

## 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, salas 404,405,406 Ed. Prime Business, Brasília – DF, CEP: 70070-120, está contratada desde 2020 pela EMPRESA BAIANA DE ÁGUAS E SANEAMENTO S.A - EMBASA, inscrita no CNPJ sob o N.º 13.504.675/0001-10, com sede em Salvador/BA na Avenida Luiz Viana Filho, 4ª Avenida, 420, Centro Administrativo da Bahia - CAB - CEP 41475-002, através do Contrato nº 460016921 e fornece a solução de gestão de equipes de campo Digiteam em ambiente produtivo desde janeiro de 2021.

Produto disponibilizado: Digiteam

Versão: 2.0

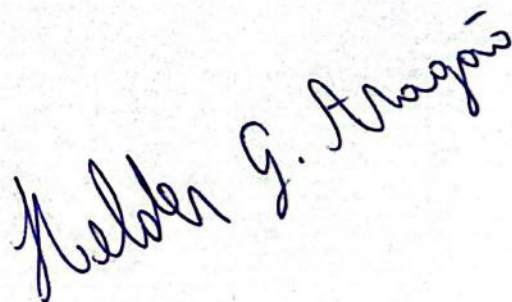
Fabricante: Digitrack Mobilidade e Tecnologia Ltda.

### Módulos:

- Backend com interface para despachantes, controladores e supervisores
- APIs
- iPaaS Digiteam (Módulo de Integrações)
- Módulo de Planejamento Otimizado e Despacho
- Modulo Analítico
- Aplicativo Móvel

Atestamos que a contratada prestou os serviços abaixo discriminados:

- Implantação da solução com parametrização da estrutura da organização, localidades, fluxos de execução em campo, formulários, política de planejamento, políticas de integração, definição de jornadas e unidades de trabalho, entre outros cadastros iniciais.
- Escopo de serviços Embasa:
  - Comerciais:
    - Suspensão de abastecimento de água;
    - Manutenção de Hidrômetro;
    - Restabelecimento de abastecimento de água;
    - Fiscalização;
    - Notificação de Débitos;
    - Ligação de água;
    - Ligação de esgoto
    - Outros comerciais





- Emergenciais:
  - Vazamento de água;
  - Vazamento de esgoto;
- Integração da solução com SCI e SAP-PM. Foi realizada do lado do Digiteam a comunicação para o SAP.
- Fornecimento da solução de gestão de serviços de campo, na modalidade de serviço SaaS (software as a service);
- Hospedagem da solução em ambiente de datacenter profissional da Amazon Web Service – AWS;
- Disponibilização da solução em ambientes de produção e homologação;
- Prestação de serviço de sustentação da solução;
- Prestação de serviço de suporte técnico 24x7.
- Prestação de serviço de consultoria com especificação e desenvolvimento de customizações para atender as necessidades específicas do negócio.
- Criação de painéis analíticos (dashboards) para acompanhamento da operação de gestão de serviços em campo;
- Treinamento de usuários (agentes de campo, despachantes, supervisores e gestores).
- Operação Assistida.

#### Detalhamento de Funcionalidades:

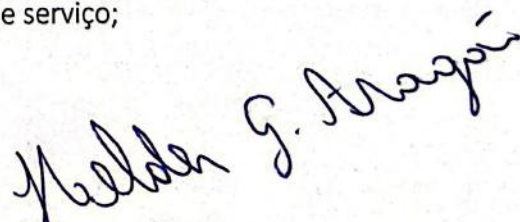
##### Solução Web (Backend)

- Autenticação de colaboradores por usuário e senha;
- Classificação de senhas fracas e fortes, durante o cadastramento e troca de senha na solução;
- Comunicação segura por SSL/HTTPS;
- 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;
- 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 habilidades (skill)
- Cadastramento e controle de materiais;

*Helber G. Araújo*



- 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 online e offline, campos de diversos tipos como listas de seleção, checklists, fotografias, mapa, audio, 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 de modelos de formulários eletrônicos;
- Segregação de uso dos modelos de formulários eletrônicos de acordo com perfis dos usuários;
- Chat, contendo: confirmação de entrega e leitura de mensagens, criação de grupos, envio de fotos, controle de status dos membros;
- Cadastramento de tipos de demandas (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, 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;
- Envio de SMS para consumidores, com link, informando do deslocamento da equipe, permitindo acompanhamento do deslocamento, ligação para central de atendimento e cancelamento do 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;
- 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 analíticos) 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 Móvel

- 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;
- Identificação e checklist de viaturas;
- 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,
- Controle de materiais utilizados em campo;
- 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;
- Auxílio de Navegação por GPS;

*Melhor J. Araújo*





- 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;

#### Volumetria:

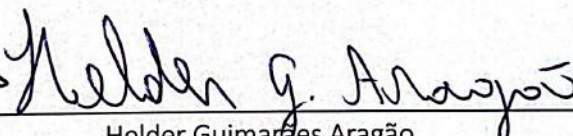
Quantidade de Ordens de Serviço: mais de 11.000 despachados/dia.

Quantidade de Equipes de Campo: mais de 600/dia.

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 indicadores requeridos, não constando em nossos arquivos até o momento nada que desabone a contratada.

Brasília-DF, 02 de fevereiro de 2023.

  
4º OFÍCIO  
Helder Guimarães Aragão  
Gestor do Setor de Sistemas Técnicos  
(71)33735214  
Helder.aragao@embasa.ba.gov.br

