

PAUTA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE / PRESTADORA SKY– 2015

Data: 19/11/2015

Local: Fortaleza

Horário: 9h30

Pauta:

- 1- Convocação de novas eleições, para o período até Dezembro de 2016, visando o preenchimento de 8 vagas remanescentes. Atualmente contamos apenas com 4 conselheiros da categoria USUÁRIOS.
- 2- Os conselheiros estão no aguardo do documento (DIPLOMA) que formaliza e registra sua função no conselho.
- 3- O conselheiro Anderson Jamesson sugeriu que fosse elaborado um plano de capacitação, aos funcionários dos "call centers", afim de se evitar que informações incompletas ou incorretas sejam repassadas aos usuários.
- 4- Foi sugerido pelos conselheiros que fosse elaborado um plano de capacitação dinâmico, que abranja tanto os novos funcionários quanto os veteranos, onde esses colaboradores pudessem expor suas dúvidas e dificuldades, e serem orientados de maneira a minimizar as falhas durante o atendimento.
- 5- Foi sugerido que os representantes de "call centers" pratiquem rotineiramente o envio para a SKY, das principais dúvidas, queixas e dificuldades encontradas pelos atendentes, de forma a permitir que os mesmos sejam conhecidos e que haja uma intervenção pela SKY de forma mais direcionada.
- 6- Os conselheiros sugeriram que a SKY ofereça palestras motivadoras aos funcionários dos "Call Centers" visando a excelência no atendimento.
- 7- Os conselheiros solicitaram uma visita ao "Call Center" da SKY no Nordeste, para se conhecer a metodologia de trabalho dos operadores.
- 8- Foi sugerida a criação de um espaço no site da SKY, onde todas as informações e problemas técnicos, bem como as novidades, sejam divulgadas, no estilo de uma revista eletrônica que chame a atenção dos atendentes e permita que sejam melhor preparados.
- 9- Foi sugerido que seja estudada a possibilidade de ser realizado um convenio com empresas prestadoras de serviços de taxis, nas localidades onde estiverem previstas reuniões do conselho, de forma a agilizar e facilitar os deslocamentos, sem posterior necessidade de reembolsos.
- 10- Os conselheiros sugerem que o almoço no dia da reunião seja realizado no próprio restaurante do hotel do evento.
- 11- Os conselheiros observaram que caso as sugestões acima (7.0034 e 7.0035) não sejam viáveis, que se estude a criação de um adiantamento de valores para fazer frente às suas despesas, com posterior acerto de contas das diferenças.
- 12- Foi sugerido que seja incluído num "combo" o canal COMBATE.
- 13- Os conselheiros sugerem que seja criada uma área de atendimento diferenciado, com funções similares a uma "ouvidoria", que atenda aos usuários que já possuam um número de protocolo

e ainda não tiveram suas solicitações atendidas de forma satisfatória ou no espaço de tempo prometido.

- 14- Os conselheiros informaram que grande percentual de usuários do "pacote básico" (SKY Light e SKY MIX), solicitam que na aquisição casada do "opcional" TELECINE + HBO, gostariam de obter um desconto. Sugere-se que seja verificada a possibilidade de contemplar esse desconto, de forma a atrair essa significativa demanda.