

**PAUTA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO
NORDESTE / PRESTADORA SKY- 2014**

Data: 28/11/2014

Horário: 10 hrs

Local: Recife

Presidente: Jonathan Nascimento

Assuntos:

1. Aprovação da ata da 3ª reunião.
2. Aprovação do Regimento Interno.
- 3- Discriminação da área de cobertura dos serviços de TV e Internet por estado na região Nordeste.
- 4- Indicadores de eficiência na solução de demandas dos clientes viram SAC SKY
- 5- Principais reclamações SAC, Procon e Anatel.
- 6- Tempos de resposta no CHAT
- 7- Canais para reclamação para reporte de problemas técnicos.
- 8 - Procedimento da O.S
- 9 - Explicações sobre o código 404