

PAUTA DA 10.^a REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

DATA E LOCAL: RECIFE - PE – 13 DE MAIO DE 2016 - 09h30 às 15h30

TEMAS PRIORIZADOS PELA PRESIDÊNCIA

1 - Os conselheiros reiteram para que a SKY apresente os principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários, antes da realização de cada reunião ordinária, para facilitar a elaboração da pauta de reunião, bem como, apresentar possíveis sugestões.

Previsão Legal: Art. 7º, inciso V, § 1º, da Resolução nº 623/2013 e “Manual de orientações sobre funcionamento e manutenção dos conselhos de usuários”, no item 4.2.5, devendo ser disponibilizado com antecedência de 15 da reunião.

2 – Os conselheiros reiteram para que a SKY informe quais as providências serão adotadas para elevar o Índice de Desempenho no Atendimento – IDA a índices positivos? Pois, conforme o sítio eletrônico (<http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/desempenho-atendimento-ida>) da ANATEL, a SKY continua com dados negativos, sendo a pior entre as avaliadas.

3 - O Conselheiro Fellipe Augusto Alves relata que a disponibilização de técnicos para realizar consertos nas residências dos usuários, muitas vezes por falha no Sistema e/ou inexperiência do atendente não considera o endereço do cliente, informando um técnico muito distante, obrigando o cliente a pagar pelos custos de deslocamento por ultrapassarem os limites garantidos pela SKY. Sendo esta uma situação comum para clientes em cidades pequenas do interior.

4 – O conselho da Região Nordeste sugere a criação no site do conselho um local para serem registradas as sugestões dos conselheiros, informando o status (aguardando análise / setor responsável), bem como, possível consulta pública para avaliar opinião dos usuários em geral. Divulgando através do e-mail decoder e tornando pública e transparente a atuação de cada Conselho de Usuário da SKY.

5 – Os conselheiros solicitam que seja apresentado o procedimento para a RETIRADA E INCLUSÃO de canais na programação.

5.1 - Como é feito?

5.2 - Quais critérios?

5.3-Há consulta pública?

5.4-É possível divulgar no site possíveis canais que farão parte da grade para consulta/votação?

NOTA: Os itens sugeridos e constantes da pauta completa serão discutidos posteriormente.