

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY**

Aos 09/12/2014, com início programado para as 10h, em Curitiba-PR, foi instaurada a 4ª reunião ordinária do Conselho de Usuário da SKY da região Sul.

Presentes: A secretária do Conselho, Juliana Jensen Serur e o conselheiro Jeferson Hitiro Kadowaki. Inicialmente, foi realizada a apresentação a respeito das mudanças na fatura SKY e no Canal Menu do Cliente, bem como, foi demonstrado o relatório de metas de qualidade reportado a ANATEL (PGMQ) e as principais reclamações e ofensores da companhia.

Após a apresentação, foram pontuados alguns problemas identificados pelo Conselheiro, que fez alguns questionamentos, a saber:

- a) O aplicativo Cine SKY para Android apresenta ou já apresentou algum problema de sincronização? Narrou o usuário que adquiriu em 04/12/14 um filme pelo aplicativo androide ("Guardiões da Galáxia"), mas o filme apenas seria disponibilizado aos Assinantes em 07 /12/2014. Ou seja, ele conseguiu efetivar a compra, mas não assistiu o filme, pois não estava disponibilizado. Além deste problema, na fatura, foi cobrando o valor do filme.
- b) A SKY possui canal de ouvidoria disponibilizado aos Assinantes?
- c) A SKY realiza periodicamente pesquisas com Assinantes para averiguar a percepção da qualidade do serviço e atendimento? Já foi realizada alguma pesquisa de satisfação concernente ao Atendimento Técnico?
- d) No que se refere ao pareamento que o técnico realizada na instalação do serviço, como funciona a relação entre código de controle remoto e modelo de televisor (por exemplo, para parear o controle de volume)? É possível criar uma lista mais simplificada de códigos para habilitar o televisor (para que o Assinante consiga fazer por conta própria)? É possível divulgar a relação no sítio da Prestadora?

As informações serão levantadas internamente e constarão na pauta da próxima reunião ordinária.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, assinada pela Secretária do Conselho.

Jeferson Hitiro Kadowaki
Conselheiro


Juliana Jensen Serur
Secretária