

Proposta de Pauta – 2ª Reunião Ordinária de 2026 – 09/06/26

1. Buscar soluções para áreas de sombra no bairro Bom Retiro, em Blumenau.
2. Desde as catástrofes climáticas de 2008, a região do Morro do Baú, em Ilhota, enfrenta problemas de comunicação pelos relatos recebidos dos moradores, não contam com serviços da Vivo.
3. Implantar sistema de aviso prévio quando da ocorrência de incidentes (rompimento de fibra, por exemplo) que causam a interrupção dos serviços. Sistema semelhante ao implantado pela Celesc - concessionária de energia.
4. Desburocratização e mais agilidade no atendimento pelo telefone de emergência da Vivo. Muito tempo de espera e teclas apertadas até chegar a opção para tratar da ocorrência ou falar com atendente. Evitar aqui o uso de robô.
5. Há relatos de que a operadora está cobrando multa por quebra de fidelidade quando o consumidor solicita a alteração de seu plano (seja para um upgrade ou downgrade).

O fato chama a atenção pois, em teoria, a multa seria improcedente, visto que o consumidor mantém o vínculo com a operadora, tais relatos não foram devidamente evidenciados ainda junto a este órgão para a abertura de protocolo para discussão do fato. No entanto, caso entendam que o tema é relevante, fica minha sugestão de pauta para a 2ª Reunião - SP para os devidos esclarecimentos.

6. Infraestrutura de Telecomunicações – Sinal da Operadora Vivo em Corumbá.
Questionamentos:
Como o sinal da operadora Vivo chega atualmente ao município de Corumbá?
A operadora possui rede própria de fibra óptica até o município ou utiliza infraestrutura de terceiros?
Em caso de compartilhamento, quais operadoras ou empresas fornecem essa infraestrutura?
Existe redundância na rede (rotas alternativas) para garantir maior estabilidade do sinal?
Há previsão de investimentos para ampliação ou modernização da rede no município?
7. Esclarecimentos sobre falhas e ausência de sinal no município de Corumbá.
Esclarecimentos:
Quais foram as causas técnicas das falhas, oscilações e interrupções do sinal registradas no mês de Abril no Município?

Houve rompimento, pane, manutenção emergencial ou qualquer ocorrência específica que tenha ocasionado a instabilidade dos serviços?

Quais providências foram adotadas para solucionar os problemas ocorridos entre os dias 13 e 20 de abril?

Há previsão de investimento para modernização ou reforço da cobertura e estabilidade do sinal em Corumbá?

Quais medidas preventivas estão sendo implementadas para evitar novas ocorrências semelhantes?

Existe canal específico ou protocolo de comunicação com o Poder Público e com os consumidores em situações de indisponibilidade prolongada dos serviços?