

**PAUTA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO
SUL / PRESTADORA SKY– 2015**

Data: 27/04/2015

Horário: 10 hrs

Local: Curitiba

Assuntos:

1. O aplicativo Cine SKY para Android apresenta ou já apresentou algum problema de sincronização? Narrou o usuário que adquiriu em 04/12/14 um filme pelo aplicativo android (“Guardiões da Galáxia”), mas o filme apenas seria disponibilizado aos Assinantes em 07 /12/2014. Ou seja, ele conseguiu efetivar a compra, mas não assistiu o filme, pois não estava disponibilizado. Além deste problema, na fatura, foi cobrando o valor do filme. Ocorrência de golpes em condomínio. Disponibilizar comunicado alertando os assinantes.
2. A SKY possui canal de ouvidoria disponibilizado aos Assinantes? Inserção de canais novos em HD na tecnologia SD, pois diversos equipamentos não recebem os canais em HD
3. A SKY realiza periodicamente pesquisas com Assinantes para averiguar a percepção da qualidade do serviço e atendimento? Quais são os municípios de Sergipe que possuem assinantes SKY e dos que não possuem, se existem credenciados locais que poderiam efetuar vendas no caso de interesse.
4. Já foi realizada alguma pesquisa de satisfação concernente ao Atendimento Técnico?
5. No que se refere ao pareamento que a técnica realiza na instalação do serviço, como funciona a relação entre código de controle remoto e modelo de televisor (por exemplo, para parear o controle de volume)? É possível criar uma lista mais simplificada de códigos para habilitar o televisor (para que o Assinante consiga fazer por conta própria)? É possível divulgar a relação no sítio da Prestadora?