

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE
DA PRESTADORA SKY**

Aos 17/10/2014, com início às 10h, em Fortaleza, realizou-se a terceira reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste do ano de 2014.

Presentes: A secretária do Conselho, Juliana Jensen Serur, o Vice Presidente Joseano de Santana Lima e os conselheiros Genival Magalhães Ferreira, Anderson Jamesson Souza de Araujo e Marcelo Alves Fonseca.

Inicialmente foi realizada a leitura e aprovação a Ata da 2ª Reunião Ordinária e na sequência foi realizada apresentação dos itens encaminhados em Pauta pelo Presidente e Vice-Presidente, sendo eles: Aprovação do Regimento Interno com nova cláusula, Apresentação do plano de melhoria SKY voltado para região nordeste, Atividades desenvolvidas para melhoria de atendimento aos clientes e período de treinamento dos operadores, Mudanças na fatura SKY, Mudanças no Canal Menu do Cliente SKY, Relatório Comparativo das principais reclamações (Call Center, Órgãos de Defesa do Consumidor e Registros da Anatel).

Durante a reunião foi solicitado esclarecimentos sobre o código 04, tempo de resposta no canal de atendimento *Chat*, quais são os canais de comunicação de problemas técnicos, qual o procedimento no caso de Ordens de Serviço que não conseguiram ser efetivamente finalizadas e foi solicitada a apresentação de uma vídeo aula de treinamento dos funcionários.

Em manifestação, o Conselheiro Sr. Anderson apresentou alguns pontos de atenção para melhoria no atendimento: a) solicitação de troca da data de vencimento e informações de pró-rata, b) Comunicação sobre formas de pagamento no caso de inadimplência, quais sejam, casas lotéricas, débito e crédito; c) Suspensão do débito automático em casos de contestação da fatura, até que haja uma resposta pela SKY.

Por último, foi acordado entre Conselho e SKY que a próxima reunião seria realizada em Recife, haja vista questões de logística e de custos, apresentadas na reunião. ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai assinada por mim, Juliana Jensen Serur, Secretária e pelos conselheiros presentes.


Joseano de Santana Lima
Vice-Presidente


Juliana Jensen Serur
Secretária

Presentes na data onirokua
Genival Magalhães Ferreira

Ausente na data da onirokua
Marcelo Alves Fonseca


Anderson Jamesson Souza de Araujo