



# CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

Praça Minas Gerais, nº 89 – Centro, Mariana/MG.

Unidade Administrativa: Rua do Seminário, nº 237 – Centro, Mariana/MG.

www.camarademariana.mg.gov.br • Telefone: (31) 3557-6200

## ATA DA REUNIÃO PRESENCIAL/POR VIDEOCONFERÊNCIA ATENDENDO A SOLICITAÇÃO DA LAVRA DO VEREADOR PEDRO ULISSES COIMBRA VIEIRA EM REUNIÃO REALIZADA NO DIA CINCO DE JANEIRO PASSADO, REALIZADA NA CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA, NO DIA VINTE E NOVE DE JANEIRO DE DOIS MIL E VINTE E QUATRO. (29-01-2024).

Ao vigésimo nono dia do mês de janeiro de dois mil e vinte e quatro, segunda-feira, às nove horas e vinte minutos, foi realizada a reunião presencial/por videoconferência atendendo a solicitação da lavra do Vereador Pedro Ulisses Coimbra Vieira em reunião realizada dia cinco de janeiro passado, para dar continuidade às tratativas iniciadas, referente ao problema que os moradores da cidade vêm enfrentando com o péssimo sinal da operadora telefônica Vivo na cidade de Mariana, trazendo prejuízos às pessoas que utilizam da operadora. **Participaram da reunião os vereadores:** Pedro Ulisses Coimbra Vieira, Ronaldo Bento e José Antunes. **Registraram Presença:** Breno Martins Estevão, Secretário Municipal de Transportes e Estradas; Otávio Barbosa Silva Soares, Gerente Regional da Anatel no Estado de Minas Gerais; Ricardo Mascarenhas Lopes Cançado Diniz, Gerente de Relações Institucionais Telefônica Vivo; Marcella Ester Silva Pimenta, Analista de Relações Institucionais Telefônica Vivo; Wesley Flavio de Sousa, Técnico Telecom Telefônica Vivo; Vanessa Rolim, Representante da Secretaria Municipal de Transportes e Estradas; Moisés da Silva Leal, Coordenador de fisoalização da Anatel. **ABERTURA:** “Em nome de Deus e do Povo Marianense, havendo número regimental”, o Vereador Pedro Ulisses iniciou os trabalhos cumprimentando a todos, ato contínuo, solicitou a secretária a leitura das correspondências. Disse que convidou o Secretário de Esportes para que o mesmo possa esclarecer a questão dos problemas de acessibilidade em uma das torres de telecomunicações da Vivo que está localizada no distrito de Cachoeira do Brumado, e representantes da Anatel para prestar esclarecimentos sobre os laudos de conformidade apresentados pelo Sr. Ricardo na reunião passada. Com a palavra, o Vereador Ronaldo Bento cumprimentou a todos e agradeceu que essa denúncia foi levada para a Comissão de Direito do Consumidor desta Casa para que pudessem contribuir com a solicitação do Vereador. Solicitou que o Procon do Município possa conjuntamente trabalhar com a Comissão de Direito do Consumidor desta Casa, e que os laudos apresentados na reunião passada também sejam encaminhados para a Comissão, para que seja realizada uma análise e se tenha o entendimento do que está acontecendo. Pediu que fosse contratado um técnico para que o mesmo possa atestar as conformidades do laudos e verificar se tudo está dentro da legalidade. Ressaltou que o serviço prestado pela empresa Vivo não tem atendido com qualidade a necessidade da população. Com a palavra, o Vereador José Antunes cumprimentou a todos e falou da importância de ter um diálogo para que juntos consigam resolver essa situação que tem prejudicado a todos. O Vereador Ronaldo Bento perguntou ao Sr. Ricardo, se o mesmo fez alguma reclamação na prefeitura sobre



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

Praça Minas Gerais, nº 89 – Centro, Mariana/MG.

Unidade Administrativa: Rua do Seminário, nº 237 – Centro, Mariana/MG.

www.camarademariana.mg.gov.br • Telefone: (31) 3557-6200

a falta de acessibilidade a torre da Vivo em uma estrada que pertence a prefeitura em Cachoeira do Brumado. Com a palavra, o Sr. Ricardo cumprimentou a todos e disse que chegou a realizar reunião para tratar sobre o assunto e realizar protocolos nesta Casa e na Prefeitura solicitando um estudo para ver qual a melhor forma que a estrada poderia ser recomposta. A Sra. Marcella cumprimentou a todos e disse que fizeram vários contatos com a prefeitura para tentar resolver essa questão da estrada e que o primeiro contato fora feito presencialmente na Secretaria de Obras e na Secretaria de Transportes no dia sete de abril de dois mil e vinte e dois, seguidamente relatou todas as outras datas que tentaram contato com o Município, e que a resposta sempre é que estariam verificando a situação, porém nenhum prazo ou planejamento para solucionar o problema foi mencionado. O Vereador Pedro Ulisses pediu que o Secretário de Transporte pudesse falar sobre a situação da estrada e informar se tem um prazo para a reparação da mesma. Com a palavra, o Sr. Breno cumprimentou a todos e disse que estariam avaliando a situação da estrada que dá acesso a torre da Vivo e que teriam a previsão de iniciar a reparação da estrada na quinta-feira, dia primeiro de fevereiro, dependendo das condições climáticas, por estarmos em período de chuva. Com a palavra, o vereador Ronaldo Bento perguntou se a má qualidade do sinal da operadora na sede do Município e nos distritos se dá exclusivamente por falta de manutenção na torre localizada em Cachoeira do Brumado, ao que o Sr. Ricardo respondeu que não, e que em Mariana existe uma complexidade maior, pois essa torre é responsável por direcionar sinal para outras torres em outras localidades, e se há a perda do sinal dessa torre se perde o sinal nas demais. Disse que a Vivo teria algumas obrigações de cobertura impostas pela Anatel. Disse que com o programa Minas Dois, a Vivo se comprometeu junto ao estado a ultrapassar a meta de cobertura da Vivo no Município. Disse que para que isso ocorresse foram instalados repetidores de sinais para que a cobertura chegasse em alguns distritos, porém os repetidores não foram instalados pela telefônica e estariam funcionando em outras localidades, não existindo compromisso de qualidade por parte da Vivo, e que caso esses equipamentos parem de funcionar, a empresa não pode dar manutenção, por não se tratar de equipamentos da empresa. Pontuou a importância de separar a questão da qualidade onde a empresa é obrigada a prestar o serviço e de onde não se tem esse compromisso. Citou que participou de uma reunião com o Prefeito, onde foi recebido muito bem e pode apresentar toda a situação, principalmente a questão da estrada de Cachoeira do Brumado. Disse que durante a conversa foi levantada a questão de uma torre localizada no distrito de Santa Rita, onde a mesma está em um local que está imbuído por ocupações irregulares, e que estariam tendo problemas para acessar essa torre. Contextualizou que a energia fornecida pela Cemig para essa torre era feita através de postes, mas devido aos problemas, estariam tentando contato com a Cemig para mudar essa rede para rede subterrânea. Disse que mesmo que a prefeitura resolvesse imediatamente o problema da estrada de Cachoeira do Brumado, ainda teriam outros problemas a serem resolvidos, pois o mal funcionamento do sinal da Vivo se deve a um conjunto de problemas que tem que ser resolvidos. O Vereador Ronaldo Bento disse que ia fazer um ~~de~~dobramento sobre o



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

Praça Minas Gerais, nº 89 – Centro, Mariana/MG.

Unidade Administrativa: Rua do Seminário, nº 237 – Centro, Mariana/MG.

www.camarademariana.mg.gov.br • Telefone: (31) 3557-6200

assunto, colocando a responsabilidade no Município, porém o Sr. Ricardo trouxe informações que geram um conflito entre a inércia do Governo e as responsabilidades da empresa e que não está entendendo, como a empresa apresenta um laudo de regularidade, e perguntou do que se trata esse laudo de responsabilidade. O Sr. Ricardo explicou que o que vale de fato é a percepção de qualidade, completou que é preciso melhorar a qualidade e investir em todas essas questões complexas citadas e que estariam trabalhando para melhorar a qualidade do sinal da operadora de acordo com a percepção dos clientes e não dos dados que são extraídos do site da Anatel. Esclareceu que a qualidade do sinal não está ligado diretamente com a acessibilidade, mas que é preciso trabalhar em conjunto com o poder público e a Anatel para sanar todos os problemas que estão impactando na percepção de qualidade dos clientes. Com a palavra o Vereador Ronaldo Bento disse que como representante da Comissão de Direitos do Consumidor, já se dá por satisfeito pelo fato que a empresa entendeu que o cliente não está satisfeito com o serviço prestado e que a mesma já está procurando resolutivas para sanar o problema. O Vereador Pedro Ulisses perguntou aos representantes da Anatel se a mesma estaria ciente da má qualidade de sinal da empresa Vivo no Município, visto que na reunião anterior o Sr. Ricardo teria apresentado um documento onde a Anatel atesta a qualidade dos serviço prestado pela Vivo no município, no entanto na prática isso não está ocorrendo. Complementou que teria acionado a Comissão do Direito do Consumidor, visto que as pessoas estão pagando por um serviço que não estariam recebendo. Solicitou que toda a documentação atestando a qualidade do serviço seja encaminhada para a Comissão para que possam atuar e devolver para os municípios o que lhe é de direito. Perguntou o que a Anatel poderia fazer para intensificar a fiscalização para que a qualidade do serviço seja restabelecida. Com a palavra, o Sr. Otavio cumprimentou a todos e explicou como funciona o atestado de qualidade de um serviço. Disse que há alguns anos a Anatel tem uma regulação que chama, Plano Geral de Meta de Qualidade, onde fica fixado o parâmetro mínimo de qualidade que as operadoras devem seguir na prestação de serviço. Disse que o monitoramento de qualidade se baseia em indicadores que estão nos equipamentos de rede das operadoras e que fornecem dados para a Anatel, como por exemplo, queda de rede, dados de download e upload, entre outros. Disse que já se nota uma queda em alguns indicadores de dados da Vivo, e que esse atestado de qualidade é diferente da percepção de qualidade dos usuários, e que seria importante a pesquisa de satisfação do consumidor ser considerada para o atestado de qualidade. Disse que é realizada uma pesquisa anual, porém não tem nível de granularidade municipal, dessa forma não conseguem identificar que tem um problema específico em Mariana. Pontuou que está previsto para este ano a implementação do Manual Operacional desse novo regulamento, para fazer a pesquisa de qualidade com o consumidor, e a partir daí a Anatel terá duas fontes de informação podendo identificar o conflito nas informações, como foi citado pelo Vereador. O Vereador Pedro Ulisses solicitou que a Anatel realize uma fiscalização minuciosa na cidade de Mariana, e que os dados fornecidos pela empresa Vivo para o atestado de qualidade, também sejam fiscalizados, porque as informações que estão



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

Praça Minas Gerais, nº 89 – Centro, Mariana/MG.

Unidade Administrativa: Rua do Seminário, nº 237 – Centro, Mariana/MG.

www.camarademariana.mg.gov.br • Telefone: (31) 3557-6200

sendo fornecidas não estão de acordo com a realidade. Questionou se a pesquisa anual citada é feita pela Vivo ou pela Anatel. O Sr. Otávio respondeu que a pesquisa é realizada pela Anatel através de uma empresa terceirizada especializada. O Vereador Pedro Ulisses solicitou que fosse encaminhada uma cópia dessa pesquisa para a Comissão. O Sr. Otávio disse que era importante citar a questão dos repetidores que sobre a legislação atual, se trata de uma operação clandestina de serviço de telecomunicações. Sabe-se que foi implantado pela Prefeitura de Mariana pensando no bem estar da população e com boa intenção de atender áreas não assistidas, ressaltou que não se trata de uma ação exclusiva de Mariana, mas que as prefeituras não têm essa autonomia para instalar esses repetidores, e isso acaba afetando a qualidade do serviço. Disse que não conseguiram realizar a fiscalização nos repetidores por terem dificuldades nos acessos, e que a Anatel estaria trabalhando na legislação para que as Prefeituras tenham autorização para implantar esses elementos, mais que teria que sem em consenso com as operadoras para evitar uma deterioração dos serviços, mas por motivos internos da Anatel, essa legislação ainda não teria avançado. Com a palavra o Vereador Ronaldo Bento perguntou qual o prazo a Vivo, a Prefeitura e a Anatel necessitam para que possam solucionar os problemas citados. O Sr. Breno disse que por parte da Secretaria de Obras iria iniciar os reparos na estrada que dá acesso à torre na quinta-feira dia 01 de fevereiro, dependendo de como vão estar as condições climáticas. O Sr. Ricardo disse que assim que a estrada estiver acessível iria realizar os reparos necessários na torre em Cachoeira do Brumado, e que notificariam novamente a Cemig nesta semana pedindo um cumprimento dos prazos de reparo na rede elétrica em Santa Rita, para que possa viabilizar as obras da rede elétrica subterrânea e poder realizar os reparos que se fizerem necessários. O Sr. Otávio disse que não existe um prazo legal para regularizar essa situação de qualidade de serviço, e que a mesma realiza uma análise anual e que os dados são verificados em uma janela de seis meses e verifica-se tem algum desvios de níveis mínimos na qualidade, caso isso ocorra as prestadoras são listadas a apresentar um plano de melhoria e a Anatel passa a acompanhar. O Vereador Ronaldo Bento disse que posteriormente a esse desdobramento e tendo um consenso entre as partes na intenção de resolver o problema, o que cabe a Comissão é tentar essa consensualidade a princípio, e caso não se resolva a Comissão iria propor o chamamento do Ministério Público Estadual e do Procon, caso seja necessário. O Vereador Pedro Ulisses disse que como consumidor e órgão fiscalizador queria fazer uma denuncia em plenário à Anatel sobre a péssima qualidade dos serviços prestados pela Vivo, e que a Anatel fiscalizasse a empresa e que notificasse a empresa Vivo sobre tudo o que não estiver em conformidade com as normas, e que mande para esta Casa as notificações e os resultados da fiscalização realizadas. Solicitou ainda que o Sr. Ricardo, encaminhe uma cópia para a Comissão de Direito do Consumidor todas as solicitações feitas à prefeitura para que possam acompanhar e trabalhar em conjunto. O Sr. Otávio pediu que os vereadores orientem as pessoas a contatarem a Anatel quando tiverem problemas com as operadoras, pois dessa forma fica mais fácil identificar onde de fato estão ocorrendo os problemas. **Palavra Livre: ENCERRAMENTO: Não havendo**



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

Praça Minas Gerais, nº 89 – Centro, Mariana/MG.

Unidade Administrativa: Rua do Seminário, nº 237 – Centro, Mariana/MG.

www.camarademariana.mg.gov.br • Telefone: (31) 3557-6200

mais a tratar, “em nome de Deus e do povo Marianense,” o Vereador Pedro Ulisses agradeceu a presença de todos e encerrou a reunião às dez horas e dezessete e três minutos. Para constar, lavrou-se esta ata, que será assinada.