



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**CEB DISTRIBUIÇÃO S.A.**

**Superintendência de Tecnologia da Informação**

Atestado de Capacidade Técnica n.º 3/2020 - CEB-D/DG/DC/STI

Brasília-DF, 12 de maio de 2020.

Contrato 351/2017 de 3 de agosto de 2017

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 3/8/2017 pela CEB Distribuição S/A, inscrita no CNPJ sob o N.º 07.522.669/0001-92, com sede no SIA – Setor de Áreas Públicas Sul, Área Especial, Lote C, Brasília-DF, CEP 71.215-902, para fornecimento de solução de despacho comercial / Gestão de Serviços de Campo.

Atestamos ainda que a contratada prestou os serviços abaixo discriminados:

- Fornecimento de na modalidade de serviço (SaaS – software as a service);
- Hospedagem da solução em ambiente de datacenter profissional, fornecido pela CONTRATADA;
- Implantação da solução;
- Sustentação da solução;
- Disponibilização da solução em ambientes de produção e testes / homologação;
- Criação de regiões e pontos de interesse sobre mapa eletrônico;
- Atualizações de versão;
- Suporte técnico remoto e local;
- Suporte técnico telefônico;
- Suporte técnico pela Internet, e-mail e WhatsApp;
- Prestação de serviço de manutenção corretiva, preventiva e evolutiva;
- Prestação de serviço de consultoria;
- Serviço de backup;
- Administração dos componentes da solução (sistema operacional, servidores de aplicação, banco de dados) em ambiente de datacenter;
- Manutenção dos serviços disponíveis na internet, com tempo total de resposta por conexão e acesso às operações do sistema em no máximo 5 segundos por transação;
- Instalação de aplicativo da solução em tablets;

- Atualização automática e manual do aplicativo (App) em dispositivos móveis com sistema operacional Android;
- Integração da plataforma com sistema da CEB GS (Gestão de Serviços);
- Integração da plataforma com sistema SAP ECC módulo PM (*plant maintenance*);
- Integração da solução com plataforma de comunicação satelital do Autotrak (método *Store and Forward*);
- Criação e manutenção de Painéis (dashboards).

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;
- Comunicação usando redes GPRS, Wifi e Satelital;
- 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;
- Planejamento de execução das ordens de serviço;
- Criação de Rotas – roteirização;
- Visualização das equipes de campo e viaturas sobre mapa eletrônico, em tempo real;
- Cadastro e controle de viaturas (veículos);
- Cadastro e controle de acessórios de viaturas (veículos);
- Cadastro 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, checklists de viaturas, entre outros. Formulários com recursos de geolocalização, trabalho tanto online como offline, campos de diversos tipos como listas de seleção, checklists, assinatura coletada na tela do dispositivo móvel, fotografias, leitura de qrcode e barcode, pela câmera do dispositivo móvel, campos tipo texto e numéricos, entre outros.
- Controle de versão automática dos modelos de formulários eletrônicos;

- Segregação de uso dos modelos de formulários eletrônicos de acordo com perfis dos usuários;
- 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. Distribuição automática por algoritmo inteligente, configurável por critérios como: regiões, tipo de serviço, prioridade, distância entre locais de atendimento, pontos de partida, habilidades das equipes, antiguidade dos serviços, entre outros.
- Despacho manual e automático de serviços;
- Criação de múltiplas políticas para distribuição de serviços;
- Segregação de rotinas de trabalho por regiões para operadores / despachantes;
- Acompanhamento da execução das ordens de serviço / status, por marcadores / cores, sobre mapa eletrônico;
- Acompanhamento da execução das ordens de serviço por gráficos / formas / cores;
- Distribuição de uma ordem de serviço para equipe ideal, proposta pelo próprio sistema;
- Acompanhamento instantâneo das atividades de campo, por alertas;
- Envio de SMS para consumidores, com link, informando do deslocamento da equipe, permitindo acompanhamento do deslocamento, ajuste do endereço sobre o mapa e cancelamento do serviço;
- Envio de SMS para consumidores, com link, para pesquisa de satisfação do atendimento;
- Validação de endereços e coordenadas geográficas de ordens de serviços;
- Criação automática de coordenadas geográficas para ordens de serviço, a partir de endereços;
- Acompanhamento das equipes, viaturas e serviços sobre mapa eletrônico, com visões de satélite, terreno, mapa, híbrido, condições de trânsito e StreetView;
- Importação de Ordens de Serviço do Sistema GS, e sincronização automática das Ordens de Serviço entre ambos os sistemas;
- Geração de Dashboards (painéis eletrônicos), e relatórios, para acompanhamento dos dados e informações sobre serviços e equipes (estatísticas). Apresentação de indicadores chaves de negócio permitindo uma gestão à vista da operação. Dashboards e relatórios dinâmicos, customizáveis, contendo gráficos de diversos tipos, filtros cumulativos, rotina de ETL (extração, transformação e carga), visualização de dados em diversos formatos como textuais, gráficos geolocalizados (sobre mapa eletrônico).

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

- Aplicativo nativo para dispositivos móveis (tablets e smartphones), com sistema operacional Android;
- 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;
- 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;
- Modos de trabalho *online* e *offline*;
- 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) no início da execução do serviço, com emissão de alertas ou bloqueio da execução do serviço;
- Auxílio de Navegação por GPS;
- Mapa eletrônico da cidade com condições de trânsito atualizadas em tempo real, pontos de interesse e rotas;
- Geração automática do endereço da localização do cliente a partir de posição do GPS (geocodificação reversa).

### Informações Gerais

- Utilização de plataformas de controles de suporte, controle de erros, abertura de chamados, desenvolvimento e deploy contínuo de versões (DevOps);
- Metodologia de desenvolvimento AGIL.

### Volumes

Início dos trabalhos: agosto de 2017

Total de Consumidores no Distrito Federal: 1.000.000

Ordens de Serviço processadas: 234.800

Ordens de Serviço atendidas em 2019: 174.600

Horas de Implantação da Plataforma (instalação / configuração): 3.440

Horas de Sustentação da Plataforma (suporte técnico, metodológico e de customização): 9.600

Quantidade de Turmas Treinadas: 15

Quantidade de usuários da solução:

Usuário Operacional: 130

Usuário Despachante: 10

Usuário Administrador: 3

Usuário Gestor: 16

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 Postgres 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, tendo sido coordenado 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.

---

Gustavo Alvares Santos

Diretor de Atendimento ao Cliente e Tecnologia da Informação

E-mail: [gustavo.alvares@ceb.com.br](mailto:gustavo.alvares@ceb.com.br)

Telefone: 3465-9603



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO ALVARES SANTOS - Matr.:0005764-9, Diretor(a) de Atendimento ao Cliente e Tecnologia da Informação**, em 12/05/2020, às 09:43, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
[acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)  
verificador= **39968571** código CRC= **66B916E4**.

---

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SIA - Área de Serviço Público, Lote "C", Bloco F - Bairro Zona Industrial - CEP 71215-902 - DF

3424-5318