

PAUTA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE / PRESTADORA SKY- 2015

Data: 11/09/2015

Local: Rio de Janeiro

Horário: 10 horas

1. RECONSIDERAÇÃO SOBRE A MUDANÇA DO SISTEMA DE CABEAÇÃO - Conselheiro Alex Arruda: Comentou que por ser estudioso da área de transmissão, entende que com a mudança do satélite pode ser necessária a troca de toda a cabeaço, mas gostaria de conhecer mais detalhes desse projeto, pois existe uma grande preocupação de todos os usuários moradores em edifícios de apartamentos que já sinalizaram que os dutos da grande maioria dos prédios se encontram saturados, o que poderá vir a trazer muitos problemas de ordem estrutural nas edificações, podendo até mesmo impedir a realização dos trabalhos de instalação dos novos cabos.
2. RECONSIDERAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES DE SENHA EM DIFERENTES ENDEREÇOS DO MESMO ASSINANTE - Conselheiro Nilson T. Barbosa: Os Conselheiros entenderam a explanação da SKY sobre a complexa condição de fraudes a que todos estamos obrigados a conviver nos mais diversos segmentos com os quais nos relacionamos comercialmente. No entanto, o Conselheiro Nilson Barbosa, sugeriu que fossem envidados esforços no sentido de se oferecer aos usuários essa importante facilidade, dando como exemplo a criação de uma única assinatura com cartões associados a cada dispositivo, evitando a fraude e atendendo as necessidades dos usuários que possuem o serviço em mais de um endereço.
3. RECONSIDERAÇÕES SOBRE A FACILIDADE DE ACESSO A PRIGRAMAÇÃO DE 12 HORAS ANTERIORES - Conselheiro DANIEL URAM: Observou que por ser um usuário desde a época em que a empresa operava sob a marca DIRECTV, lembrou que já existia tal facilidade. Insistiu com sua sugestão sobre a possibilidade da mesma voltar a funcionar, uma vez que na própria tela de serviços já se encontra previsto um ícone com possibilidade de verificar as programações das 12 horas anteriores, porém, atualmente, sem utilização. Ressaltou que por participar de fóruns de usuários de TV por assinatura tem sido muito demandado para seja ativada tal facilidade por pelo menos 3 horas anteriores.
4. RECONSIDERAÇÕES SOBRE A APRESENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO CANAL DO CLIENTE Conselheiros - Daniel Uram/Alex Arruda: Comentaram que concordam com a explanação sobre a evolução do Canal do Cliente, observando que as telas apresentadas são de uma versão antiga, não atualizada. Porém, a título de sugestão, insistem que existem possibilidades de muitas outras melhorias, que permitiriam os usuários navegarem com maior qualidade, por exemplo: a) Agrupamento dos canais por características de programação (Jornalismo / Esportes / Filmes / Documentários, etc). b) Criação de um "mosaico" de canais favoritos. c) Criação de uma posição dentre os canais baixos (1 e 40), que possa acomodar o canal 200, de maneira a facilitar seu acesso. d) Outras facilidades que poderão ser adicionadas posteriormente, que atenderiam com maior foco as necessidades dos usuários.

5. A Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos por trabalhar e acumular vasta experiência na área de OUIVITORIA se colocou a disposição da prestadora SKY para colaborar e contribuir em estudos que possam vir a evoluir o sistema de atendimento ao consumidor da SKY, pois percebe-se que a ausência de uma área interna que represente o usuário está deixando a desejar, uma vez que além do SAC o usuário somente tem como instância superior de recorrência à própria Anatel.
6. O Conselheiro Nilson Theobald Barbosa solicitou a averiguação dos canais de áudio, uma vez que mesmo havendo a opção de áudio DUBLADO (português) ou ORIGINAL de gravação, muitos programas somente oferecem o áudio dublado, independente da opção escolhida. Ressaltou ainda que ao solicitar esclarecimentos ao SAC, foi orientado a procurar atendimento nas próprias programadoras, pois elas é que são responsáveis pela inserção dos canais de áudio. Devido a isso, foi sugerido que seja dado conhecimento às áreas internas da SKY na busca de orientar seus atendentes a não mais recomendarem que os usuários procurem pela programadora, uma vez que não existe qualquer relação comercial entre os polos (usuário-programadora).
7. O Conselheiro Daniel Uram solicitou verificar a programação disponível no site da SKY; <https://www.sky.com.br/servicos/Guiadatv/GravacaoDistancia.aspx> - bem como sua funcionalidade, pois o mesmo encontra-se desatualizado não atendendo aos comandos dos usuários.
8. Foi sugerido pelos conselheiros um estudo sobre "logística reversa" a respeito dos equipamentos instalados nas dependências dos usuários, uma vez que segundo os usuários, o trabalho de retirada dos mesmos é na maioria dos casos, insuficiente; continuando por muitos meses nos locais que se encontram instalados, ou ainda sem jamais serem retirados. Para tanto, na tentativa de contribuir com tais melhorias, cita-se como exemplo a contratação de uma empresa especializada na reciclagem de equipamentos eletrônicos, que faria a recepção desses equipamentos em desuso.
9. PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIO ESPECIALIZADO DA SKY PARA APRESENTAR DETALHES SOBRE CALL CENTER E CENTRO TÉCNICO.
10. Foi sugerido pelos conselheiros um estudo sobre "logística reversa" a respeito dos equipamentos instalados nas dependências dos usuários, uma vez que segundo os usuários, o trabalho de retirada dos mesmos é na maioria dos casos, insuficiente; continuando por muitos meses nos locais que se encontram instalados, ou ainda sem jamais serem retirados. Para tanto, na tentativa de contribuir com tais melhorias, cita-se como exemplo a contratação de uma empresa especializada na reciclagem de equipamentos eletrônicos, que faria a recepção desses equipamentos em desuso.
11. A Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos que ao reclamar da falta de áudio no Canal 61, obteve a seguinte informação: "Olá! Nossa programação conta com opção de áudio original com legenda e também dublado. Quando isso acontece, é um problema técnico momentâneo. Você poderia nos enviar, por favor, o seu código de assinante, operadora e sua cidade para verificarmos este problema internamente? Abraços!" Questiona se a SKY entende que esse procedimento é normal e aceitável?