

PAUTA DA 6ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA **SKY** DA REGIÃO CENTRO-OESTE DE 15/05/2015.

1. FATURAMENTO DUPLICADO EM FATURAS DE USUÁRIOS EM DETERMINADOS MESES
2. Bloqueio de serviços mesmo com os usuários estando adimplentes.
3. A migração para o Sistema iCare Clientes vem ocasionando dificuldades na operação dos serviços contratados.
4. Dificuldades na liberação de filmes (por ex. CineSKY HD) mesmo com o pagamento confirmado.
5. Cronograma previsto para a mudança do Sistema iCare para iCare Clientes.
6. Problemas ocorrendo com o Código 4 em função dos sistemas que foram migrados. Foi solicitado nesta reunião que a SKY verifique a possibilidade de preparar os ATENDENTES para que tenham acesso e façam a checagem em ambos os sistemas (IBS e NOHS).
7. Verificar a programação de COMBO's foi informado que por muitas vezes não são liberados os canais efetivamente contratados.
8. Foi observado que alguns usuários reclamam sobre a carência de postura no atendimento telefônico, sugerindo que os atendentes tratem os clientes com mais gentileza e simpatia, dando mais atenção e passando informações mais precisas com relação a tempos envolvidos na solução dos questionamentos.
9. Problemas para resgatar pontos do Viva SKY e perda de pontos por problemas sistêmicos.
10. Foi observado pelos conselheiros que o sistema de telecomunicações atualmente utilizado pela SKY no atendimento dos clientes está muito deficiente e com alto índice de ocupação (NÃO COMPLETAMENTO DAS CHAMADAS), com demora no atendimento pelos atendentes e constantes quedas de chamadas.