

## ## Transcrição da Conversa:

**\*\*Atendente:\*\*** Leste, Maria Paula, boa tarde. Com quem eu falo?

**\*\*Cliente:\*\*** Kelly Pérez de Carvalho.

**\*\*Atendente:\*\*** Oi, senhora Kelly, tudo bem? Como eu posso lhe ajudar?

**\*\*Cliente:\*\*** Tudo bem. Então, minha querida, eu estava com a minha conta da Leste atrasada. Aí eu paguei 104 reais esses dias e a minha internet está lenta, a televisão trava toda hora. A internet trava, não vai. E eu paguei a fatura. Se eu não tivesse pago, tudo bem. Mas eu paguei. A menina, às vezes, quando manda no zap pra mim, quando a senhora fizer o pagamento, me manda a fatura pra poder liberar. Eu não sei se liberaram, não sei se está ativa, eu não sei. Só sei que a internet, eu estou vendo televisão aqui, a televisão toda hora trava, toda hora para. Não sei se é porque está ventando, não sei. Aliás, está ventando, mas pouco, não está ventando. A internet cair, eu parar, minha internet está lenta demais, eu não sei quem compreende.

**\*\*Atendente:\*\*** Eu vou verificar pra senhora. Tem algum tipo de equipamento além do nosso, da Leste? Se algum roteador particular?

**\*\*Cliente:\*\*** Eu tenho dois aparelhos. Tem o roteador, tem o roteador e tem o outro, não, aquele tem uma anteninha, um cabinho assim. A, tem um roteador e tem o outro.

**\*\*Atendente:\*\*** O roteador da senhora é meu... Só mais um momentinho, por favor. E aí, senhora Kelly?

**\*\*Cliente:\*\*** Sim.

**\*\*Atendente:\*\*** No celular da senhora, o que a senhora costuma acessar que a senhora identifica essa lentidão? É o quê?

**\*\*Cliente:\*\*** Não entendi.

**\*\*Atendente:\*\*** No celular da senhora, quando a senhora está conectada no Wi-Fi, identifica lentidão, seria em quais aplicativos? A senhora consegue me informar?

**\*\*Cliente:\*\*** Não, quando eu entro aqui, tipo assim, eu tenho Netflix no celular, eu quero ver uma conta, eu quero entrar numa conta, eu quero acessar uma fatura minha. Não consigo entrar porque trava, a internet está funcionando muito bem, de repente do nada trava. Aí para tudo, aí eu tenho que reiniciar o celular para poder entrar de novo. Ou então, desliga o ponto de acesso da internet e coisa para conectar de novo. Aí me quebra, eu estou pagando um valor para poder ficar sem internet, é melhor cancelar. Porque o que adianta eu pagar sempre, pouco de internet para chegar na hora de funcionar? Aí eu fico ruim, dá ruim para mim, porque as crianças também precisam para fazer trabalho de escola, essas coisas assim. E aí eu realmente botei justamente por conta disso, porque às vezes eles têm que fazer trabalho, atividade de dever de escola, às vezes tem que pesquisar essas coisas e a internet não pega.

**\*\*Atendente:\*\*** Compreendo, senhora Kelly. Então, é referente ao nosso equipamento, que a gente consegue verificar daqui do sistema. O sinal está dentro do padrão. Eu fiz uma correção de uma configuração aqui no sistema, porém, referente a equipamentos particulares, a gente não consegue prestar suporte porque a gente não tem ger... nas configura... por não ser um equipamento cadastrado em nosso sistema. Por a senhora consegue verificar o modelo do roteador da senhora?

**\*\*Cliente:\*\*** Eu consigo... pera aí... o meu é tranquilo porque eu tenho um... preço... um branco, tenho que ter um cabelo amarelo. Aí esse é o equipamento da Leste e vai ter o outro que é o roteador da senhora. Esse meu aqui é o do DeepLink.

**\*\*Atendente:\*\*** Ok. Então, como é um modelo que a gente utiliza também, eu posso verificar as configurações de equipamentos da senhora, porém eu preciso deixar a senhora ciente de que a gente não presta suporte a equipamentos particulares, até mesmo porque pode prejudicar o cliente de alguma forma, caso alguma configuração seja feita de forma errônea. Então, como é um equipamento incomum que a gente utiliza, modelo, eu posso sim verificar as configurações da senhora. E caso a senhora queira e tendo interesse, a senhora pode realizar uma mudança de...

**\*\*Cliente:\*\*** Plano?

**\*\*Atendente:\*\*** Plano, que no caso seria o plano de 800 megas com Wi-Fi AC. A senhora receberia um equipamento mais atualizado, sem custo adicional, com duas redes disponíveis. O plano passaria a ser o plano de 800 megas, no valor de 129,99. A senhora teria interesse?

**\*\*Cliente:\*\*** Não.

**\*\*Atendente:\*\*** Não?

**\*\*Cliente:\*\*** Não, porque já me ofereceram esse plano. Eu já tenho esse plano aqui que eu fiz já tem um tempo. Eu nunca fiquei aqui. Eu morava numa área fechada e a internet pegava super bem. Não tinha problema nenhum. Quando ventava, eu não ficava sem internet porque lá onde eu morava ventava muito. Eu morava no Retiro e lá era uma área fechada de mata. Ventava aberta.

Quando faltava a luz, a luz voltava e ele conectava normalmente e eu não ficava sem internet. Agora que eu me mudei pra onde eu estou morando agora, eu estou ficando mais sem internet do que tá pegando e tô pagando. Se eu não estivesse pagando, beleza, né? Como eu ficava sem a internet? Porque eu cuidava. A menina aqui também botou um plano pra ela. Vira e mexe, a dela também cai. Mas a dela funciona melhor que a minha. A minha já tava pegando numa boa. Agora, do dia que eu fiquei atrasada um pouco pra pagar, aí eu paguei. Eu não sei se isso que acontece porque diminui o mega na hora da fatura, não sei. Se não foi a paga, não diz certo. A quando volta, volta sim. A não custa nada.

**\*\*Atendente:\*\*** Então, no caso, senhora Kelly, não está constando nenhum tipo de redução de plano referente a pagamentos. E como eu passei para a senhora, como o roteador da senhora é particular, a gente não tem acesso às configurações do equipamento. Então, talvez precise ser revisado as configurações do roteador da senhora. Porque no nosso equipamento, o sinal está dentro do padrão, está encaminhando o sinal para o roteador da senhora para gerar conexão. Porém, se tem lentidão e oscilação no acesso, é bem provável que seja uma questão de conflito com o roteador. O plano que eu acertei para a senhora, a senhora receberia um dos nossos equipamentos e a gente prestaria total suporte ao equipamento por ser cadastrado em nosso sistema. Como o modelo do equipamento da senhora é um modelo que a gente também tem no nosso estoque, eu consigo verificar as configurações da senhora, mas nem sempre a gente consegue prestar suporte a equipamentos particulares por não serem cadastrados em nosso sistema.

**\*\*Cliente:\*\*** É, porque eu já tenho esse aparelho aí, esse aparelho já tem um tempão da coisa com a Leste. Aí eu peguei, fiz o plano, fiz o direito e nunca tive problema. Eu me troquei de bairro, aí vem me causar esses danos agora. Eu nunca tive problema com a Leste.

**\*\*Cliente:\*\*** Agora eu estou começando a ter. Porque estou pagando e não estou tendo lucro de nada. Entendeu? Aí complica para mim. Por quê? Você está indo à vantagem, eu não. Porque aí eu preciso do acesso da internet e não estou tendo. Entendeu? Mas está tranquilo. Eu vou... Qualquer coisa, se não melhorar o plano dele, a internet eu vou trocar de coisa. Boto outra. A internet por aí... Estão de onde para poder... A gente trocar de plano... Como é que foi minha primeira hora? Eu vou tentar acessar as configurações de equipamento da senhora. Mas aí eu tenho que pagar?

**\*\*Atendente:\*\*** Não, eu vou fazer aqui pelo sistema mesmo. A senhora só precisa se conectar na rede. Se a senhora tiver disponibilidade de baixar o aplicativo Leste Suporte, aí eu vou baixar isso aí.

**\*\*Cliente:\*\*** Mas a minha fatura continua sendo de 100 reais?

**\*\*Atendente:\*\*** Não, não vou mandar o plano da senhora. Eu vou verificar as configurações do roteador da senhora.

**\*\*Cliente:\*\*** Ah, sim.

**\*\*Atendente:\*\*** Aí na lojinha de aplicativos do celular, onde baixa o Facebook, o WhatsApp, aí tem lá o aplicativo Leste Suporte.

**\*\*Cliente:\*\*** Obrigada. Oi, eu tenho que ir lá no... Esse negócio tem que ir no Google e pesquisar lá?

**\*\*Atendente:\*\*** No caso, na lojinha de aplicativos do celular, o Leste Suporte.

**\*\*Cliente:\*\*** Ah, tá. Peraí. É um aplicativo? Leste Suporte. Na lojinha de aplicativos, onde baixa o Facebook, o WhatsApp. E aí?

**\*\*Atendente:\*\*** E aí?

**\*\*Cliente:\*\*** Aí eu tenho que instalar esse aplicativo no meu celular.

**\*\*Atendente:\*\*** Isso.

**\*\*Cliente:\*\*** Tá. Oi. Tchau.