Esta política aplica-se a todos os colaboradores, prestadores de serviço, parceiros e terceiros que tenham acesso a sistemas, dados e recursos da empresa, abrangendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Infraestrutura de TI (servidores, estações de trabalho, redes, telefonia e sistemas de gravação de chamadas); • Dados de clientes, fornecedores e colaboradores; • Ambientes físicos e lógicos da organização. 	

2.2. Plataforma Omnichannel (Item 4.10)- Tópicos Testáveis

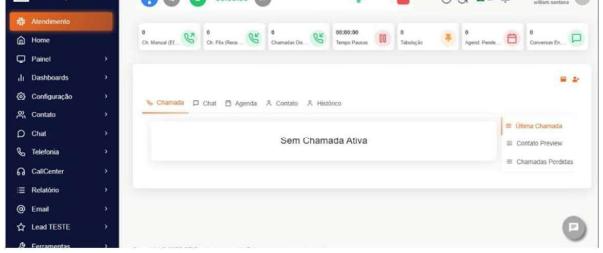
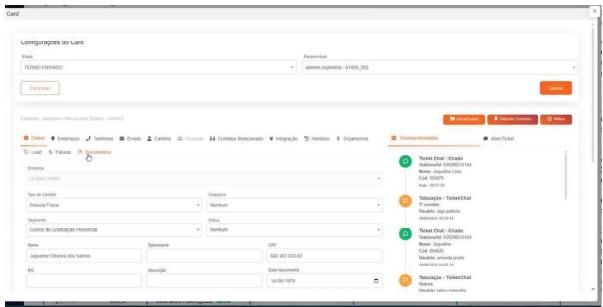
O sistema de Contact Center Multimeios (Omnichannel) foi exaustivamente testado em seus tópicos críticos, demonstrando robustez e aderência completa aos requisitos de gestão unificada e experiência do cliente.



TLBANX202509681



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

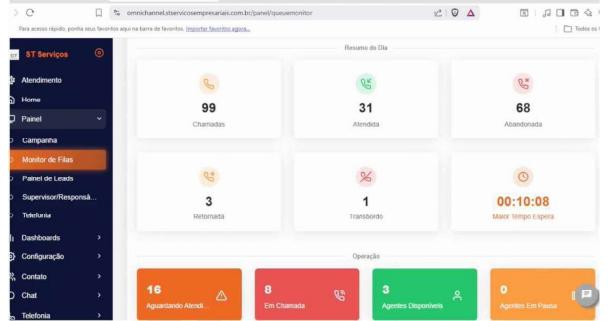
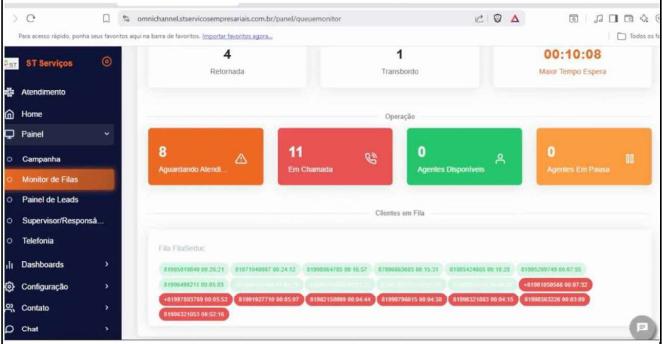
Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.10.1	Integração e gestão unificada de canais	 <p>Foi validada a unificação completa dos canais (voz, e-mail, WhatsApp, chat, redes sociais, SMS) em uma interface única (<i>single screen</i>), eliminando a troca de sistemas pelo agente. Simulação de teleatendimento ativo e receptivo (humano e automatizado) foi realizada com sucesso, incluindo o direcionamento correto de chamadas. Testes específicos para WhatsApp, E-mail, e SMS foram concluídos com êxito.</p> <p>Menu omnichannel e resgate de histórico pelo operador</p> 	SIM



TLBANX202509681



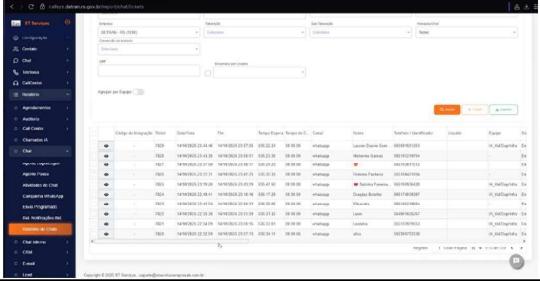
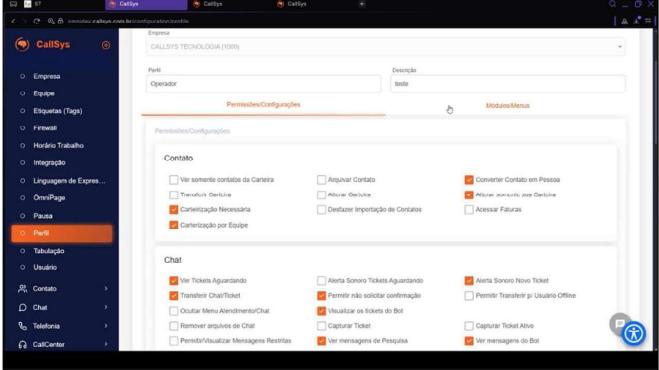
Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
 Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
		 <p>Teste de estresse do sistema com múltiplas chamadas e múltiplo atendimento em diferentes canais.</p>	
		 <p>Direcionamento de chamadas, priorização de fila, callback e redirecionamento de chamada.</p>	

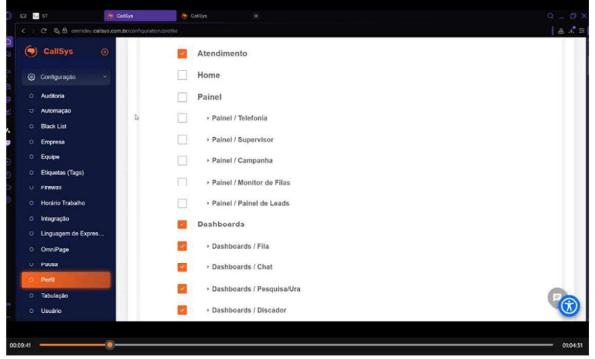
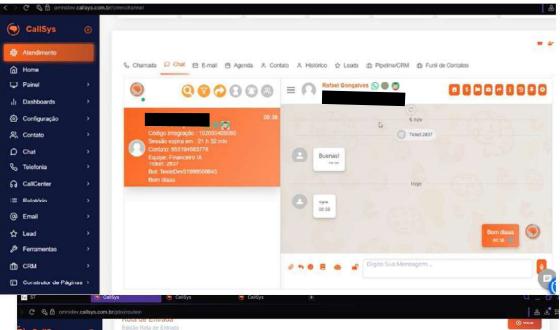
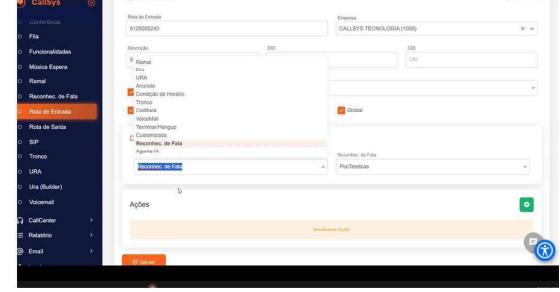


Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.10.2	4.10.2 Suporte de atendimento para multiagente	<p data-bbox="616 608 1208 916"> </p> <p data-bbox="616 1096 1240 1185"> Testes confirmaram a capacidade de múltiplos agentes atuarem simultaneamente com diferentes chamados de um mesmo cliente em diferentes canais. </p> 	SIM



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.10.3	Histórico Unificado do Cliente	<p>O sistema validou o acesso ao histórico completo e contextualizado dos chamados, independentemente do canal utilizado, o que é fundamental para a fluidez da jornada <i>omnichannel</i>.</p> 	SIM
4.10.5	Priorização de atendimento	<p>A capacidade de configurar e testar filas com diferentes níveis de prioridade foi comprovada.</p> 	SIM



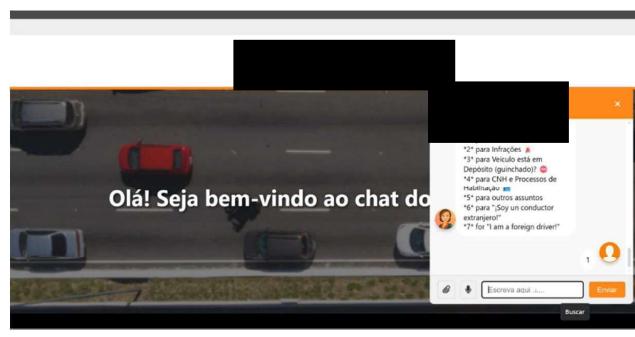
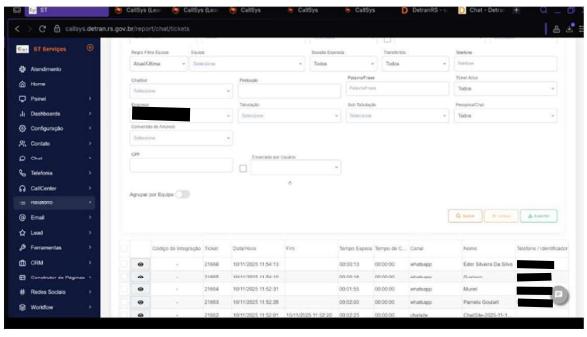
Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
			
4.10.6	Teste de chatbots	<p>A Licitante demonstrou a possibilidade de uso de <i>chatbots</i> e assistentes virtuais em respostas simples e tarefas automatizadas. Foi verificada a integração com a plataforma de Contact Center, reconhecimento de intenção e contexto, regionalismo, gírias e língua inglesa (NLP/NLU), e a transferência contextualizada para o humano.</p>  	SIM



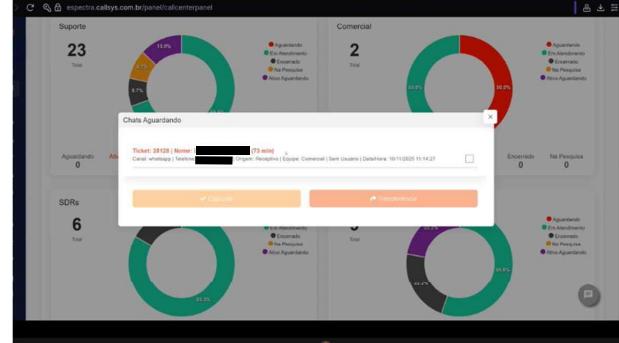
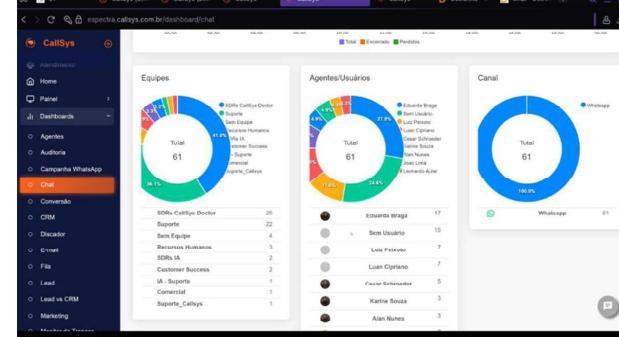
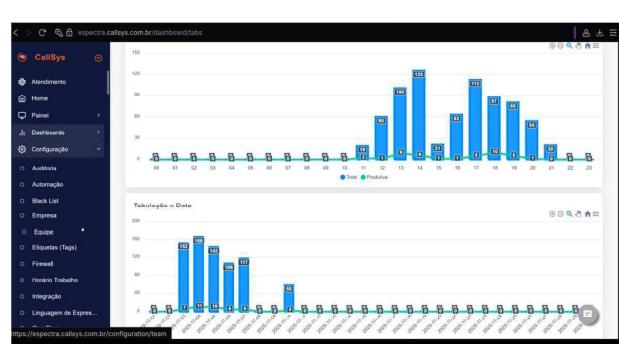
TLBANX202509681



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
 Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
			
4.10.7	Personalização da experiência	<p>O sistema demonstrou a capacidade de adaptar fluxos e comunicações com base no perfil/histórico do cliente.</p> 	SIM
4.10.8	Rastreabilidade e gravação de dados	<p>Foi comprovada a capacidade de gerar e exportar protocolos, gravações de áudio e logs de tela.</p>	SIM



Item do Edital	Requisito	<h3 data-bbox="822 417 1013 444">Avaliação Técnica</h3>	Conformidade
			
			
			



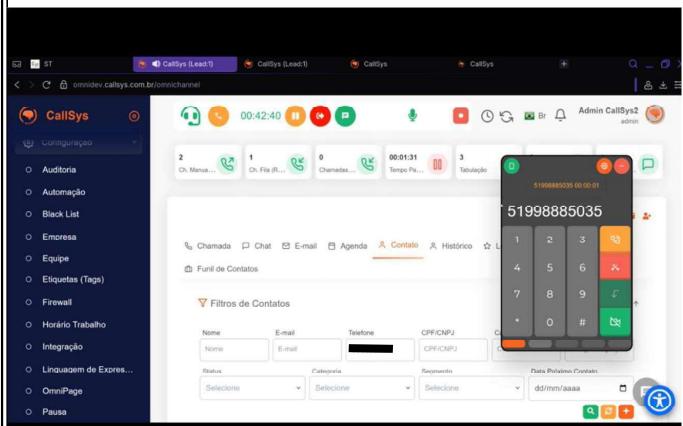
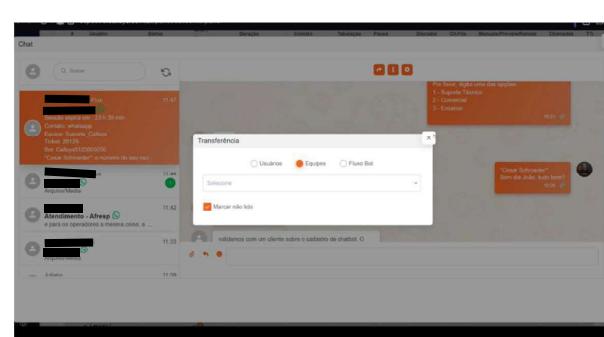
TLBANX202509681



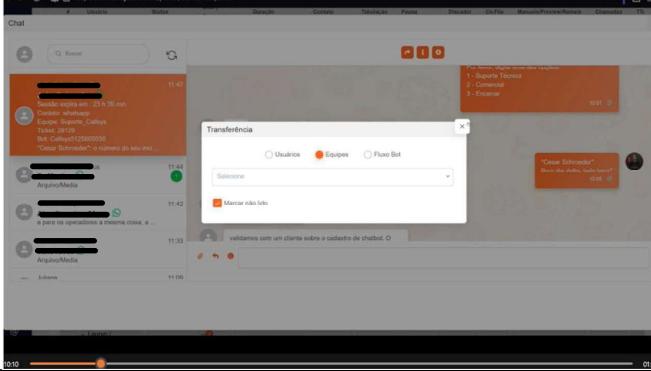
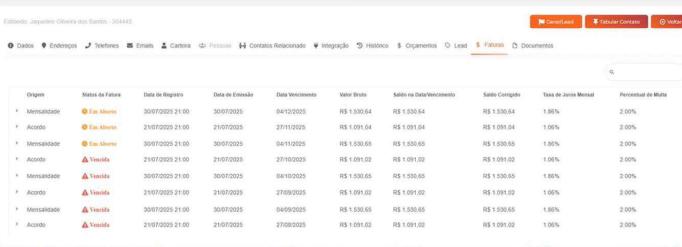
Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
 Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

2.3. Unidade de Resposta Audível – URA (Item 4.13)

A URA foi avaliada em sua capacidade de atendimento, roteamento e integração.

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.13	Atendimento automático	<p>A URA demonstrou conseguir atender chamadas e iniciar o atendimento corretamente.</p> 	SIM
4.13	Roteamento de chamadas	<p>Foi testado o direcionamento para setores ou atendentes corretos conforme opções escolhidas pelo usuário.</p> 	SIM

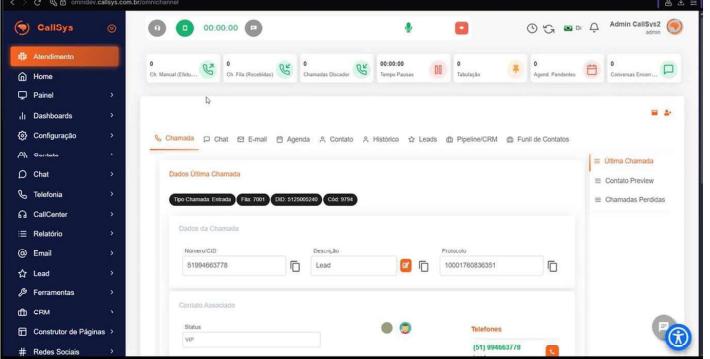
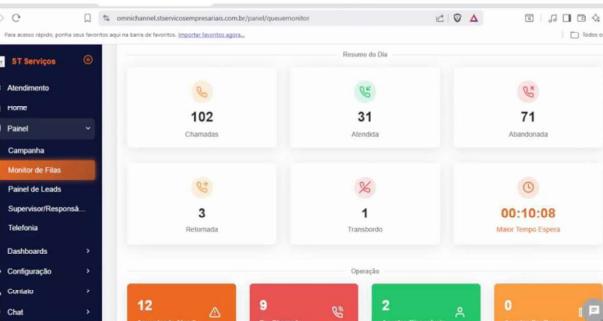


Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
4.13	Resposta a perguntas frequentes	<p>Foi verificado que a URA responde adequadamente às perguntas comuns dos usuários.</p> 	SIM
4.13	Integração com sistemas externos	<p>Foi comprovada a capacidade da URA de acessar e trocar informações com outros sistemas como banco de dados e CRM.</p>  <p>Integração com sistema financeiro do cliente</p>	SIM
4.13	Identificação e roteamento	<p>Foi validada a identificação e o roteamento por CPF/CNPJ, ou número de protocolo ou DDD.</p>	SIM



TLBANX202509681



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica	Conformidade
			
4.13	Tempo de resposta	<p>Testes de desempenho atestaram que o sistema responde de forma rápida e eficiente, sem atraso ou quedas, suportando adequadamente o volume de chamadas.</p> 	SIM

2.4. Apresentação de Dados, Relatórios e Qualidade (4.10.11, 4.10.12 e 4.10.13)

O sistema de *Analytics* e Relatórios atendeu plenamente à necessidade de gestão do serviço.



TLBANX202509681



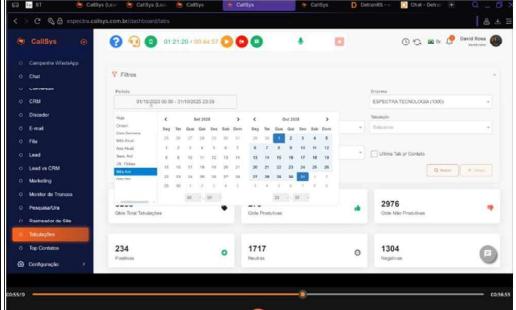
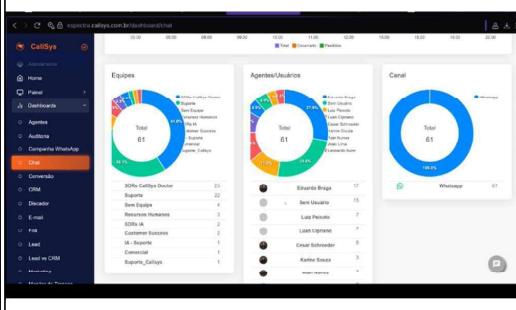
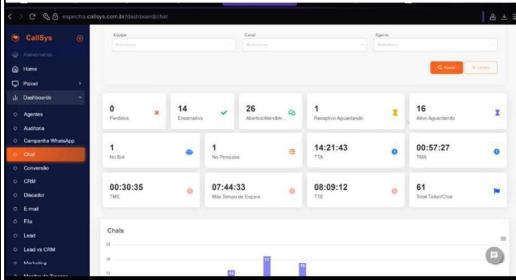
Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>

Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica e Analítica	Conformidade
4.10.11	Apresentação de dados/SLA	<p>Foi demonstrado painel (<i>dashboard</i>) com status de atendimento em tempo real conforme os Acordos de Nível de Serviço (SLA), com a capacidade de configuração e monitoramento por canal e tipo de atendimento.</p> 	SIM
4.10.12	Relatórios de desempenho e qualidade	<p>A geração de relatórios automáticos foi validada. Foram confirmadas as métricas de TMA, FCR, NPS, CSAT, Volume por canal, e a exibição de relatório de jornada <i>omnichannel</i> e taxas de transferência entre canais.</p>	SIM

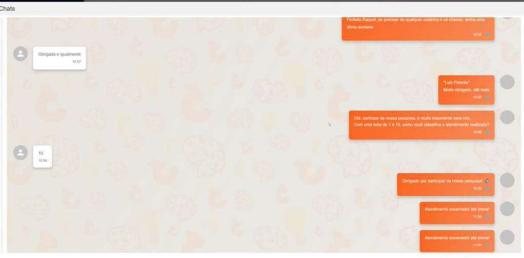


TLBANX202509681



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica e Analítica	Conformidade
		  	
4.10.13	Avaliação de atendimento	<p>Foi simulado com sucesso o envio automático de pesquisa de satisfação, bem como a coleta, o armazenamento e a visualização dos resultados por canal.</p>	SIM



Item do Edital	Requisito	Avaliação Técnica e Analítica	Conformidade
			

3. Conclusão e Parecer Final

Com base na avaliação técnica e funcional realizada, atestamos que a solução proposta pela Licitante ST Serviços demonstrou conformidade integral com todos os critérios e requisitos estabelecidos no Anexo I - Critérios para Avaliação de Prova de Conceito (POC) do Edital do PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90014/2025.

A comprovação prática das funcionalidades e características principais do sistema, notadamente nos pilares de Redundância Energética e de Sistemas (4.7.3), Rastreabilidade (4.7.6 e 4.10.8) e na integração e gestão da Plataforma Omnichannel (4.10), assegura a real compatibilidade da proposta com as especificações contratuais e a capacidade técnica da Licitante para a prestação do serviço de Central de Atendimento Multimeios com a qualidade e robustez exigidas pela TELEBRAS.

Diante do exposto, a comissão multidisciplinar designada atesta o resultado da Prova de Conceito como **APROVADA**.



TLBANX202509681



Autenticado com senha por SIBELE GRASIELA GUEDES GODINHO - 13/11/2025 às 18:32:19.
 Documento Nº: 849224-6531 - consulta à autenticidade em
<https://extranet.telebras.com.br/sigaex/public/app/autenticar?n=849224-6531>