

**PAUTA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA  
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE - PRESTADORA SKY**

DATA: 02/03/2018

Horário: Das 9h30min às 15h30min

Local: Hotel Radisson

Endereço: Av. Boa Viagem, 1906 - Boa Viagem – Recife - PE

Convocação: 17/01/2018

## PROGRAMAÇÃO

1 – Abertura da reunião às 09h30min

2 – Apresentação das respostas da SKY sobre os temas questionados na 4ª Reunião do Conselho, ocorrida em 24 de novembro de 2017.

3 – Explicação de Representante da Empresa SKY sobre:

3.1 - relatório de reclamações;

3.2 - Índices de melhoria na prestação de serviços, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE;

3.3 - Índice de Desempenho do Atendimento – IDA.

3.4 – Política de ressarcimento da SKY – Houve alguma atualização?

3.5 – Regimento do Conselho de Usuários da Região Nordeste – Considerações da SKY.

4 – Alteração do Calendário das reuniões para exercício 2018. Na reunião de 24/11/2017, foram definidas as 04 (quatro) datas: 02/03/18, **08/06/18**, 28/09/18 e 07/12/18; coincidindo a segunda reunião, agendada para 08/06/18, com o IV Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários, que se realizará em Brasília/DF.

2018			
DATA	CONSELHO:	PAUTAS	ATAS
23/02/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
02/03/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--
25/05/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
07/06/2018 e 08/06/2018	IV Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários - Brasília/DF	--	--
31/08/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
28/09/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--
30/11/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
07/12/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--

5- Exibição de foto do atendente da SKY ao iniciar a conversa via chat visando tornar a relação mais personalizada e menos mecânica, criando também desta forma diferencial no atendimento do chat da SKY em relação aos os chats das demais operadoras.

6 – Assuntos Gerais

7 – Encerramento previsto para às 15h30min.