

**nextel**

**Comissão de Ciência e Tecnologia,  
Comunicação e Informática**

# QUEM SOMOS?

## × **NII Holdings, Inc.**

- × Empresa sediada em Reston, Virginia (EUA).
- × Líder em serviços integrados de comunicação móvel para empresas.
- × Operações nos principais centros de negócios da América Latina:

**Argentina | Brasil | Chile | México | Peru**

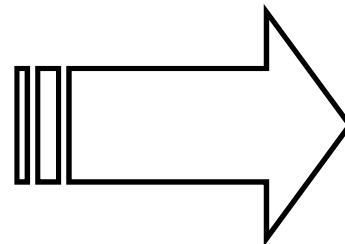
## × **Com a Tecnologia iDEN, da Motorola, a Nextel:**

- × Combina em um único aparelho: (i)rádio digital, (ii)telefonia móvel e (iii)transmissão de dados.
- × Integra o Brasil a uma rede de negócios de mais de 24 milhões de usuários nas Américas.
- × Oferece as vantagens da exclusiva Conexão Direta Internacional nos Estados Unidos, Canadá, Argentina, Chile, Peru e México.

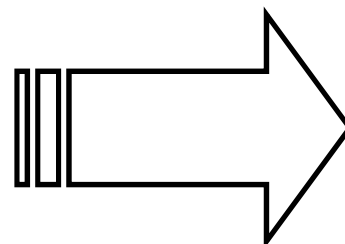
## × **Atualmente a Nextel é prestadora apenas do SME - Serviços Móvel Especializado (Resolução nº 404/2005 da ANATEL)**

- × **O serviço de rádio-despacho é essencial.**
- × **Telefonia, dados, internet são serviços complementares.**

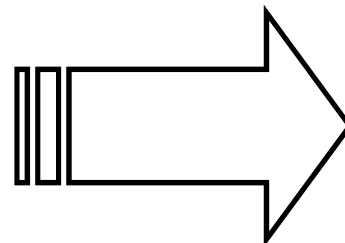
# NOSSOS PRINCÍPIOS



**Qualidade  
do Serviço**



**Satisfação dos  
Colaboradores**



**Atendimento  
ao Usuário**

# COBERTURA

## Área de cobertura (SME) - Atual

- (i) São Paulo
- (ii) Rio de Janeiro
- (iii) Minas Gerais
- (iv) Paraná
- (v) Santa Catarina
- (vi) Rio Grande do Sul
- (vii) Goiás
- (viii) DF
- (ix) Bahia
- (x) Ceará
- (xi) Pernambuco
- (xii) Espírito Santo

## Área de cobertura (SME e SMP) – Até 2017

- (i) São Paulo
- (ii) Rio de Janeiro
- (iii) Minas Gerais
- (iv) Paraná
- (v) Santa Catarina
- (vi) Rio Grande do Sul
- (vii) Goiás
- (viii) DF
- (ix) Bahia
- (x) Ceará
- (xi) Pernambuco
- (xii) Espírito Santo
- (xiii) Pará
- (xiv) Sergipe
- (xv) Alagoas
- (xvi) Maranhão
- (xvii) Paraíba
- (xviii) Piauí
- (xix) Acre
- (xx) Mato Grosso
- (xxi) Mato Grosso do Sul
- (xxii) Rio Grande do Norte
- (xxiii) Roraima
- (xxiv) Rondônia
- (xxv) Amazonas
- (xxvi) Tocantins
- (xxvii) Amapá

# NEXTEL NO BRASIL



Iniciou operações em 1997.



7072 Colaboradores Diretos (Junho/2012). Até 2017 serão 34 mil empregos diretos e indiretos na operação 3G.



Já investiu mais de R\$ 7 bilhões no país (1997 a 2012). Até 2015 investimento de R\$5,5 bilhões.



Em 2011 investiu R\$ 1bilhão em expansão de cobertura e desenvolvimento de sistemas. Instalação de quase 1.000 novos sites para tecnologia IDEN para atender a capacidade da rede nos últimos dois anos.



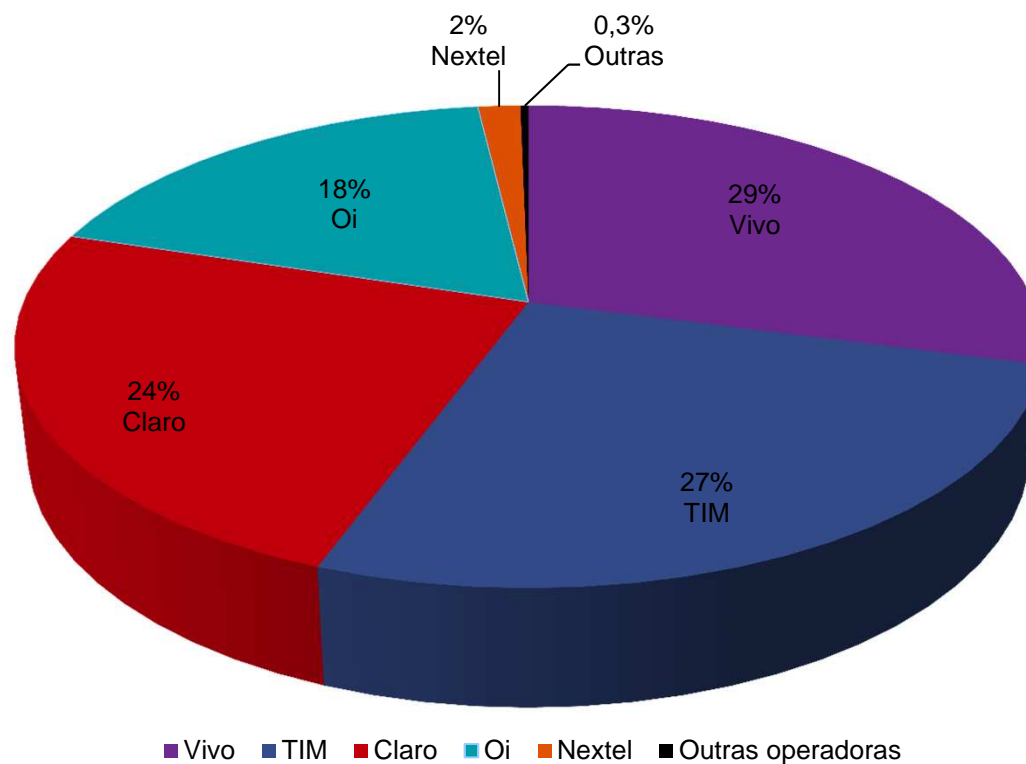
Investimento de R\$ 1.3 bilhão na aquisição de Canais de radiofrequência para prover o Serviço Móvel Pessoal (Regulado pela Resolução nº 477/2007 da ANATEL). Cobrirá 97% do território Nacional. **Obs: SME e SMP serão serviços do portfólio da Nextel**



Crescimento da base de clientes acima de 32% a cada ano desde 2008. Atualmente conta com 4,2 milhões de clientes (Junho/2012).

# MARKET SHARE TOTAL

Base: Jun/2012



Fonte: Teleco

# NÚMEROS GERAIS

## Empregados Nextel

Base: Jun/2012

× **Número Total de Empregados: 7072**

× **Call Center Próprio:**

× Call Center Próprio: **1482** pessoas no atendimento direto de usuários.

→ Funcionamento: 24 horas, 7 dias por semana.

→ 45 mil atendimentos por dia.

→ 400 colaboradores foram contratados para atuar no call center entre o período de abril e junho.

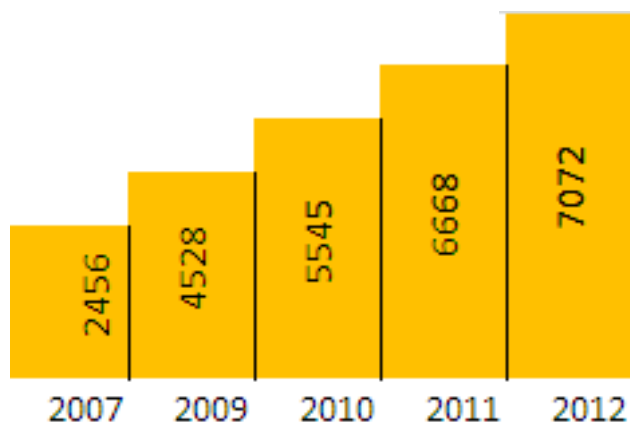
→ Até o final de julho atenderemos 3.500 ligações a mais por dia

→ Em agosto serão 6.500 ligações a mais por dia.

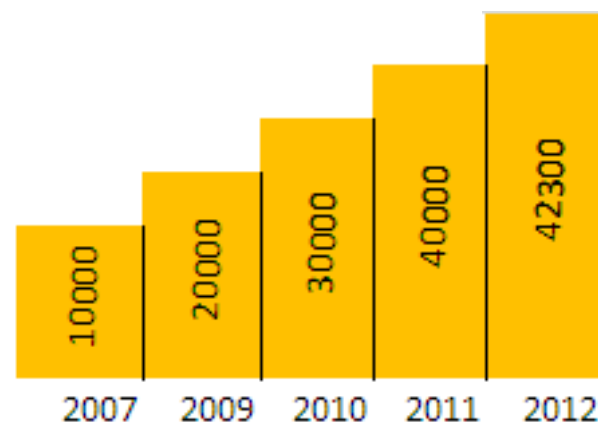
# NÚMEROS GERAIS

## Clientes X Empregados

Base: Jun/2012



Crescimento Empregados



Crescimento Clientes\*

• Nº de clientes deve ser multiplicado por 100



# NÚMEROS GERAIS

## Satisfação do Cliente

Base: Jun/2012



### × Venda Consultiva

- × Análise de plano adequado ao perfil de utilização do cliente.



### × Gerentes de Conta

- × Responsabilidade pelo acompanhamento do cliente.



### × Lojas próprias Nextel

- × 1081 pessoas no atendimento em lojas (analistas + técnicos).
- × Atualmente contamos com 108 lojas e 4 Nextel Store.
- × Até Dez/2012 – Instalação de + 12 lojas e + 7 Nextel Store.



### × Atendimento Call Center

- × 3 minutos é o tempo médio de atendimento no call center.



### × Call Center próprio

- × 1482 pessoas no atendimento direto de usuários.
- × Investimento de R\$ 189 milhões para o ano de 2012 na melhoria no atendimento ao cliente, sendo que quase 40% desse valor para a linha de frente (call center).



### × Instalação de mais 4 novos MSO (Centro de Operação de Rede)

- × Brasília/DF | Curitiba/PR | Rio de Janeiro/RJ | Salvador/BA.

# NÚMEROS GERAIS

## Atendimento ao Cliente em Lojas

Base: Jun/2012

Lojas BR	
Faixas	% Tempo médio de espera
Até 15 min	93,7%
Entre 15 e 30	5,0%
Acima de 30	1,4%
Lojas SP	
Faixas	% Tempo médio de espera
Até 15 min	93,7%
Entre 15 e 30	5,1%
Acima de 30	1,2%
Lojas RJ	
Faixas	% Tempo médio de espera
Até 15 min	93,5%
Entre 15 e 30	5,0%
Acima de 30	1,6%

<b>BR</b>	Média de <b>357</b> atendimentos por atendente em Junho de 2012 ou <b>18</b> atendimentos dia em Junho de 2012.
<b>SP</b>	Média de <b>375</b> atendimentos por atendente em Junho de 2012 ou <b>19</b> atendimentos dia em Junho de 2012.
<b>RJ</b>	Média de <b>362</b> atendimentos por atendente em Junho de 2012 ou <b>18</b> atendimentos dia em Junho de 2012.
	(*RJ e SP - dados das Lojas do Estado, incluindo a Capital).

# RAIO-X: Esforços para melhor atender o Cliente Nextel nas Lojas

**Objetivo:** Diminuir o tempo de espera do cliente e a revisita na loja.

**Ação:** Plano Emergencial para lojas que tiverem altos índices de espera no atendimento durante horários de maior demanda.

**Resultados:** A ação eliminou a fila na recepção das lojas e agilizou o direcionamento das senhas e atendimentos durante os momentos de picos, reduzindo os principais índices de espera em **até quatro vezes**.

**Conclusão:** Devido aos ótimos resultados apresentados no projeto piloto, a Nextel adotará o plano emergencial em todas as lojas, quando necessário.

# RAIO-X: Esforços para contemplar Cliente Nextel no Juizado Especial Cível/RJ

**Ação:** Criação de mutirões periódicos de conciliações judiciais.

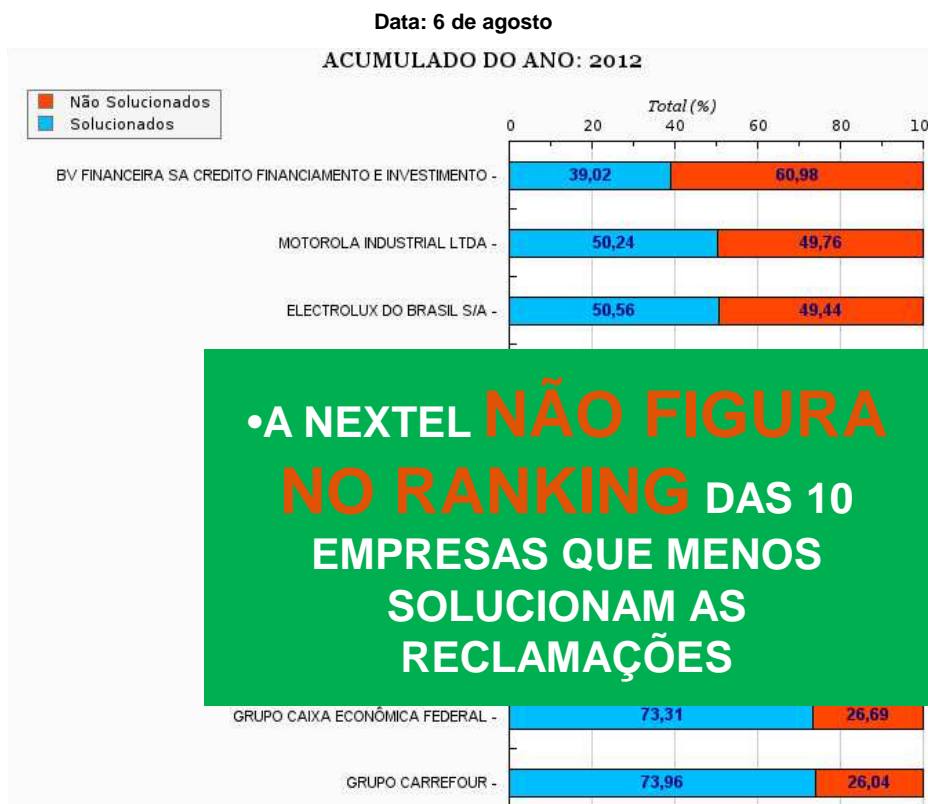
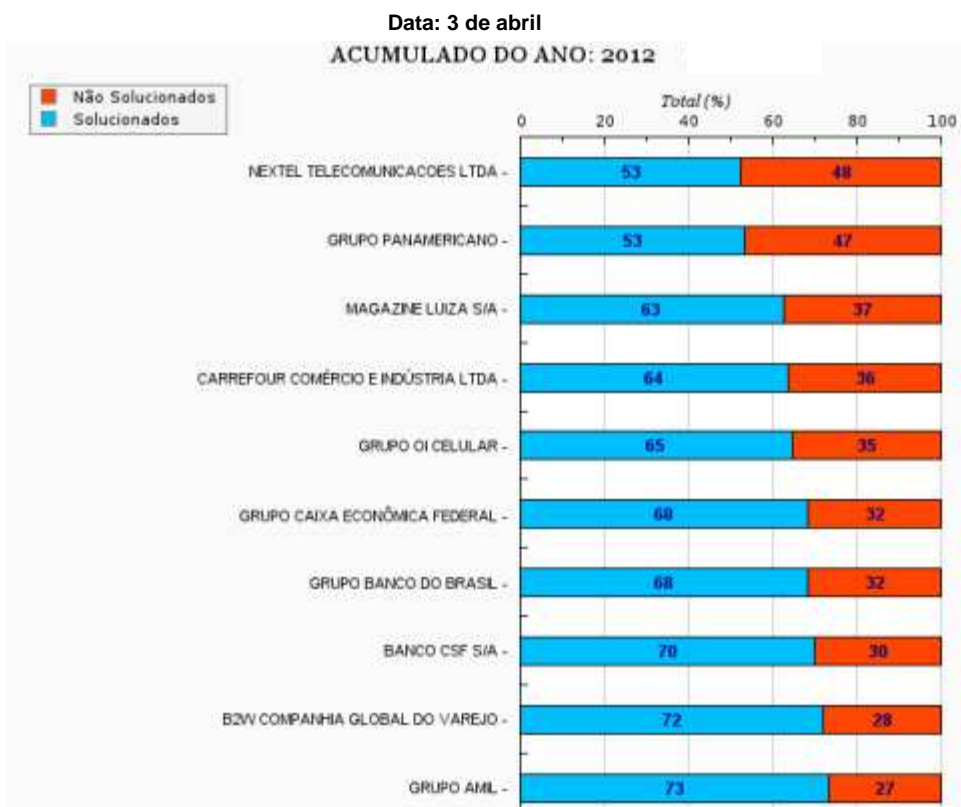
✘ No primeiro mutirão de conciliação de processos realizado pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, em 16 de março, a Nextel teve 45 ações julgadas, **tendo sido celebrados acordos em 100% das 36 audiências realizadas**. Na ocasião, tivemos 9 ausências que implicaram na extinção dos processos sem análise de mérito.

✘ No segundo mutirão de conciliação de processos, em 27 de julho, também realizado pelo Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro a Nextel também obteve um alto índice de acordos, **92%**. Ao todo foram **32 audiências realizadas** tendo 3 ausências (extinções), 1 desistência e, em 4 casos, a inviabilidade de um possível acordo.

✘ O próximo mutirão está previsto para ser realizado em setembro, data a ser definida.

# RAIO-X: Esforços para melhor atender o Cliente Nextel no PROCON Online/SP

**Resultados:** Nextel subiu no ranking de reclamações solucionadas . Mais de 75% dos casos são solucionados.



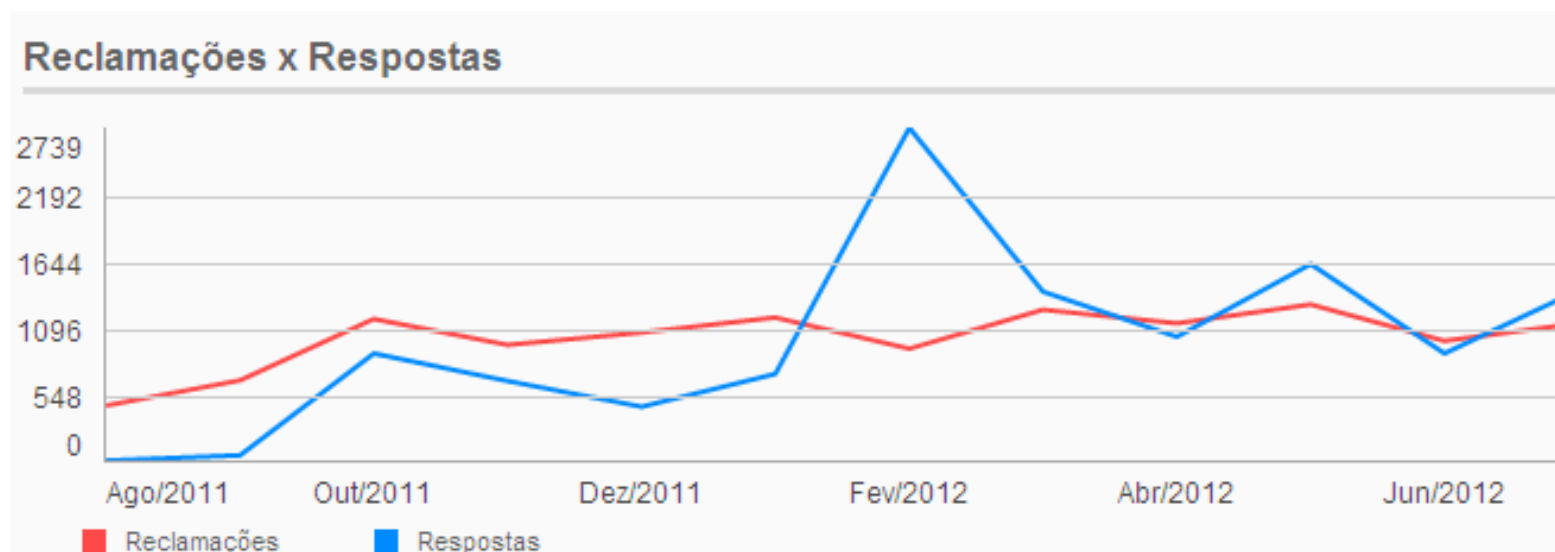
# RAIO-X: Esforços para melhor atender Cliente Nextel nos PROCONs RJ e DF

De acordo com o Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC) o percentual de reclamações no PROCON de 2 de Janeiro a 21 de Maio reduziu em:

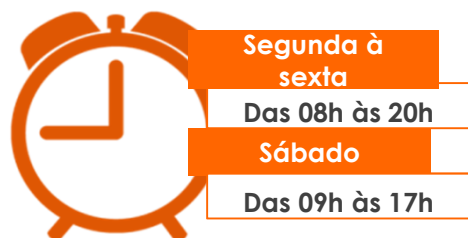
- ✗ 49% no DF (33 para 17)
- ✗ 25% no RJ (101 para 76)


# RAIO-X: Esforços para melhor atender o Cliente Nextel no RECLAME AQUI


**Resultados:** A Nextel atendeu 97,4% das reclamações postadas no site do Reclame Aqui nos últimos 12 meses sendo que 60% foram solucionados.



# RAIO-X: Esforços para melhor atender o Cliente Nextel nas Mídias Sociais – SAC2.0

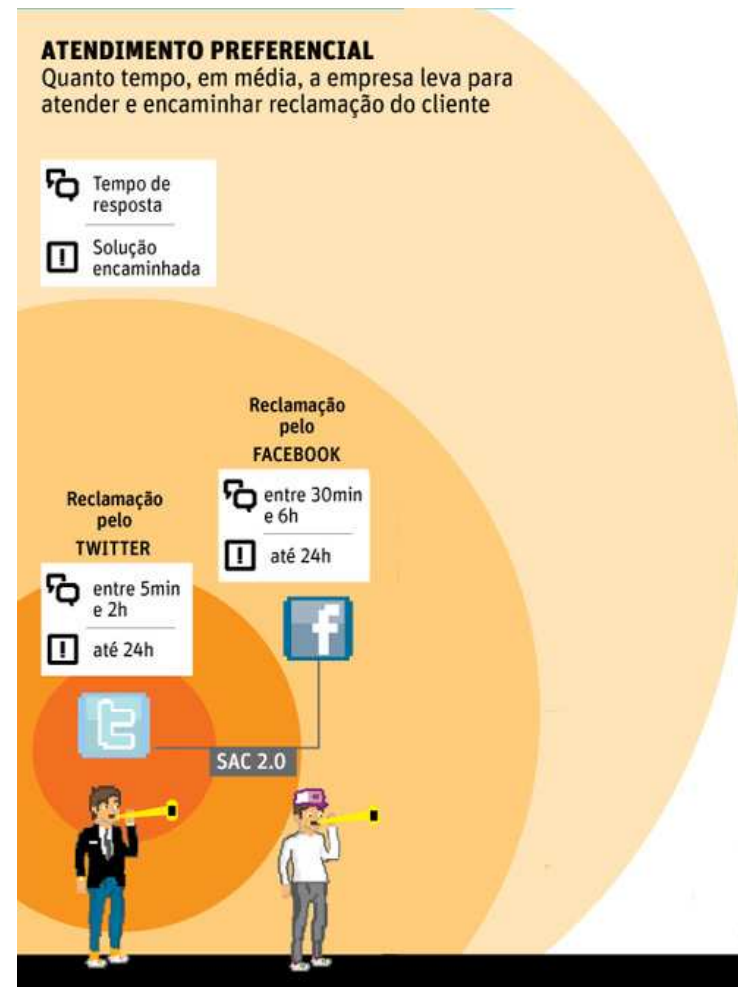


 No SAC 2.0 da Nextel o tempo médio de atendimento (SLA) entre Monitoramento, Captura da Reclamação e Solução do Problema é de 22 minutos. ([Twitter.com/nextelresponde](https://twitter.com/nextelresponde))

 No SAC 2.0 da Nextel o tempo médio de atendimento (SLA) entre Monitoramento, Captura da Reclamação e Solução do Problema é de 30 minutos. ([Facebook.com/nextelbrasil](https://facebook.com/nextelbrasil))

## Números de atendimento:

- Em 8 semanas foram solucionados 90% dos casos logo no primeiro contato.





# RAIO-X: Projeto de Otimização da Rede

Por sermos uma operadora SME - que não possui índices obrigatórios e regulatórios - a Nextel utiliza os mesmos critérios medidos pela ANATEL e garantem :

- **Taxa de acesso a rede de voz e dados:** 98,7% dos usuários conseguem efetuar uma chamada em sua primeira tentativa;
- **Taxa de queda de chamada de voz e conexão de dados:** 98,83% dos usuários finalizam suas chamadas sem quedas involuntárias e/ou sistêmicas;

**Conclusão:** O patamar elevado de acesso a rede garante ao cliente uma boa experiência de uso dos serviços.

# RAIO-X: número de linhas por antena de celular

Atualmente, a Nextel possui 4,2 milhões de usuários que compartilham o uso de 4.415 antenas IDEN, o que dá uma média de 951,3 usuários por antena.



FONTE: Folha de S. Paulo  
06/08/12

# INSTITUTO NEXTEL

## Responsabilidade Social



✘ **Objetivo:** contribuir para a formação de jovens de baixa renda, a fim de promover a formação integral do jovem para ampliar as oportunidades de inserção no mercado formal de trabalho.

### ✘ **Programas:**

- ✘ Cursos Técnicos Profissionais, como atendimento ao cliente.
- ✘ Estimular a participação dos pais na educação dos filhos.
- ✘ Reforço nas áreas de matemática, conhecimentos gerais, informática, etc.
- ✘ Promover atividades esportivas, artísticas e de conscientização ambiental.
- ✘ Promover e estimular a leitura.

### ✘ **Plano de implantação dos novos Institutos Nextel:**

- ✘ **2012 – 7 novos Institutos**
- ✘ **2013 – 11 novos Institutos**
- ✘ **2014 – 12 novos Institutos**
- ✘ **2015 – 6 novos Institutos**

# INSTITUTO NEXTEL

## Responsabilidade Social

× **Localização:** A Nextel possui hoje 7 Institutos, os quais estão localizados:

- × **São Paulo/SP** (Sto Amaro) - Atende 110 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **São Paulo/SP** (Tomie Ohtake) - Atende 90 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **São Paulo/Campinas**- Atende 60 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **São Paulo/ Santos** - Atende 40 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **Salvador/BA** - Atende 125 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **Rio de Janeiro/RJ** (Botafogo) – Atende 115 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.
- × **Rio de Janeiro/RJ** (Guadalupe) – Atende 40 jovens por semestre, divididos em dois turnos: manhã e tarde.

**Investimentos em 2012: Aproximadamente R\$3.900.000,00.**

× **Resultados entre 2008 a 2012:**

- × 2602 jovens formados (2008 até 1º semestre de 2012).
- × 70% de inclusão no mercado de trabalho.
- × Lançamento do livro Conexões Juventudes.

× **Previsão para 2013:**

- × Abertura de 11 novos Institutos.
- × Previsão de 2500 jovens formados (Institutos/Cursos).

× **Benefícios:**

- × Vale Transporte
- × Bolsa Alimentação
- × Plano Odontológico
- × Fonoaudióloga
- × Acesso a bens culturais
- × Palestras motivacionais
- × Material didático
- × Uniforme

**nextel**

**Obrigado**