

ATA DA 4ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
NEXTEL DE 2018 REGIÃO SUDESTE

(8ª DESTE MANDATO)

1. Data, Hora e Local:

A 8ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Nextel na Região Sudeste teve seu início às 10h00 e término às 14h30 do dia 24/10/2018, quarta-feira, na unidade da Nextel em São Paulo/SP, na Av. das Nações Unidas, 14.171 - 27º andar - Crystal Tower.

2. Secretária:

Tatyana Hayakawa Chwat

3. Presidente:

Eduardo Novais de Souza - União de Negros pela igualdade - UNEGRO

4. Membros presentes:

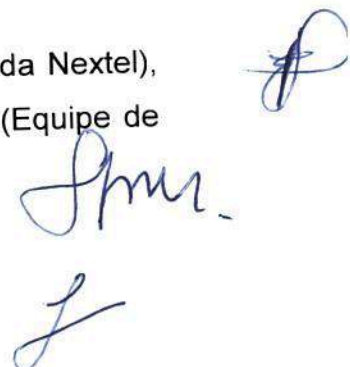
Participaram da reunião os Srs. Lincoln Leme de Magalhães e Eduardo Novais (representante da União de Negros pela igualdade).

Ausentes: Fábio Almeida da Silva (representante do Procon Municipal de Vinhedo/SP), Claudio da Silveira Soares, Lucas Tadeu Bertoni, João da Conceição e Alan Novais de Souza (representante da Associação de Empreendedores em Tucuns).

5. Convidados:

Américo Cansone (representando a Área de Satisfação do Cliente da Nextel), Luciano Stutz (Diretor de Assuntos Regulatórios), Felipe Prudente (Equipe de

Av. Nações Unidas, 14171 – Crystal Tower
São Paulo/ SP



6. Respostas da reunião anterior e deliberações iniciais:

6.1 – Solicitado pelos Conselheiros esclarecimentos da Avipam sobre o funcionamento do cartão recebido nesta reunião, notadamente sobre:

a) Sobre possibilidade de saque do valor em espécie;

Resposta: É possível, porém é cobrada uma taxa de R\$12,00 por saque. O saque pode ser realizado em caixas eletrônicas 24 horas.

b) Se nas reuniões subsequentes será encaminhado novo cartão ou será feita recarga pela Empresa. E se poderá ser feita recarga pelo conselheiro usuário.

Resposta: Será feita a recarga, a qual só pode ser feita pela Avipam, diretamente com o fornecedor.

6.2 – Sobre o assunto tratado no item 7.1 sobre perda de sinais em determinados locais trazido pelo Conselheiro João, foi repassado para Américo os locais para verificação interna da Nextel.

Resposta: Ficou de ser respondido por e-mail após novo envio das informações pelo Conselheiro João.

7. Ordem do Dia:

7.1 – Apresentação da área de Satisfação do Cliente.

O convidado Américo Canzone apresentou os números referente a reclamações da Nextel nos canais de atendimento (Anatel, Procon, Reclame Aqui, etc.). Os Conselheiros elogiaram a evolução dos números.

7.2 - Processo eleitoral 2019, com informe da parte da operadora sobre edital sugerido para padronização;

A Secretária apresentou o cronograma enviado pela Anatel no dia 10/10/2018, explicando que se trata de algo composto pela Anatel com todas as operadoras.

O Presidente argumentou que os Conselheiros deveriam participar da elaboração do edital juntamente com as prestadoras e a Anatel e não somente serem consultados após as discussões. E que essa foi a reivindicação feita no Fórum da Anatel.

A Secretária expôs que isso deveria ser reivindicado perante à Anatel. O Presidente expôs que o Conselho vai começar a trabalhar na minuta de edital disponibilizada pela Claro/Sky, mesmo sabendo que não se trata de documento oficial e que não representa a opinião oficial de nenhuma prestadora.

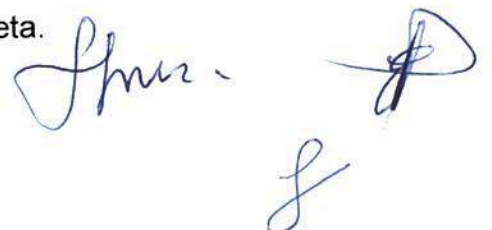
O Presidente propôs a realização de reunião extraordinária para tratar desse tema a partir do cronograma enviado pela Anatel.

O Presidente pediu que a Secretária Executiva solicite à Anatel a liberação do cronograma das eleições enviado pela Anatel às Prestadoras.

A Secretária esclareceu que entende que esse não é o papel da Secretaria Executiva.

O Presidente insistiu e disse que solicitará esse envio pela Secretaria Executiva de qualquer maneira, pois não enviará diretamente, e que o posicionamento da Secretaria Executiva seja dado por escrito em resposta a essa solicitação.

Nesse momento, outro representante da Nextel, Luciano Stutz, Diretor de Assuntos Regulatórios, foi convidado a participar da reunião e se comprometeu a enviar este pedido do Conselho de Usuários para a Anatel. Além disso, esclareceu que entende que não é atribuição da Secretaria Executiva mediar comunicações entre o Conselho e a Anatel. No entanto, sendo necessário algum suporte ao Conselho por parte da Prestadora, este pode ser solicitado à Secretaria, mas a sugestão é que a comunicação seja direta.





O Presidente aceitou essa solução pontual, mas não concorda que não seja atribuída da Secretaria Executiva a execução das deliberações do Conselho, o que inclui as comunicações do Conselho com qualquer outro órgão.

7.3 – Análise da dinâmica de funcionamento da Secretaria Executiva.

A sugestão partiu do Conselho Fábio, que não participou de diversas reuniões por não ter acesso ao e-mail cadastrado na Prestadora.

O assunto deve ser esclarecido pelo Conselho Fábio para discussão na próxima reunião.

O Luciano colocou à disposição seu e-mail (luciano.stutz@nextel.com.br), para ser incluído no grupo do Conselho de Usuários.

7.4 – Informe sobre o nível de conhecimento da existência desse conselho, principalmente pelos funcionários.

O Presidente esclareceu que, presencialmente na loja da Candelária, obteve a informação dos funcionários que não conheciam o Conselho de Usuários.

A Nextel se comprometeu a fazer nova comunicação às lojas e aos funcionários sobre o papel e funcionamento do Conselho. Tal informe já foi realizado pela Nextel no final de 2017, mas se considerou importante que seja feito novamente.

7.5 – Informes Gerais.

Não há.

8. Apontamentos para resposta na próxima reunião:

8.1 – Envio à Anatel de solicitação de divulgação aos Conselheiros do Cronograma das eleições e, envio por e-mail da resposta da Anatel e do documento aos Conselheiros, caso haja concordância da Anatel.

8.2 – Recolocação do assunto “Análise da dinâmica de funcionamento da Secretaria Executiva.” na próxima pauta.



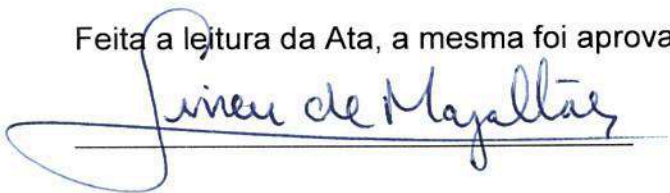
8.3 – Verificar se a segunda via de fatura está indo com código de barras no app Meu Nextel.

8.4 – Verificar junto à Avipam como consultar o saldo do cartão utilizado para repasse dos valores de refeição.

8.5 – Verificar a possibilidade de adiantamento dos valores de transporte (quando devidos) através do cartão utilizado para repasse dos valores de refeição.

9. Encerramento.

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

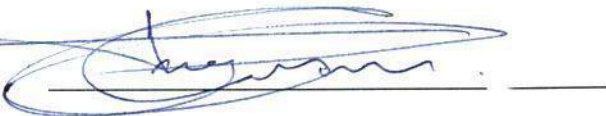


Lineu Leme de Magalhães



Eduardo Novais de Souza - União de Negros pela igualdade

Presidente do Conselho de Usuários



Felipe Prudente – representante da Nextel



Luciano Stutz – Diretor de Assuntos Regulatórios da Nextel



Tatyana Hayakawa Chwat – Secretária do Conselho de Usuários da Nextel

