

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA NEXTEL DE 2019 REGIÃO SUDESTE**

(10ª DESTE MANDATO)

1. Data, Hora e Local:

A 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Nextel na Região Sudeste teve seu início às 10h00 e término às 13h00 do dia 12/06/2019, quarta-feira, na unidade da Nextel em São Paulo/SP, na Av. das Nações Unidas, 14.171, 27º andar.

2. Secretário:

Renato de Almeida Figueira

3. Presidente:

Presidiu a presente reunião o Sr. Eduardo Novais de Souza - União de Negros pela igualdade – UNEGRO

4. Membros presentes:

Participaram da reunião os Srs. Lineu Leme de Magalhães, Lucas Tadeu Bertoni, João da Conceição, Eduardo Novais (representante da União de Negros pela igualdade). Pela Anatel, participou o Sr. Aldo Antônio.

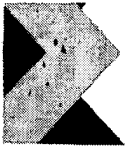
Ausente: Sr. Alan Novais de Souza, Claudio da Silveira Soares e Fabio Almeida da Silva, representante do Procon Municipal de Vinhedo

5. Convidados:

Srª. Marineuza Carvalho pela Nextel.

6. Pauta da reunião

6.1 – Apresentação sobre o novo modelo de documento de cobrança pela área Financeira da Nextel com esclarecimento das dúvidas dos Conselheiro, sobre os detalhes presentes no novo modelo de documento de cobrança o qual está vigente desde abril desse ano. Foi sinalizado pelo Conselheiro Lucas que não consta o consumo de dados nesse resumo. Esclarecido pela convidada que no aplicativo Meu Nextel, na página da web, também constam o consumo para acompanhamento desse serviço. Sugerido pelo Cons. Lucas colocar o valor consolidado de consumos dados na descrição resumida da conta. Outra



reclamação do mesmo conselheiro, foi sobre o atendimento feito pelo executivo de contas os quais não estão atendendo as solicitações feitas pelo consumidor.

7.2 – Esclarecida a dúvida sobre a ausência do código de barras na fatura encaminhada pelo correio ou aplicativo. Esclarecido que a falta do barramento se dá nos casos em que o cliente faz o registro de pagamento por débito automático.

7.3 – Esclarecido a dúvida sobre limitação do IP para votação na eleição do Conselho de usuários em que será verificado o sistema de eleição para limitação do eleitor e não do IP.

7.4 – Fórum de Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos de Usuários da Anatel:

Esclarecido que a reunião será realizada nos dias 28 e 29 de junho e que perguntamos a Anatel se foi fechada alguma programação. Houve um período para inclusão de propostas para pauta pelos conselheiro, até 31/05/2019.

Foi colocado pelo Sr. Eduardo alguns pontos como pauta para discussão no V Fórum na Anatel. O primeiro é "Debater a Implantação de melhor forma de os Conselheiros se Relacionarem com os consumidores, não só por aplicativos, considerando que muitos consumidores são "usuários analógicos", ou seja, não utilizam aplicativos ou sites, que precisariam ter um relacionamento diferenciado.

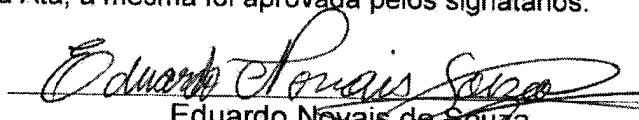
Outros pontos, a serem levados no Fórum são debater sobre a mudança no trato das operadoras com os conselheiros, sugerindo discutir proposta concretas que torne os custos das atividades mais simples e bem estar dos conselheiros, como seguro, reembolso (não é o caso da Nextel). Também pretende ser levado, proposta para debater sobre como melhorar no relacionamento cliente com o Telemarketing. E, por fim Debater sobre a tratativa dos clientes PJ nas operadoras, com aumento de canais para atendimento, planos de serviços específicos e maior clareza na tratativa de atendimento desses clientes.



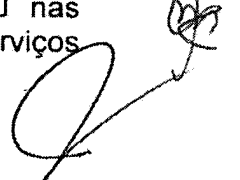
8. Proposta para Próxima reunião

- Desdobramento das discussões do V Fórum de Presidentes dos Conselhos de usuários Brasília.

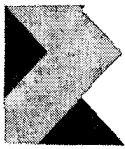
9. Encerramento.

Feita a leitura da Ata, a mesma foi aprovada pelos signatários.

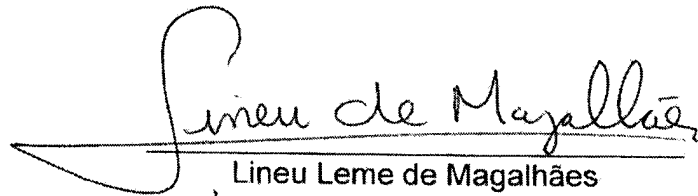

Eduardo Novais de Souza
- União de Negros pela Igualdade
Vice-Presidente do Conselho de Usuários

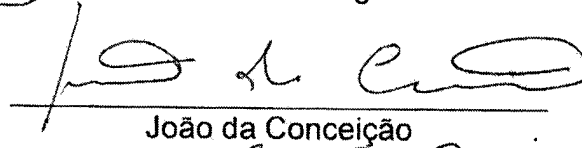




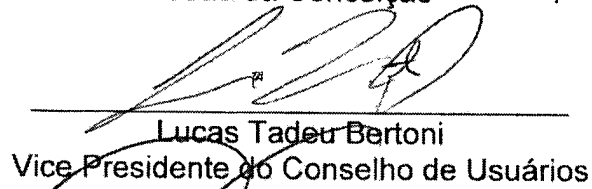


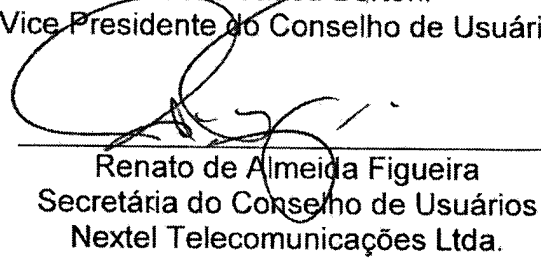



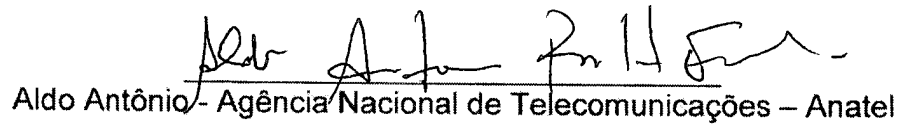
nextel

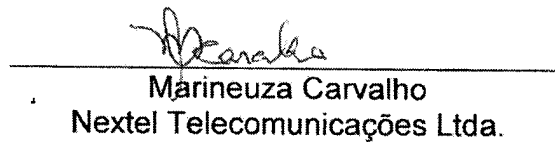

Lineu Leme de Magalhães


João da Conceição


Lucas Tadeu Bertoni
Vice Presidente do Conselho de Usuários


Renato de Almeida Figueira
Secretária do Conselho de Usuários
Nextel Telecomunicações Ltda.


Aldo Antônio - Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel


Marineuza Carvalho
Nextel Telecomunicações Ltda.