

## ATA DA 4.<sup>a</sup> REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY

Aos 28/11/2014, com início às 10h, em Recife - PE, realizou-se a quarta reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste do ano de 2014.

**Presentes:** A secretária do Conselho, Juliana Jensen Serur, o Presidente do Conselho de Usuários Jonathan Henrique do Nascimento, o Vice Presidente Joseano de Santana Lima e o conselheiro Anderson Jamesson Souza de Araujo.

**Ausências justificadas:** Genival Magalhães Ferreira, Genaro Martinez, Marcelo Alves Fonseca.

**Ausências Injustificadas:** Mário Lúcio de Oliveira, Alessandro José da Silva Pereira, Ronaldo Gomes Reis, José Carneiro de Oliveira Fonseca, Silvio da Mota Silveira Neto e Francisco de Assis Rodrigues Santiago.

Inicialmente foi realizada a leitura e aprovação da Ata da 3<sup>a</sup> Reunião Ordinária e na sequência foi realizada apresentação dos itens encaminhados em Pauta pelo Presidente e Vice-Presidente, sendo eles: Discriminação da área de cobertura dos serviços de TV e Internet por estado na região Nordeste; Indicador de eficiência na solução de demandas dos clientes via SAC SKY; Principais reclamações via SAC, Procon e Anatel.

Também foi explicado em reunião algumas das dúvidas trazidas na 3<sup>a</sup> Reunião ordinária sobre: o código 04 (sua causa e solução), tempo de resposta no canal de atendimento *Chat (como funciona)*, quais são os canais de comunicação de problemas técnicos (Canais humanos e eletrônicos), qual o procedimento no caso de Ordens de Serviço que não conseguiram ser efetivamente finalizadas e foi apresentado um vídeo inicial de treinamento dos funcionários. O Conselho solicitou esclarecimentos sobre o que é o projeto "Sky Brain" e se o projeto influenciará na melhoria da qualidade de prestação ao consumidor.

Com a palavra, o Conselheiro Joseano solicitou informações sobre 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.

O Conselheiro Anderson trouxe em reunião uma demonstração de line up da concorrência e sugeriu a criação de planos mais atrativos para o público que não possui Planos HD e disponibilizar a versão SD para os canais que só possuem versão HD. Anderson trouxe propostas de melhorias (anexo) e pedido de esclarecimentos formal, contendo relação de clientes que lhe transmitiram estes questionamentos, a saber:



- “Surgiram questionamentos dos clientes quanto a prioridade da adição dos canais HD, onde não adicionaram para versão em SD.
- Questionaram a ausência do Canal Esporte Interativo NE, onde em outras operadoras já possuem como opcional ou na grade de canais.”

A Secretária informou que irá internalizar as perguntas e propostas e responderá na próxima reunião.

O Presidente Jonathan sugeriu uma ferramenta que disponibilizasse para o cliente apenas os canais contratados, de forma automática, para que o cliente não precise criar seus favoritos manualmente. Ressaltou que a funcionalidade de criar favoritos não existe nos planos SD e que a criação desta ferramenta diminuiria as dúvidas dos clientes sobre os canais que compõem seu plano, bem como, diminuiria a quantidade de chamadas ao SAC para entender o que é o código 04, quando este se refere a canais fora do plano.

A Secretária informou que a relação dos canais é disponibilizada pelo site da Prestadora, mas que irá internalizar a proposta.

Por fim, diante de algumas ausências de conselheiros, sem justificativa, o Conselho deliberou que irá encaminhar correspondência eletrônica para os ausentes e irá decidir na próxima reunião pela destituição ou permanência destes conselheiros. Caso haja destituição, serão convocados os suplentes.

Por último, assinado o Regimento Interno e foi acordado as datas das próximas reuniões, a saber: 27.02 (Salvador), 22.05 (Aracaju), 18.08 (Recife) e 20.11 (Fortaleza)

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai assinada por mim, Juliana Jensen Serur, Secretária e pelos conselheiros presentes.

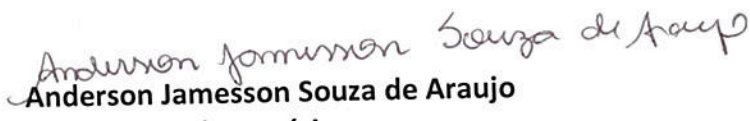
AUSENTE NA 5ª REUNIÃO

Joseano de Santana Lima

Vice-Presidente

  
Juliana Jensen Serur  
Secretária

AUSENTE NA 5ª REUNIÃO  
Jonathan Henrique do Nascimento  
Presidente

  
Anderson Jamesson Souza de Araujo  
Conselheiro de Usuários


## ESCLARECIMENTO

- ✓ Surgiram questionamentos dos clientes quanto a prioridade da adição dos canais HD, onde não adicionaram para versão em SD.
- ✓ Questionaram a ausência do Canal Esporte Interativo NE, onde em outras operadoras já possuem como opcional ou na grade de canais.

### SEGUE ABAIXO A LISTA DE CLIENTES QUE REALIZARAM ESTES QUESTIONAMENTOS:

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. Cristiane Maria Alves da Luz     | CPF:709.478.984-00  |
| 2. Rejane Eloi de Lima              | CPF: 781.771.114-34 |
| 3. Salatiel Cesar da Silva          | CPF: 081.798.184-54 |
| 4. Maurício André Ferreira          | CPF: 054.360.854-90 |
| 5. Phellip Hatus da Silva Lima      | CPF: 079.063.324-82 |
| 6. Andréia Alcaforado do Nascimento | CPF: 055.677.454-00 |

SEGUE ABAIXO UM COMUNICADO QUE ESTÁ SENDO DIVULGADO NAS REDES SOCIAIS QUANTO AO RISCO DE ASSALTOS, GOLPES COM OS CLIENTES DE TV POR ASSINATURA.



S/A Administradora de Condomínios

### COMUNICADO

#### **ATENÇÃO quem tem SKY, NET, GVT, etc**

Alertar e orientar também os porteiros dos edifícios!  
Esse golpe vai pegar muita gente inocente  
Estão enviando pelo correio uma carta com papel timbrado da NET, TVA, SKY, Directv ou outro qualquer canal de TV por assinatura  
Na carta, que por sinal é muito bem elaborada, diz que estão modernizando a sua tecnologia e que será necessária a substituição de equipamento dentro da casa do assinante  
Eles colocam um número de telefone (de um comparsa) para o agendamento  
Se a pessoa (assinante) não conhece o golpe e não telefona para o verdadeiro número da operadora de TV, para confirmar se isto procede mesmo, os marginais praticam o assalto em sua residência, com hora marcada e com você abrindo a porta  
Se receber a tal carta, confirme no telefone que consta na sua fatura mensal, nunca no número de telefone da carta recebida  
**QUEM NÃO TEM TV POR ASSINATURA, REPASSE ASSIM MESMO POIS PODERÁ AJUDAR A ABRIR OS OLHOS DE ALGUÉM SOBRE O ASSALTO PROGRAMADO!!!**

S/A ADMINISTRADORA DE CONDOMÍNIOS  
atendimento@saservicos.com.br

Fonte: <http://www.administradores.com.br/noticias/cotidiano/administradora-de-condominios-alerta-para-golpes-com-hora-marcada/94689/>

## PROPOSTAS

- ✓ Elaborar comunicado e disponibilizá-lo no próprio site da empresa ou via fatura de pagamento, alertando os clientes quanto à ocorrência de golpes que envolvem a empresa;
- ✓ Expor o motivo de substituições de canais, e quando a mesmas ocorrerem, obedecerem o mesmo perfil do canal substituído, se possível;
- ✓ Ao adicionar novos canais, priorizar a adição de canais digitais (SD), não apenas canais de Alta Definição (HD), atingindo assim, um maior número de clientes e, conseqüentemente, melhorar a satisfação dos mesmos;

Atenciosamente,

Anderson Jamesson