

22:42

97

← Navegamais

Isabel Cristina:

Olá, tudo bem? 😊 Me chamo Isabel, faço parte do time de SAC da Navega+ Fibra 🚀💙. Como posso ajudar você hoje?

13:25

Oi 13:25 ✓✓

Quero cancelar a Internet. 13:26 ✓✓

Você

Quero cancelar a Internet.

Isabel Cristina:

o setor devido ao feriado não esta funcionando so segunda de 08:00 as 17:00

13:27

Isabel Cristina:

Obrigado pelo seu contato, foi um prazer te atender!
Após finalizar o atendimento, haverá a pesquisa de satisfação a respeito do meu atendimento.
Ficarei grato com sua avaliação.
Obrigado! 😊

13:27

ARIEL (Agente virtual):

O atendimento foi encerrado por inatividade

13:29

Mensagem



22:40 [ícone de notificação] [ícone de bateria] [ícone de rede]

[ícone de rede] [ícone de sinal] [ícone de bateria 97]



Navegamais



Jéssica:

Olá! Me chamo Jéssica.

Prezado cliente, informamos que estamos com um grande volume de atendimentos no momento.

Pedimos desculpas pelo transtorno e garantimos que em breve você será atendido. Agradecemos pela sua paciência e compreensão.

Para adiantar, me diz como posso te ajudar?

13:51

Quero cancelar a minha Internet

13:52 ✓✓

Já contratei outra Internet

13:52 ✓✓

Jéssica:

Desculpe, o setor responsável está fora de expediente no momento, seu horário de funcionamento é de segunda à sexta entre 8h às 17h. Agradecemos a sua compreensão.

13:53

ARIEL (Agente virtual):

O atendimento foi encerrado por inatividade

13:55

Segunda-feira



Mensagem



22:40 [ícone de notificação] [ícone de bateria] [ícone de rede]

[ícone de Wi-Fi] [ícone de sinal de rede] 97

←  Navegamais



Para adiantar, me diz como posso te ajudar?

13:51

Quero cancelar a minha Internet

13:52 ✓✓

Já contratei outra Internet

13:52 ✓✓

Jéssica:

Desculpe, o setor responsável está fora de expediente no momento, seu horário de funcionamento é de segunda à sexta entre 8h às 17h. Agradecemos a sua compreensão.

13:53

ARIEL (Agente virtual):

O atendimento foi encerrado por inatividade

13:55

Segunda-feira

Quero cancelar. Amanhã vou ligar pra Anatel pra tentar resolver esta situação. Não quero mais seus serviços.

19:25 ✓✓

ARIEL (Agente virtual):

Olá!, Eu sou seu **Assistente Virtual**, Bem vindo à Central de Atendimento da NAVEGA+ Fibra 🚀

19:25



 Mensagem



22:39

97

←  Navegamais

Isabel Cristina:

Olá, tudo bem? 😊 Me chamo Isabel, faço parte do time de SAC da Navega+ Fibra 🚀💙. Como posso ajudar você hoje?

14:22

Oi Isabel 14:23 ✓✓

Gostaria de que vc cancele a minha Internet

14:23 ✓✓

Estou há alguns dias tentando, mas não consigo.

14:24 ✓✓

Oi Isabel 14:25 ✓✓

Estou pensando seriamente em falar com a Anatel, porque estou há duas semanas tentando cancelar esse plano e não consigo.

14:27 ✓✓

Estou pra contratar outra empresa

14:28 ✓✓

Isabel Cristina:

Estarei lhe encaminhando para o setor responsável!

14:28

Ok 14:28 ✓✓

Estou esperando a continuidade desse atendimento

14:38

 Mensagem



22:39 [ícone de notificação] [ícone de bateria] [ícone de sinal]

[ícone de Wi-Fi] [ícone de sinal] 97

←  Navegamais

Marcia:

Olá, tudo bem? Estarei dando continuidade ao seu atendimento. Me chamo Marcia. Como posso te ajudar?

14:43

Marcia quero cancelar o meu plano de Internet

14:44 ✓✓

A Internet navega mais não está sempre com conexão fraca ou sem conexão.

14:46 ✓✓

Gostaria que vcs cancelasse esse plano, não estou gostando do serviço navega mais

14:48 ✓✓

Por favor me ajude a resolver esse problema

14:49 ✓✓

Cancelar a Internet, é isso que quero

14:50 ✓✓

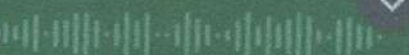
Marcia:

Alice, vamos ver o que está acontecendo para que você esteja enfrentando essa dificuldade com a navegação.

14:51

Eu não quero mais esse Internet navega mais

14:52 ✓✓



Mensagem



22:37 [ícone de notificação] [ícone de bateria] [ícone de sinal]

[ícone de Wi-Fi] [ícone de sinal] 97

←  Navegamais



Marcia:

Alice, vamos ver o que está acontecendo para que você esteja enfrentando essa dificuldade com a navegação.

14:51

Eu não quero mais esse Internet navega mais

14:52 ✓✓



0:38

14:53 ✓✓

E vou contratar outra Internet.

14:54 ✓✓

Quero que Cancele essa Internet

14:54 ✓✓

Bom eu estou vendo que vcs não vão resolver o meu problema, que é o cancelamento desse Internet navega, então amanhã eu contratar outra Internet e vou tirar o hoteador da navega mais e colocar a outra

14:58 ✓✓

E o hoteador da navega mais, vai ficar guardado esperando que a empresa mande alguém pegar.

14:59 ✓✓

Entendeu.

15:00 ✓✓

Ou então vou ligar pra Anatel

15:01 ✓✓

Sei que a fidelidade acabou.

15:01 ✓✓

 Mensagem



22:37

97



Navegamais



Alice, peço desculpas pela demora.

16:16

Marcia:

Teria alguém interessado em continuar com o serviço? Algum parente, vizinho, podemos fazer a troca de titularidade.

16:16

Não 16:17 ✓✓

Nenhum interesse 16:17 ✓✓

Quero apenas que cancele 16:18 ✓✓

Marcia:

Sentimos muito por não conseguirmos te atender hoje da forma como você merece. Devido ao alto volume de atendimentos, precisaremos continuar o seu atendimento amanhã, com toda a atenção e cuidado que você merece



 24 Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.

Agradecemos de coração pela sua compreensão e paciência ✨

17:07



Mensagem



22:36



Navegamais



MICHELE:

Oi, tudo bem? 😊

Me chamo Michele, sou do suporte da Navega Mais 🚀💡 em que posso lhe ajudar?

14:58

Oi Michelle, quero te pedir para agilizar o cancelamento da minha Internet

15:03 ✓✓

Não quero mais ser cliente do navega mais

15:05 ✓✓

MICHELE:

Estou direcionando seu atendimento para o setor responsável, que irá acompanhar sua solicitação com você. Aguarde só um momento, logo será atendida 🤝✨

15:09

Oi

15:58 ✓✓

Me chamo Alice

15:58 ✓✓

Só quero uma coisa.

15:59 ✓✓

Cancelamento da navega mais

15:59 ✓✓

Se fizer isso estará me ajudando bastante

16:00 ✓✓



Mensagem



22:46

97

←  Navegamais

Jéssica:

Boa tarde! 13:12

Jéssica:

Falo com o titular? 13:12

Sim 13:13 ✓✓

Quero cancelar a Internet. 13:13 ✓✓

Já contratei outra Internet 13:13 ✓✓

Jéssica:

Você teria algum familiar ou amigo que esteja interessado em continuar com o serviço? A troca de titularidade é feita sem custos. 😊

13:13

Não 13:14 ✓✓

Jéssica:

Ok! 13:14

Jéssica:

Irei transferir o atendimento para o setor responsável. Um momento, por favor!

13:14

Tá certo 13:15 ✓✓

Posso falar com uma pessoa 13:16 ✓✓

 Mensagem



22:45

97



Navegamais



... esse falar com uma pessoa 13:16 ✓✓

Marcia:

Olá, tudo bem? Estarei dando continuidade ao seu atendimento. Me chamo Mara. Como posso te ajudar?

13:18

Mara quero cancelar a Internet

13:25 ✓✓

Não estou satisfeita com o serviço

13:26 ✓✓

Oi Mara 13:27 ✓✓

Vou desligar o roteador 13:27 ✓✓

Você

Não estou satisfeita com o serviço

Marcia:

O que está causando essa sua insatisfação?

13:28

Não consigo fazer chamada de voz.

13:28 ✓✓

De vídeo 13:29 ✓✓

Abrir um aplicativo, enfim quero cancelar.

13:30 ✓✓

Já contratei outra Internet 13:30 ✓✓

Mensagem



22:44 [📶] [🔋] [🔴]

[📶] [🔋] [97]

←  Navegamais



Marcia:

Alice, eu posso resolver essa situação para você. Fico triste que somente agora seu atendimento tenha chegado até mim, mas se você me der essa oportunidade, eu a ajudarei com isso e resolverei seu problema.

13:30

Ótimo 13:31 ✓✓

Vai cancelar o meu plano 13:31 ✓✓

Você

Já contratei outra Internet

Marcia:

Qual foi a proposta que você obteve com a outra provedora?

13:31

Não quero mais o navega mais

13:32 ✓✓

Tenho o direito de escolher a minha Internet

13:32 ✓✓

E se não estou gostando do serviço, tenho todo o direito de mudar.

13:33 ✓✓

Já tentei ligar pra falar com um atendente e não consigo, mas se ninguém resolver o meu problema, vou mandar desligar o hoteador

 Mensagem



22:43

97



Navegamais

tenho todo o direito de mudar. 13:33 ✓✓

Já tentei ligar pra falar com um
atendente e não consigo, mas se
ninguém resolver o meu problema, eu
vou mandar desligar o hoteador

13:36 ✓✓

Já contratei outra Internet 13:37 ✓✓

E não estou devendo nada pra
empresa navega mais 13:38 ✓✓

Marcia:

Entendo. A minha pergunta é
justamente para compreender onde
precisamos melhorar e para que
possamos evitar problemas futuros.

13:55

Porque é tão difícil vcs entender que
quero cancelar a Internet e pronto

14:12 ✓✓

Não quero mais o serviço de vocês,
neste momento o hoteador foi
desligado pra melhorar a conexão

14:14 ✓✓

Sempre é assim 14:14 ✓✓

Só o que eu estou pedindo é pra
cancelar o meu plano

14:15 ✓✓

Mensagem



12:11 M 📶 📶 •

📶 H 📶 📶 81

←  Navegamais



Olá, tudo bem? 😊 Me chamo Isabel, faço parte do time de SAC da Navega+ Fibra 🚀💙. Como posso ajudar você hoje?

12:03

Isabel peço encarecidamente que cancele a minha Internet

12:04 ✓✓

Se não for cancelada vou entrar em contato com a Anatel

12:05 ✓✓

Se não procuro o Procon

12:05 ✓✓

Sei que a minha fidelidade acabou

12:06 ✓✓

Tenho todas as conversas de quando eu entrei em contato com vcs e o atendimento foi suspenso

12:07 ✓✓

Isso é um descaso com o cliente

12:07 ✓✓

Isabel Cristina:

Desculpe, 😞 como não obtivemos mais retorno o seu atendimento foi encerrado por falta de interação.

🕒 Se precisar de mim de novo, basta nos dá um "Oi". 😊🔑 O grupo Navega+Fibra agradece o seu contato! 💙🚀

12:09

 Mensagem



17:08

75



Navegamais



Certo 16:38 ✓✓

Luzemberg se vc conseguir o cancelamento da Internet, eu vou lhe agradecer muito

16:45 ✓✓

Mensagem não lida: 1

Luzemberg:

Olá! 😊

Poxa, sentimos muito 💔 ... Devido ao fluxo de atendimentos, infelizmente não conseguimos te atender hoje da forma como você merece 😞

Assim que possível, daremos continuidade no seu atendimento a partir de amanhã, com toda atenção e carinho 💙 ✨

FEB 24

Nosso horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 08h00 às 17h00.



Mensagem



17:09



Navegamais



estou escutando 16:27

Luzemberg:

Só um instante, estou conferindo com o setor e perguntando se consigo verificar isso para você, tudo bem?

16:36

Certo 16:38 ✓✓

Luzemberg se vc conseguir o cancelamento da Internet, eu vou lhe agradecer muito

16:45 ✓✓

Mensagem não lida: 1

Luzemberg:

Olá! 😊

Poxa, sentimos muito 💔 ... Devido ao fluxo de atendimentos, infelizmente não conseguimos te atender hoje da forma como você merece 😞

Assim que possível, daremos continuidade no seu atendimento a partir de amanhã, com toda atenção e carinho 💙 ✨

 Mensagem



13:18



Navegamais



Olá, tudo bem? Estarei dando continuidade ao seu atendimento. Me chamo Jéssica. Como posso te ajudar?

12:55

Oi 12:56 ✓✓

Jéssica há alguns dias estou tentando cancelar minha Internet, mas não vejo em penho por conta de VCS

12:57 ✓✓

Quero apenas cancelar a Internet mais nada

12:58 ✓✓

Por favor me ajude a solucionar este problema

12:58 ✓✓

Boa tarde! Falo com o Titular?

13:00

Sim 13:00 ✓✓

Irei transferir o atendimento para o setor responsável. Um momento, por favor!

13:00

Sua insatisfação está relacionada ao serviço ou ao atendimento que recebeu?

13:01

Ao serviço 13:02 ✓✓

O atendimento foi ótimo 13:03 ✓✓

 Mensagem



15:32



Navegamais



uma operadora que dificulta o atendimento do cliente em relação à cancelamento.

14:30 ✓✓

Eu não vou ficar com vcs pelo o resto da vida.

14:31 ✓✓

Se quero contratar outra operadora tenho todo o direito

14:31 ✓✓

E também o serviço está ruim.

14:34 ✓✓

Agora vai me encaminhar para o setor de cancelamento

14:35 ✓✓

Estou esperando

14:58 ✓✓

Então vai ser preciso eu ir ao Procon, com todas as provas que eu tenho do descaso de vcs em relação ao cliente.

15:02 ✓✓

Peço desculpas pelo atraso na resposta. Obrigado e agradeço pela compreensão, mas nesse momento já estou pronto para ajudar!

15:14

Ok

15:16 ✓✓

Estou esperando

15:16 ✓✓

Pode me encaminhar para o setor de cancelamento

15:17 ✓✓



Mensagem



14:53



Navegamais



prova de termo com dados do
cliente por parte da operadora navega
mais

14:03 ✓✓

Peço desculpas pelo atraso na
resposta. Obrigado e agradeço pela
compreensão, mas nesse momento já
estou pronto para ajudar!

14:09

Que bom 14:

Quero o cancelamento do serviço
navega mais

14:

Me encaminhe para o setor de
cancelamento

14:

Certo, me tire uma dúvida o motivo
do cancelamento é realmente é a
mudança de endereço, ou outro
provedor lhe ofereceu algum plano
mais interessante ou estar com
alguma dificuldade na navegação?

14:27

É porque eu não vou ficar com
uma operadora que dificulta o
atendimento do cliente em relação à
cancelamento.

14:30 ✓✓

Eu não vou ficar com vcs pelo o resto
da vida.

14:31

Se quero contratar outra operadora



Mensagem



14:53



Navegamais



Estou pronto para ajudar.

14:09

Que bom 14:17 ✓✓

Quero o cancelamento do serviço da navega mais 14:17 ✓✓

Me encaminhe para o setor de cancelamento 14:23 ✓✓

Certo, me tire uma dúvida o motivo do cancelamento é realmente é a mudança de endereço, ou outro provedor lhe ofereceu algum plano mais interessante ou estar com alguma dificuldade na navegação?

14:27

É porque eu não vou ficar com uma operadora que dificulta o atendimento do cliente em relação à cancelamento. 14:30 ✓✓

Eu não vou ficar com vcs pelo o resto da vida. 14:31 ✓✓

Se quero contratar outra operadora tenho todo o direito 14:31 ✓✓

E também o serviço está ruim. 14:34 ✓✓

Agora vai me encaminhar para o setor de cancelamento 14:35 ✓✓

Mensagem



16:34



Navegamais



Então vai ser preciso eu ir ao Procon, com todas as provas que eu tenho do descaso de vcs em relação ao cliente.

15:02 ✓✓

Peço desculpas pelo atraso na resposta. Obrigado e agradeço pela compreensão, mas nesse momento já estou pronto para ajudar!

15:14

Ok 15:16 ✓✓

Estou esperando 15:16 ✓✓

Pode me encaminhar para o setor de cancelamento 15:17 ✓✓

Oi 15:38 ✓✓

Estou esperando 15:38 ✓✓

Oi 15:52 ✓✓

Peço desculpas pelo atraso na resposta. Obrigado e agradeço pela compreensão, mas nesse momento já estou pronto para ajudar!

16:09

Estou esperando 16:09 ✓✓

Diga alguma coisa 16:10 ✓✓

Oi 16:10 ✓✓

 Mensagem

