

**NOTIFICAÇÃO EXTRAJUDICIAL Nº15/2023.**

**À Ilmo. Sr.**

**BETHA SISTEMAS LTDA** com sede á Rua João Pessoa, nº 134, 1º andar, Bairro: Centro, na cidade de Criciúma/SC, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 00.456.865/0001-67 e Inscrição Estadual nº 253.086.027, representada neste ato pelo procurador Sr. **VALCEMIR CAMPOS PONCIANO**, portador do CNPF/MF nº 951.016.409-72 e do CI.RG nº 3.377.774 SSP/SC.

Prezado Senhor,

Vimos pela presente, NOTIFICÁ-LO, para que tome providências no sentido do atendimento técnico oriundo do processo licitatório do **PREGÃO PRESENCIAL Nº 082/20219 -PROCESSO Nº 150/2019 – Objeto:** Contratação de empresa especializada em licenciamento de uso de aplicativos para provimento de software de Gestão Educacional Pública, contemplando serviços de migração, implantação, treinamento inicial, treinamento reforço e serviços de suporte técnico quando solicitados e serviços de manutenção legal e corretiva dos aplicativos implantados, conforme especificações e demais condições constantes no Edital, no Termo de Referência e demais Anexos, o qual a Vossa empresa foi contratada através do Contrato administrativo nº11/2020, por esse Município, em 13 de fevereiro de 2020.

Relata-se a falta de atendimento do suporte técnico e quando se presta, o atendimento é inadequado, tornando-se incompatível com o que foi contratado, pois trata-se de prestação de serviço pelo qual recebe dinheiro público de forma correta e ajustada mês a mês, porém o serviço entregue causa total descontentamento dos usuários do sistema.

Em uma breve análise sobre relatório de chamados é possível observar um número significativo de chamados abertos, de situações críticas, que até o momento, permanecem sem resolução adequada, inclusive períodos superiores **há dois anos** que debateremos a seguir. Esta situação está causando sérios transtornos para nossa Municipalidade e minando nossa confiança na eficácia de seu serviço de suporte.

Pelo qual exponho o seguinte:

A maneira como a empresa lida com os chamados têm um impacto direto na nossa reputação e no serviço público que deveria ser prestado com eficiência, pois este são uns dos princípios da administração pública. A persistência de chamados sem resolução prejudica nossa confiança e levanta questões sobre a capacidade de sua empresa de cumprir suas promessas e compromissos, e a nossa em solucionar problemas nos processos internos. Isso tem o potencial de manchar a reputação da empresa no mercado, prejudicando não apenas nossa gestão pública, mas também a reputação de sua empresa e a sua idoneidade para licitar e contratar com a administração pública.

A acumulação de chamados sem resposta, com solução ineficiente demorada também está causando ineficiência operacional em nosso sistema educacional. Nossos servidores precisam alocar tempo e recursos consideráveis para lidar com problemas não resolvidos, muitas vezes nos levando a fazer uso de outras ferramentas ou métodos, que não o seu sistema, o que afeta negativamente nossa produtividade e custos.

Quando abrimos chamados, esperamos não apenas solucionar nossos problemas imediatos, mas também fornecer feedback que pode ajudar a melhorar seus produtos e serviços. No entanto, se a maioria dos chamados permanecer em aberto, ou com solução ineficiente, nossa contribuição se perde e sua empresa perde a oportunidade de aprimorar sua presteza.

Diante do exposto, segue um apanhado de chamados sem solução, aos quais demandam solução o mais breve possível:

Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-133587	Migração incompleta do sistema EVN para o sistema Betha	Ivette Longo Fonseca De Siqueira	18818h49m	PENDENTE

Descrição :

A/C Vanessa - Filial Bom dia! Conforme chamado aberto em março ( FRSSC - 120848 ) e fechado em junho, sem solução, solicitamos com urgência os dados das avaliações descritivas tanto da Educação Infantil como dos alunos de 1º e 2º ano dos anos anteriores, visto não

constar no banco de dados do Betha. Atenciosamente.				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-168694	AEE	Francieli Machado	8881h45m	PENDENTE
Descrição :				
Bom dia Segue as solicitações da Coordenadora de AEE com relação as matriculas dessas turmas. Configuração por aluno, quando selecionar a criança teria acesso dos seguintes dados individualmente: Horário que frequenta avaliação descritivas Plano de ação/ Plano de aula individual observações do aluno com possibilidades de anexar atividades/imagens e fotos				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-120848	Avaliação descritivas dos anos anteriores	Ivette Longo Fonseca De Siqueira	2353h9m	FECHADO(IGNORADO)
Descrição :				
Avaliação descritivas dos anos anteriores, Conforme verificado nos cadastro dos alunos, não foi realizado a importação de todas as informações de avaliação: 1 . Avaliação descritiva dos alunos, Favor realizar o envio das mesmas.				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-203508	Histórico unificado	Francieli Machado	2186h43m	EM ANDAMENTO
Descrição :				
Ao emitir o Histórico Escolar Unificado por Turma/Aluno - Oficial, não está emitindo para alunos da educação infantil;				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-203000	Relatório do Percentual de Frequência dos alunos-	Rafael Roberto Da Silva	2379h35m	em andamento
Descrição :				
A cliente solicita de um relatório que imprime o nome dos alunos, o total de faltas e o percentual de frequência de cada e que seja gerado por Trimestre.				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-204020	Relatório do	Francieli Ma-	1899h32m	em andamento

	Percentual de Frequência dos alunos-	chado		
Descrição :				
A cliente solicita de um relatório que imprime o nome dos alunos, o total de faltas e o percentual de frequência de cada e que seja gerado por Trimestre.				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-207451	Aluno com situação cursando 2019	Rafael Roberto da Silva	239h21m	Pendente
Descrição :				
Descrição O aluno Guilherme Kauan Milani, está com a situação cursando em 2019, por causa disso não consigo emitir o histórico do mesmo, aguardo solução com urgência!				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-207480	Aluno Cursando 2017 Leonardo Vinicius Gibson Martinelli	Rafael Roberto da Silva	234h59m	Pendente
Descrição :				
.Descrição O aluno Leonardo Vinicius Gibson Martinelli consta como cursando em 2017, preciso da regularização do histórico para fazer a emissão, pois temos prazo legal para a entrega do mesmo. fico no aguardo com extrema urgência.				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-205673	Alunos cursando em anos anteriores	Ana Paula Souza De Oliveira Mattoso	1175h19m	Pendente
Descrição :				
Bom dia, por gentileza verificar a aluna cursando em anos anteriores, conforme anexo. 5 ano C Adrielly Camilly Pekocz Vieira No aguardo Grata				
Identificação:				
Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-207337	Inconsistência no cálculo da média com ponto extra	Ivette Longo Fonseca Siqueira	331h42m	Pendente
Descrição :				

O sistema está somando a nota do ponto extra junto com as notas dos Instrumentos de Avaliação e adicionando o instrumento do ponto extra na quantidade de instrumentos para o cálculo da Média.

Exemplo: aluno Atilas Pedro Caetano da Silva, da turma 6º Ano A, da professora Fernanda Aparecida Rodrigues dos Santos Tesluk, do estabelecimento Escola Municipal Euclides Emídio da Silva, do ano letivo 2023. O aluno tem no 4º Bimestre os seguintes Instrumentos de Avaliação:

- Avaliação referente aos sistemas terrestres até o relevo (Instrumento de avaliação).  
Nota: 3,7
  - Recuperação referente aos sistemas terrestres até o relevo (Recuperação Paralela). Nota: 0,0
- AV2 (Instrumento de avaliação). Nota: 4,0
  - REC2 (Recuperação Paralela). Nota: 3,7
- Bônus (Nota complementar/Ponto extra). Nota: 0,1

As notas do aluno ficou assim:

$$4,0 + 3,7 = 7,7$$

$$7,7 / 2 = 3,85 > 3,9$$

$$3,9 + 0,01 = 4,0$$

- Portanto, a Média do 4º Bimestre é 4,0. Entretanto, o sistema está calculando a Média sendo 2,6.

Identificação:

Nº CHAMADO	TÍTULO	SOLICITANTE	DURAÇÃO	STATUS
FRSSC-207201	Rotina de Backup Banco de Dados	Cleberson Ezequias Barboza	481h	PENDENTE

Descrição :

Preciso de acesso ao Banco de Dados para implementar uma rotina de backup.

Em resumo, a situação atual de chamados abertos sem resposta está causando transtornos significativos. Estamos questionando a importância de abrir chamados se eles poderão ou não ser atendidos de forma satisfatória, ou sequer serão solucionados, inclusive que conste que a solução de alguns está relacionada ao cumprimento de leis e normas vigentes.

Dessa forma nossa expectativa é que a empresa aja prontamente para abordar essa questão e restaurar a confiança em seu suporte técnico. Espero que nossa preocupação seja tratada com a seriedade que merece e que medidas sejam tomadas para melhorar o processo de atendimento de chamados em nosso benefício mútuo.

Além disso, ocorrem muitas lacunas de entendimento contratual por parte da empresa, sendo que além do valor mensal recebido, atribui a maioria dos trabalhos “sob demanda variável” cobrando muitos serviços de simples ajustes em horas técnicas. Outra situação é o entendimento não pacificado sobre a diferença de “melhoria e customização”. Em uma breve pesquisa foi fácil identificar o significado, ou seja:

#### **Significado de Melhoria**

Melhoramento; mudança com o intuito de melhorar alguma coisa; alteração para tornar algo melhor: melhoria no ensino. Benfeitoria; reparação que se faz para reparar uma construção, tornando-a melhor: essa casa precisa de melhorias. [...]. Superioridade; vantagem que se tem sobre outra coisa ou pessoa. Etimologia (origem da palavra **melhoria**). Melhor + ia.

#### **Sinônimos de Melhoria**

Melhoria é sinônimo de: promoção, superioridade, vantagem, aumento, avanço, benefício, adiantamento, benfeitoria

**Customização** é o ato de tornar algo personalizado, com qualidades e características pessoais, próprias. A customização consiste em uma modificação ou criação de alguma coisa de acordo com preferências ou especificações pessoais. **Customizar** é alterar alguma coisa segundo o seu gosto pessoal. **A palavra customização é empregada no sentido de personalização, adaptação, adequação. Customizar é modificar, adaptar ou personalizar algo de modo a adequá-lo ao seu gosto ou as suas necessidades.**

Portanto requer-se planilha identificando quais são os serviços que englobam o pagamento mensal, e apresente justificativas de porque os serviços de melhorias não estão sendo cumpridos, e do porque que a maioria dos serviços são impostos como demanda variável.

Razões pelas quais, pugna-se pela soluções dos problemas apresentados através dos chamados e aqui solicitado, **posto, repita-se, a inadequação da prestação dos serviços, o descaso no atendimento**. Considerando a luz das cláusulas edilícias:

### **CLÁUSULA TERCEIRA: DO PRAZO**

1.1. O contrato terá início imediato à assinatura, e término condicionado a 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado nos termos do artigo 57, da lei 8.666/93.

1.1.1. Os serviços serão realizados nos seguintes prazos: (grifo nosso).

[...]

1.1.2. Implantação (**Configuração, customização**, migração de informações e habilitação do sistema para uso): 60 (sessenta) dias corridos, contado a partir da data de conclusão de fornecimento das licenças de uso dos sistemas e suas instalações;

1.1.3. Treinamento e acompanhamento operacional: 60 (sessenta) dias corridos, contado a partir da data de conclusão de fornecimento das licenças de uso dos sistemas e suas instalações; (grifo nosso).

1.1.4. Suporte Técnico: início imediato, contado à partir da data de conclusão da instalação dos sistemas; (grifo nosso).

1.2. **Customizações e consultorias:**

1.2.1. **Por atendimento técnico local, deslocamento técnico: atendimento ao chamado no prazo de 03 (três) dias úteis com prazo de diagnóstico e conclusão variável conforme complexidade da solicitação; (grifo nosso).**

**Por atendimento via conexão remota:** atendimento imediato, com prazo de diagnóstico e conclusão variável conforme complexidade da solicitação. (grifo nosso).

[...]

### **CLÁUSULA SÉTIMA: DAS RESPONSABILIDADES**

7.1. [...] CONTRATADA obriga-se ainda a: **Executar o serviço, obedecendo às especificações, aos itens, aos subitens, aos elementos, às condições gerais e específicas deste Contrato, às disposições da legislação em vigor, bem como aos detalhes e instruções fornecidos; (grifo nosso).**

[...]

7.6.3. Arcar com todas as despesas inerentes a execução do objeto deste Contrato; (grifo nosso).

[...]

7.6.7. **Atender satisfatoriamente e em consonância com as regras do Edital, o objeto deste Contrato;**

7.6.8. **Cumprir rigorosamente os prazos estipulados neste Contrato;**

7.6.9. Dar garantias e manter os prazos ajustados no Edital;

**7.6.10. Reparar, corrigir, substituir, remover às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto da contratação em que se verificarem defeitos ou incorreções;** (grifo nosso).

[...]

**7.6.12. Refazer sem qualquer ônus para a Contratante, os trabalhos executados deficientemente ou em desacordo com as instruções emanadas do setor fiscalizador da mesma. As indicações de procedimentos serão formalizadas com antecedência;** (grifo nosso).

**7.6.13. Garantir o funcionamento dos sistemas de Gestão Pública Municipal em todos os locais contratados e de acordo com os requisitos especificados no Edital e em seus anexos, a partir da aceitação final pela Contratante, até o término do contrato.** (grifo nosso).

**7.6.14. Permitir a servidor designado pela Administração o acesso a todo banco de dados e programas mantidos em datacenter, para que este possa realizar download sempre que necessário.**

[...]

**7.6.16. Manter o(s) servidor(es) da CONTRATANTE, encarregado(s) de acompanhar os trabalhos, a par do andamento do projeto, prestando-lhe(s) as informações necessárias;**

**7.6.17. Desenvolver todas as atividades constantes no presente edital, bem como seguir as especificações funcionais do mesmo;**

[...]

**7.6.19. Após a rescisão do contrato, fornecer backup e a senha de acesso completo ao banco de dados;**

[...]

**7.6.21. Efetuar garantia de atualização legal, atualização tecnológica e suporte técnico pelo período de vigência contratual.**

As previsões legais de descumprimento estão previstas nas cláusulas de responsabilidades, portanto motivo já há para aplicações de sanções administrativas, previstas em contrato administrativo, *in verbis*:

## **CLÁUSULA NONA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**9.1. Pelo atraso e inexecução total ou parcial deste contrato, a CONTRATADA sujeitar-se-á às seguintes sanções:**

**9.1.1.** Advertência escrita, com o intuito de registrar o comportamento inadequado do licitante e/ou CONTRATADA;

**9.1.2.** Multa, pela inexecução contratual, inclusive por atraso injustificado na execução do contrato, sendo graduada de acordo com a gravidade da infração, obedecidos os seguintes limites:

**a)** 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, devidamente atualizado, sem prejuízo das demais cominações aplicáveis, na recusa injustificada da licitante vencedora em assinar o contrato, após regularmente convocada, caracterizando inexecução total das obrigações acordadas;

**b)** 10% (dez por cento), calculada sobre o valor total da contratação, nos casos de anulação do contrato por culpa da CONTRATADA.

**c)** 0,33% (trinta e três décimos por cento) ao dia, até o trigésimo dia de atraso, sobre o valor da etapa do serviço não realizado;

**d)** 0,66% (sessenta e seis décimos por cento) sobre o valor da etapa do serviço não realizado, por cada dia subsequente ao trigésimo;

**9.1.2.1.** A multa, não impede que a Administração rescinda unilateralmente o contrato e aplique as demais sanções previstas na lei;

**9.1.2.2.** A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada da garantia da CONTRATADA faltosa;

**9.1.2.3.** Se o valor da multa exceder ao da garantia prestada, além da perda desta, a CONTRATADA responderá pela sua diferença, que será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração ou, ainda, se for o caso, cobrada judicialmente;

**9.1.2.4.** Não tendo sido prestada a garantia, à Administração se reserva o direito de descontar diretamente do pagamento devido à CONTRATADA o valor de qualquer multa porventura imposta, ou, ainda, se for o caso, cobrar judicialmente;

**9.1.2.5.** As multas previstas não têm caráter compensatório e o seu pagamento não eximirá a CONTRATADA da responsabilidade por perdas e danos decorrentes das infrações cometidas.

**9.1.3.** Suspensão, sem prejuízo das demais cominações legais e contratuais, ficando impedida de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e suspenso do Cadastro de Fornecedores do Município de Itapoá, pelo prazo de 02 (dois) anos, na hipótese de:

**a)** Deixar de apresentar os documentos discriminados no Edital, tendo declarado que cumpria os requisitos de habilitação;

**b)** Apresentar documentação falsa para participar no certame, conforme registro em ata, ou demonstrado em procedimento administrativo, mesmo que posterior ao encerramento do certame;

**c)** Retardar a execução do certame por conduta reprovável da licitante, registrado em ata;

**d)** Não manter a proposta após a adjudicação;

**e)** Comportar-se de modo inidôneo durante a realização do certame, registrado em ata;

f) Cometer fraude fiscal demonstrada durante ou após a realização do certame;

g) Fraudar a execução do contrato;

h) Descumprir as obrigações decorrentes do contrato.

**9.1.4.** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a Prefeitura Municipal de Itapoá, que será concedida quando o CONTRATADA ressarcir-la pelos prejuízos resultantes da infração e depois de decorridos 2 (dois) anos no caso de aplicação de suspensão.

**9.2.** Na aplicação das penalidades previstas neste instrumento a Administração considerará, motivadamente, a gravidade da falta, seus efeitos, bem como os antecedentes da licitante ou CONTRATADA, graduando-as e podendo deixar de aplicá-las, se admitidas justificativas da licitante ou CONTRATADA, nos termos do que dispõe o art. 87, caput, da Lei Federal nº 8.666/93.

**9.3.** As penalidades aplicadas serão registradas no cadastro da empresa.

**9.4.** A recusa do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido o impede de participar de novas licitações pelo prazo mínimo de 12 (doze) meses junto a este Município, sem prejuízo das penalidades previstas em Lei.

**9.5.** O contrato poderá ser rescindido, unilateralmente, atendida a conveniência administrativa.

**9.6.** A critério do Município de Itapoá caberá rescisão do contrato, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial quando a CONTRATADA:

a) Não cumprir quaisquer das obrigações contratuais, ou;

b) Transferir o contrato a terceiros, no todo ou em parte, sem autorização do Município, ou;

c) Incidir em outros motivos previstos no art. 78 da Lei 8.666/93.

Desse modo, postula-se a presente notificação da empresa, **para que no prazo de 3 (três) dias, providencie os faltantes e as falhas no atendimento técnico, ou apresente contrarrazão.**

**Finalmente se mantida a inexecução total ou parcial do contrato, poderá ainda ser aplicadas penalidades dos artigos 66, 86 e 87, IV, da Lei n.º 8.666/93, e abertura imediata de processo administrativo disciplinar.**



**Prefeitura de Itapoá**  
**Secretaria de Educação**

**Registre-se, publique-se e intime-se.**

**Itapoá, 17 de novembro de 2023.**

**MUNICÍPIO DE ITAPOÁ/SC**  
**ELASIO FRISANCO**  
**Diretor administrativo de Educação**  
**(Fiscal do Contrato)**

**MUNICÍPIO DE ITAPOÁ/SC**  
**SANDRA REGINA FERNANDES DA SILVA**  
**SECRETÁRIA DE EDUCAÇÃO**