

Manual Ouvidoria

SNM

Manual Ouvidoria

1. Apresentação

A Ouvidoria é o canal de atendimento de segundo nível dentro da SKY, no qual as reclamações e dúvidas dos clientes, são recebidas para reanálise e solução.

Busca assegurar um tratamento específico, individual às demandas de cliente já analisadas anteriormente pela SKY em seu primeiro nível de atendimento.

2. Objetivos

Assegurar que o cliente tenha oportunidade de reapresentar sua demanda já analisada por outros canais de atendimento, e a solução não tiver sido satisfatória ou quando restarem quaisquer dúvidas.

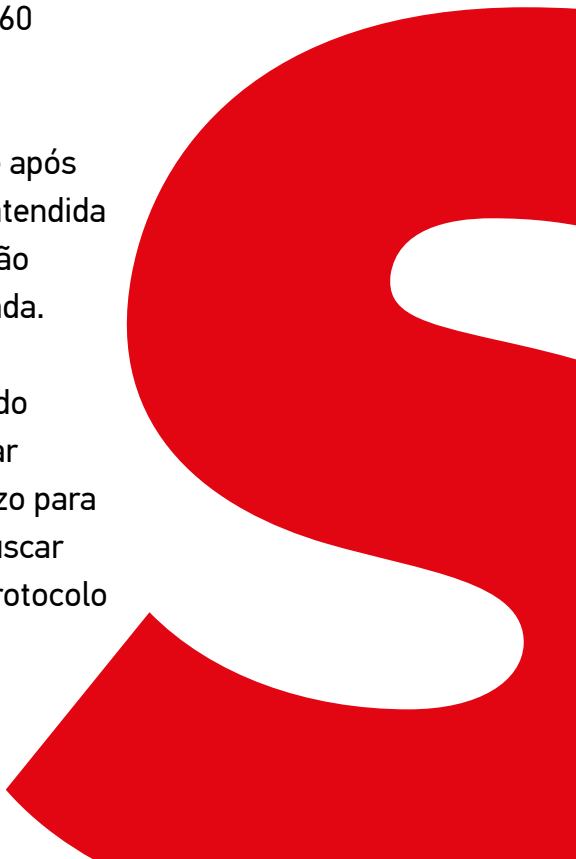
A Ouvidoria atua buscando a excelência na análise, visando resolução definitiva das demandas recebidas pelo canal, se pautando pela confiança e transparência de modo a buscar a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços prestados pela SKY, tendo como um dos seus princípios a satisfação e fidelização dos clientes.

3. Forma de Acesso

A Ouvidoria pode ser acionada por meio do número 08007287160 em dias úteis, no período entre 8 (oito) até 18 (dezoito).

Ouvidoria deve ser acionada sempre que o cliente entender que após o atendimento de primeiro nível, sua demanda não tenha sido atendida de forma completa, ou quando restar alguma dúvida com relação à tratativa do 1º nível e ele desejar uma reanálise de sua demanda.

Para acionar a Ouvidoria é necessário ter um protocolo finalizado pelos canais de atendimento de primeiro nível da SKY e registrar a sua demanda. Assim é necessário aguardar o término do prazo para a resposta indicado pelo primeiro nível de atendimento para, buscar o atendimento pela Ouvidoria. Além disso, é necessário ter o protocolo em mãos antes de acionar o número da Ouvidoria, pois será necessário validar este protocolo antes de ser atendido.



4. Assuntos Tratados

Demandas referente a processos, procedimentos e manifestações comportamentais, que foram tratadas pelos processos cotidianos da empresa, mas que, no entanto, não tenham sido solucionadas, o cliente não tenha compreendido a resposta ou não a obteve no prazo informado.

5. Prazos

O prazo para tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria é de 10 (dez) dias corridos a contar do dia seguinte ao registro da demanda.

6. Fluxo Completo de Atendimento

> Caso tenha alguma demanda para ser solucionada pela SKY, o cliente deverá em primeiro lugar acessar o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por meio do número 10611, ou pelos demais canais de atendimento disponibilizados. Ele receberá um número de protocolo e o prazo para resposta e deverá aguardar o prazo informado para o atendimento da sua demanda.

> Após o término do prazo indicado no atendimento de primeiro nível, conforme item anterior, caso sua demanda não tenha sido solucionada por completo, ou o cliente não tenha obtido resposta, poderá acionar a Ouvidoria por meio do número 0800 728 7160 em dias úteis (das 08h às 18h). Atenção, é necessário ter o protocolo do atendimento de primeiro nível em mãos, pois este número será solicitado antes do atendimento começar.

> Após registro da demanda na Ouvidoria, o cliente receberá um protocolo que será específico e distinto do protocolo de primeiro nível. Este protocolo poderá ser utilizado para realizar consulta do andamento da demanda por meio da área logada do Site SKY. Caso após análise da Ouvidoria a demanda do cliente ainda não tiver sido resolvida de forma definitiva, o cliente poderá utilizar este protocolo para registrar sua demanda na Anatel.

7. Consulta Fluxo Completo de Atendimento

Por meio da área logada do Site SKY, o cliente pode consultar o histórico dos protocolos de primeiro nível e também os de Ouvidoria referente aos últimos 6 (seis) meses.

As consultas de protocolos anteriores ao período acima podem ser solicitadas via canais de atendimento ou digital, conforme regras estabelecidas pelo prazo de 3 (três) anos, conforme regulamentação aplicável.

¹ Os protocolos de atendimento de primeiro nível serão válidos para acionar a Ouvidoria pelo prazo de 180 dias.