

**nextel**

**AUDIÊNCIA PÚBLICA  
CÂMARA DOS DEPUTADOS**

**Comissão Especial de Telecomunicações**

**Agosto, 2015**



Iniciou as operações **em 1997**



**4,3 mil** colaboradores diretos



Investiu mais de **R\$ 4 bilhões** nos últimos anos (2008 a 2014)



Em 2015, previsão de investimento **de R\$ 1 bilhão** em expansão de cobertura e desenvolvimento de sistemas



Atualmente conta com **4,3 milhões de clientes** (JUNHO/2015)

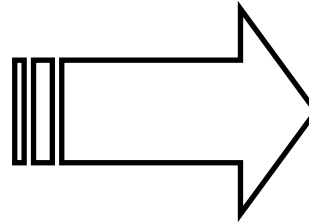


Opera com a **tecnologia 3G**, com cobertura própria em todas as capitais e cidades **com > 200K habitantes**

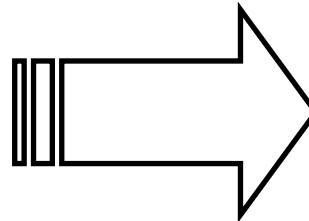
Lançou a **tecnologia 4G** no Rio de Janeiro em junho de 2014

Pioneira ao unir **a tecnologia iDEN (rádio) ao uso do aparelho celular**

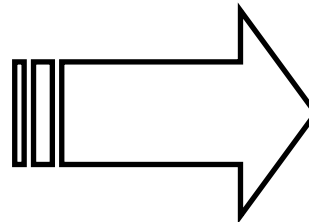
**nextel**



Atendimento  
ao Usuário



Qualidade  
do Serviço



Satisfação dos  
Colaboradores

**65%** dos motivos que originam as ligações são respondidas na primeira chamada

E as **35%** restantes, respondidas em até **3 dias**



# PRINCIPAIS MOTIVOS DE CHAMADAS AO CALL CENTER

Base: AGO/2015

**Cobrança**

**Fatura**

**Cancelamento**

**Problemas na utilização**





**966.459** mil visitas nas lojas no primeiro semestre de 2015

**18,77 minutos** foi o tempo médio de espera por atendimento

**15,90 minutos** foi o tempo médio de atendimento



### Ganho Pós 3G/4G

Crescimento considerável no número de clientes 3G/4G

Jun/14: **1.024K clientes**

Jun/15: **2.084K clientes**

**$\Delta = 1.060K$  clientes**

### Com o 4G no RJ

Lançamento 4G em **jun/14**

No **DDD 21** (Jun/15, 3G+4G, Anatel):

**864K** clientes

**13,8%** do mercado pós-pago

### Share SP

**DDD 11** (Jun/15, 3G, Anatel):

**806K** clientes

**6,7%** do mercado pós-pago

**26%** de crescimento da base pós entre Jan/15 e Jun/15

# Investimento com qualidade diferenciada, em tecnologia 3G e 4G

## 2G

**4.200** Sites

**2,4M** Usuários

**800** MHz

iDEN

**7,5+7,5** MHz

**Cobertura  
Regional iDEN**

## 3G

**5.300** Sites

**2,1M** Usuários

**2.1** GHz H-band

HSPA+

**10+10** MHz

**Cobertura  
Nacional**

## 4G

**288** LTE Sites

**388** GSM Sites

**212.000** Usuários

**1,8** GHz M-band

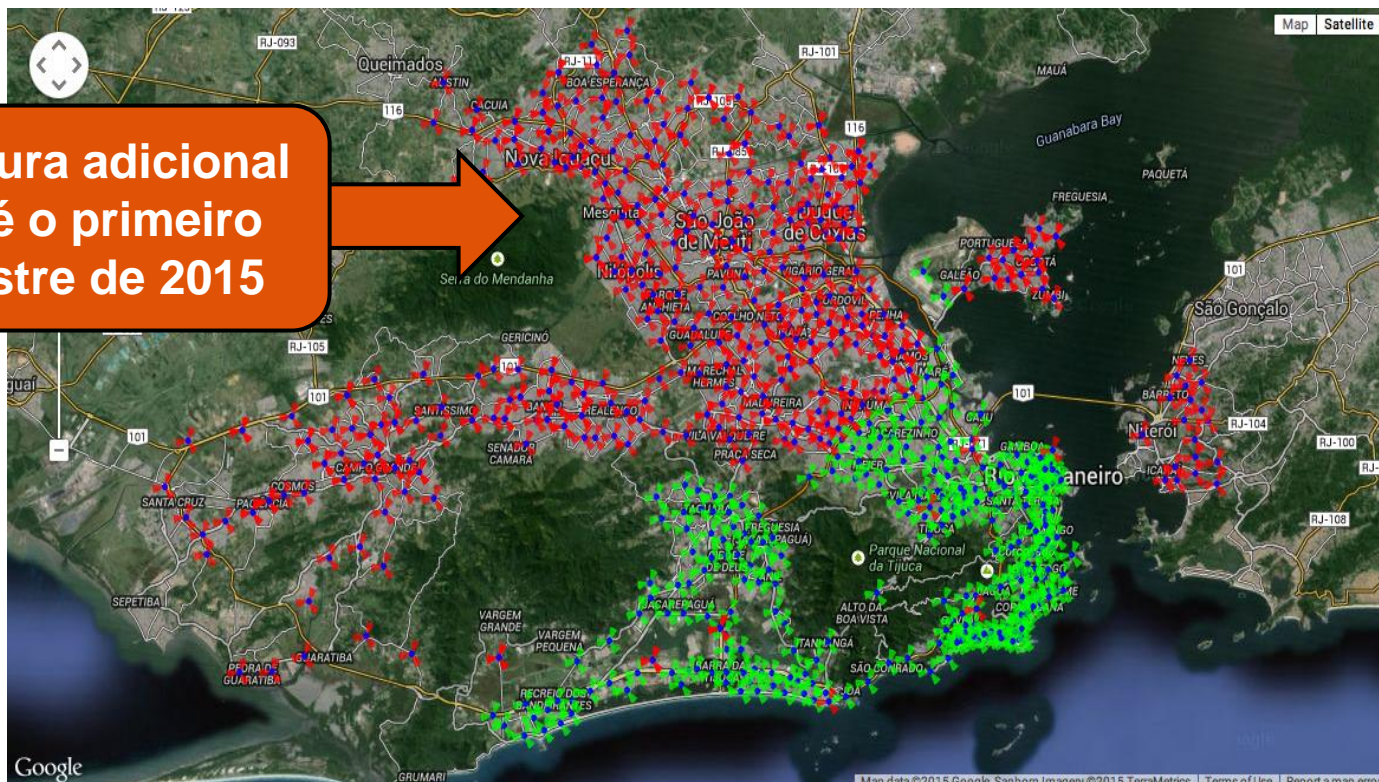
**10+10** MHz

**RJ em  
expansão**



# EXPANSÃO 4G NO GRANDE RIO

Cobertura adicional  
4G até o primeiro  
semestre de 2015



Meta:

De 293 a 673 sites. Em 2015 duplicaremos a cobertura na Cidade de Rio para atingir 80% da sua área geográfica total. Também ampliaremos cobertura as cidades de Duque de Caxias, São Joao de Meriti, Belford Roxo, Nova Iguaçu, Niterói e Mesquita.

# QUALIDADE - A Nextel está nas primeiras posições do ranking da Anatel no RJ e em SP

## SP Voz



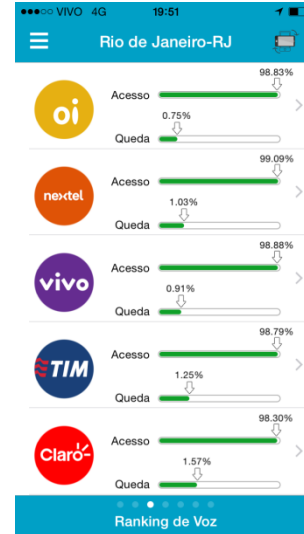
2ª

## SP Dados



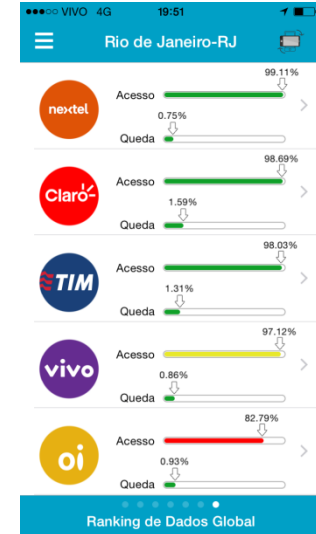
1ª

## RJ Voz



1ª

## RJ Dados



1ª

Fonte: ANATEL  
Jun, 2015

No Rio de Janeiro, o lançamento da rede LTE em 1,8MHz proveu mais capacidade à rede e permitiu alcançar 13,8% de *market share* em Pós-pago em 2015. A meta, agora, é duplicar a cobertura no Grande Rio.

**nextel**

**OBRIGADO**