



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

DESPACHO

Considerando a celebração do Contrato nº 15/2016, firmado entre a CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA e a empresa TELEFÔNICA BRASIL S/A, tendo como objeto a prestação de serviço de conexão dedicada à internet via fibra ótica.

Considerando a notificação de 19/04/2017, emitida por esta Casa, de aplicação da penalidade de advertência à contratada;

Considerando que, em 09/05/2017, a recorrente apresentou recurso da aplicação da penalidade, com as seguintes alegações:

“Diante da solicitação, esclarece-se que a contratada orientou, por telefone, por meio do Sr. Fernando Belinassi, acerca da abertura de chamados, tendo em vista dúvidas com relação aos acionamentos e escalonamento. Restou ajustado que, diante de qualquer dúvida ou dificuldade com relação a abertura dos chamados ou necessidade de reparos a contratante deve acionar a contratada de imediato, independente do horário. A contratada também encaminhou apresentação de todos os pontos de contatos para cada tipo de serviço e agendou uma reunião presencial no dia 17/05/2017 às 11h00min.”

“A decisão recorrida fundamentou a aplicação de advertência aduzindo “suporte ao serviço prestado, moroso, e a contratada, inerte quanto às suas responsabilidades de manter a normalidade do link fornecido”. A imputação de inércia contradiz o próprio relatório da decisão, que relata que a falha foi solucionada pela contratada. A imputação de morosidade, por sua vez, não é adequada aos fatos, tendo em vista que a



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

contratada adotou todas as medidas cabíveis para solucionar o problema, demonstrando-se inadequada a conclusão acerca da sua conduta.”

Considerando que, ao receber o recurso, em 09/05/2017, esta Edilidade aguardou a realização da reunião agendada para 17/05/2017, proposta pela própria contratada, cujo tema seria a melhoria das formas de comunicação com a Telefônica.

Considerando que a reunião não ocorreu devido ao não-comparecimento da empresa, sem quaisquer justificativas, evidenciando novamente falha no atendimento ao cliente.

Considerando que a aplicação de advertência imputou inércia à contratada pelo descumprimento do item 2.2 do Termo de Referência – Anexo II do edital do Pregão n.º 27/2016 (parte integrante do Contrato n.º 15/2016), ao não detectar o problema ocorrido no serviço prestado à Câmara e, dessa forma, não agir de forma pró-ativa em relação ao gerenciamento do link e não manter a normalidade deste:

*“2.22 Gerenciar o link de acesso à Internet de forma **pró-ativa**, comunicando ao Diretor da Divisão de Informática qualquer anormalidade e/ou indício de problemas e prestar os esclarecimentos necessários.” (grifo nosso)*

Considerando que a aplicação de advertência imputou morosidade à contratada pelo descumprimento do item 2.23 do Termo de Referência – Anexo II do edital do Pregão n.º 27/2016, tendo em vista terem transcorridos 18 (dezoito) horas entre o primeiro chamado até o retorno do acesso à Internet:

*2.23 Corrigir qualquer anormalidade no link, restaurando seu funcionamento normal, **no prazo máximo de 04 (quatro) horas**,*





CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

contado da abertura do chamado ou da comunicação do problema.” (grifo nosso)

Considerando que as alegações apresentadas pela notificada em 09/05/2017 não justificaram o descumprimento de condições contratuais que motivou a aplicação da penalidade, nem apresentaram soluções para as ocorrências, bem como que a contratada não compareceu à reunião que trataria dos meios de contato entre contratante e contratada, é que:

Fica aplicada a penalidade de ADVERTÊNCIA à contratada TELEFÔNICA BRASIL S/A, por motivos já apresentados.

Sorocaba, 18 de maio de 2017.


RODRIGO MAGANHATO
Presidente
Câmara Municipal de Sorocaba

