

**PARECER:** 03 - Qualificação Técnica WFM

**CHAMADA PÚBLICA:** WFM 001/2023

**OBJETO:** Prospectar e pré-qualificar empresas para fornecimento de um Sistema WFM (Workforce Management) integrado ao sistemas legados da CELESC. O sistema WFM deve contemplar os seguintes macro módulos: Interface do Despachador, Engine de Despacho, Modulo de dados históricos e relatórios, um sistema de mobilidade. O fornecimento do sistema WFM deverá contemplar, ainda: (i) Serviço pelo uso do sistema WFM; (ii) Serviço de implantação do sistema; (iii) Serviço de Suporte e Manutenção do sistema; (iv) Treinamento e (v) Serviço de parametrização, customização e realização das integrações em especial com o ADMS, conforme Anexo II – Formulário de aderência à especificação técnica. A CELESC prefere que o sistema WFM seja fornecido como serviço (Saas).

## ANÁLISE TÉCNICA – QUALIFICAÇÃO

**PROPONENTE:**

- DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA.

**PARECER:** Desqualificar a proponente:

- DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA.

Por não atender as exigências do edital de Chamada Pública para Pré Qualificação de WFM 001/2023 referente ao item 3.4 em especial o subitem 3.4.1 no requisito 1-002 do Anexo 1 (Formulário de requisitos para Pré-qualificação de fornecimento de Sistema WFM), conforme detalhamos a seguir:

O fornecedor não atende o requisito 1-002 do Anexo 1.

O WFM deve possuir algoritmo de despacho automático para ordens de serviços geradas sob demanda, roteirizar serviços pré agendados em pacotes e considerar as condições do tráfego no despacho de serviços sob demanda.	1-002	Cumpre	<b>Qualificação Técnica</b> -16.Digitream Manual WEB V4.0.pdf -17.Digitream Manual MOBILE V4.0.pdf	Digitream tem um modulo que utiliza uma abordagem meta-heurística para otimizar a alocação de serviços em equipes considerando objetivos como menor percurso, sla e prioridade.
---	-------	--------	--	---

- 1) Não considera as condições do transito para despacho automático.
  - Declara em sua resposta que usa abordagem meta heurística para otimizar a alocação de serviços em equipes.
  - Também mostrou na Apresentação Dirigida realizada no dia 15/03/2023 que não considera as condições do transito em tempo real para roteirização e despacho de serviços.
- 2) Não possui despacho automático para serviços emergenciais conforme descrito na especificação detalhada.
  - O requisito 8-156 descreve explicitamente que o despacho automático pelo WFM inclui o assinalamento da equipe de campo ao serviço enviado para ADMS. O



fornecedor declarou que atende esse requisito com alteração futura. O que significa que sua funcionalidade de despacho automático, no que a Celesc descreve como tal, não está pronta e o fornecedor reconhece isso. Este entendimento é reforçado nas respostas de necessidade de alteração e futuro nos requisitos 8-155 e 15-053.

Portanto, conforme disposto no item 4.8.4 do edital, considerando que o objetivo da apresentação dirigida da pré-qualificação é comprovar que a solução apresentada pelo proponente atende os requisitos técnicos definidos em edital, a empresa DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA não atendeu as exigências do o subitem 3.4.1 no requisito 1-002 do Anexo 1: O WFM deve possuir **algoritmo de despacho automático para ordens de serviços** geradas sob demanda, roteirizar serviços pré agendados em pacotes e **considerar as condições do tráfego no despacho de serviços sob demanda**. Assim, comissão decide pela desclassificação da empresa DIGITRACK MOBILIDADE E TECNOLOGIA LTDA uma vez que a solução proposta não atende integralmente as condições estabelecidas neste edital

Florianópolis, 05 de junho de 2023.

---

Carlos Eduardo Marcussi Gomes  
Coordenador Geral da Comissão de Avaliação