

DIRETORIA DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO

Rio de Janeiro, 03 de fevereiro de 2026.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

AO NULIC,

Em atenção ao Despacho 2015554, segue relatório resumido de análise da Prova de Conceito realizada no dia 28/01/2026 pela empresa CAM TECNOLOGIA LTDA, classificada provisoriamente em primeiro lugar.

A empresa apresentou a plataforma **Yeastar P-Series Phone System**. Na ocasião, foram validadas as funcionalidades do ambiente de *call center*, núcleo do objeto da licitação, conforme demonstrado abaixo:

Item da Demo (Anexo VII)	Justificativa	Status
1. Parte I – Apresentação		
1.1. Apresentação da Solução	A licitante apresentou a solução Yeastar P-Series Phone System. Foi demonstrada uma visão geral do sistema, incluindo o painel de controle, a interface de usuário e a arquitetura voltada para Call Center.	Atendido
1.2. Apresentação da documentação da Solução	Toda a documentação da solução passível de acesso online, haja vista tratar-se de solução baseada em software livre, disponível no seguinte sítio: https://www.yeastar.com/software-pbx/	Atendido
1.3. Apresentação da infraestrutura da Solução	Foi demonstrado que a solução opera em ambiente de nuvem (Cloud), garantindo alta disponibilidade. As telas de evidência mostram a configuração de Troncos SIP e a necessidade de liberação de firewall para o endereço IP do servidor em nuvem, indicando uma infraestrutura robusta e pronta para integração com os gateways da DPRJ.	Atendido
1.4. Apresentação das políticas de segurança e backups	A solução apresentou mecanismos de segurança, tais como: Criptografia: Uso de protocolos TLS e SRTP para proteção de chamadas e dados; Autenticação: Integração com AD (Active Directory), Google, Office 365 e LDAP, garantindo que apenas usuários autorizados acessem o sistema; e Backup: A solução Yealink demonstrado possui rotinas nativas de backup de configurações e de gravações.	Atendido

2. Parte II – Demonstração de Uso (Demonstração da Solução de Call Center)		
2.1. Apresentação do Ambiente da Demonstração	A solução Yeastar P-Series apresenta arquitetura modular de Comunicações Unificadas (UC) em uma única interface. Dessa forma, resta comprovado que o sistema é nativamente IP.	Atendido
2.2. Avaliação de Compatibilidade	A solução demonstrou funcionamento pleno nos três navegadores padrão de mercado exigidos: Google Chrome, Mozilla Firefox e Microsoft Edge.	Atendido
2.3. Avaliação da API	Foi apresentada a documentação completa da API e a interface de administração, permitindo integrações via Web e AMI (Asterisk Manager Interface).	Atendido
2.4. Avaliação da URA	A ferramenta possui designer visual de chamadas, permitindo a criação e edição de fluxos de atendimento personalizados, incluindo agendamento por horário e feriados.	Atendido
2.5. Avaliação do DAC	O sistema permite a gestão de filas com operadores dinâmicos e estáticos, definição de níveis de serviço (SLA) e aplicação de pesquisa de satisfação após os atendimentos.	Atendido
2.6. Avaliação do Ambiente do Atendente	A interface do atendente oferece ferramentas essenciais como chat (interno/externo), gestão de status de presença (login/pausa), registros de chamadas e histórico de atendimentos em fila.	Atendido
2.7. Avaliação do Ambiente do Supervisor	Oferece painel de monitoramento em tempo real (Wallboard) e recursos de intervenção como Ouvir, Sussurrar e Interromper, fundamentais para a gestão operacional da equipe.	Atendido
2.8. Avaliação do Sistema de Gravação de Chamadas	A solução possui gravação nativa (sem necessidade de servidores externos adicionais) e permite a gestão, busca e retenção das chamadas via interface web para fins de auditoria.	Atendido
2.9. Avaliação do Sistema de Tarificação e Bilhetagem	O sistema gera registros detalhados (Call Detail Records - CDR) e permite a extração de métricas de produtividade e tempo de espera em formatos exportáveis (XLS/CSV).	Atendido
2.10. Avaliação do Sistema de Geração de Relatórios	Foram demonstrados dashboards de desempenho e a capacidade de programar relatórios automáticos para envio periódico.	Atendido
3. Parte II – Parte III - Demonstrações Gerais		
Parte III - Demonstrações Gerais	A licitante demonstrou que a solução possui uma interface intuitiva com recursos de ajuda contextual em quase todos os campos de configuração. Foi apresentada a documentação oficial online (Wiki/Help Center) para a plataforma Yeastar P-Series e para o gateway KMG One, acessíveis via URL (help.yeastar.com), permitindo que os usuários administradores consultem guias passo a passo diretamente durante a operação do sistema.	Atendido
3.2. Avaliação da Central de Serviços	A Licitante comprovou possuir canais estruturados de suporte remoto e presencial.	Atendido

A licitante também apresentou os modelos de *headsets* que poderão ser utilizados os quais, após conferência da equipe técnica, foram considerado aptos.

Dessa forma, conclui-se que a solução Yeastar P-Series Phone System está em estrita

conformidade com as exigências descritas no Anexo VII do Termo de Referência, mostrando-se plenamente capaz de atender às necessidades da Defensoria Pública.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **GELSON ARAUJO LOPES, Chefe de Núcleo**, em 03/02/2026, às 11:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GIOVANNI ANGELO DOS SANTOS, Coordenador de Sistemas de Informação**, em 03/02/2026, às 11:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **GUILHERME DE ARAÚJO SILVA, Assessor**, em 03/02/2026, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



Documento assinado eletronicamente por **FELIPE MARTINS COSTA BRITO, Diretor da Central de Relacionamento com o Cidadão**, em 03/02/2026, às 12:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do [Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.rj.def.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **2016306** e o código CRC **7E750E55**.

Referência: Processo nº E-20/001.005197/2025

Avenida Marechal Câmara, 314 - Bairro Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20020-080
- www.defensoria.rj.def.br