



ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL CÂMARA MUNICIPAL DE COXIM		
DIVISÃO ADMINISTRATIVA	E S P É C I E	C O N T R O L E
Protocolo Nº 9862dd75 / 14/08/2026 DATA: 14/08/2026 _____ PROTOCOLISTA	(x) INDICAÇÃO	Nº 162 / 2026 LIDO E APROVADO NA SESSÃO ORDINÁRIA DO DIA ____/____/____
Autoria: Ver(a). Lourdes da Silva		

A Vereadora que abaixo subscreve, requer após tramitação na forma regimental ouvido o Colendo Plenário, seja encaminhada à Telefônica Brasil S.A. (Vivo), bem como à gerência da unidade de Coxim/MS, a seguinte Proposição:

"Solicito que sejam adotadas medidas para melhorar a estrutura física e o atendimento prestado na loja localizada no município, considerando a crescente demanda da população".

JUSTIFICATIVA:

A presente indicação nasce das constantes reclamações recebidas pela população coxinense quanto às condições de atendimento na unidade da Vivo em Coxim. O município possui mais de 32 mil habitantes e é referência regional em comércio e serviços para diversas cidades do norte de Mato Grosso do Sul.

A Vivo é reconhecida como a principal operadora de telefonia móvel utilizada na região, o que naturalmente concentra um grande fluxo diário de clientes em sua loja física.

Entretanto, observa-se que o espaço destinado ao atendimento tornou-se insuficiente para a demanda existente. Diariamente, dezenas de pessoas chegam ao local ainda nas primeiras horas da manhã, muitas delas antes mesmo da abertura da loja, formando filas em busca de atendimento.

Entre os usuários estão muitos idosos, pessoas com pouca familiaridade com a tecnologia e consumidores que dependem do atendimento presencial para resolver questões relacionadas às suas linhas telefônicas, aparelhos e serviços contratados. Além da limitação do espaço físico, há relatos da ausência de assentos suficientes para acomodar os clientes durante a espera, obrigando muitos, especialmente idosos, gestantes e pessoas com dificuldade de locomoção, a permanecerem em pé por longos períodos.

Diante dessa realidade, solicita-se que a empresa avalie a adoção de medidas como:





ampliação do espaço físico da unidade ou adequação da área de espera;
disponibilização de mais assentos para os usuários;
estudo para ampliação da capacidade de atendimento nos horários de maior demanda;
avaliação da possibilidade de antecipação do horário de abertura da loja ou implantação de um sistema mais eficiente de agendamento e organização das filas. Esta indicação não possui caráter de crítica à equipe de atendimento da unidade local, mas representa um apelo em defesa dos consumidores coxinenses, que merecem ser atendidos com conforto, dignidade e respeito. Cuidar da experiência do cliente também é uma forma de valorizar a população que confia e utiliza diariamente os serviços prestados pela empresa.

Ver(a). Lourdes da Silva
Vereador(a) - PODEMOS

14 de Agosto de 2026

