

## ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA NEXTEL EM 2017 NA REGIÃO SUDESTE

São Paulo/SP, 22 de março de 2017.

Iniciaram-se os trabalhos as 10h30 do dia 22 de março de 2017, na Nextel Rochaverá, localizado à Avenida das Nações Unidas, nº 14.171 – Sala Arouche – São Paulo/SP sendo entregue 1º via da carta de boas vindas, do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Nextel e do Termo de Posse.

Ausentes da reunião os Srs. Junio, que confirmou presença, porém, confirmou ausência no dia de hoje devido a compromisso profissional inadiável e Jorge Tardin de forma injustificada.

Estando presente os Srs. Lucas, Fernando, João, Lineu, Fábio e Eduardo. O Conselheiro Cláudio, em razão de sua indecisão sobre assinar o Termo de Posse do Conselho da Nextel ou da SKY, participou apenas como ouvinte.

Inicialmente, foi feita a votação para Presidente e Vice-Presidente, sendo eleito os Sr. Lucas no cargo de Presidente e o Sr. Fernando no cargo de Vice-Presidente.

Realizada a votação para os cargos de Presidente e Vice-Presidente, o Secretário apresentou a data das próximas reuniões do Conselho de Usuários da Nextel para aprovação dos membros, sendo:

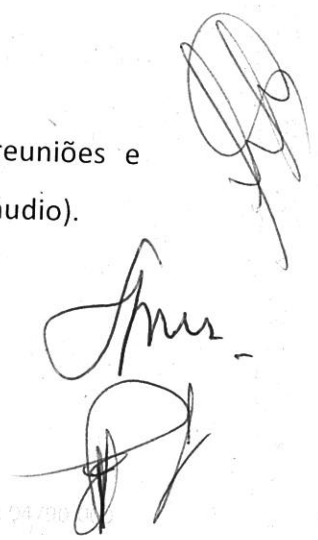
06/06/2017 – Rio de Janeiro;

30/08/2017 – Rio de Janeiro;

19/10/2017 – São Paulo.

Os Conselheiros aprovaram por unanimidade as datas das próximas reuniões e assinaram o Termo de Posse (pendente o Termo de Posse do Conselheiro Cláudio).

Foram entregues os valores para refeição para cada conselheiro.



Após as providências acima citadas, o Representante da Anatel, Sr. Arnaldo, fez sua apresentação demonstrando as intenções da Agência com o Conselho de Usuários implantado nas Prestadoras.

Foi dado o intervalo para o almoço (1h30m), retornando os trabalhos às 14h:15m.

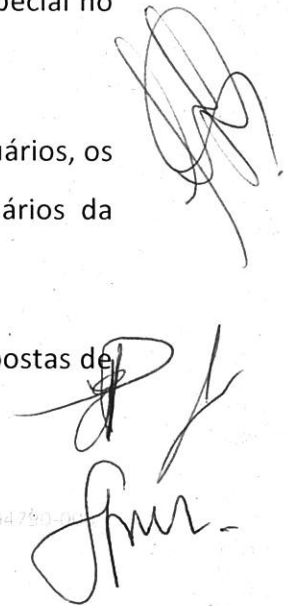
O Conselheiro Fábio teve que se ausentar em razão de compromisso, sendo informado que a Ata será disponibilizada no site, assinada e aprovada pelos outros conselheiros.

A 2ª Secretária iniciou a apresentação demonstrando os principais problemas de reclamações e as ações que estão sendo tomadas pela Nextel para minimizar os impactos (ex. Reajuste).

Sugestões dos conselheiros:

- 1 - Foi dada a ideia pelos Conselheiros que em todas as faturas/peças publicitárias venham com a descrição da data de aniversário do plano ou;
- 2 – Que a Nextel pratique a forma de reajuste como data de compra do plano e não a data de seu aniversário, pois isso já é praticado pelas concorrentes e isso evitaria reclamações.
- 3 - Disponibilidade do APP “Meu Nextel” também para pessoa jurídica.
- 4 – Disponibilização do Informe de Quitação de Débitos anual (ou a qualquer momento) – Necessidade de disponibilidade no Call Center.
- 5 – Modificação da URA para separação de atendimento para PJ e PF, em especial no item de cancelamento.
- 6 – Dado a apresentação de minuta do Regimento Interno do Conselho de Usuários, os conselheiros decidiram aprovar o Regimento Interno do Conselho de Usuários da Nextel na próxima reunião em 06/06/2017.

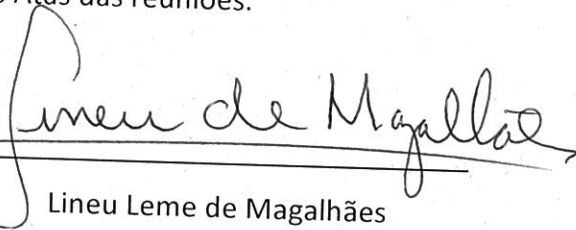
Ficou ainda acordado que os conselheiros encaminharão até 05/05/2017 propostas de alteração do Regimento Interno.



Caso o Conselheiro não envie nenhuma proposta até a data supra, será considerado como aceitação tácita do Regimento Interno.

Para a próxima reunião ficou definido que área de atendimento trará o TOP 10 de reclamações provenientes da Anatel e Nextel, se possível detalhadas.

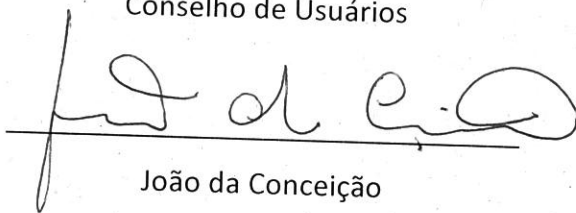
Por fim, o Secretário agradeceu pelo comparecimento de todos, e houve a chancela das Atas das reuniões.



---

Lineu Leme de Magalhães

Conselho de Usuários



---

João da Conceição

Conselho de Usuários



---

Lucas Tadeu Bertoni

Presidente do Conselho de Usuários

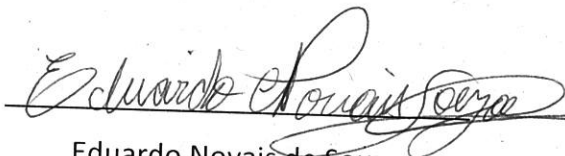


---

Fernando Antônio Lima Falcão

Vice- Presidente do Conselho de

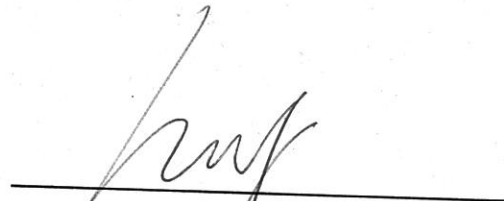
Usuários



---

Eduardo Novais de Souza

Conselho de Usuários



---

Bruna Vilaça

2ª Secretária do Conselho de Usuários

Nextel Telecomunicações Ltda.



---

Breno Mancini

Secretário do Conselho de Usuários

Nextel Telecomunicações Ltda.



---