

## **PAUTA DA 11.<sup>a</sup> REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE**

**DATA E LOCAL: Salvador - BA – 16 DE SETEMBRO DE 2016 - 09h00 às 16h00**

### **1. Abertura da Reunião.**

#### **1.1. Eleições do Conselho de Usuários.**

### **2. Desenvolvimento da Pauta.**

#### **2.1. Itens solicitados na 10<sup>a</sup> Reunião – em RECIFE – PE**

- 2.1.1. Apresentação sobre o SAC da SKY feita pela Gerente de Atendimento Giseli Fernandes Ribeiro.
- 2.1.2. Regimento Interno.
- 2.1.3. Foi solicitada a apresentação dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários, ao Conselho de Usuários da Região Nordeste antes da realização de cada reunião ordinária, para facilitar a elaboração da pauta de reunião, bem como, apresentar possíveis sugestões.
- 2.1.4. O Conselheiro Fellipe Augusto Lins A. Xavier, solicitou explanação sobre a política de promoção da SKY para os assinantes antigos, uma vez que somente são identificadas promoções e benefícios para os novos assinantes, ficando claro uma política de captação e de não fidelização.
- 2.1.5. O Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva solicitou que a área de promoções da SKY considere a realização de “pocket shows” para os clientes da Região Nordeste, não ficando restrito a Região Sudeste ( SP, RJ e MG).
- 2.1.6. O Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva sugere que os horários das visitas técnicas sejam estendidos, (além do horário comercial, inclusive aos finais de semana) de forma a atender aos usuários que não consigam estar em seus domicílios nestes horários comerciais.
- 2.1.7. 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 \(http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/desempenhodo-atendimento-ida\)](http://www.anatel.gov.br/consumidor/index.php/desempenhodo-atendimento-ida) da ANATEL, a SKY continua com dados negativos, sendo a pior entre as avaliadas.
- 2.1.8. O Conselheiro Fellipe Augusto 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. Que o cliente possa indicar a cidade próxima com possíveis técnicos, esclarecendo se este serviço prevê algum tipo de cobrança.

- 2.1.9. 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 decodificar e tornando pública e transparente a atuação de cada Conselho de Usuários da SKY.
- 2.1.10. Os conselheiros solicitam que seja apresentado o procedimento para a RETIRADA E INCLUSÃO de canais na programação. Como é feito? Quais critérios? Há consulta pública? É possível divulgar no site possíveis canais que farão parte da grade para consulta/votação?
- 2.1.11. Na 9.<sup>a</sup> reunião a SKY informou que estava retomando a atividade relacionada ao sítio eletrônico: [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br). O Conselho solicita informações se já houve algo de efetivo relacionado às reclamações?
- 2.1.12. Como a SKY procede após as reclamações do atendimento técnico em visita aos clientes? Existe algum manual/regras/contrato que definam a conduta dos técnicos? Há algum índice de credenciamento/descredenciamento relacionada a técnicos? Diante do alto número de reclamações relacionadas aos técnicos, a SKY mantém algum tipo de registro do desempenho positivo ou negativo dos técnicos credenciados?
- 2.1.13. Que o Setor responsável da SKY informe como interpreta:
- 2.1.13.1 - Art. 12, inc. V, do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste (interagir com os Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora SKY implantados em outras regiões, assim como, com os Conselhos de Usuários Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora SKY como forma de identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência);
- 2.1.13.2 - Art. 15, da Resolução 623/2013 (A critério da Anatel, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários).
- 2.1.13.3 - De quem é a atribuição de organizar reunião (ordinária e/ou extraordinária) apenas com os Conselhos de Usuários do Grupo/Prestadora SKY?
- 2.1.13.4 - A Sky afirma que o foco da divisão por regiões é propiciar o entendimento das diversas peculiaridades do serviço que envolve cada região geográfica, mas, problemas relacionados ao Atendimento são específicos de cada região ou constam em todas as regiões?
- 2.1.13.5 - No “Manual de orientações sobre funcionamento e manutenção dos conselhos de usuários”, no item 4.2.3, diz: “Os Grupos/Prestadoras realizarão, conjuntamente, pelo menos um fórum regional por ano com a participação de todos os membros dos Conselhos implantados na região. (...)”. A SKY já tem previsão de quando será realizado o referido fórum regional?

### **3. Assuntos Gerais.**

#### 4. Encerramento.