

Ofício n.º 107/2018 - DG

Curitiba, 22 de fevereiro de 2018.

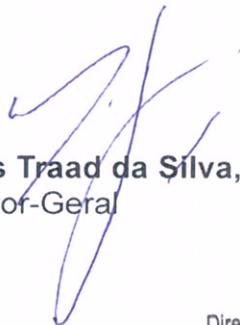
Assunto: Atestado de Qualificação Técnica emitido em favor de ABL System Consultoria e Informática Ltda

Senhor Secretário,

Por intermédio do Ofício n.º 585/2018 SEI - SEGPLAN, protocolado no Sistema Integrado de Documentos neste órgão sob o n.º 15.045.967-2, essa Secretaria solicitou informações/documentos acerca da prestação de serviços realizados pela empresa ABL System Consultoria e Informática Ltda.

Em atenção ao pleiteado, anexamos cópia do Memorando 59/2018/COOGI, elaborado pela Coordenadoria de Gestão da Informação deste Departamento, prestando esclarecimentos referentes aos serviços prestados pela empresa acima mencionada.

Atenciosamente,



**Marcos Elias Traad da Silva,**  
Diretor-Geral

Marco Aurelio Barbosa  
RG: 4.353.363-0  
Diretor de Tecnologia e Desenvolvimento

Excelentíssimo Senhor  
Joaquim Claudio Figueiredo Mesquita  
Secretário de Estado de Gestão e Planejamento – SEGPLAN-GO  
Praça Doutor Pedro Ludovico Teixeira 3 – Setor Central  
74003-010 – Goiania – Goiás

MEMORANDO: 59/ 2018 / COOGI

DATA: 15/02/2018

ORIGEM: COOGI

DESTINO: DTD

ASSUNTO: RESPOSTA PARECER ATESTADO CAPACIDADE TÉCNICA GOIÁS

O Departamento de Trânsito do Estado do Paraná, conforme é praxe e temporal, por solicitação da empresa ABL System Consultoria e Informática Ltda., CNPJ no 04.099.948/0001-05, emitiu o Atestado de Qualificação Técnica, mencionado no ofício 585/2018, estando o mesmo em total conformidade quanto aos fatos e condições ali apresentados.

Entretanto, contemplando a relação de cordialidade entre os órgãos de administração dos Estados do Paraná e Goiás, tecemos as seguintes consideração sobre o ofício em epígrafe.

A empresa ABL System contratada por este Detran/PR em 2013, por meio da concorrência pública 019/2012, vem demonstrando nos últimos 05 (cinco) anos um ótimo atendimento a esta autarquia, propondo soluções que vêm revolucionando o atendimento presencial deste departamento, por meio do uso de tecnologias. Algumas das atuais soluções foram decorrentes das tecnologias já aplicadas no projeto de atendimento, vindo a somar com todo este cenário de facilidades e evolução. Mensalmente, por meio da Solução Integrada de Atendimento, o Detran/PR realiza mais de 1 milhão de atendimentos. Atualmente a autarquia conta com 106 (cento e seis) unidades sob sua administração direta, distribuídas por todo Paraná.

O atestado de qualificação técnica, fornecido à empresa ABL System, foi emitido sob o prisma da atual solução em operação neste Detran/PR, levando em consideração as estruturas de autoatendimento, integrada com a solução de controle de atendimento presencial e atendimento humano.

**Sobre o item:**

1. **Gestão e gerenciamento de unidades de atendimento CIRETRAN, englobando a disponibilização de recursos de teleinformática e a administração geral de infraestrutura em imóveis cuja área mínima somada é superior a 20.000 m2 (vinte mil metros quadrados),** informamos que a empresa possui atualmente o total de 150 equipamentos de autoatendimento disponibilizados nas 106 unidades do Detran/PR, que somadas, ultrapassam o total de 20.000 m2 (vinte mil metros quadrados), conforme informado, visto que a sua Unidade de Atendimento Central, a 1ª Ciretran em Curitiba, já ultrapassa essa metragem quadrada. Nestes locais, a empresa é responsável por toda administração dos equipamentos, bem como todo monitoramento e a infraestrutura de processamento dos serviços.

**Sobre o item:**

2. **Gestão e gerenciamento em atendimento de multisserviços, englobando a prestação de serviços de recepção, informação, orientação e atendimento presencial e remoto, com quantidade mínima somada acima de 17.000 (dezessete mil) atendimento por dia,** informamos que o Detran/PR conta com todo gerenciamento dos atendimentos de multisserviços nos totens e sistema de gestão do atendimento presencial, como a contabilização por tipo de serviços, emissão

de senhas por período, tipos de serviços presenciais, tempo de atendimento e demais indicadores de acompanhamento, bem como os recursos humanos destinados à recepção e auxílio ao cidadão na execução dos serviços nos terminais de autoatendimento.

**Sobre o item:**

3. **Gestão e gerenciamento ou administração em atendimento de multisserviços com mais de 160 (cento e sessenta) serviços diferentes, sendo que a Unidade de Atendimento Central são realizados mais de 1.500 atendimentos por dia de 160 (cento e sessenta) serviços diferentes,** informamos que atualmente o Detran/PR conta com mais de 160 métodos com serviços diferentes, disponibilizados a empresa via web services, os quais são consumidos pela mesma para disponibilização em forma gráfica em todos os canais contratados. Com todo aparato tecnológico presente na sua Unidade de Atendimento Central, são contabilizados mais de 1.500 registros de atendimento diariamente, conforme informado.

**Sobre o item:**

4. **Desenvolvimento de projetos executivos, realização de layout, comunicação visual e sistemas de teleinformática, na implantação de serviços em mais de 7 (sete) unidades de atendimento CIRETRANS, cuja área é no mínimo de 3.000 m<sup>2</sup> (três mil metros quadrados),** informamos que a empresa é a responsável pela elaboração de todo layout dos equipamentos de teleinformática, presente nos 106 locais de atendimentos do Detran/PR, bem como posicionamento dos mesmos e comunicação visual sobre os serviços disponíveis, por meio de plotagens, placas informativas e qualquer outro recurso visual necessário.

**Sobre o item:**

5. **Implantação e operação de sistema de gerenciamento de atendimento, como o fornecimento de sistema (software) e equipamentos (hardware) que permitam ao gestor acessar os dados referentes ao desempenho operacional da cada Unidade de Atendimento, contemplando um conjunto de unidades sob a mesma administração com no mínimo 300 (trezentas) posições de atendimento presencial,** informamos que o Detran/PR supera o total de 300 (trezentas) posições de atendimento, somados os seus 106 (cento e seis) locais de atendimento. A empresa realiza o fornecimento de equipamentos e software de comunicação entre os totens de autoatendimento e o atendimento presencial, com capacidade de criação de setores tanto quanto necessários para implementação em todas as unidades do Detran/PR.

**Sobre o item:**

6. **Gestão de um conjunto de unidade sob a mesma administração, totalizando mais de 550 (quinhentos e cinquenta) colaboradores sendo que a Unidade Central de Atendimento, um mínimo de 100 (cem) colaboradores,** informamos que o Detran/PR supera este total de colaboradores, chegando ao total de 1.626 sob a mesma administração e 140 na sua Unidade Central de Atendimento.

**Sobre o item:**

7. **Implantação e elaboração de projeto executivo, gestão e operação de 03 (três) Unidades de Atendimentos, envolvendo atendimento presencial, com área superior a 1.000 m<sup>2</sup> (mil metros**

**quadrados) por unidade**, informamos que o Detran/PR possui 04 (quatro) unidades de atendimento, sendo 03 (três) na cidade de Curitiba e 01 (uma) na cidade de São José dos Pinhais, com sistema de controle de atendimento presencial, envolvendo software e hardware necessário para o pleno funcionamento, bem como integração aos seus terminais de autoatendimento, para emissão de senhas.

Nos termos da contratação original, em seu objetivo, estabelece a demanda de evolução da Solução Integrada de Atendimento ao Usuário ao longo do prazo de vigência do contrato, sendo a contratada compromissada em desenvolver, implementar, promover a evolução contínua dos serviços do objeto, bem como sua customização e aperfeiçoamento das funcionalidades desenvolvidas.

A evolução e ampliação da solução, pactuada nos diversos termos aditivos, foi promovida pela contratada, atendendo à todas as demandas solicitadas pelo Detran/PR, com presteza e atingindo os objetivos de forma clara, repercutindo diretamente na melhoria da qualidade dos serviços prestados à comunidade.

Entre os melhoramentos implementados pela contratada, citamos com destaque para a solução de atendimento e execução de serviços pelo call center, a plataforma de dispositivos móveis e meios de pagamento.

A plataforma de arrecadação implantada pela contratada, por solicitação do Detran/PR, possibilita ao cidadão, em um só momento, realizar o pagamento das taxas e impostos relacionados e obter os serviços sem a necessidade de deslocamento até a rede bancária credenciada.

Notadamente na região da Grande Curitiba, a gestão de atendimentos presenciais, visando o monitoramento e a melhoria contínua da qualidade do atendimento, permitiu entender a dinâmica das necessidades dos cidadãos que precisam dos serviços do Detran/PR, sendo uma ferramenta ativa no auxílio na tomada de atitudes administrativas que melhoraram a eficiência do atendimento ao público.

Concluimos então que na concorrência pública que originou o contrato 023/2013, o objeto original sofreu atualizações tecnológicas importantes e o desenvolvimento de funcionalidades mais específicas, tornando-o muito mais abrangente que o previsto originalmente.

O contrato e seus aditivos contemplam todos os serviços disponíveis na Solução Integrada de Atendimento ao Usuário, cuja gestão é realizada pelo Detran/PR em tempo real. Através de relatórios on-line, painéis ativos em TVs, indicadores da qualidade com notificação de não conformidades, demonstrativos de atendimentos presencial e call center, é possível verificar a qualquer momento o panorama do atendimento da entidade. O nível do serviço prestado é demonstrado a todo momento pela quantidade de atendimentos presencial e no call center, tempo médio de atendimento, tempo de espera e quantidade de atendentes disponíveis por setor, por serviços e por localidade.

O contrato da Solução Integrada de Atendimento ao Usuário contempla multisserviços em todas as unidades de atendimento do Detran/PR, incluindo a recepção ao cidadão, triagem, orientação e atendimento.

Dentro do escopo da Solução Integrada de Atendimento ao Usuário, como já citado, a empresa contratada desenvolveu projetos e layouts, incluindo a comunicação visual e orientação ao cidadão, presente nas unidades de atendimento do Detran/PR, que hoje seguem o mesmo padrão de recepção e atendimento ao público.

A Solução Integrada de Atendimento ao Usuário está em uso em todas as Ciretrans do estado do Paraná, sendo utilizada em todas as posições do atendimento pessoal do call center e em expansão para que sejam utilizados em todos os postos de atendimento ao público.

Como já reafirmamos, a Solução Integrada de Atendimento ao Usuário gerencia no seu sistema de atendimento sob a mesma administração os processos de atendimento aos usuários, que abrange pessoas, serviços, orientação e realização de serviços solicitados pelo usuário em todos os canais de atendimento oferecidos pelo Detran/PR.

A Solução Integrada de Atendimento ao Usuário hoje é fundamental para a administração do atendimento ao cidadão. Como por exemplo, nas Ciretrans de maior porte, pelo grande fluxo diário e contínuo de pessoas, são necessárias a disposição de informações precisas em tempo real, para tanto, em atendimento as estas demandas, foram implementadas soluções tecnológicas inovadoras, onde estão disponíveis além de pessoal capacitado para fornecer orientação e atendimento, também as ferramentas tecnológicas de análise da dinâmica do fluxo de pessoas e da demanda qualificada de serviços, ficando evidente que a metodologia implantada e os recursos de gestão e operação da Solução Integrada de Atendimento ao Usuário foram fundamentais para a qualidade de serviço atingida atualmente pelo Detran/PR, com um dos melhores índices de satisfação para este tipo de prestação de serviço no Brasil.

Por meio disto, esta COOGI, atual gestora do Contrato, visou dirimir quaisquer dúvidas sobre a veracidade do documento emitido, trazendo este explicativo e ficando à disposição para novos esclarecimentos necessários.

Curitiba, 15. / 02 / 2018.



**Rubens Thiago de Oliveira**

Coordenador de Gestão da Informação