

## ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos para os devidos fins que a Empresa DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA, inscrita no CNPJ sob o N.º 07.821.585/0001-50, com sede em Brasília, Distrito Federal, no Setor Bancário Sul Qd. 02, Bloco E, sala 308 Ed. Prime Business, Brasília – DF, CEP: 70070-140, está contratada desde 2019 pela PERSONAL ENERGIA EIRELI, inscrita no CNPJ sob o N.º 34.643.805/0001-75, com sede na Rua Padre Leopoldo Mertens, 555, São Francisco, Belo Horizonte, MG, CEP 31255-200, para fornecimento de solução de gestão de serviços de campo - Digiteam.

Atestamos que a contratada prestou os serviços abaixo discriminados:

- Implantação da solução (instalação, parametrização e configuração);
- Fornecimento da solução de gestão de serviços de campo, na modalidade de serviço SaaS (software como serviço);
- Hospedagem da solução em ambiente de datacenter profissional, fornecido pela CONTRATADA;
- Criação de regiões e pontos de interesse sobre mapa eletrônico;
- Prestação de serviço de sustentação da solução;
- Disponibilização da solução em ambientes de produção e homologação;
- Manutenção preditiva, corretiva, evolutiva e atualizações de versão;
- Prestação de serviço de suporte técnico remoto e local;
- Prestação de serviço de suporte técnico telefônico;
- Prestação de serviço de suporte técnico pela internet, e-mail e canal de WhatsApp corporativo;
- Prestação de serviço de consultoria;
- Realização de backup das bases de dados;
- Implantação, configuração e administração dos componentes da solução (sistema operacional, servidores de aplicação, banco de dados) em ambiente de datacenter;
- Instalação do aplicativo do agente de campo em dispositivos móveis (smartphones);
- Atualização manual e automática (remota) do aplicativo (App) em dispositivos móveis com sistema operacional Android;
- Integração da solução com sistema legado (plataforma de gestão de serviços) de terceiro;
- Correção de coordenadas geográficas de ordens de serviço;
- Utilização de plataformas de controle de suporte, controle de erros, abertura de chamados, desenvolvimento e deploy contínuo de versões (DevOps);
- Criação de painéis eletrônicos (dashboards) para acompanhamento da operação de gestão de serviços em campo;
- Treinamento de usuários (agentes de campo, despachantes, supervisores e gestores).



Os serviços são prestados com a disponibilização da solução DIGITEAM, cujo fabricante é a própria Digitrack. A solução fornecida possui as seguintes características/funcionalidades:

## Solução Web

- Autenticação de colaboradores por usuário e senha;
- Distribuição e atualização de senhas por e-mail para validação de usuários;
- Teste automático e classificação de senhas fracas e fortes, durante o cadastramento e troca de senha na solução;
- Comunicação segura por SSL/HTTPS;
- Controle de erros / tentativa de invasão por Captcha;
- Bloqueio automático de senhas por sucessivos erros ou expiração;
- Configuração e controle de horários de acesso à solução;
- Criação de múltiplos perfis de acesso, com configuração e segregação de permissões nos módulos da solução;
- Criação de Regiões e Pontos de Interesse geolocalizados, sobre mapa eletrônico;
- Criação de Rotas e roteirização de serviços;
- Visualização das equipes de campo e viaturas sobre mapa eletrônico, em tempo real;
- Cadastramento e controle de viaturas (veículos);
- Cadastramento e controle de acessórios de viaturas (veículos);
- Cadastramento e controle de materiais;
- Criação de modelos de formulários eletrônicos customizáveis, sem programação, para uso em situações como: execução de ordens de serviço, análise preliminar de risco, TOI Eletrônico, checklists de viaturas, entre outros. Formulários com recursos de geolocalização, trabalho online e offline, campos de diversos tipos como listas de seleção, checklists, assinatura coletada na tela do dispositivo móvel, fotografias, leitura de qrcode e código de barras pela câmera do dispositivo móvel, mapa, áudio, arquivos, recursos de fala para texto, entre outros;
- Definição de diferentes modelos de formulários eletrônicos para diferentes tipos de serviço;
- Definição de fluxos de trabalho para diferentes tipos de serviço;
- Controle de versão automática dos modelos de formulários eletrônicos;
- Segregação de uso dos modelos de formulários eletrônicos de acordo com perfis dos usuários;





# TELEMON

- Chat online e offline, contendo: confirmação de entrega e leitura de mensagens, criação de grupos, envio de fotos, controle de status dos membros (online e offline), suporte a grupos;
- Cadastramento de catálogo de serviços possibilitando, entre outros, controlar duração média dos serviços, SLAs, habilidades e acessórios necessários a realização dos serviços;
- Distribuição manual e automática de serviços para as equipes de campo, no formato de ordens de serviço. Planejamento automático por algoritmo inteligente e políticas de planejamento, configuráveis por critérios como: regiões, tipo de serviço, prioridade, distância entre locais dos serviços (coordenadas geográficas), pontos de partida, habilidades das equipes, ferramentas/acessórios, antiguidade dos serviços, entre outros.
- Despacho manual e automático de serviços;
- Criação de múltiplas políticas de planejamento (*templates*) para roteirização e distribuição de serviços;
- Segregação de rotinas de trabalho por áreas (regiões) para operadores / despachantes;
- Acompanhamento da execução das ordens de serviço / status em tempo real, por marcadores / cores, em lista e sobre mapa eletrônico;
- Acompanhamento da execução das ordens de serviço por diferentes gráficos / formas / mapas / marcadores / cores;
- Distribuição de uma ordem de serviço para equipe ideal, proposta pelo próprio sistema;
- Acompanhamento de alertas emitidos pelas equipes em campo;
- Envio de SMS para consumidores, com link, informando do deslocamento da equipe, permitindo acompanhamento do deslocamento, ajuste do endereço sobre o mapa, ligação para central de atendimento e cancelamento do serviço.
- Validação de endereços e localização (coordenadas geográficas) das ordens de serviço;
- Geração automática de coordenadas geográficas para ordens de serviço, a partir de endereços;
- Correção de coordenadas geográficas de ordens de serviço;
- Acompanhamento em tempo real das equipes de campo, viaturas e serviços, sobre mapa eletrônico, com visões de satélite, terreno, mapa, híbrido, condições de trânsito e StreetView;
- Integração da plataforma com sistema de gestão de serviços de terceiro;
- Importação de Ordens de Serviço de sistema de terceiro;
- Rastreamento de equipes e veículos;



- Documentação eletrônica dos serviços (interfaces / APIs / web services) em plataforma eletrônica que possibilita consultar e acessar / testar serviços;
- Geração de Dashboards (painéis eletrônicos) e relatórios para acompanhamento de dados e informações sobre a operação (estatísticas). Apresentação de indicadores-chaves de negócio permitindo uma gestão à vista da operação. Dashboards e relatórios dinâmicos, customizáveis, contendo mapas, gráficos de diversos tipos, filtros cumulativos, rotina de ETL (extração, transformação e carga), visualização de dados em diversos formatos como textuais, gráficos e geolocalizados (sobre mapas).

## Aplicativo das equipes de Campo (APP do agente de campo)

- Aplicativo nativo para dispositivos móveis (tablets e smartphones), com sistema operacional Android que funciona online e offline;
- Autenticação por usuário e senha, integrado ao módulo Web da solução;
- Formação de equipes por escolha dos nomes de uma lista, ou leitura de documento de identificação (código de barras / QRCode);
- Identificação e checklist de viaturas, com controle de quilometragem;
- Formulário eletrônico de análise preliminar de riscos (APR);
- Formulários de Checklists para procedimentos de início e fim do serviço;
- Lista de ordens de serviços a executar;
- Rotas para execução das ordens de serviço;
- Navegação por GPS com condições de trânsito em tempo real;
- Chat;
- Controle de Status parametrizável (início de deslocamento, chegada ao local, início e término do serviço, pausa, almoço, entre outros);
- Rastreamento da localização do agente de campo por GPS do dispositivo móvel;
- Registro das atividades em campo em ordens de serviço, baseadas em formulários eletrônicos geolocalizados, customizáveis pelo módulo Web, com campos de diversos tipos como fotos, assinatura, checklists, listas de seleção, leitores de código de barras e qrcode;
- Preenchimento de campos com recurso de fala para texto;
- Controle de materiais utilizados em campo;
- Controle de quilometragem da viatura;
- Validação da posição da equipe com o local de execução do serviço (endereço do cliente). Emissão de alerta ou bloqueio quanto ao preenchimento, caso a equipe esteja fora do local do serviço;
- Notificações;
- Auxílio de Navegação por GPS;



- Mapa eletrônico da cidade com condições de trânsito atualizadas em tempo real, regiões, pontos de interesse e rotas;
- Baixa mapas localmente permitindo visualização em modo offline;
- Geração automática do endereço da localização do cliente a partir de posição do GPS (geocode reverso).

## Volumes de trabalho desde o início do contrato

Quantidade de Ordens de Serviço Processadas em 2019: 279.708

Quantidade de Serviços de Campo executados em 2019: 279.708

Quantidade de Horas (homem hora) de sustentação da solução: 1.600

Quantidade de usuários da solução: 556

## Instalação, configuração, administração, manutenção e suporte à solução no seguinte ambiente – em datacenter:

- Sistema Operacional Linux
- Servidor de aplicação Tomcat
- Sistema gerenciador de banco de dados PostgreSQL com cartucho espacial PostGis;
- A solução opera com todas as funções descritas em alta disponibilidade;

O projeto de implantação foi realizado dentro das melhores práticas do PMBook, por profissional certificado PMP: Julio César de la Guardia Betancourt.

Reconhecemos que os serviços vêm sendo executados com qualidade, profissionalismo e com atendimento aos prazos requeridos, não constando em nossos arquivos até o momento nada que desabone a contratada.

Brasília-DF, 28 de agosto de 2020.



---

**Alexandre A. Marques Braga**

Gerente de Contratos

+ 55 31 3448-7204/ 31 98656-8220

alexandre.braga@telemont.com.br