



**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

1 ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA PARA “PARA DISCUTIR SOBRE A QUALIDADE  
2 OPERACIONAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS DE  
3 TELEFONIA MÓVEL E INTERNET EM PARINTINS”, REALIZADA NA 18ª  
4 LEGISLATURA DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS, NO DIA 30 DE  
5 SETEMBRO DE 2021. No trigésimo dia, do ano de dois mil e vinte e um, às 09:h00mn,  
6 nesta cidade de Parintins, Estado do Amazonas, República Federativa do Brasil, no Plenário  
7 “Raimundo Almada” – Câmara Municipal de Parintins. Estiveram presentes os senhores  
8 vereadores: **FERNANDO NOGUEIRA MENEZES – 2º Secretário, ANTÔNIO**  
9 **MASSILON DE MEDEIROS CURSINO, MÁRCIA AUXILIADORA CARDOSO**  
10 **BARANDA**. Nesse momento foram convidados para compor a Mesa dos Trabalhos: o  
11 excelentíssimo Senhor **FERNANDO NOGUEIRA MENEZES** – Presidente da Câmara  
12 Municipal de Parintins em Exercício; o Excelentíssimo Senhor **ANTÔNIO MASSILON DE**  
13 **MEDEIROS CURSINO** – Vereador da Câmara Municipal de Parintins e autor da  
14 propositura; o Excelentíssimo Senhor Dr. **JOSÉ ANTÔNIO PERREIRA DA SILVA**.  
15 **Defensor Público** – Polo do Baixo Amazonas. Prosseguindo, o Senhor Presidente declarou  
16 **ABERTA A AUDIÊNCIA PÚBLICA**, que tem como finalidade “**DISCUTIR SOBRE A**  
17 **QUALIDADE OPERACIONAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS EMPRESAS**  
18 **DE TELEFONIA MÓVEL E INTERNET EM PARINTINS**”. Ato contínuo, o Senhor  
19 Presidente convidou o Excelentíssimo Senhor **MATEUS FERREIRA ASSAYAG** – Prefeito  
20 Municipal de Parintins em exercício para compor a Mesa dos Trabalhos. Em seguida o Senhor  
21 Presidente comunicou que estão presentes e participando desta Audiência Pública, em acesso  
22 remoto, o representante da Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), Senhor  
23 **RICARDO ITONAGA** – Gerente Regional da Anatel-Amazonas, bem como os demais  
24 componentes de sua equipe. Destacou, ainda, a presença do Dr. José Antônio Pereira da Silva  
25 – Defensor Público – Polo do Baixo Amazonas, da Senhora Elzi Alda de Souza, do Senhor  
26 Lion Cid Ray e do Senhor Edy Albuquerque – Secretário de Administração. Em seguida  
27 convidou os presentes a ficarem em pé para a execução do Hino Nacional. Na sequência  
28 convidou o Vereador **MÁRCIA AUXILIADORA CARDOSO BARANDA** para proceder à  
29 leitura do **Requerimento nº 238/2021** de 16 de agosto de 2021-CMP, de autoria do Vereador  
30 **ANTÔNIO MASSILON DE MEDEIROS CURSINO**, para conhecimento de todos.  
31 Prosseguindo, o Senhor Presidente convidou o Vereador **ANTÔNIO MASSILON DE**  
32 **MEDEIROS CURSINO** para fazer seu pronunciamento justificando esta Audiência Pública,  
33 o qual cumprimentou os presentes e disse que pensa diferente em relação a algumas pessoas  
34 que pensam que Audiência Pública não resolve nada, pois, o povo não pode ser penalizado e  
35 os vereadores ficarem assistindo. Destacou que se sente feliz por este momento, mas, também  
36 um tanto quanto revoltado, diante do descaso de algumas operadoras de telefonia móvel e de



Ata da Audiência Pública “Para Discutir Sobre a Qualidade Operacional dos Serviços Prestados Pelas Empresas de Telefonia Móvel e Internet em Parintins” – 30.09.2021 <sup>2 de 13</sup>



**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

37 internet, como a OI, a TIM, a VIVO, a CLARO e até mesmo alguns provedores locais, que  
38 não mandaram seus representantes, nem justificaram, principalmente as empresas maiores.  
39 Registrou que isso é grave, pois, além de prestarem um péssimo serviço à população,  
40 desrespeitam quando são chamados para se justificarem e apresentarem um possível plano de  
41 melhoras no serviço, ou uma justificativa convincente pela péssima qualidade do serviço  
42 prestado. Diante dessa situação, dirigiu-se ao Dr. José Antônio Pereira da Silva, defensor  
43 público, por que soube que consta uma Ação Civil Pública contra essas empresas de telefonia  
44 móvel por parte daquela defensoria. Disse que por conta desse não comparecimento das  
45 referidas operadoras nesta Audiência Pública, demonstrando descaso com a população e que  
46 conste também, o teor desta Ata, na justificativa dessa ação Civil Pública contra o descaso  
47 dessas empresas. Frisou que nada mais justo, diante de tudo isso, usar o expediente desta  
48 Audiência Pública para ouvir as partes e se ter esclarecimentos à população para a mesma  
49 ficar a par de tudo que está acontecendo. Salientou que hoje os estudantes, ainda mais na  
50 pandemia, que precisam usar a internet para cessar a Plataforma AVA, que é um ambiente  
51 virtual, não conseguem acesso. Então, disse o Vereador, como é que fica? Falou que hoje é  
52 quase impossível se trabalhar em uma empresa sem internet, sem a telefonia. Registrou que é  
53 Servidor Público Estadual do órgão arrecadador de tributos disse que há dias o Estado teve  
54 que prorrogar o vencimento de algumas parcelas, lançar um Ato Normativo Administrativo  
55 alterando a data de vencimento para não prejudicar o contribuinte em função da má qualidade  
56 da internet. Por, isso, diante de tudo isso, nada mais justo do que fazer um chamamento para  
57 uma Audiência Pública e ouvir as partes, pena que as partes que prestam serviços não vieram  
58 e desrespeitaram mais uma vez, ao contrário do que fez o Sr. Ricardo Itonaga, Gerente  
59 Regional da Anatel, demonstrando muito mais respeito com este Poder e com a população.  
60 Continuando recomendou que este momento fosse, mesmo sem a participação dos  
61 convidados, proveitoso e, a partir de então, venham a sair frutos para justificar a sociedade.  
62 Finalizou comentando que quando alguém vai para a rede social, quando está funcionando o  
63 sinal internet, ou quando vai à imprensa, cobra da operadora, mas também dos poderes,  
64 porém, os poderes estão presentes, mas, as operadoras não. Neste momento o Senhor  
65 Presidente convidou o Senhor **MATEUS FERREIRA ASSAYAG** – Prefeito Municipal de  
66 Parintins em Exercício para fazer seu pronunciamento, o qual cumprimentou os presentes e  
67 iniciou dizendo que, como Prefeito em Exercício que está, logo mais precisará se ausentar  
68 desta Audiência e pediu ao Secretário de Administração, Edy Albuquerque, que o represente  
69 nesta Sessão. Prosseguindo falou que hoje está como Prefeito em Exercício, mas está  
70 Presidente da Câmara e mesmo com tantos problemas para se resolver não poderia deixar de  
71 estar presente nesta Audiência Pública, por entender que é um assunto extremamente  
72 importante para esta cidade. Comentou que Parintins é a segunda cidade do Estado do  
73 Amazonas, ficando atrás apenas da Capital do Estado, que é Manaus, a primeira do interior





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

74 deste Estado, e vive esse drama diariamente. Destacou que Parintins é uma cidade em plena  
75 expansão, que vem crescendo a passos largos na economia, principalmente por conta de  
76 grandes investimentos que chegam neste município e injetados recursos, aquecendo economia  
77 e criando novos empreendimentos. Destacou que já existe nesta cidade grande redes de  
78 supermercados, novos supermercados grandes se instalando, lojas de departamentos e um  
79 comércio on line gigantesco que tem movimentado um grande volume de recursos neste  
80 município. Reiterou que sem a telefonia, sem as operadoras de celular, repudiando a ausência  
81 das mesmas, tudo isso que falou, da expansão e crescimento da cidade, de desenvolvimento  
82 de setor, pode ser comprometido. Falou que com o problema da pandemia a atividade remota  
83 foi utilizada muito mais, como por exemplo, o fornecimento de alimentação por delivery, e se  
84 o empreendedor, ou empresário não tiverem internet funcionando por mau fornecimento de  
85 sinal, não farão suas entregas, terão prejuízos e deixarão de gerar empregos. Destacou  
86 também que precisam desse serviço o ensino a distância, trabalhos remotos de vários setores  
87 da administração pública e privada, porém, se não tiver a comunicação, não funcionará.  
88 Salientou que Parintins já tem o serviço de IFOOD, que é uma rede gigantesca, e se não tiver  
89 a comunicação não vai entregar nada, deixando de gerar emprego e renda. Outro exemplo que  
90 comentou foi o WI-FI de uma operadora, porém, se não tivesse o WI-FI, se dependesse das  
91 operadoras de celular, talvez não esta Casa não tivesse fazendo esta Audiência Pública de  
92 forma remota com os senhores da Anatel, por que ninguém consegue falar mais de 30  
93 segundos ou 1 minuto na telefonia móvel nem na internet e em Parintins, a informação que  
94 tem, é de que quase 80% dos usuários são da operadora VIVO, o que complica ainda mais.  
95 Frisou que depois se denomina que a população é revoltada, é arrogante, não que procurar os  
96 meios convencionais e legais, como por exemplo, o que aconteceu no Distrito de Pedras, em  
97 Barreirinha, que tempos atrás contaram os cabos da antena, da torre de telefonia de uma das  
98 operadoras. Falou que isso acontece porque a população não aguenta mais, e não está  
99 incentivando ninguém a fazer isso, mas, é porque chega a um determinado momento que  
100 ninguém aguenta mais e infelizmente algumas pessoas partem para esse caminho, que não é o  
101 correto, mas, é o que acontece quando se insistem na cobrança e não resolvem. Finalizou  
102 dizendo ao Dr. Ricardo que se possa sair desta Audiência com providências reais com relação  
103 a esses problemas e melhorar a telefonia porque esse é o objetivo desta Audiência Pública.  
104 Prosseguindo pediu licença para se retirar da Sessão para participar de uma reunião com o  
105 Hospital Padre Colombo. Em seguida o Senhor Presidente convidou o Senhor Edy  
106 Albuquerque a ocupar o lugar, na Mesa, do Executivo. Em seguida o Senhor Presidente  
107 facultou a palavra aos componentes da Mesa. Convidou o Senhor **JOSÉ ANTÔNIO**  
108 **PERREIRA DA SILVA. Defensor** Público – Polo do Baixo Amazonas, a fazer seu  
109 pronunciamento, o qual, cumprimentou os presentes e agradeceu as palavras que foram  
110 proferidas a respeito da Defensoria Pública e disse que o papel de todos da Defensoria é





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

111 estarem presentes, porque entendem que a Defensoria Pública é uma instituição de  
112 transformação social e, dentro deste papel, procuram sempre estarem próximos da população  
113 e, estar aqui nesta Audiência Pública, é estar próximo da população. Falou que com relação ao  
114 problema que está sendo debatido nesta Audiência, se deve pensar hoje a questão da telefonia  
115 e da internet, como um veículo fundamental. Destacou que hoje, com o avançar da tecnologia,  
116 o mundo mudou, está com uma nova dinâmica e o serviço de telefonia e de internet móvel faz  
117 parte desse novo mundo e que é preciso tê-lo como serviço devidamente prestado, pois, é um  
118 serviço essencial, que, durante a pandemia ganhou uma importância mais, ainda, maior,  
119 porque toda a comunicação foi posta pela internet nesse período. Registrou que a defensoria  
120 não estava atendendo pessoalmente por conta dos impedimentos decorrente da pandemia e  
121 que foi preciso se adequar para que atendessem a população, o que se deu através da internet,  
122 mas, infelizmente, a partir dos atendimentos presenciais reestabelecidos, se teve vários relatos  
123 de cidadãos que não conseguiram ter acesso a Defensoria porque não tinham o serviço de  
124 internet, devidamente prestados. Comentou que essa situação causa grandes problemas, faz  
125 com que a população, que já é vulnerável, fique ainda mais vulnerável. Frisou que esta  
126 população precisa da colaboração dessas empresas, e não é um favor que a mesma está  
127 pedindo, está solicitando que o serviço seja prestado, porque a população deste lugar não deve  
128 ser tratada, por essas empresas de telefonias, como consumidores de segunda ou terceira  
129 categoria, pois, pagam pelo serviço da mesma forma que outros cidadãos do Brasil pagam e  
130 não têm o serviço prestado da mesma forma. Frisou que não se pode admitir esse tratamento  
131 diferenciado para pior, que esta população recebe, permaneça. Prosseguindo falou que esta  
132 Defensoria tem uma Ação Civil Pública e que, inclusive, vai solicitar que sejam  
133 encaminhados, para a mesma, os convites que foram enviados para as empresas, para serem  
134 inseridos na referida Ação Civil Pública, que está tramitando em Parintins, como forma de  
135 demonstrar, mais uma vez, o descaso das empresas que não compareceram nesta Audiência e  
136 nem deram justificativas, em um debate de serviços prestados pelas mesmas. Explicou que a  
137 referida Ação Civil Pública está em vias de produção probatória e em Barreirinha a Ação  
138 Civil Pública, que está com o mesmo tema, já está um pouco mais avançada. Disse que os  
139 processos, por mais que caminhe, acabam simultaneamente. Lembrou que em Barreirinha  
140 participou de uma Audiência Pública, no mês passado, e a empresa VIVO de Telefonia Móvel  
141 aduziu, em sua defesa, que havia feito algumas melhorias, porém, foram ouvidos cinco  
142 cidadãos escolhidos para testemunhar a respeito de como o serviço estaria sendo prestado  
143 naquela localidade e todos foram unânimes em dizerem que o serviço não chega. Lembrou  
144 que em Parintins se tem o mesmo problema, as mesmas alegações das empresas, ou seja, que  
145 o serviço está melhorando, que estão implementado obras e até modificações para haver a  
146 melhora, porém, o serviço também não chega ao consumidor, por mais que aja essa  
147 argumentação que as empresas estão empenhando esforços para que o serviço seja





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

148 devidamente prestado, o consumidor não percebe esta melhoria e isso é o que move esta  
149 Defensoria a estar nesta Audiência para debater esses pontos, mas, infelizmente, as empresas  
150 que deveriam ter essa responsabilidade de um bom serviço, pelo menos, deveriam estar aqui  
151 para mostrar o que está acontecendo, as obras que estão sendo cometidas e quais são as  
152 melhorias que estão sendo implementadas, porém, não estão presentes. Finalizou dizendo que  
153 a Defensoria Pública vai acompanhar de perto e, inclusive, instruir a Ação Civil Pública com  
154 essa ausência de comparecimento das empresas nesta Audiência Pública que está acontecendo  
155 nesta Casa. Em seguida o Senhor Presidente passou a palavra ao Senhor **RICARDO**  
156 **ITONAGA** – Gerente Regional da Anatel-Amazônas, que cumprimentou os presentes e pediu  
157 desculpas por não estar com sua equipe presencialmente em virtude do pouco prazo que  
158 tinham para poder adquirirem passagens até o local da Audiência em Parintins. Registrou que  
159 além dele, que está Gerente Regional da ANATEL, que envolve os estados do Amazonas,  
160 Acre, Rondônia e Roraima, estão também participando remotamente o Senhor **JOSÉ** –  
161 Assessor Técnico da Gerência Regional, que há tempos conhece esta região do Estado do  
162 Amazonas e Outros estados; o Senhor **MURILO GOMES** – Coordenador de relações com os  
163 consumidores da parte institucional; o Senhor **FRANCISCO DE ASSIS**, que faz parte da  
164 mesma equipe; o Senhor **EDUARDO KRUEL MILANO DO CANTO** – Gerente de qualidade  
165 que está em Brasília e vai pedir para que também se pronuncie, porque ele é faz o  
166 acompanhamento mais próximo coma as prestadoras no que tange as questões de qualidade;  
167 Senhor **DANILO CAIXETA** – da Superintendência de Controle das Obrigações da ANATEL.  
168 Em seguida disse que a primeira parte que gostaria de manifestar é que a ANATEL intervém  
169 e influencia na importância de acompanhar sempre a melhor prestação de serviço com todas  
170 as empresas e os esforços são sempre neste sentido. Lembrou que veio de Brasília para  
171 Manaus, porém, já conhecia a Região e, realmente, os estados da Região Norte é um grande  
172 desafio a questão da infraestrutura, aja vista, para outras questões relativas à energia elétrica,  
173 gás e outras necessidades para os municípios do interior. Destacou que como se tem rodovias  
174 que chegam até alguns municípios à possibilidade de levar uma rede de Fibra Óptica facilita  
175 em função das questões de infraestruturas que existem para a passagem de cabos de Fibra  
176 Óptica. Destacou que já existe, felizmente, uma tecnologia de cabos de redes para fios  
177 subfluviais que só agora estão levando Fibra Óptica para alguns municípios do interior, que já  
178 chegou a Novo Airão, recentemente chegará a São Gabriel da Cachoeira e já existe uma  
179 previsão de Manaus até Santarém, passando próximo a Parintins. Registrou que já está  
180 aprovado, que no dia 04 de novembro deste ano, haverá um edital, chamado 5G, da quinta  
181 geração, que na verdade é um edital de leilão de Rádio Frequência. Falou que esse edital tem  
182 algo muito importante, que são os compromissos de que, as empresas que ganharem o  
183 referido edital de Rádio Frequência, terão que atender, em termos de infraestrutura, o  
184 chamado Back haul, ou seja, levar uma Rede de transportes de dados do município para o





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

185 Backbone. Falou que os recursos financeiros desse leilão serão utilizados para implementação  
186 do Programa Amazônia Integrada, que ampliar e muito a rede de Fibra Óptica, principalmente  
187 no Estado do Amazonas. Salientou que esse Projeto trás obrigações de conectividades em  
188 escolas públicas, que será naturalmente administrado pelo Ministério de Educação, mas,  
189 existe essa previsão estabelecida no edital de 5G. Em seguida agradeceu a oportunidade e, em  
190 seguida, avisou que passaria a palavra para o Senhor **EDUARDO KRUEL MILANO DO**  
191 **CANTO** – Gerente de Controle de Obrigações de Qualidade – Superintendência de Controle  
192 de Obrigações – ANATEL, para fazer uma demonstração de como funciona esse trabalho na  
193 ANATEL, o qual, cumprimentou os presentes e parabenizou a iniciativa da Audiência Pública  
194 e colocou sua opinião, que já trabalha nessa área há seis anos, que realmente faz diferença a  
195 qualidade de infraestrutura, mas, que é um desafio para essa região do Governo Federal, que  
196 se persegue ano após anos e compartilha essa frustração em diversas cidades. Falou que o  
197 Amazonas tem se destacado sim, agora nos últimos anos como uma área que necessita de  
198 projetos eficientes para que se melhore a qualidade desses serviços na região. Salientou que  
199 em relação ao que há pouco foi comentado pelo Promotor de Justiça, da defesa do  
200 consumidor, pelo que entendeu, que realmente está tendo muitas ações civis públicas, que  
201 semana que vem serão quatro contra as quatro prestadoras do Amazonas e irá está prestando  
202 subsídios, pois, já estão em estágios avançados e que o Ministério Público Federal vem  
203 encabeçando, pedindo ressarcimentos aos consumidores por deficiência de qualidade, que a  
204 ANATEL dará subsídios nessas questões. Comentou que, pelo que ouviu das falas anteriores,  
205 acredita que já compreendem como é feito o acompanhamento sistêmico de qualidade da  
206 ANATEL e que conhecem os Sites, os indicadores de qualidade. Afirmou que em breve, esse  
207 índice, pelo que tem verificado para o Município de Parintins-AM, para telefonia móvel, é  
208 que ainda tem uma deficiência de cobertura e verifica que a cobertura da VIVO é maior do  
209 que a da CLARO, por exemplo, mas, a CLARO já possui uma qualidade de serviço melhor  
210 em uma cobertura menor, porém, a cobertura da VIVO, que é maior em Parintins, ainda é  
211 deficitária, em um parâmetro de 68% de moradores cobertos com a tecnologia 4G, que é um  
212 número baixo e que deveria estar perto dos 90%. Finalizou enfatizando que o referido novo  
213 serviço da 5G terão um efeito direto no Amazonas e em outras cidades do país, muito pelo  
214 próprio 5G, mas, também por outras iniciativas, porém, o montante de dinheiro dos  
215 investimentos do 5G serão mais significativos. Dando prosseguimento o Senhor Presidente  
216 retornou a palavra para o Vereador **ANTÔNIO MASSILON DE MEDEIROS CURSINO**  
217 para fazer seus questionamentos, o qual disse que gostou da resposta, embora de forma muito  
218 técnica, porém, o que a população parintinense quer saber realmente, é se há perspectiva de  
219 melhora desses serviços e qual esse lapso temporal, ou ainda, se dependerão do implemento  
220 da fibra óptica para que tenha uma melhoria da qualidade do referido serviço nesta região. O  
221 Senhor **EDUARDO KRUEL MILANO DO CANTO** respondeu que sim e que os serviços





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

222 são complementares. Explicou que a Fibra Óptica Fluvial, que é uma inovação tecnológica  
223 que vai ajudar todo o Amazonas e o país, onde se sabe que o transporte fluvial é muito  
224 utilizado. Falou que a Rede de Transporte de Telecomunicação, de uma forma ou outra, no  
225 país como um todo, segue a rede de transporte de infraestrutura, então, as principais rotas de  
226 Fibra Óptica do país sempre estão do lado das estradas físicas e algumas mais longínquas na  
227 rede de infraestrutura de elétrica. Reiterou que essa inovação tecnológica nos rios para o  
228 Estado do Amazonas será crucial sim, para fomentar o setor como um todo. Registrou que vê,  
229 por exemplo, no seu acompanhamento sistêmico, se tem uma Empresa Veloso Net, que é uma  
230 empresa de Banda Larga Fixa, que com essa Fibra Óptica vai ter potencial muito grande de  
231 atender as demandas da comunidade. Disse que isso vai para a Banda Larga Fixa,  
232 principalmente, vai impulsionar de forma exponencial, quando estiver conectado em uma  
233 Rede de Fibra Óptica de alta capacidade ao Sistema de Telecomunicações. Explicou que as  
234 outras formas para telefonia móvel, ao mesmo tempo em que a inovação tecnológica existe,  
235 hoje é possível também utilizá-las nos satélites, então, uma vez demandado um compromisso  
236 de abrangência, via Governo Federal, para instalação de Estações de Rádio Base, seria  
237 possível, mesmo sem a Fibra Óptica, atender Parintins com qualidade. Porém, entende que,  
238 principalmente para os serviços de Banda Larga Fixa e para poder aparecer outros agentes de  
239 atores dispostos a fazer negócios coma a comunidade, a Fibra Óptica Subfluvial será muito  
240 importante. O Senhor Presidente passou a palavra ao Senhor **EDY ALBUQUERQUE** -  
241 Secretário Municipal de Administração para fazer seus questionamentos, o qual  
242 cumprimentou os presentes e falou que na quarta-feira passada esteve em uma reunião com o  
243 Tenente Kleber na junta do Serviço Militar, onde falavam justamente dessa envergadura de  
244 levar a internet para algumas localidades do Estado do Amazonas, tendo em vista, a logística,  
245 as dimensões continentais do Estado do Amazonas, foi falado sobre a questão dos cabos  
246 subaquáticos que estão levando fibra óptica para alguns municípios deste estado, como Novo  
247 Airão, São Gabriel da Cachoeira. Em seguida perguntou ao Senhor RICARDO ITONAGA,  
248 de que forma o cabo subaquático vai passar de Manaus para Santarém e se somente vai passar  
249 ou haverá perspectiva do Governo Federal para que venha contemplar, não somente Parintins,  
250 mas, também os outros municípios dessa calha do Rio Amazonas, ou ainda, de que forma os  
251 atores que estão participando desta Sessão de Audiência Pública podem, junto com os poderes  
252 desta cidade, estarem articulando, agregados à Bancada Federal e Senadores do Estado do  
253 Amazonas em Brasília, para mobilizarem esse serviço de qualidade, principalmente quando  
254 envolve telefonia móvel e também de internet. Disse que outro momento que analisou do  
255 discurso do Senhor RICARDO foi sobre a forma como se chega a Fibra Óptica por meio de  
256 estradas, por isso, perguntou ao mesmo, se pelo fato de que Parintins já está contemplado com  
257 o Linhão de Tucuruí, criando mecanismos, poderia, também, trazer por meios das tores de  
258 transmissão, os cabos de Fibra Óptica até esta cidade? Prosseguindo destacou que a prefeitura

32  
33  
34  
35





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

259 de Parintins e toda sua administração tem toda essa preocupação e tem se articulado para  
260 disponibilizar esses serviços de qualidade para toda sua população, pois, sabem da  
261 importância que tem esse serviço para esta sociedade como um todo. Comentou que se esta  
262 administração quiser transformar este governo extremamente voltado para a tecnologia da  
263 informação e comunicação, sem internet de telefonia móvel de qualidade, vai ter muita  
264 dificuldade. Lembrou que na semana quem vem tentará implementar serviços on line, de  
265 alvará on line, inclusive transforma para se chegar a um patamar de cidade inteligente neste  
266 município, porém, sem internet de qualidade, será difícil de implementar políticas públicas  
267 que contemplem vários setores da sociedade. Salientou que aproveita este espaço, e entende o  
268 papel da ANATEL junto à sociedade, que as ferramentas que a mesma tem hoje de controle e  
269 fiscalização são fantásticas, então quer se aliar a todos os atores que participam desta  
270 Sessão e se colocar a disposição, enquanto Prefeitura de Parintins, para que se possa tentar o  
271 mais breve espaço de tempo resolver essa situação. Destacou que hoje já faz cinco dias que  
272 estão sem o sinal da operadora CLARO neste município, por isso, perguntou a quem se deve  
273 recorrer, pois, não tem ninguém que deia explicação se o serviço foi desativado ou se deu  
274 falha de comunicação, e não é descontado um centavo do cidadão que comprou o pacote, que  
275 paga o seu serviço, deixando o mesmo perdido nesse sentido. Denunciou, ainda, que a  
276 população tem comprado alguns planos de operadoras que nunca contempla aquilo que pagou,  
277 por isso, também perguntou como se pode interagir junto a ANATEL no sentido de proteger o  
278 cidadão. Pediu que, assim como teve encaminhamento claro e prático de uma Audiência sobre  
279 energia nesta Casa na semana passada, assim também quer que saem desta Audiência com  
280 encaminhamentos claros e práticos, para tentar, em um curto espaço de tempo, ter respostas  
281 para todas essas inquietações de toda esta sociedade. Em seguida o Senhor **RICARDO**  
282 **ITONAGA** retomou a palavra e respondeu que, realmente, o Linhão de Tucuruí vai permitir  
283 ter esse acesso e, inclusive, a cidade de Manaus foi atendida pela TIM por meio desse Linhão.  
284 Destacou que esse linhão é uma rede explorada, hoje, pela Empresa TIM, com quem a  
285 ANATEL Regional tem reunião periódica, a qual já sinalizou que fará uma extensão de Terra  
286 Santa até Parintins por meio de fibra óptica e, com certeza, poderá melhorar o atendimento em  
287 Parintins. Falou que, com relação às redes de fibra que estão sendo implantadas por meio do  
288 Projeto “Amazonas Conectado” e agora também pelo Projeto “Amazonas Integrado  
289 Sustentável”, a previsão da rede, a princípio, ponto a ponto é Manaus/Santarém. Destacou que  
290 existe a possibilidade de abertura do Cabo de Rede para poder atender os municípios ao longo  
291 dessa rede, mas, é natural que tenha que ser coordenado com o Ministério de Comunicações e  
292 no caso do Amazonas Conectado é com Exército. Destacou que quando falou do atendimento  
293 a Novo Airão e São Gabriel da Cachoeira, princípio, no primeiro momento é para as  
294 necessidades do Exército e de governo e não incluso as empresas de telecomunicações,  
295 porque existe a necessidade de outro ator para que faça essa comercialização de fibras,





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

296 eventualmente excedentes, para dar atendimento ao tráfico de dados. Em seguida disse que  
297 vale apenas falar um pouco de uma coisa de tecnologia, sobre a questão na neutralidade em  
298 rede, que felizmente a regulamentação da internet estabelece. Explicou que o grande tráfico  
299 de dados hoje, provem, principalmente do serviço de Streaming (Netflix, sportify, Google-  
300 play, You Tube e outros), que são grandes redes de entretenimentos consomem muitos  
301 tráfegos de dados e, naturalmente, vai compartilhar os acessos com outros tipos de sistemas  
302 que não consomem tantos, o compartilhamento é igual e não dá para priorizar uma das outras,  
303 pois, a regulamentação não permite. Comentou que, com isso, naturalmente se percebe que  
304 usando a rede há uma certa dificuldade em determinados horários eventualmente. Em relação  
305 à parte de interrupção de serviço, aconselhou, que é muito importante que os consumidores  
306 façam o serviço de reclamações, primeiramente com a servidora, para obter o protocolo de  
307 registro e depois, caso não tenha uma solução, fazer esse mesmo registro na ouvidoria da  
308 empresa, até porque a ANATEL está acompanhando as reclamações registradas na Ouvidoria  
309 das empresas, e depois, em segunda instância, na ANATEL. Registrou que no site da  
310 ANATEL existe o ANATEL consumidor, que uma plataforma onde é registrado as  
311 reclamações, mas, para isso, é importante se ter o protocolo da reclamação da operadora.  
312 Frisou que o grande volume de reclamações, permite a ANATEL, a partir de indicadores, ter  
313 uma melhor atenção à determinadas situações localizadas no município. Em seguida o Senhor  
314 RICARDO passou a palavra para o Senhor **EDUARDO KRUEL MILANO DO CANTO**  
315 para responder sobre as questões de interrupções, o qual, disse que sobre interrupções de  
316 serviços retificou o que o Senhor RICARDO falou e que vale também para qualquer  
317 incomodação que o consumidor tenha. Falou que a ANATEL tem um sistema onde as  
318 reclamações são importadas para a mesma, onde o acompanhamento sistêmico é feito.  
319 Explicou que não existe um limite máximo de interrupções para que a empresa telefonia  
320 móvel tenha uma sanção, mas, para a fixa sim. Destacou que a ANATEL está em uma  
321 transição de regulamentos que aprimorou ao longo desse último ano esse sistema de  
322 recebimento das modificações de interrupções, principalmente para publicar as interrupções,  
323 então, hoje se alguém for ver no site da CLARO, elas têm a obrigação de publicar essas  
324 interrupções, tanto, quando vai interromper, como, serviço de energia elétrica quando está  
325 programada ou o que está acontecendo, como por exemplo, em Parintins, que está com cinco  
326 dias interrompido já deveria estar no site da prestadora, pois, é um regulamento. Disse que  
327 quanto a isso se pode sancionar, apesar de que, nos últimos anos, a ANATEL tenha se  
328 esforçado nisso, não conseguiu chegar a bom termo, não está satisfeito com as publicações de  
329 interrupções das prestadoras, e pra isso a ANATEL está normalizando isso e vai colocar um  
330 SITE público, que entrará no início de 2022, para ser colocadas todas as interrupções de  
331 serviços com a causa, a providência que foi tomada, o que cumprir com que se procura no  
332 eixo da informação. Isso ajudará o consumidor a entrar com ação no PROCON ou na Justiça





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

333 para pegar ressarcimento de uma monta e no lado da ANATEL fazer o ressarcimento  
334 automático proporcional ao plano e que todos em Parintins deveriam receber isso, que para a  
335 prestadora tem um peso e o consumidor outro. Finalizou dizendo que já convida a todos para  
336 o mês que vem ter um ressarcimento automático na conta de todos, que é uma obrigação que  
337 está intensificando. Prosseguindo o Senhor Presidente convidou a Vereadora **MÁRCIA**  
338 **AUXILIADORA CARDOSO BARANDA** a se pronunciar, a qual iniciou, dizendo que esta  
339 Audiência Pública, com a presença de autoridades e a ANATEL, é muito importante para os  
340 presentes e a população que podem tirar suas dúvidas e, com a ajuda dos atores presentes,  
341 pedir por um serviço de qualidade. Destacou que, enquanto empresária, sabe que nesse ramo é  
342 preciso valorizar o serviço, o trabalho das pessoas, porém, na qualidade de representante do  
343 povo, precisa cobrar, fiscalizar, e pedir em prol da população. Falou que sabe das dificuldades  
344 das questões logísticas e de infraestrutura nesta região, nesta cidade do interior, porém,  
345 quando se paga por um serviço e não recebe, principalmente nesta situação difícil que todos  
346 vivem, econômica e financeiramente, por causa, também, da pandemia, é muito frustrante.  
347 Frisou que a pessoa compra seu crédito de celular e de repente a internet fica sem sinal,  
348 precisa se comunicar através da telefonia móvel e não consegue, assim sendo, perguntou:  
349 quem se dirigir? Em seguida pediu aos representantes da ANATEL que ajude o povo do  
350 interior da Amazônia, pois, as dificuldades são grandes. Destacou que a cidade de Parintins  
351 que é a segunda do Amazonas, que é uma cidade turística, precisa de um serviço de internet e  
352 telefonia móvel de qualidade, principalmente no período do Festival Folclórico, pois, a maior  
353 dificuldade que as empresas que vêm de fora têm é a questão da telefonia móvel e internet.  
354 Registrou que acompanhou pela internet o Edital do Leilão que a ANATEL aprovou de 5G e  
355 espera que os compromissos que viu serem estabelecidos e obrigatórios, tanto regionais,  
356 quanto nacionais, aos vencedores do Leilão para serem atendidos nas áreas pouco ou não  
357 servidas, sejam realmente cumpridas. Falou que aproveitaria o momento para repassar  
358 mensagens das pessoas que lhe enviaram querendo saber se tem como, ou de que forma,  
359 impedir os golpes de internet através de mensagens, principalmente com os idosos que são  
360 mais atingidos. Finalizou perguntando também se as empresas que vendem os chips podem  
361 ser responsabilizadas por esses tipos de golpes. Em seguida o Senhor Presidente passou a  
362 palavra ao Senhor **LYON CID DRAY**, que cumprimentou os presentes e disse que está  
363 representando os micros e pequenos empreendedores de Parintins. Disse que é vendedor  
364 autônomo e depende diretamente dos serviços de telefonia móvel das operadoras que  
365 funcionam em Parintins. Falou que é cliente das operadoras OI e a CLARO, em que, muitas  
366 vezes, no determinado momento de venda de seu prato surtido, foi lesado pelo não sinal de  
367 telefone móvel e nunca houve esclarecimentos de nenhuma operadora. Disse que pensa  
368 futuramente, pelo fato de Parintins ser uma cidade turística e os empreendedores trabalharem  
369 diretamente com PIX e Maquininhas de crédito e débito, de como irão fazer suas transações





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

370 financeiras, pois, para isso precisaram que tenha um serviço de telefonia móvel e internet de  
371 qualidade, porém, infelizmente não tem. Falou que está preocupado com o Próximo Festival  
372 de Parintins, pois, muitas pessoas se programam para atuarem nos três dias de festa e, assim  
373 como os turistas, serão lesados com o péssimo serviço das operadoras de telefonia móvel e  
374 internet, que divulgam que o sinal é de 4G, porém isso não existe nesta cidade. Comentou  
375 também que as quatro operadoras atuam em Parintins, porém, não se tem a quem recorrer  
376 diretamente com essas empresas, não se tem uma resposta precisa, pois, as operadoras não  
377 plataforma em suas mídias sociais o porquê de não funcionamento de sinal. Frisou que a  
378 Operadora Claro está com cinco dias que a partir das 10:h00 tira folga e não retorna o sinal,  
379 ficando incomunicável, prejudicando o sistema financeiro desta cidade. Em seguida  
380 perguntou da ANATEL o que a mesma pensa de não ter uma agência das quatro operadores  
381 de telefonia móvel e internet em Parintins sem dar respaldo à população. Finalizou dizendo  
382 que espera que desta Audiência saia bons frutos para a população. O Senhor Presidente  
383 retomou a palavra e perguntou aos representantes da ANATEL sobre qual é o poder da  
384 mesma sobre as telefonias e quais as sanções que podem impetrar sobre as operadoras, aja  
385 vista, que sem as sanções elas sempre vão fazer como estão fazendo nesta região, ou seja,  
386 descaso. O Senhor presidente passou a palavra ao Senhor **RICARDO ITONAGA** que  
387 respondeu dizendo que em relação ao Whatsapp, a Legislação estabelece o que é  
388 propriamente o Serviço de Telecomunicação, que é o que basicamente se conhece do que é  
389 hoje sobre telefonia fixa, móvel e por assinatura de TV. Disse que, por exemplo, Rádio  
390 Difusão, TV aberta, Rádio AM, FM e comunitária, embora utilizem rádio frequência, elas não  
391 são serviços de telecomunicações, que são serviços de Rádio Difusão. Destacou que, agora,  
392 com o advento de tráfego de dados, que se chama internet, existem muito também a questão  
393 dos aplicativos e o Whatsapp hoje é o mais utilizado no que desrespeito à comunicação,  
394 porém, o Whatsapp não é um serviço de comunicação e as pessoas não são responsáveis pelos  
395 aplicativos que os consumidores utilizam. Disse que esse Google-mix que se está utilizando  
396 nesta Sessão, não faz parte do serviço de comunicação, é um aplicativo da Google para essa  
397 finalidade. Falou que existem aplicativos gratuito e outros pagos e, naturalmente quando  
398 alguém paga um aplicativo, como a Net Flix, e se a rede de dados não estiver disponível para  
399 o acesso, a Net Flix não é responsável pela rede de dados, é a rede de dados que é a  
400 responsável pelo serviço ao consumidor, como, o OI, a CLARO, a VIVO ou a pequena  
401 prestadora, a partir de um contrato que a pessoa assina. Destacou que o consumidor precisa  
402 fazer, realmente, sua reclamação primeiramente com o seu fornecedor, ou empresa contratada,  
403 exigir isso, registrar, manter um histórico, porque é muito importante e também com a  
404 ANATEL, se for o caso de que a empresa não resolva o problema, se terá também os  
405 indicadores. Prosseguido voltou à questão do Whatsapp, disse que o mesmo tem uma  
406 peculiaridade que acaba gerando todo esse problema nas questões de uso indevido, porque a





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

407 empresa utiliza o número de telefonia móvel para fazer seu registro e esse número faz parte  
408 do recurso de numeração atribuída para a prestadora de telefonia móvel, como VIVO, OI,  
409 CLARO e outras. No entanto, destacou, que o Whatsapp utiliza esses números para selecionar  
410 seus clientes. Relatou que o que acontece, nesse caso, para a pessoa instalar esse aplicativo no  
411 seu celular, a pessoa recebe, a partir de uma mensagem de sms de 4 dígitos para poder ativar o  
412 aplicativo para o mesmo funcionar. Salientou que a empresa do aplicativo manda esse número  
413 de quatro dígitos, ou seja, esse código para o número que a mesma tem registrado no sistema  
414 dela. Comentou que a pessoa pode desinstalar de um celular e passar para outro, só que não  
415 terá as mesmas conversas que tinha no aplicativo, então, explicou, que os cuidados que se  
416 deve ter é em relação ao fornecimento desse código de quatro dígitos, que é o que tem sido  
417 vinculado aí em várias questões em relação à parte de fraudes. Destacou que hoje o próprio  
418 Whatsaap permite alguns mecanismos de segurança de dupla validação que a pessoa  
419 dependerá de outra senha particular para fazer utilização do serviço e isso são recursos que  
420 deve ser mais bem utilizado. Falou existe um pouco de desconhecimento dos consumidores,  
421 quando alguém adquire um telefone pré-pago e tem a obrigação de tempos em tempos de  
422 inserir alguns créditos, então, explicou, hoje as pessoas usam muito o celular, e  
423 principalmente o aplicativo Whatsapp para comunicação, mas não usam, por exemplo, o  
424 WIFI, usam uma rede de banda larga fixa e não cortam o uso dos dados móveis do celular, vai  
425 usando, esquece-se de colocar alguma carga de tempos em tempos, o que sobrepõe uma  
426 obrigação junto à prestadora que é a seguinte: quando a pessoa compra um determinado  
427 crédito, coma a validade de cada valor, que tem que ter no mínimo 30 dias, depois de trinta  
428 dias o crédito continua existindo, mas, está bloqueado e o consumidor tem mais 15 dias para  
429 colocar um novo crédito, depois desses 15 dias, se não colocar o crédito, a prestadora tem  
430 mais 30 dias para cancelar o crédito. Falou que tem pessoas que passam todo esse período  
431 sem colocar crédito e a operadora ainda tem a obrigação de manter esse número sem fornecer  
432 para outro cliente durante seis meses, só que, o Whatsapp da pessoa continua funcionando  
433 sem problema nenhum, e depois de 6 meses que passe o tempo de quarentena, a empresa pede  
434 oferecer para outra pessoa o mesmo número, que ativa no seu celular o Whatsapp e aquela  
435 pessoa, que até então, estava usando o número no Whatsapp, deixa de funcionar e a primeira  
436 impressão que a pessoa tem é que o número foi clonado, ou alguém está usando  
437 indevidamente. Por isso, aconselhou, é importante lembrar que número de celular, o chip, não  
438 é de propriedade do consumidor, ele tem permissão do uso do número enquanto tiver com o  
439 serviço contratado indigente e no momento que deixa de pagar, ou cancela o contrato o  
440 número não fica com o mesmo, não está no chip, está no sistema. Em seguida destacou que o  
441 serviço de mensagem do Whatsapp, Telegram, assim como os outros serviços de como  
442 Google Play, Netflix, etc, não são serviços de comunicações, eles utilizam as redes de  
443 telecomunicações para prestações de serviços e, infelizmente, não remuneram as empresas

*(Handwritten signatures and initials)*





**ESTADO DO AMAZONAS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE PARINTINS**  
**SALA DE REDAÇÃO DE ATAS**

que são as proprietárias das redes de telecomunicações para compartilhar o tráfego de seus dados. Em seguida passou a palavra para o Senhor **EDUARDO KRUEL MILANO DO CANTO** para responder as outras questões, o qual, retomando a palavra disse que houve uma pergunta sobre qual é o poder da ANATEL sobre os entes regulados e respondeu que isso está previsto na Lei Geral de Telecomunicações e relatou que a ANATEL tem em termos de sanção administrativa, onde a mais leve começa com advertência, passando por multa, depois passando por caducidade e declaração de idoneidade. Falou que na prática, o que se verifica nos últimos anos tem-se utilizado a advertência e multa muito recorrente. Comentou que caducidade é mais rara, que seria tirar a autorização para a prestação do serviço. Exemplificou que se teve um caso mais emblemático com a prestadora OI Concessionária, a qual entrou com recuperação judicial e até hoje se acompanha isso. Em termos de multa para disse que tem no SITE da ANATEL e já foram aplicados até hoje nove bilhões de multas nas prestadoras, inclusive, quando se fala do Amazonas é sempre bom lembrar que todos os anos são aplicadas multas nas prestadoras, CLARO, VIVO, OI e TIM e nem por isso o problema se resolve, mas, que faz parte e é um instrumento que se utiliza e é preciso utilizar, pois, se tem o poder de polícia para isso. Neste momento o Senhor Presidente repassou a palavra ao Vereador **ANTÔNIO MASSILON DE MEDEIROS CURSINO** para fazer sua pergunta, o qual perguntou se o fato das empresas que foram convidadas para darem respostas ao representante do povo desta cidade e não compareceram, se isso é passivo de sanção também, mesmo que não tenha sido comunicado através de uma ouvidoria? O Senhor **EDUARDO Canto** respondeu que não e disse que seria importante saber para quem foram direcionados os convites e se não houve nenhuma tentativa de contatos por telefone para confirmação da participação, porque, geralmente, principalmente quando existe a possibilidade da participação on line, remotamente, eles participam das audiências, por isso se precisa verificar o que aconteceu. Não havendo mais matéria em pauta a ser tratado, o Senhor Presidente agradeceu a presença dos Senhores Vereadores, Autoridades, Funcionários, Imprensa e o Público Assistente, convidou os nobres vereadores a Sessão Ordinária em data e horário regimental. Invocando a **PROTEÇÃO DE DEUS**, encerrou a Audiência Pública às 11:h00.

  
Ver. **FERNANDO NOGUEIRA MENEZES**

2º Secretário

  
Ver. **ANTÔNIO MASSILON DE MEDEIROS CURSINO**

  
Ver. **MÁRCIA AUXILIADORA CARDOSO BARANDA**