Tivit aponta oscilação de energia como causa de falha da Eletropaulo

Companhia de TI foi apontada como responsável por queda no atendimento do call center da distribuidora

Carolina Pereira
cpereira@brasileconomico.com.br

Cinco dias após a Eletropaulo indicar a Tivit como responsável por problemas no call center da distribuidora na última quinta-feira, a fornecedora de serviços de TI devolveu a resposta e apontou uma "oscilação no fornecimento de energia da rede pública, além de falha nos sistemas" como responsáveis pelo problema na última semana. "O Data Center Transamérica sofreu uma indisponibilidade parcial de energia de 6 minutos, acarretando impactos diversos em nossa operação", diz a companhia em comunicado. A empresa responsável pela distribuição de energia na cidade de São Paulo é a própria Eletropaulo.

A falha da Tivit não impactou apenas na Eletropaulo. Outro cliente, a Net, afirmou que a empresa, fornecedora de data center da operadora, "teve problemas na prestação de serviço, afetando o fornecimento de banda larga e telefonia da empresa em alguns pontos na cidade de São Paulo na quinta-feira".

Enquanto as fornecedoras de serviços buscam apontar culpados pelas oscilações no atendimento, os casos repercutiram em diversos veículos de comunicação. Em um deles, a Band News FM, um dos executivos da Eletropaulo apontou, ao vivo, a Tivit como culpada pelos problemas no call center da distribuidora em entrevista concedida na segunda-feira.

Net também teve serviço afetado pela Tivit, segundo a operadora

Joel Silva/Folhapress

Chuvas continuam causando quedas de árvores e falhas em serviços em São Paulo nos últimos dias

Especialistas em imagem divergem quanto ao potencial de impacto nos negócios da Tivit, que atua basicamente atendendo clientes do mercado corporativo.

"Nestes casos a decisão dos clientes se baseia em critérios técnicos e racionais. O peso da marca existe, mas não é como nas empresas que atuam com o consumidor final", avalia Marcelo Pontes, professor da ESPM. "O prejuízo maior é da Eletropaulo e Net, que são cobradas pelo consumidor", afirma.

Por outro lado, Marcos Hiller, coordenador do MBA em marketing da Trevisan Escola de Negócios, afirma que o episódio deixa sim "um arranhão no currículo da Tivit", mas que é difícil mensurar se isso trará impacto para os negócios da companhia. "Não dá para afirmar que por causa disso a empresa vai perder negócios."

A Tivit, que é brasileira, atua em três áreas de negócios: infraestrutura de TI, aplicativos e BPO (Business Process Outsourcing) e presta serviços para o mercado corporativo. ■

Fonte: Brasil Econômico, São Paulo, 20 fev. 2013, Empresas, p. 18.