

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE**CERTIFICA**

para os devidos fins e a quem possa interessar que a empresa **TABCONTROL TECNOLOGIA LTDA – EPP**, inscrita no CNPJ sob o nº 33.865.862/0001-36, com sede à Av. Getúlio Vargas, 1300, salas 1907 a 1909, Belo Horizonte, Minas Gerais, CEP 30112-024, associada na ABES sob o nº 3488/1, está quites com suas obrigações mensais e em pleno gozo de seus direitos associativos.

CERTIFICA mais, que documentos devidamente firmados em seu poder atestam que:

1. Que a empresa **TABCONTROL TECNOLOGIA LTDA – EPP** é a única detentora dos direitos autorais e de comercialização, autorizada a comercializar em todo o território nacional o programa de computador **TABCONTROL**, bem como a prestar os serviços relativos a esse programa.
2. Que o programa de computador **TABCONTROL** possui os seguintes recursos, funções, padrões arquiteturais e características técnicas de alta performance:

2.1. Centralização Omnichannel e Sinergia de Módulos

O **TABCONTROL** é uma plataforma multicanal (omnichannel) concebida para centralizar, automatizar, qualificar e registrar o atendimento ao cliente e a comunicação corporativa em uma interface inteligente de uso integralmente web. A solução integra de forma nativa canais de voz, chat online (com suporte para compartilhamento de tela e transferência de arquivos), WhatsApp, Telegram, WebChat, Instagram, Facebook Messenger, SMS e e-mail em uma única fila de atendimento com rastreabilidade abrangente e histórica.

A plataforma opera sob um modelo de sinergia consistente entre seus módulos de apoio corporativo para garantir controle e automação avançada dos fluxos de trabalho. A solução possui embarcada de forma integrada:

Gestão de Contact Center & Omnichannel: Centralização prática de atendimento multicanal (redes sociais, chat e voz) com coleta online de dados de URA, dashboards em tempo real, relatórios gerenciais e gravação digital integrada.

Gestão e Tarifação de Serviços de Telefonia: Controle rigoroso de gastos com telecomunicações. Nossa ferramenta processa milhões de bilhetes mensais, realiza auditoria de contas, gerencia cotas de utilização de ramais com bloqueio automatizado e emite alarmes de uso indevido.

Modernização do Atendimento (Chat & Coleta): Soluções modernas de chat online com compartilhamento de tela e transferência de arquivos, além de coletores remotos (buffers) para garantir que nenhum dado de tarifação seja perdido.

Gestão de Relacionamento com o Cliente (CRM): Gestão contínua da jornada do cliente. Registro omnichannel, pipeline ativo e histórico unificado para retenção. Nossa solução unifica o perfil de cada cliente, independente se o contato foi iniciado via WhatsApp, webchat, mídia social, voz, ou outra mídia, o histórico permanece íntegro.

Gestão de Processos de Negócio (BPM): Modelagem de processos e fluxos operacionais estruturados. Automação de tarefas para eliminação de gargalos.

Gestão de Conteúdo Empresarial (ECM): Gestão documental, faturas de telecom, contratos, arquivos de interações e bases de conhecimento com segurança total.

Análise de Dados (Analytics): Análise de custos tarifários, volumetria de atendimento e dashboards gerenciais em tempo real com precisão analítica.

2.2. Arquitetura Tecnológica, Performance e Infraestrutura

Projetado sob rigorosos padrões de desenvolvimento moderno, o TABCONTROL emprega uma arquitetura distribuída, modular e elástica:

Padrões de Arquitetura: Microsserviços independentes, Stateless e Serverless Pattern. Essa abordagem garante máxima independência funcional dos componentes, escalabilidade horizontal e alto desempenho em cenários de pico de tráfego.

Escala e Tolerância a Falhas: Arquitetura dimensionada para suporte a múltiplos clusters simultâneos com balanceamento de carga ativo-ativo (via proxy reverso Nginx) e tolerância a falhas para garantir Alta Disponibilidade (High Availability).

Arquitetura Multi-Tenant: Concebida sob o paradigma multi-tenant (multi-empresas), permitindo o compartilhamento seguro e isolado de infraestrutura e componentes lógicos por múltiplas unidades administrativas ou clientes corporativos distintos.

Versionamento e Deploy: Processo técnico baseado em metodologias ágeis (SCRUM e Kanban) com versionamento via Git e esteiras automatizadas de integração e entrega contínua (GitLab CI/CD e Bash Script).

Modelagem e Testes: Diagramação e modelagem de dados documentadas por meio de UML e Diagramas Entidade-Relacionamento (DER). O sistema é submetido a testes sistemáticos de carga e estresse com o utilitário JMeter.

A pilha tecnológica adotada para o desenvolvimento do programa compreende as seguintes tecnologias homologadas:

Backend: Desenvolvido em Python, Node.js, Java, C++ e JavaScript, utilizando os frameworks Django e Flask, o que proporciona robustez e agilidade na criação de APIs rápidas integradas ao modelo serverless.

Frontend: Construído em Angular para disponibilização de Single Page Applications (SPA) de alta interatividade, utilizando tecnologias modernas de estilização responsiva como Materialize, CSS3, Flexbox, SASS, Tailwind e Styled Components.

Banco de Dados e Cache: Arquitetura híbrida composta por bancos relacionais e NoSQL (PostgreSQL, MS SQL Server, MySQL e MongoDB). Conta com Redis para cache de dados de alta frequência e PgPool para distribuição dinâmica e otimização de conexões com o PostgreSQL.

2.3. Integração, Ecossistema Governamental e Flexibilidade de Nuvem

A plataforma viabiliza a conectividade contínua e a comunicação com sistemas externos legados ou públicos através de protocolos padronizados de mercado. Suas APIs (RESTful, GraphQL e SOAP) são prontas para:

Identidade e Acesso: Integração nativa com provedores de identidade digital (padrões OAuth2 e SAML).

Conectividade Pública e Governamental: integração já implementada e em operação com sistemas do Governo do Estado de Minas Gerais, incluindo a API do MGOuv (Ouvidoria-Geral do Estado), SINESP CAD (Central de Atendimento e Despacho) e o mGApp (Segurança Pública/MG). Adicionalmente, a arquitetura é preparada para integração com outros barramentos de serviços públicos e sistemas oficiais de mensageria e processos governamentais de grande escala, como o Sistema Eletrônico de Informações (SEI!), o portal GOV.BR, o DENATRAN e o SERPRO, por meio dos mesmos protocolos padronizados de mercado.

A infraestrutura de hospedagem e o licenciamento do TABCONTROL oferecem ampla flexibilidade arquitetural. O processamento e o armazenamento de dados podem ser executados em ambientes de nuvem pública tradicional — como Amazon Web Services (AWS), Google Cloud Platform (GCP) e Oracle Cloud Infrastructure (OCI) — bem como em estruturas de nuvem híbrida ou instanciadas localmente no próprio cliente (on-premise).

2.4. Segurança da Informação, LGPD e Governança de TI

A proteção e conformidade regulatória são integradas à arquitetura do TABCONTROL desde a sua concepção, se propondo a estar em aderência consistente às boas práticas de governança tecnológica:

Segurança Multicamadas: Proteção estruturada que inclui isolamento de contêineres e criptografia avançada de dados, tanto em trânsito quanto em repouso (armazenamento).

Auditabilidade Avançada Rastreável: Geração de trilhas de auditoria imutáveis com registro (logs de eventos) detalhado de ações administrativas e operacionais.

Conformidade com a LGPD: Se propõe a estar aderente aos preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), por meio de painéis e módulos nativos para gestão de consentimento, controle do uso de dados pessoais, anonimização e auditoria dos modelos analíticos aplicados.

Governança e Guarda de TI: Compatibilidade com políticas de governança corporativa em que os processos de guarda institucional, custódia, controle de versões e o ciclo técnico de build (empacotamento) e deploy em produção sejam operados de maneira centralizada, segura e controlada.

Desenvolvimento Seguro (DevSecOps): A plataforma suporta e incentiva a submissão prévia das versões candidatas (builds homologados) a testes de segurança especializados e análises de vulnerabilidade antes de qualquer ativação em ambiente produtivo.

2.6. Benefícios Estratégicos e Operacionais Certificados

A implantação integrada da plataforma TABCONTROL confere aos seus usuários os seguintes benefícios:

Redução Real de Custos e Produtividade: Otimização de custos operacionais de telecomunicações aliada ao ganho real de produtividade de agentes devido à unificação de canais.

Elasticidade e Alta Disponibilidade: Escalabilidade horizontal automática suportada por infraestrutura baseada em microsserviços e contêineres orquestrados de forma eficiente.

Controle e Transparência de Custos: Geração de auditorias claras e precisas para uma gestão empresarial transparente e em conformidade regulatória.

Manutenção Simplificada: Arquitetura desacoplada e modular que permite melhorias contínuas e seguras sem impactos à disponibilidade da operação.

VALIDADE DESTA CERTIDÃO 180 (CENTO E OITENTA) DIAS

São Paulo, 14 de julho de 2026.

Assinado digitalmente por:
Certificado emitido por AC A DIGIFORTE
RFB
ABES ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS
EMPRESAS DE SOFTWARE
CNPJ: 57.004.897/0001-49
Data: 14/07/2026 18:21:15 -03:00 

ABES – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE
CNPJ: 57.004.897/0001-49

Esse documento foi assinado por ABES ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWARE. Para validar o documento e suas assinaturas acesse <https://portal.digiforte.com.br/validate/GYZVV-YCJS8-CKJMJ-4SNVW>



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: GYZVV-YCJS8-CKJMJ-4SNVW

Esse documento foi assinado pelos seguintes signatários nas datas indicadas (Fuso horário de Brasília):

- ✓ ABES ASSOCIACAO BRASILEIRA DAS EMPRESAS DE SOFTWA (CNPJ 57.004.897/0001-49) em 14/07/2026 18:21 - Assinado com certificado digital ICP-Brasil

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://portal.digiforte.com.br/validate/GYZVV-YCJS8-CKJMJ-4SNVW>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://portal.digiforte.com.br/validate>