



Câmara Municipal de Ilha Comprida

Gabinete do Vereador **José Roberto Venâncio de Souza**

  /Roberto.Frajola  robertofrajola@hotmail.com

REQUERIMENTO Nº ____/2019

Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Ilha Comprida

Considerando que os serviços de telefonia e acesso à internet móvel nas imediações do Balneário Viaregio, simplesmente não existem;

Considerando que geograficamente àquela localidade fica entre duas torres que fornecem os respectivos serviços, porém, não usufruem dos mesmos;

Considerando a reunião realizada entre representante da Vivo e parte da população residente nas imediações do Balneário Viaregio (ata anexo);

Considerando que, segundo os dados do Sistema Municipal de Saúde de Ilha Comprida, naquela localidade estão cadastrados **1200 usuários** no Posto de Saúde da Família daquela região;

Considerando que no site institucional da Agencia Nacional de Telecomunicações (ANATEL), a informação é de que há **intensidade máxima de sinal** da operadora VIVO S/A em Ilha Comprida, o que não corresponde com a verdade dos fatos;

Considerando que conforme informações oficiais, a torre mais próxima do núcleo de moradores mencionados é de **12.240 metros**;

Considerando que pela distância do Pronto Atendimento Municipal e do Posto de Polícia Militar, a falta de telefonia impede, por exemplo, que se chame uma ambulância ou uma viatura da Polícia Militar;

Considerando que é público e notório que as constantes quedas no sinal de telefonia e dificuldade de acessar a internet têm sido recorrentes em nossa cidade, ferindo o direito do consumidor, conforme parágrafo 2º do artigo 20 do Código de Defesa do Consumidor:

Art. 20...



Câmara Municipal de Ilha Comprida

Gabinete do Vereador **José Roberto Venâncio de Souza**

  /Roberto.Frajola  robertofrajola@hotmail.com

...

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Dessa forma, não é justo a população pagar por um serviço que não vem sendo prestado da maneira correta.

Assim, diante do exposto, **REQUEIRO**, nas formalidades regimentais, ouvindo o douto e soberano plenário, que se aprovado for, oficie-se a empresa de telefonia VIVO S/A, para que informe:

1. Qual o motivo de não fornecer serviços de telefonia e internet móvel na região das coordenadas **24°49'13.9"S 47°41'49.8"W**, situada no município de Ilha Comprida?
2. Há a possibilidade de instalação de uma nova torre que proporcione os respectivos serviços?
3. Há alguma solução tecnológica que amplie o sinal dos serviços de telefonia e internet móvel, utilizando a estrutura já existente em nosso município (segue anexo relação de torres e distancia da localidade a ser atendida)?

Plenário dos Emancipadores, 26 de agosto de 2019,

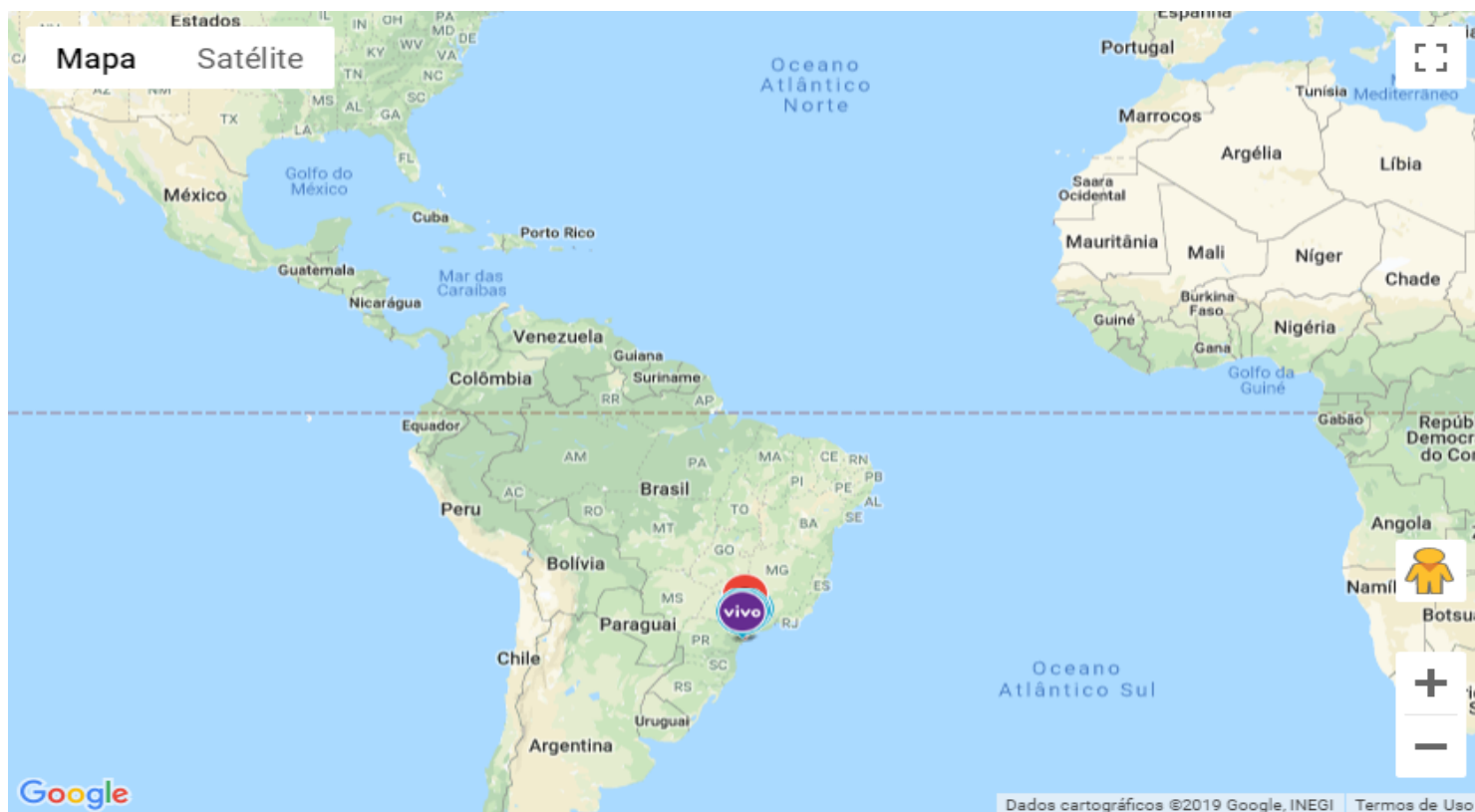
JOSÉ ROBERTO VENÂNCIO DE SOUZA

Vereador – PPS

Cobertura Celular

Endereço: Av. Adelaide, n167 Ilha Comprida - SP 11925-000

Coordenadas geográficas: -24.842741, -47.687283



Atenção! Este ponto encontra-se a 12240 metros de distância da torre mais próxima. Se estiver experimentando problemas de sinal, pode ser em razão de obstáculos construtivos ou de características de relevo entre a torre e o telefone.

Para resolver eventuais problemas de sinal, recomenda-se o uso de um Kit Amplificador Celular. Maiores informações em www.neger.net.br ou através do 0800 887 0868.

Operadoras Seleccionadas: VIVO

Tecnologias Seleccionadas: TODAS

	Operadora	Latitude	Longitude	Distância	Azimute
	VIVO	-24.897000	-47.792800	12.240	-119.43
	VIVO	-24.893000	-47.798806	12.570	-116.31
	VIVO	-24.746111	-47.551667	17.396	52.05
	VIVO	-24.706389	-47.557222	20.028	41.08
	VIVO	-24.709444	-47.875000	24.050	-52.16
	VIVO	-24.696389	-47.463056	27.876	54.49
	VIVO	-25.010597	-47.934347	31.121	-126.74
	VIVO	-25.010597	-47.934347	31.121	-126.74

Relatório Gerado em 26/08/2019 via www.coberturacelular.com.br



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

ATA DE REUNIÃO - VIVO

1 Aos trinta dias do mês de Abril de dois mil e dezenove, às nove horas,
2 na Câmara Municipal de Ilha Comprida, situado na Av. Beira Mar,
3 11476 – Icaraí, em Ilha Comprida, em atendimento ao Requerimento nº
4 42/2019 de convocação reuniram-se os Vereadores, Fábio Tonon,
5 Fabiano Pereira, José Roberto Venâncio de Souza, Andressa Marques
6 Moreira Ceroni e a representante da VIVO Sra. Patrícia com a
7 seguinte pauta: “Solucionar os problemas referentes aos serviços
8 telefonia prestados pela VIVO”; o Vereador Fabiano da Silva Pereira
9 abre a reunião e passa a palavra ao Vereador Jose Roberto Venâncio
10 de Souza que se apresenta e agradece a presença de todos,
11 posteriormente, declara que poucos momentos antes, conversava com
12 a Patrícia, sobre o modelo de política atualmente adotado por ele,
13 sendo que neste, ele busca trazer a população para participar das
14 discussões, em seguida comenta que durante essa conversa, Patrícia
15 declarou que não estava esperando que a reunião fosse aberta, e ele
16 pensa que por conta disso ela pode não ter trazido todas as
17 informações que serão necessárias, porém declara que há um
18 compromisso de que ao final da reunião as informações discutidas
19 serão levadas e respondidas pela VIVO, após o Vereador explica que a
20 Patricia Fernandes Lemos Lara é da área institucional, sendo assim é
21 ela que entra em contato com os Vereadores ou com o Prefeito por
22 exemplo, porém apesar disso o Vereador entende que qualquer
23 questionamento que ele fizesse não seria o mesmo que a população
24 que está de fato passando a dificuldade, e que ao final da reunião, será
25 lavrada a ata que será enviada para a VIVO, e os questionamentos que
26 não forem respondidos durante a reunião, serão respondidos através
27 desse documento, sendo que, no futuro, haverá a possibilidade de
28 trazer responsáveis por outras áreas da VIVO para tratar de assuntos
29 específicos, após reiterar que essa foi a melhor maneira de conduzir a
30 reunião encontrada pelos Vereadores após esses breves
31 esclarecimentos o Sr Vereador passa a palavra a Sra. Patricia
32 Fernandes Lemos Lara perguntando de que forma ela prosseguirá a
33 reunião; com a palavra a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara se
34 apresenta e esclarece que como ela não tem acesso as informações
35 necessárias para responder questionamentos individuais (sobre um
36 cpf, uma conta, um endereço, etc.) seu receio é de que a população se
37 frustre com o fato dela não poder responder ao questionamento, sendo
38 assim, ela declara que seu compromisso hoje é mostrar que os
39 Vereadores estão preocupados em atendê-los, além disso, ela diz que



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

os presentes devem ter em mente que ela não será capaz de resolver os problemas imediatamente, sempre que a VIVO é questionada, ela tenta responder no curto prazo, porem se isso não for possível, ainda que no longo prazo, a VIVO responderá 100% dos casos, porém isto não significa que todas as respostas serão positivas, então eventualmente poderá ocorrer de um bairro que não tem atendimento, permanecer sem aquele atendimento porem de qualquer forma isso é formalizado, após isso, complementa dizendo que não havia necessidade da reunião se dar dessa forma, pois existe um canal aberto da VIVO em que eles respondem cem por cento, em seguida ela declara que a VIVO vê um compromisso com a cidade da mesma forma que com os municípios vizinhos, de atender da melhor forma, porém infelizmente, não é possível atender a todos com a mesma qualidade, porque nem todos os serviços possuem disponibilidade, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara esclarece que recebeu informações de que houve melhoramento no serviço 4G em algumas torres de telefonia móvel na cidade, porém só ocorreu melhoria nas torres já instaladas, pois onde não há torres instaladas, existem restrições atualmente com relação urbanismo, tráfego aéreo, pleitos de munícipes que tem algum constrangimento de ter uma torre no imóvel ao lado, ela explica que no passado não haviam essas limitações, se tinha dinheiro e expectativa de clientes, instalava-se uma torre de telefonia móvel, porém hoje já não funciona dessa forma, mesmo tendo dinheiro e expectativa de cliente, em muitos casos a VIVO não consegue instalar, e que dessa forma a VIVO também é vítima, pois ela é beneficiada quando possui mais clientes, e dessa forma tem interesse em atender o maior número de cliente possível, porém nem sempre existe a possibilidade de fazer isso, ela declara que a tecnologia fixa, ou seja o telefone voz, está cada vez mais partindo para o obsoleto, ou seja, poucas pessoas utilizam e quem tem disponível as vezes pode nem lembrar que tem, porque as pessoas estão se modernizando e utilizando mais a tecnologia de telefonia móvel, e a VIVO tem empenhado esforços para expandir com relação a essa tecnologia, então se agora não existe um sinal de telefonia em um local, se em um curto prazo ocorrer instalação será nessa linha de telefonia móvel ou fibra, que segundo ela é um item que a VIVO está fortemente estudando para o próximo período, que ocorrerá provavelmente nos anos de 2020 ou 2022, por fim ela questiona se existem bairros na região que não tem nenhum tipo de sinal de telefonia e abre a palavra para questionamento dos munícipes presentes; o Sr Orlando questiona sobre seu telefone de linha rural, que apesar de ter um crédito de duzentos e setenta reais, teve a linha



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

cancelada, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara responde dizendo que estes tipos de questionamentos não são possíveis de serem respondidos por ela no momento e pede para que os dados dele sejam anotados para que seja possível solucionar esse problema junto a VIVO e pergunta ao morador se esse registrou sua reclamação em algum canal da VIVO, o Sr Orlando esclarece que após a primeira ligação para VIVO, sua linha foi cancelada, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara pergunta se após o ocorrido ele reclamou para o PROCON ou algum Vereador, o Sr Orlando esclarece que não sabia a quem reclamar, sendo a única orientação que recebeu foi para procurar a Nextel, e que essa orientou para que ele procurasse a VIVO, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza pede para que seu assessor anote os dados do morador para que estes sejam encaminhados a VIVO; uma munícipe presente declara que existem quatrocentas e cinquenta famílias cadastradas no bairro onde ela mora, e apesar de não saber com precisão a extensão do local, esta deve ter por volta de vinte quilômetros, entre a primeira barra até a primeira lombada, e neste local não existe sinal de telefonia móvel e nem linhas adicionais de telefonia fixa para serem contratadas esclarece que o fato de que em caso da ocorrência de qualquer situação extraordinária, como problemas de saúde ou atos criminosos, quem não tem telefonia fixa contratada, não consegue contatar qualquer tipo de autoridade; outro munícipe declara que até um período anterior, por volta de dez meses, existia apesar de fraco algum sinal de telefonia móvel na região, porém após a construção de uma torre no sete de setembro, o sinal não conseguia mais chegar até a região em questão, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara, responde dizendo que pode ser alguma coincidência, pois a instalação de uma torre não deveria atrapalhar o sinal de regiões próximas, questiona quanto a contratação de fibra ótica que passa em frente a sua casa, atendendo o balneário Curitiba, porém do Curitiba ao Viaréjo, ninguém realiza atendimento a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara responde dizendo que a VIVO tem quatro tecnologias, telefonia fixa, banda larga fixa, telefonia móvel, fibra ótica e telefonia pública, e que quando ela questionar sobre que tipo de tecnologia se trata a reclamação, é nesse sentido que ela se refere, após isso ela declara que se a VIVO não atende algum bairro específico ou outro, não é porque a VIVO não quer, pode ser por falta de orçamento ou por algum problema de limitação de estrutura, citando o exemplo de que a VIVO não consegue instalar nenhuma torre, de nenhuma natureza em uma serra, então para atender uma necessidade em uma área de preservação, a empresa precisa seguir um protocolo que não é definido pela VIVO e as vezes isso torna



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

124 inviável construir a estrutura devido ao alto custo, podendo chegar ao
125 dobro do necessário para realizar a construção da estrutura, então as
126 empresas quando vão realizar os projetos, fazem uma análise de
127 mercado para definir a viabilidade do projeto, esta análise é realizada
128 de acordo com o valor de investimento e o valor de retorno daquela
129 população, e muitas vezes não compensa, e não compensa porque,
130 muitas vezes não é possível construir uma torre no centro do bairro
131 para atender a todos, então para atender essa população é necessário
132 construir uma torre de cada lado, o que dobra o custo do projeto,
133 deixando claro que isto é uma explicação de forma geral, podendo não
134 ser completamente precisa, na sequência ela esclarece que muitas
135 vezes as populações que se encontram nessa situação crescem ao
136 ponto de que seja possível concretizar o projeto, e que existem equipes
137 da VIVO que realizam essa monitoria, então em algum momento vai
138 ser instalado e ou melhorado o sinal; outro munícipe questiona se
139 existe um número de concentração que à partir dele é possível realizar
140 a instalação do sinal em uma região, a Sra. Patricia Fernandes Lemos
141 Lara informa que existe uma regra da Anatel e para que se instale
142 telefonia fixa ou pública, é necessário ter uma concentração de no
143 mínimo cento e cinquenta famílias, um dos munícipes informa que
144 quando ele fez um abaixo-assinado, ele contabilizou mais de
145 quatrocentas famílias, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara questiona
146 se existe telefonia fixa no local os presentes informam que existe
147 telefonia fixa, porém não é mais possível fazer a contratação; outro
148 munícipe declara que há mais de dois anos e meio quando ele se
149 mudou, tentou contratar uma linha de telefonia fixa e a VIVO declarou
150 que não tinha porta disponível para instalação e que só seria possível
151 instalar telefone em sua casa se algum morador com linha telefônica
152 desistisse de contratar o serviço, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara
153 explica que realmente existe uma limitação técnica de quantas linhas
154 podem ser instaladas num determinado local, dependendo da estrutura
155 de transmissão de sinal instalada na região, e que se esse limite for
156 atingido, realmente pode ocorrer de duas casas uma do lado da outra a
157 primeira pode ter uma linha fixa e a segunda não ter linha disponível,
158 ela esclarece que não existe uma lei que obrigue qualquer empresa de
159 telefonia a atender cem por cento das pessoas de um local, a não ser
160 no caso das regiões com no mínimo quatrocentas famílias que não tem
161 nenhuma telefonia fixa, onde a VIVO é obrigada a atender com
162 telefonia fixa e quanto a isso ela recomenda que o Vereador questione
163 a empresa formalmente para que a situação seja verificada ela reitera
164 que as outras tecnologias (telefonia móvel, internet fixa, fibra ótica), é
165 necessário que exista viabilidade econômica para que seja feita a



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

166 instalação; uma munícipe questiona se existe uma abrangência padrão
167 para as antenas de telefonia móvel a Sra. Patricia Fernandes Lemos
168 Lara responde dizendo que a abrangência depende do aparelho
169 instalado; uma munícipe explica que existem duas torres uma que fica
170 antes do Viaréjo e outra que fica depois, com uma distância provável
171 de 30km até o Viaréjo, e no bairro em questão não existe sinal de
172 telefonia móvel, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara se manifesta no
173 sentido de que não existe a possibilidade dessas torres fornecerem
174 sinal para o Viaréjo devido a distância; outra munícipe (4) pergunta se
175 existe a possibilidade de que a capacidade dessas torres seja
176 ampliada, para possibilitar fornecimento de sinal de telefonia móvel
177 para o bairro em questão, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara: diz
178 que não, pois provavelmente a área é uma serra, conjuntamente os
179 munícipes se expressam respondendo que a ilha não possui terreno
180 acentuadamente acidentado, muito menos uma serra; a munícipe (4)
181 entende a situação de Patricia Fernandes Lemos Lara e pergunta para
182 quem deve ser direcionado esse questionamento, afim de obtenção de
183 resposta, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara declara que quando
184 chegou no local da reunião ela perguntou ao Vereador Jose Roberto
185 Venâncio de Souza, se teve algum questionamento que a VIVO
186 respondeu formalmente, e que no momento o Vereador havia dito que
187 iria apurar; com a palavra o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza
188 responde dizendo que houve um questionamento feito pelo Vereador
189 Fabiano da Silva Pereira, sobre a questão de oferta de internet 3G e
190 4G e a resposta foram as duas torres citadas na questão do bairro
191 Viaréjo; um munícipe (3) pergunta se a torre do Balneário Sete de
192 Setembro está funcionando, pois ele mora a quatro quilômetros da
193 torre e não tem quase nenhum sinal de telefonia móvel a Sra. Patricia
194 Fernandes Lemos Lara responde que apesar de entender o
195 descontentamento do morador, não tem como responder a essa
196 questão sem que seja feita uma análise técnica da situação; com a
197 palavra a Vereadora Andressa Marques Moreira Ceroni questiona se
198 existe uma apuração do numero de ouvidorias realizadas em ilha
199 comprida atualmente, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara responde
200 dizendo que mesmo consultando nos canais de reclamação inclusive
201 no PROCON, não foram encontradas reclamações expressivas quanto
202 aos problemas que ocorrem na região, dessa forma ela acredita que
203 quando ocorre o descontentamento dos clientes em relação ao serviço
204 prestado, estes clientes, reclamam para outros clientes e até mesmo
205 para autoridades locais, ao invés de formalizar a reclamação junto a
206 VIVO; um munícipe (3) informa que em 2017 quando entrevistou no
207 gabinete do Vereador Fábio Rogério Tonon um ex-funcionário da VIVO



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

que trabalhou na empresa por 16 anos, o mesmo disse que a VIVO tinha expectativas de que no momento atual a população de ilha comprida fosse de vinte e seis mil habitantes, sendo que a população atual de ilha comprida é de doze mil habitantes, o morador conclui que é necessário estudar essa situação pois talvez seja por isso que a VIVO não atende 100% do município, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara esclarece que devido ao avanço da tecnologia móvel, a VIVO consegue manter o ganho de receita mesmo com menos habitantes do que o esperado, porque o faturamento dessa tecnologia é infinitamente maior ao da telefonia fixa, e sendo assim, o interesse da VIVO em atender a região se mantém porém existem limitações quanto a realizar a instalação de novos equipamentos e quanto à disponibilidade de orçamento; um munícipe (5) relata que em volta do bairro onde mora, Balneário Viaréjo, existe sinal de telefone, porém nesse bairro, nem o Posto de Saúde da Família - PSF possui sinal de telefonia móvel e com frequência o sinal de telefonia fixa cai, na maioria das vezes por interferência do ambiente, impossibilitando a comunicação à longas distâncias, e mesmo com uso de sinal de rádio, a prefeitura não conseguiu manter o PSF conectado à internet, e que além disso em situações emergenciais, é complicadíssimo se comunicar com qualquer tipo de autoridade, pois não existe sinal de telefonia móvel, existem poucos telefones fixos na região e os telefones públicos não funcionam, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara responde dizendo que em casos de problemas com linhas de telefonia fixa e telefonia pública, a VIVO tem canais diretos de comunicação para que seja feita a manutenção, e que caso esses problemas aconteçam em linhas de repartições públicas, é o gerente de contas o responsável por entrar em contato com a VIVO solicitando o suporte técnico, pois enquanto o sistema não está funcionando a repartição continua pagando pelo serviço, o mesmo munícipe complementa dizendo que em casos de agendamentos e outros envios de dados médicos no PSF do bairro, muitas vezes quando o sinal de telefonia fixa caía, uma das funcionárias, tinha que ir até o mercado onde a filha trabalha, para com o sinal de internet via satélite existente no estabelecimento, enviar as informações para o sistema de saúde ressaltando que estes empecilhos dificultam os processos de atendimento a saúde pública no local, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara concorda com a moradora, e diz que a Prefeitura e a Câmara também são clientes da VIVO, e que da mesma forma que os moradores, possuem canais de reclamação, para entrar em contato com a empresa solicitando reparos, com apenas a diferença, que estes órgãos possuem um gerente disponível em seu canal para realizar o atendimento da melhor forma possível; um



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

250 munícipe (6) comenta que não tem esperanças de que a VIVO vá
251 melhorar seu atendimento, e que sem uma ação do Poder Executivo
252 municipal a VIVO não tomará providências, com a palavra o Vereador
253 Jose Roberto Venâncio de Souza manifesta sua discordância do
254 morador, pois a Prefeitura não pode tirar dinheiro de áreas como saúde
255 e educação para subsidiar a VIVO construindo uma torre de telefonia
256 móvel na região, dessa forma, para que providências sejam tomadas, é
257 necessário que a população mostre aos superiores da Sra. Patricia
258 Fernandes Lemos Lara que existem pessoas interessadas em se
259 tornarem clientes da VIVO, e também, que se entre em contato com
260 algum deputado, pois é a união que fiscaliza a operação da VIVO e só
261 alguém com esse nível de hierarquia, pode tomar alguma providência
262 por fim reitera que é ilegal usar dinheiro público para construção desse
263 tipo de projeto (construção de torres de telefonia), o munícipe esclarece
264 que a população está reclamando, porém a VIVO não toma
265 providências, outra munícipe (2), diz que a população tem reclamado
266 da forma errada, e que eles devem reclamar nos canais da VIVO, para
267 assim gerarem dados que expressem a opinião da população do local;
268 o munícipe Sr Alvino informou que entrou em contato com o gerente da
269 VIVO na região, e que na ocasião ele pediu um ofício assinado pela
270 Câmara e pelo Prefeito, e após essa situação, não aconteceu nada até
271 hoje, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza explica que é por
272 causa de situações como essas que ele fez essa reunião ser aberta ao
273 público, porque se ele falasse para a população as respostas que a
274 Patricia Fernandes Lemos Lara deu na reunião, a reação das pessoas
275 seria dizer que os vereadores não estão se importando com os
276 problemas da população, e que de forma a desfazer a ideia de
277 descrédito que os políticos carregam atualmente, ele quis mostrar
278 publicamente, a dificuldade que eles enfrentam para resolver os
279 problemas, o Vereador apresenta a um Ofício de resposta da VIVO, e
280 que segundo o Vereador a resposta foi incompreensível aos
281 Vereadores; outro munícipe (7) conclui que se a Sra. Patricia
282 Fernandes Lemos Lara não pode resolver os questionamentos da
283 população, eles tem que encontrar uma maneira de fazer as
284 reclamações chegarem até os superiores dela na VIVO, o Vereador
285 Jose Roberto Venâncio de Souza esclarece que a maneira de fazer
286 isso é através da ata dessa reunião, após isso ele explica que o
287 objetivo dele com essa reunião é trazer a população para participar do
288 processo de cobrança da VIVO, de forma que quando a diretoria da
289 VIVO olhar para essa situação, perceba que não é apenas um
290 Vereador reclamando, mas sim uma massa de população, a Sra.
291 Patricia Fernandes Lemos Lara esclarece que não havia a necessidade



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

da população estar presente, pois os Vereadores poderiam ter acionado a VIVO diretamente, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza informa que eles já acionaram a VIVO e isso não resolveu o problema, então ele trouxe a população para participar do debate, para tentar solucionar o problema de uma forma diferente, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara esclarece que quando ela disse que haveriam coisas que ela não poderia resolver, ela se referia apenas a questionamentos individuais, como o do morador que teve problema com seu telefone de linha rural, dessa forma, questionamentos da população em geral como os que foram tratados na reunião, ela conseguirá passar para seus superiores de forma a buscar por uma solução, ela explica que da mesma forma que os Vereadores a acionaram para comparecer nessa reunião, eles poderiam ter trazido os questionamentos da população diretamente para ela não havendo a necessidade de que a reunião transcorresse dessa forma ela ressalta que um ponto levantado na reunião que é muito importante, é que quando se observa os dados da região sob uma perspectiva "macro", observa-se que não existe uma taxa expressiva de reclamações, ela explica que ao chegar na reunião, ela indicou ao Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza, para que as reclamações contra a empresa fossem formalizadas, pois a empresa responderá cem por cento delas e ainda que nem todas as respostas sejam positivas, alguma resposta será dada após análise, porém isso não precisa ser através de documentos como um abaixo-assinado, basta falar com algum gestor, pois da mesma forma que ela responder, qualquer gestor vai responder pois a fonte de informações será a mesma; um munícipe (3), explica que quando falou com o gestor da VIVO em 2017, o que foi dito é que como já existe um cabo de fibra ótica na região, seria inviável instalar uma torre de telefonia móvel, então o que poderia ser feito é aumentar a capacidade da fibra ótica, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara explica que o custo de instalação dessas duas tecnologias é o mesmo, e cita ofício de fevereiro de 2017, onde se pedia resposta em relação às mesmas reclamações levantadas nesta reunião; um dos munícipes (8) pergunta por qual motivo que mesmo a população do Viarêjo sendo maior que a de pedrinhas, eles não possuem torre de telefonia móvel, explica que telefones fixos de linha rural não funcionam corretamente e a telefonia móvel só funciona se o cliente for até a praia para pegar sinal, e indaga se como a VIVO não quer investir na região, se não existem outros operadores disponíveis para atuar na região; outro munícipe (9), esclarece que na verdade a situação é pior que a relatada pelo munícipe anterior, pois como praticamente não existe comunicação por telefonia no bairro, quem vai



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

334 para lá, inclusive os familiares dos moradores, não fica por muito
335 tempo, pois enquanto estão lá, ficam incomunicáveis aos resto do
336 mundo, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza explica que o
337 município é aberto a investimentos em telefonia, porém só a VIVO tem
338 interesse em atuar na região, e que mesmo após os Vereadores
339 aprovarem uma lei mudando o texto que dizia que para instalar uma
340 torre eram necessários dois lotes de 250 metros, para que fosse
341 necessário apenas um lote de 250 metros, nenhuma operadora teve
342 interesse em atuar na região fora a VIVO, a Sra. Patricia Fernandes
343 Lemos Lara diz que para a VIVO não existe preferência entre bairros,
344 então se um bairro com menos população é atendido ao invés de outro,
345 pode ser que a torre desse bairro atenda uma outra região, que pode
346 até mesmo ser de outro município, o Vereador Jose Roberto Venâncio
347 de Souza, complementa exemplificando que a torre de pedrinhas,
348 também atende a cidade de Cananéia, a Sra. Patricia Fernandes
349 Lemos Lara complementa sua explicação, dizendo que, não existe
350 preferência da VIVO por um bairro ou por outro, e nem que a prefeitura
351 seja dona da VIVO e que quando é instalada uma torre de telefonia da
352 VIVO o local é escolhido através de critérios técnicos e impessoais,
353 buscando atender o maior número de pessoas, sendo que em algumas
354 situações isso pode variar por questões ambientais; um munícipe (10)
355 pergunta qual o tamanho da região que não é atendida pelo sinal da
356 VIVO, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza responde dizendo
357 que é do quilômetro oito ao quilômetro vinte, um dos munícipes
358 complementa dizendo que a região se apresenta, desde o quilometro
359 quatro até o quilômetro vinte; A Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara
360 solicita que na ata desta sessão, deverá constar que a VIVO aguarda a
361 formalização da Câmara com relação a alguns pleitos definidos durante
362 esta reunião, e que os demais ele poderá mandar da mesma forma, e
363 como o Viaréjo é a região mais afetada, a VIVO precisa de um ofício
364 específico, o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza diz que fará
365 um mapa e um levantamento junto ao departamento de saúde, do
366 numero de habitantes na região, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara
367 explica que as informações que necessariamente precisam estar neste
368 ofício são concentração da população, a localização da unidade de
369 saúde e quaisquer escolas existentes na região, sendo que estas
370 informações precisam estar mapeadas neste mesmo documento
371 ressaltou que isso não é uma garantia de que a VIVO conseguirá
372 atender a região, porém com esses dados, será realizada uma análise
373 mais precisa, tendo esclarecido isso, ela levanta um segundo ponto,
374 pedindo o contato do morador que teve problemas com sua linha de
375 telefonia rural, para que seja possível resolver este caso específico e



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

com essas informações, resolver problemas parecidos de outros moradores, explicou que para a VIVO prestar esclarecimentos, não é necessário realizar esse tipo de reunião, pois todos os canais da VIVO estão aptos a disponibilizar essas informações e que quando as reclamações são feitas dessa forma, tudo fica armazenado no sistema da empresa, facilitando a identificação de reclamações massivas em uma região, por fim esclareceu que apesar de no momento não poder atender o bairro do Viaréjo com telefonia móvel, ela pode atender com telefonia fixa e pública, solicitou ao Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza, para que encaminhe um ofício, solicitando a manutenção desses aparelhos, porque isso facilita os processos, ela complementa dizendo que apesar de não atingir o padrão de comunicação desejado pela população, haverá ao menos a possibilidade de contato. reitera que com dados mais precisos, ficará muito mais fácil para os técnicos da empresa, a realização de uma análise precisa da situação, a fim de responder os demais questionamentos, de maneira formal e que apesar de não ser um processo rápido, haverá com certeza alguma resposta por parte da VIVO; um munícipe (11) explica que todo dia na frente da casa dele existem fios caídos da rede de telefonia, pois sempre que algum caminhão passa na rua, arranca os fios de telefone, fazendo com que mesmo quem tem telefone fixo, fique sem disponibilidade do serviço, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara esclarece que se o Vereador conseguir concentrar e encaminhar esse tipo de informação seria ótimo, mas se não for possível, ela deixará com todos os presentes, incluindo o vereador, o contato do numero zero oitocentos da VIVO, para registrar esse tipo de reclamação, o munícipe (11) responde dizendo que o contato por esses canais, não resolve esse problema; a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara diz que com relação ao ofício encaminhado anteriormente pela Vereadora Andressa Marques Moreira Ceroni, o texto do documento relatava os problemas de forma geral, sem citar um local específico, desta forma a VIVO respondeu da forma como ela atende no município inteiro e não em um local específico, sendo o texto da resposta da VIVO "nós temos uma cobertura que tem 2G, 3G e 4G no município, em 2017 três torres dessas que já estavam instaladas, tiveram sua capacidade ampliada, e que existe disponibilidade de sinal de voz e dados no município", então como a pergunta foi feita num panorama geral, a resposta também se situou num panorama geral ela explica que a intenção dela vindo até o local sempre foi clara, e esta era a de entender os problemas que ocorriam na região, e depois internalizar na empresa, e que independentemente se forem resolvidos rapidamente, esses problemas serão formalizados, ela declara que se recorda de ter respondido vários



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

ofícios da Câmara, então não existe essa falsa oportunidade que o Vereador não aciona, e que apesar de não citar nomes para não ser injusta, ela diz que os Vereadores sempre encaminham os problemas e a VIVO sempre responde, mesmo nem todas as respostas sendo positivas, a VIVO responde 100% das vezes ela reitera que mesmo que algumas respostas não sejam positivas, isso não é permanente, ou seja, após algum tempo existe a possibilidade dessa resposta se tornar positiva; o Vereador Jose Roberto Venâncio de Souza cita o exemplo da Região do Ariri, um local muito afastado, e que mesmo assim há pouco tempo atrás recebeu a instalação de um sistema de telefonia, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara diz que esse é um exemplo muito bom, pois nesse caso a verba do empreendimento, estava liberada há dois anos, porém demorou três anos para realizar a construção, pois a VIVO precisou de um ano para se adequar as normas vigentes no local; o Vereador Fabiano da Silva Pereira esclarece que, não houve por parte da Câmara, nenhuma intenção de da causar constrangimento à representante da VIVO, a realidade é que as pessoas realmente estão precisando do serviço, e além da população dos bairros Viaréjo, Vila Nova e Castelinho que compareceram na reunião, existem outros bairros com problemas semelhantes, como o Araçá e Ponta da Praia, entre outros, e que, além disso, existem outros problemas, pois na temporada o sinal de internet oscila, tanto em relação a telefonia fixa quanto a móvel, chegando ao ponto de até mesmo máquinas de cartão de crédito param de funcionar esporadicamente, a Sra Patricia Fernandes Lemos Lara responde dizendo, que os sinais não funcionam corretamente, em nenhum lugar onde existe concentração de público, e que como ela cuida de todos os municípios do litoral sul e norte, ela nota os mesmos problemas acontecendo em vários locais, e como nessas regiões chegam a ocorrer picos de até 5 vezes a capacidade do local, é impossível suprir essa demanda, em seguida ela pede desculpa, pois esse problema não é possível de ser solucionado; um munícipe (5), pergunta se não é possível ampliar a capacidade dos aparelhos para atender completamente essa demanda, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara responde que já ocorreram ampliações, inclusive é possível utilizar telefonia móvel na orla da praia, graças a ampliação do sistema de transmissão para atender a região, então ocorreram melhorias, porém resolver 100% desse problema é impossível, porem a VIVO tenta sempre melhorar a situação; o Vereador Fabiano da Silva Pereira diz que assim que os questionamentos forem enviados para a VIVO e a Câmara obtiver resposta deles, o conteúdo será publicado no site da Câmara, e em seguida pergunta para Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara qual o



Câmara Municipal de Ilha Comprida

- Estância Balneária -

460 prazo para essa resposta, a Sra. Patricia Fernandes Lemos Lara
461 responde que será no menor prazo possível, porém como não será ela
462 que realizará todos os processos, ela não tem como estimar um prazo;
463 o Vereador Fabiano da Silva Pereira esclarece que o que foi possível
464 discutir na reunião foi discutido, e que assim que a Câmara receber
465 alguma resposta encaminhará à população ele relembra os moradores
466 para registrarem as reclamações pelos canais oficiais da VIVO, para
467 que isso gere dados significativos na região e declara encerrada a
468 reunião, da qual foi lavrada a presente ata por mim Eduardo de Freitas
469 Dias Pinto e devidamente assinada por todos os Vereadores Presentes
470 na Convocação, fazendo parte desse documento formulário composto
471 de três folhas assinada pelos munícipes presentes.

José Roberto Venâncio de Souza
Vereador

Fabiano da Silva Pereira
Vereador

Andressa Marques Moreira Ceroni
Vereador

Fabio Rogério Tonon
Vereador