

**2ª REUNIÃO CONSELHOS
DE USUÁRIOS DA VIVO
2026**

PAUTAS



**Jornalista
Giovani vitória
Conselho Usuários
REGIÃO SUL**

2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

Próximo a região central de Blumenau, o Bom Retiro conserva o maior conjunto arquitetônico preservado e tombado de Blumenau. São 25 casas no total. A maioria mantida de maneira original e restaurada, graças ao espírito de preservação de moradores e empresas aqui instaladas.

1.100

Moradores

Fonte: Censo 2020



**2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026**

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

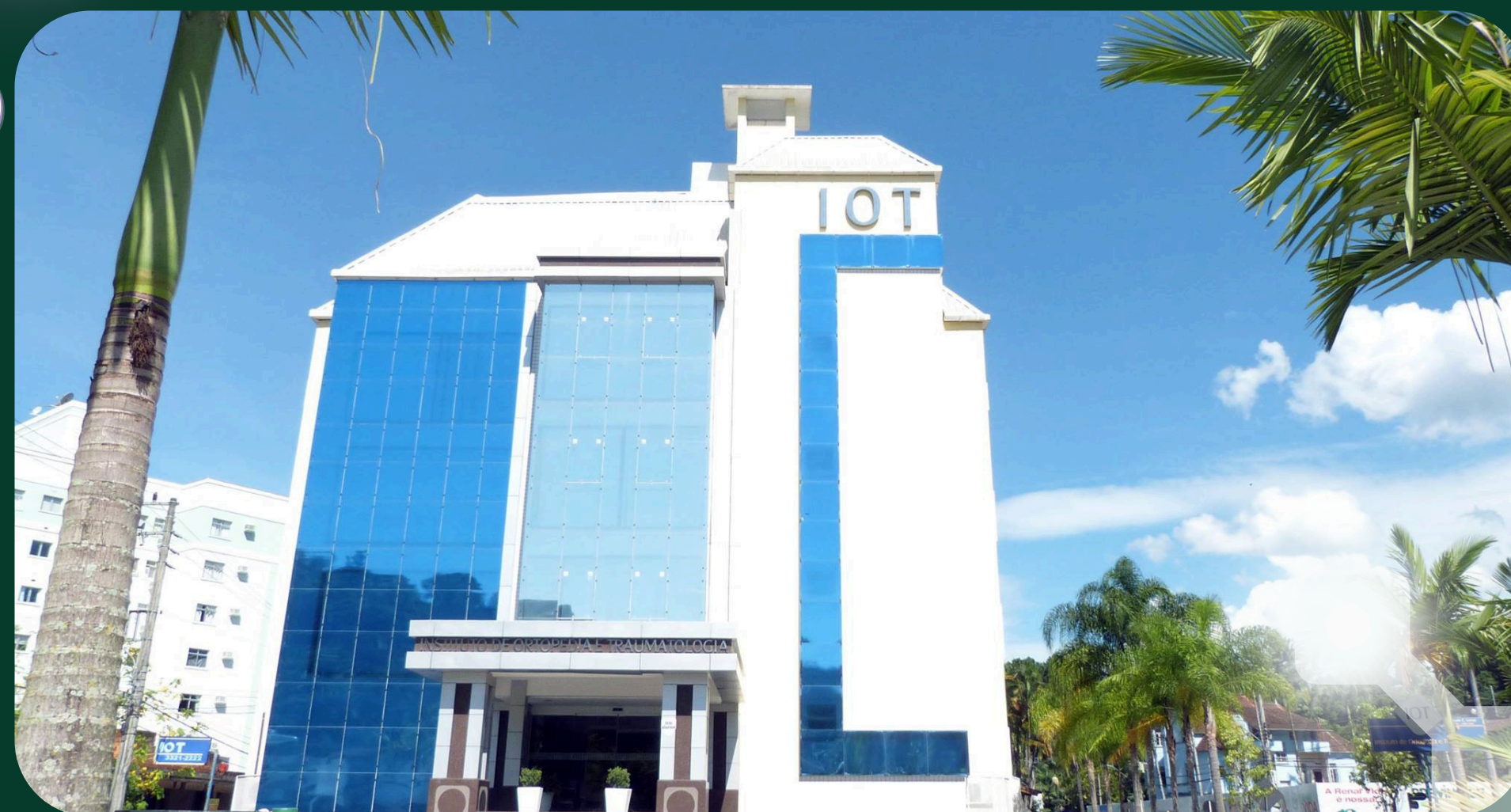
Conhecido nacionalmente pelos seus casarões do início do século e por sediar a matriz da Companhia Hering, o Bom Retiro alterou seu perfil sócio-econômico, especialmente nos últimos 30 anos.



2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

Deixou de ser uma região com características familiar. Passou a dividir seu espaço com empresas, especialmente na área de serviço. É referência em tecnologia com a SCI e na saúde, com o IOT, Ecomax, a Renal Vida, clínicas de fisioterapia e estética. Edifícios residenciais também passaram a compor o cenário bucólico, onde ainda se consegue respirar ar puro sentir o cheirinho da natureza, mesmo próximo da região central de Blumenau.



2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

O Bom Retiro é destaque na sustentabilidade e a ressignificação de materiais têxteis, transformados pelo Grupo Eurofios em fios de crochê e bordado.

Também é o berço do cooperativismo. Aqui nasceu a Viacredi e a Cooper, projetos de décadas, iniciados dentro da Cia. Hering, inicialmente para atender exclusivamente seus colaboradores.



2ª REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

Um convívio harmonioso de moradores e empresas,
preservando o meio ambiente e seu valioso patrimônio
histórico.



**2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026**

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

Um vale estreito onde todas as águas desaguam num ribeirão igualmente estreito.

Atualmente enfrentamos dificuldades com a telefonia móvel, pois a única antes (compartilhada com outras operadoras) está no fundo do vale, numa encosta situada em terrenos ao lado da Cia Hering.



**2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026**

Áreas de sombra Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

**Para ligar ou receber chamada do móvel na
minha casa e dos vizinhos somente na rua, em
locais específicos.**

**O mesmo ocorre em vários pontos do bairro.
Inclusive em duas áreas onde existem clínicas
médicas.**



2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Áreas de sombra

Bairro Bom Retiro Blumenau | SC

A SOLUÇÃO?

Instalar uma ou mais antenas na parte mais central do bairro ou na conhecida trilha da Placa, situada na rua Augusto Otte.

Essa estrutura foi erguida nos anos 70 pela Embratel. Servia como espelho para refletir o sinal de TV de Blumenau até Jaraguá do Sul. Hoje está sem uso e deteriorando, sendo alvo de vândalos e pichadores



2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Falta de Sinal

Região do Baú Ilhota | SC

Em Ilhota muitos e muitos bairros não tem sinal de celular da Vivo.

Na região do Braço do Baú nunca existiu sinal, segundo o relato de um morador.

Atualmente só pega um pouquinho da Tim. Muito mal inclusive

“Seria uma melhoria muito significativa, contarmos com essa comunicação. Ainda mais na região dos Baús, tão duramente afetada em 2008 pela falta de comunicação. Quase 20 anos depois, o problema persiste”.



**2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026**

Falta de Sinal Região do Baú Ilhota | SC

A tragédia do Morro do Baú, em novembro de 2008, foi um dos episódios mais devastadores das enchentes e deslizamentos em Santa Catarina.

No complexo do Baú, situado em Ilhota, mais de 80 deslizamentos de terra destruíram comunidades e resultaram na morte de 32 pessoas (135 em Santa Catarina).

O desastre ocorreu devido ao volume extremo de chuvas que encharcou o solo na região do Vale do Itajaí. Apenas em um fim de semana, choveu o equivalente a 500 mm na área do Morro do Baú.



2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Falta de Sinal Região do Baú Ilhota | SC

A força da água e da terra transformou vales e encostas em enormes rios de lama, soterrando casas, estradas e alterando completamente o curso de ribeirões.



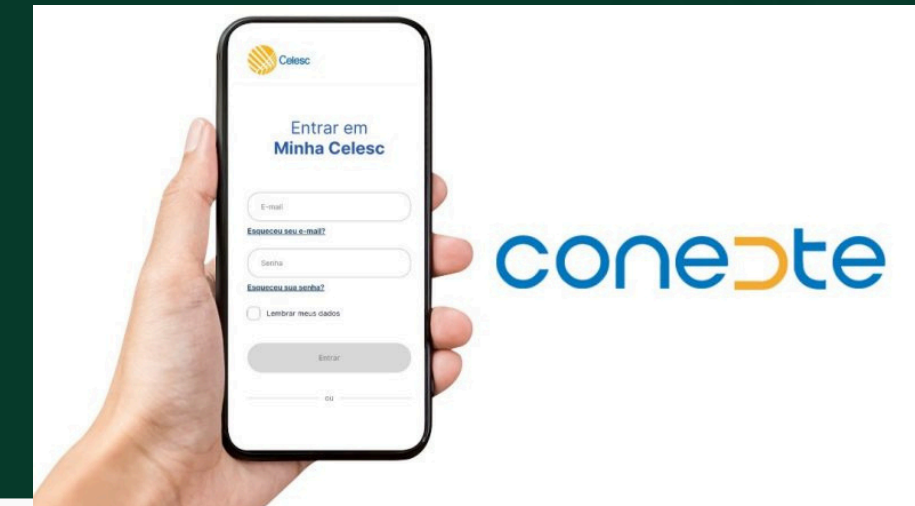
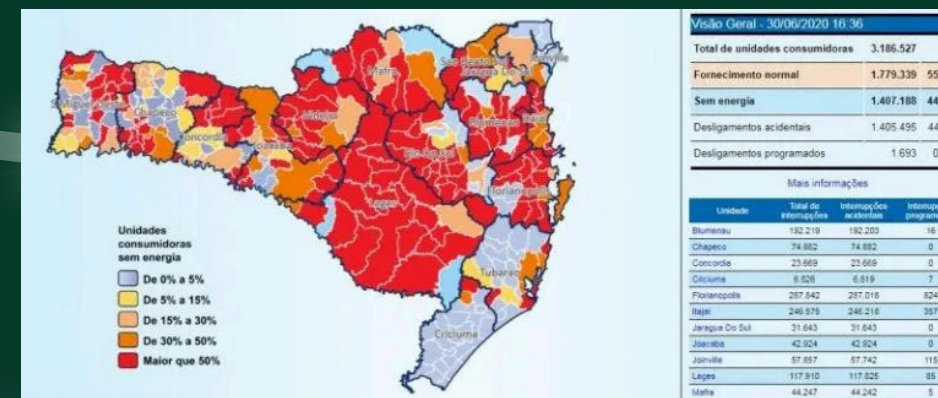
2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026

Falta de Sinal Região do Baú Ilhota | SC

A força da água e da terra transformou vales e encostas em enormes rios de lama, soterrando casas, estradas e alterando completamente o curso de ribeirões.



2º REUNIÃO CONSELHOS DE USUÁRIOS DA VIVO 2026



Implantar sistema de aviso prévio

Quando da ocorrência de incidentes (rompimento de fibra, por exemplo) que causam a interrupção dos serviços

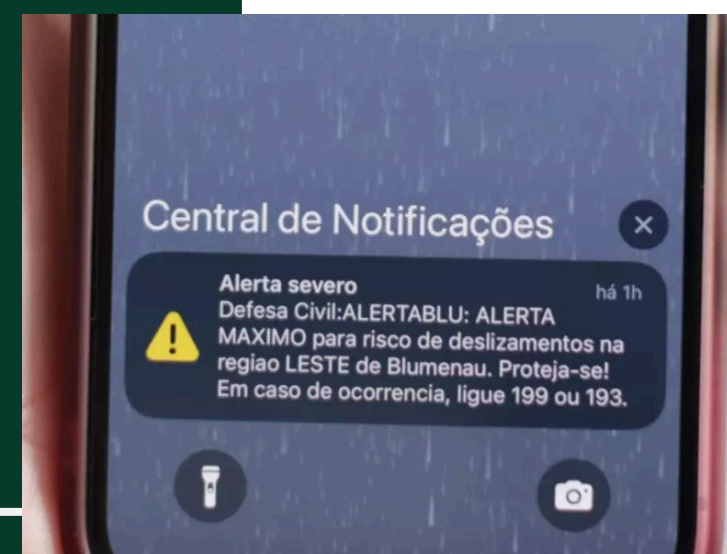
Sistema já adotado pela Celesc, concessionária de energia em SC e pela Defesa Civil de Blumenau.

No início deste ano houve o rompimento de um cabo de fibra na região central e todos ficaram sem fone, internet e TV.

Demorou uma manhã toda para voltar.

Ontem • 15:28

Celesc informa retorno de energia: Sv Esther Goncalves, 175 .Cancelar Aviso:SAIR AVDESLI



07:36

2º REUNIÃO CONSELHOS DE USUÁRIOS DA VIVO 2026

Desburocratização e mais agilidade no atendimento pelo 10315

Situações vivenciadas Tempos de espera e religação

- No episódio do rompimento do cabo (Início do ano):

Apenas para saber o motivo. Via celular no meio da rua (único local com área):

1ª Ligação caiu após 12 minutos de espera

2ª Ligação 08 minutos de espera até ser atendido

- Ligação ontem para solicitar a troca de um controle remoto da TV que estragou:

1ª Ligação caiu após 5,02 minutos de espera

2ª 21,04 minutos de espera e conclusão do atendimento em +/- 08 minutos. Tempo total: 29,53min

2º REUNIÃO CONSELHOS DE USUÁRIOS DA VIVO 2026

Desburocratização e mais agilidade no atendimento pelo 10315

Etapas até ser atendido por alguém (Caso do controle remoto ontem:

1ª Você está na Vivo

2º Já identifiquei seu número. Aguarde.

3ª Caso não encontrem, pedem CPF, CNPJ ou código de acesso.

4ª Continue na linha.

5º Digita 1, 2 ou 3 de acordo com a demanda

6º Digita 1, 3, 4 ou 4 para atendimento de Fone, internet, TV ou móvel

7º Aviso sobre o caso de visita técnica

8ª Opção 2 para falar sobre o controle remoto

9ª Digite 9 para falar com o atendente

10ª Na primeira ligação precisei digitar 2 x o número 9 quando perguntou se ainda estava na linha. Na terceira vez caiu a ligação após 5,02 minutos.

**2º REUNIÃO
CONSELHOS DE
USUÁRIOS DA VIVO
2026**



OBRIGADO **PELA ATENÇÃO!**

**Acreditamos que as situações apresentadas contribuam para que a
Operadora VIVO torne mais eficiente a propagação do seu sinal em
áreas que hoje enfrentam essa dificuldade**

