

PAUTA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE / PRESTADORA SKY– 2016

Data: 25/11/2016

Local: Recife - PE

Convocação: 20/10/2016 – 14h41

Horário de início: 09h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1 – Apresentação das respostas da SKY aos temas apresentados na 11.ª Reunião Ordinária – realizada em 16 de setembro de 2016, em Salvador - BA.

3 – ASSUNTOS GERAIS

Temas a serem discutidos:

(Encaminhados pelo Conselheiro Presidente em 5 de novembro de 2016)

1 – A SKY dispõe de dados referente às Empresas que prestam atendimento técnico em visita aos clientes?

1.1 - Existe algum manual/regras/contrato que definam a conduta dos técnicos?

1.2 – Há algumas estatísticas de credenciamento/descredenciamento relacionada às empresas terceirizadas que prestam serviços técnicos?

1.3 – Diante do alto número de reclamações relacionadas aos técnicos, a SKY mantém algum tipo de registro do desempenho positivo ou negativo dos técnicos credenciados?

1.4 - Há estatísticas de penalizações das empresas terceirizadas?

1.5 - Como procede a SKY com as penalizações: advertência/multa/rescisão.

3 – A SKY possui ouvidoria?

4 – Há empresas que além dos canais convencionais de serviço de atendimento ao cliente, disponibilizam, também, um serviço através de SMS, no qual o cliente envia o número do contrato, informando o problema e a empresa, registra a demanda, apresenta um prazo para solução, inclusive enviando o protocolo. Após, o prazo dado pela empresa, a mesma envia outro SMS perguntando se a demanda foi solucionada.

4.1 – A SKY já fez estudos visando à possibilidade de utilizar mecanismo semelhante?

4.2 – Seria viável para a SKY utilizar o serviço de SMS para confirmar se o usuário teve a demanda solucionada? (evitando novas aberturas de chamados)

5 - No segundo semestre de 2015 o Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon/CE) apresentou a proposta da Comissão de Defesa do Consumidor de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) para a melhoria nos serviços das empresas operadoras de TV por assinaturas no

Ceará. Participaram da reunião a secretária executiva do Decon, Ann Celly Sampaio; os deputados Joaquim Noronha (PP) e Walter Cavalcante (PMDB); o gerente geral da Anatel nos estados do Ceará, Rio Grande do Norte e Piauí, José Afonso Cosmo Junior, além de representantes das empresas Claro, Oi, GVT, NET e Multiplay. A única empresa ausente foi a SKY.

5.1 - Após, a ausência dessa reunião a SKY participou da elaboração do referido TAC?

5.2 - Caso afirmativo, qual a possibilidade de distribuir o referido TAC entre os membros deste Conselho?

6 – Conforme dados do Cadastro de Reclamações Fundamentadas: a SKY faz parte das 10 empresas que menos resolvem as reclamações no CEARÁ, conforme dados do Ministério Público do Ceará, contidos na Portaria 02 /2016, a SKY tem cronograma de ações para melhorar os índices naquele Estado?

7 – A SKY possui dados da quantidade de Ações que tramitam no Judiciário e quais os motivos das referidas ações?

7.1 – A SKY fez estudos?

8 – Qual a possibilidade da SKY reavaliar a primeira pergunta, da pesquisa de satisfação no serviço de atendimento ao cliente. Haja vista, que a primeira pergunta para atribuir nota é quanto à resolução da demanda daquela ligação. O que pode induzir a erro do avaliador, pois, em algumas situações o atendente informa que o sistema fará atualização e só após, um determinado prazo, o problema será resolvido. O que muitas vezes não ocorre.

4 - ENCERRAMENTO