CÂMARA MUNICIPAL DE MARABÁ

Ata de Audiência Pública com representantes da Empresa Telefônica Vivo, realizada dia 12 de março de 2014, na Sede da Câmara Municipal de Marabá, localizada na Av. Hiléia, s/n, Agrópolis do Incra, Bairro Amapá, Cep nº 68 502 – 100.

<u>Presidente:</u> Vereadora ANTÔNIA CARVALHO DE ARAÚJO ALBUQUERQUE.

Secretariada pela Vereadora IRISMAR NASCIMENTO ARAÚJO MELO e Vereador ALECIO STRINGARI. Fizeram parte da Mesa Diretora a Dra. ALINE TAVARES - Promotora do Ministério Público Estadual, Sr. UBIRATAN SOMPRÉ - Coordenador do Procon de Marabá e Representantes da Empresa de Telefonia Vivo, Srs. HELBER WANDERLEY OLIVEIRA - Gerente do Sul do Pará e RÔMULO PASSOS - Gerente de Rede da Vivo.

Aos doze dias do mês março do ano de dois mil e quatorze, no Plenário da Câmara Municipal de Marabá, no horário regimental, teve início Audiência Pública com representantes da Empresa Telefônica Vivo, no Primeiro Período da Segunda Sessão Legislativa, da Décima Sétima Legislatura da Câmara Municipal de Marabá.

Presentes na Sessão os Vereadores: MIGUEL GOMES, GUIDO MUTRAN, ILKER MORAES, ADELMO AZEVEDO, PEDRO CORREA, JOSÉ SIDINEI, JOÃO HIRAN, BETO MIRANDA, PEDRO SOUZA e UBIRAJARA SOMPRÉ e Vereadora JÚLIA ROSA.

<u>Leitura Bíblica:</u> Constou do Livro de Salmos, Cap. 26, Vers. 8 e 10.

Foram convidados a ocupar as galerias de Honra Presidentes de Associações de Bairros e representantes de Entidades Filantrópicas e de Sindicatos.

Com a palavra a Vereador TOINHA, autora do Requerimento nº 8/2014, que solicita a Audiência Pública com representantes da Empresa Telefônica Vivo e comunidade em geral, informou que o convite foi motivado pelo fato que está havendo muitas queixas da sociedade em geral sobre o serviço de péssima qualidade, todos sofrem com ligações que não se concretizam e são interrompidas, fora os demais problemas. Mais adiante informou que a União Federal publicou no Diário

Oficial a normatização das operadoras de telefonia móvel e após a publicação, há nova concepção das operadoras e que ficou preocupada diante da informação dos representantes da Vivo de que não tinham autorização para assinar um TAC - Termo de Ajustamento de Conduta, caso fosse esse o resultado final da audiência. O Vereador GUIDO MUTRAN, disse que o Ministério Público representado pela Dra. ALINE TAVARES, e o Procon sairão desta Audiência com direcionamentos e encaminhamentos, tal como aconteceu com a Rede Celpa. O Sr. UBIRATAN SOMPRÉ, Coordenador do Procon, parabenizou a iniciativa da Vereadora TOINHA, desejando que desta Audiência saiam os encaminhamento necessários pera melhorar o serviço, a população não suporta mais, pois depende do sinal para várias coisas, bem como, no Pará são cerca de 150 queixas contra a Vivo só nos últimos doze meses e indagando qual a satisfação que a empresa vai dar para a sociedade em relação ao péssimo serviço. A Dra. ALINE TAVARES, Promotora de Justiça do Ministério Público Estadual, disse que é um prazer estar dialogando com a sociedade e frisando que o Ministério Público está atento a esta situação desde 2010 quando entrou com Ação Civel Pública contra as operadoras Tim, Vivo e Oi, por danos morais à população determinando que as operadoras se adequassem, mas isso não aconteceu e estamos aguardando neste momento a decisão da Juíza da 2ª Vara que deve publicar sentença em breve, pois o processo está concluso, alinhavou. Concluiu sua oratória dizendo que esta Audiência e o momento são bons para comprovar que o serviço não melhorou e que as reclamações continuam, até para dar maior suporte para futuras ações cíveis. Com a palavra o Sr. HELBER OLIVEIRA, da Rede Vivo, agradeceu a oportunidade, frisando que a empresa tem vários investimentos previstos para colocar como, Projeto de ampliação de sites com novos pontos e que foi feito trabalho de expansão de fibra ótica de Marabá até a Sede em Belém, mas com a duplicação e recuperação da PA 150, algumas fibras foram atingidas e engenheiros estão verificando quais os pontos em que houve ruptura no linhão para que sejam consertados e os sinais melhorados por isso, é que estão ocorrendo seguidas interrupções e dificuldades nas ligações de celulares móveis, explicou. Mais adiante ressaltou que a Vivo tem atualmente 10 novos sites, frisando que passará os endereços para esta Casa, e que a empresa sabe das dificuldades dos usuários. O Sr. RÔMULO, Gerente de Rede da Vivo, complementou e corroborou com as colocações de seu antecessor, colocando que a empresa fará

investimentos e o montante de sites é de 65% da capacidade atual com todos os acréscimos de terminais e será processo continuo, alinhavou. Mais adiante disse que para este ano, dez novos sites serão instalados em local físico onde estão as antenas para distribuição aos celulares. Concluiu sua oratória reiterando a falação do Sr. HELBER, de que durante a duplicação da PA 150, fibras óticas foram atingidas em vários pontos rompendo as linhas e isto afetou a capacidade do sistema. Vereador GUIDO MUTRAN, disse que a população vem sofrendo com o serviço de péssima qualidade, lembrando aos representantes da Vivo que tem de ser respeitado o direito do consumidor e que o gargalo que existe é por falta de planejamento da operadora, indagando porque não participaram o que estava acontecendo antes de vender grande quantidade de ships para a população, desabafou. Foram feitas modificações no Código dos Direitos do Consumidor, mas as operadoras continuam cortando as linhas de quem não paga e os serviços continuam de péssima qualidade, asseverou. Ressaltou que a telefonia tá um caos em todo o Pará e não só em Marabá e queremos solução ao término desta Audiência através do Ministério Público e Procon, bem como, tem da haver retorno imediato para a população, concluiu. Vereadora IRISMAR MELO, disse que a temática é importante, os grandes problemas explodem neste Parlamento e temos de buscar diálogos para chegar a medidas a serem tomadas, pois não suportamos mais o desserviço da empresa, bem como, esta Audiência vai fundamentar ainda mais subsídios para que o Ministério Público reforce algumas Ações, asseverou. A oradora ressaltou que fica a impressão de que nada se avança para melhorar, frisando que a Vivo é a operadora que mais tem usuários, desejando que a partir deste debate haja ações imediatas que possam refletir na melhoria dos serviços, concluiu. Vereador ALECIO STRINGARI, agradeceu a Deus pela oportunidade parabenizando a Vereadora TOINHA pela iniciativa, frisando que entendeu que os representantes da operadora estavam se preparando para a Audiência, mas está sendo ao contrário até agora não falaram nada que venha a contribuir com melhorias dos serviços, bem como, há descaso da Vivo para com a zona rural, onde a Claro ganhou a concorrência para colocação de sinais, mas qualquer operadora poderia ter participado das licitações, estamos ilhados na região do Rio Preto e a Vivo não tem Projeto para as Vilas da zona rural em pleno Século XXI, desabafou. Concluiu pedindo que os representantes da Vivo coloquem porque não têm projetos para a zona rural, pois as

distâncias são de 150 a 200 Kms da Sede Marabá e não tem como as pessoas se comunicarem, principalmente em casos de doença, concluiu. Vereador PEDRO SOUZA, disse não saber se é falta de tempo ou de preparo dos representantes da Vivo, pois não poderiam vir para esta Audiência sem nada e deveriam ter trazido pelo menos um Pen Driver para mostrar a área de cobertura da operadora e pedindo que na Audiência com a Assembléia Legislativa que será realizada nesta Casa venham preparados, bem como, a Vivo piorou muito antes da duplicação e recuperação da PA 150, desabafou. Encerrou sua narrativa frisando que a zona rural não tem nada é a mais sofrida pela falta de sinais de telefonia e as medidas ainda são tímidas para resolver os problemas. Vereador ILKER MORAES, disse que o agricultor da zona rural faz muitas coisas, mas tem comunicação péssima e necessita de melhorias urgentes. Pediu aos representantes da operadora Vivo que apresentem números sobre quantos usuários a Vivo tem entre celulares pré-pagos e móveis, qual o sistema de rede instalada e a capacidade onde podemos chegar e qual o prazo de investimentos para solucionar o problema e colocando que o Procon não tem condições de resolver tantas reclamações e a esperança é o Ministério Público, finalizou. Vereador PEDRO CORREA, parabenizou a Vereadora TOINHA pela iniciativa, lamentando a não apresentação de Slides mostrando quantos pontos têm de coberturas para os sinais, colocando que sente-se lesado por duas vezes, frisando que fica preocupado como serão tirados os encaminhamentos desta audiência, bem como, a situação é deprimente e sai decepcionado por não ter como fazer os questionamentos, mas há medidas punitivas a serem tomadas, desabafou. Vereador ADELMO AZEVEDO, disse que o sofrimento da população é grande a começar pelo Programa Minha Casa Minha Vida e agora o problema da operadora Vivo, frisando que o Procon tem feito seu papel mas não consegue pagar de seu bolso as multas imputadas as empresas, alinhavou. Informou aos presentes que na próxima Sessão Ordinária, estará entrando com um Projeto de Lei que visa Criar o Juizado Especial dos Direitos do Consumidor, bem como, as empresas de telefonia instalam torres e não se preocupam em comunicar este Poder para saber se o local é adequado ou não, paga-se mixaria e com isso, as pessoas das proximidades contraem sérios problemas de saúde, alertou. Finalizou seu discurso, dizendo que queremos atendimento de qualidade, indagando aos representantes da Vivo, quais as estatísticas e quantas linhas foram vendidas,

acrescentando que vários municípios e localidades vizinhas não conseguem se comunicar com Marabá. Vereador JOÃO HIRAN, pediu aos representantes da Vivo como a maior vendedora de ships do Pará, que respeite as atitudes e os hábitos dos usuários, frisando que a operadora viciou as pessoas da região, as ligações são importantes, mas não funcionam e dependemos da Vivo como o ar que respiramos, disse ele. Vereador UBIRAJARA SOMPRÉ, parabenizou a Vereadora TOINHA pela iniciativa, colocando que é cliente fiel da Vivo e acreditava que a operadora tinha capacidade, mas há muitas interferências em vários ships, bem como, uma simples ligação salva vidas, principalmente em locais distantes como a zona rural, asseverou. Lembrou em seguida que a Vivo queria passar linhas de telefonia por dentro de área indígena, mas foi impedida, pois não vinham benefícios para a etnia e sugerindo que tanto o Procon como o Ministério Público cheguem mais junto da empresa, pois pagamos caro pelas contas, desejando que estes debates não fiquem só em discursos e tenham os encaminhamentos necessários para melhorar o serviço, acrescentou. Vereadora JÚLIA ROSA, parabenizou a Vereadora TOINHA pela iniciativa de trazer esta Audiência, frisando que o interesse desta Casa era a expectativa de se ouvir e debater melhorias na telefonia celular, as denúncias são feitas ao longo dos tempos, mas o serviço continua de péssima qualidade, bem como, os representantes da Vivo não trouxeram um plano de expansão da rede para vermos realmente as adequações e quais providências serão tomadas para equacionar os problemas e as prioridades de melhorias, bem como, a Vivo perdeu o interesse em melhorar os serviços apesar de vender muitos ships em Marabá e região e sugerindo que na Audiência com a Assembléia Legislativa a operadora venha melhor preparada para os embates. Vereador MIGUELITO, após dizer que foi o primeiro usuário da Vivo em Marabá, tendo inclusive o mesmo número até hoje, frisou que seu sentimento é de que a Vivo não irá resolver os problemas, a empresa é vivaldina, pois manda representantes que não esclareceram nada, desabafou. Mais adiante, pediu que os representantes da Vivo levem a mensagem a seus superiores de que a operadora respeite as pessoas e que ganhem o dinheiro, mas com respeito, pois são pagos pelos usuários, encerrou. A Vereadora IRISMAR MELO, pediu providência da operadora Vivo, no sentido de que tenhamos avanços também na Banda Larga da Internet. A palavra foi franqueada a alguns representantes de comunidades e entidades e o Sr. VIRGÍLIO a usou para dizer

que a Vivo está morta, não se consegue falar em nenhum plano e nem na Internet, presta um péssimo serviço para a população e não se vê nenhuma resolução ou ações existentes para punir as empresas, bem como, o Procon é inoperante em relação a várias situações e só o Ministério Público pode salvar a situação, pois o Governo se rendeu ao poder das empresas, desabafou,. A Sra. DIJÉ, disse que já foi contemplada com algumas falações, mas não temos elementos suficientes para debater, pois tem de ser na área técnica e não tem como fazer intervenções, pois a Vivo não sabe o que nos dizer e somos reféns da empresa, bem como, o serviço tem de ser qualificado e adequado e não ampliado, desabafou. O Sr. JÓ da Vila Três Poderes, disse que a situação das Vilas e localidades da zona rural é caótica em relação a telefonia móvel, pedindo ao Ministério Público que tome as providências urgentes, pois os moradores de lá são humilhadas e pessoas estão morrendo doentes porque não se consegue fazer ligações urgentes, encerrou. O Sr. RAIMUNDO NETO do SINDICOM, disse que corrobora com todas as falações de seus antecessores, frisando que a telefonia celular é fundamental e ferramenta de trabalho e às vezes deixamos de fazer negócios porque o telefone não presta, principalmente em casos de saúde, vidas estão indo embora e os representantes da Vivo não colaboraram em nada para tentar amenizar a situação, protestou. Concluiu pedindo ao Ministério Público que entre com Ação suspendendo imediatamente a comercialização da venda de ships em Marabá, pois as pessoas passam por verdadeira via crucis e os serviços precisam ser melhorados imediatamente, concluiu. O Sr. TIAGO SANTOS, lembrou que dia 15/03 é o Dia do Consumidor, mas é dia triste pelo sufoco e constrangimento que passam devido aos descasos de empresas, bem como, os representantes da Vivo não vão resolver nada, apenas ouvir e levar para seus superiores. Finalizou parabenizando a Dra. ALINE TAVARES pelo bom trabalho no Ministério Público e por estar nesta audiência, acrescentando que neste "debate" servimos de palhaços para a operadora Vivo. A Vereadora TOINHA, disse que esta Audiência é o primeiro passo, mas os representantes da Vivo, não vieram para falar e colocaram as coisas de forma simples e artificial, lembrando que em Alagoas através de ações, foram suspensas as vendas de ships e após isso o serviço melhorou consideravelmente, já em Pelotas - RS foi aberta uma CPI contra a Vivo, porque nada funciona, mas as empresas estão dominando e passando por cima de Câmaras e não acontece nada, desabafou. Mais

adiante disse que é histórico o fato de que a sociedade cobra melhorias e reclama bastante, mas não comparece aos eventos e não dá a cara à tapa, acrescentou. Ressaltou ainda que a Vivo se recusa a falar, então a Câmara precisa tomar posição radical abrindo uma CPI (Comissão Parlamentar de Inquérito) para que falem o que não disseram na audiência, pois não assumiram o compromisso de melhorar os serviços e não responderam a vários questionamentos no sentido de que possamos avançar em vários aspectos, protestou concluindo. O Sr. HELBER, usou novamente a palavra para dizer que não estão preparados para falar, mas melhorias estão previstas através de criação de novos sites e torres de qualidade aos usuários e que a operadora tem doze endereços de sites espalhados por Marabá para melhorar os sinais como: Morada Nova, Laranjeiras, 52º BIS, Av. Tocantins, Av. Cuiabá, Orla do Rio Tocantins, Bairro Coca-Cola e em algumas folhas. Em relação a zona rural, disse que a Vivo não ganhou a licitação e foi impedida de atuar pela Anatel - Agência Nacional de Telecomunicações, mas as outras operadoras tem a obrigação de prestar os serviços e temos cerca de 474 comunidades pedindo sinal da Vivo, mas não podemos atende-los, asseverou. Em relação a rede de telefonia que passariam dentro de aldeias indígenas, disse ao Vereador UBIRAJARA que a ampliação da rede está sendo negociada e que na época foram impedidos pela Funai, mas já havia Projeto para aquela comunidade, concluiu. A Dra. ALINE TAVARES, manifestou-se reiterando sua falação anterior de que o Processo contra a Vivo já está encaminhado desde 2010, e que durante as discussões tanto a Vivo como as demais operadoras se recusaram a assinar um TAC - Termo de Ajustamento de Conduta, o Ministério Público tem relatório e o que se debate hoje é a repetição de tudo aquilo que aconteceu no ano acima citado, acrescentou. Mais adiante disse que levará ao Poder Judiciário todas as reclamações da comunidade e dos Vereadores através da Ata da audiência, e sobre a situação da zona rural, frisou que será objeto de outra Ação. Quanto a suspensão da venda de ships da Operadora Vivo sugerida pelo Sr. RAIMUNDO NETO, frisou que colocará a sugestão para o Juiz Federal e este dirá quais as providências a serem tomadas, concluiu.

<u>OBS:</u> Todas as reclamações dos Vereadores serão enviadas através da Ata da Audiência que será anexada à Ação Cível Pública, mostrando a indignação dos mesmos e a falta de respeito das

Empresas de Telecomunicação com a população de Marabá principalmente a Vivo, e foi decidido que a Câmara através de uma Comissão de Vereadores acompanhará a Dra. ALINE TAVARES quando a mesma se dirigir ao poder Judiciário, mais precisamente à 2ª Vara Cível, levando não só a Ata com as reclamações deste Poder Legislativo que reflete a angústia que os usuários vem sofrendo, quanto ao péssimo serviço oferecido pelas operadoras.

Encerramento: *Não havendo mais assunto a tratar a Sessão foi declarada encerrada e para constar, foi lavrada esta Ata que depois de apreciada e aprovada será assinada pela Senhora Presidente da Audiência 32e Secretários presentes.*