

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY
(QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Aos 13 de novembro de 2015, o secretário em primeira chamada observou aos presentes, conselheiros DANIEL URAM e NILSON THEOBALD BARBOSA, que em função da ausência de grande parte dos conselheiros para que fosse aguardado mais 30 minutos para em segunda chamada iniciar-se a reunião. Passado o tempo regulamentar o secretário abriu a reunião com início às 10h00, na sala de reuniões Xingu do Hotel IBIS à Rua Baronesa de Bela Vista, 801 - Vila Congonhas - São Paulo/SP, onde se realizou a oitava reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste, sendo esta a quarta do ano de 2015.

Em função da ausência do Conselheiro Presidente e também do Conselheiro Vice Presidente, foi escolhido para presidir esta 8ª Reunião, o Conselheiro Daniel Uram.

Com a chegada do Conselheiro Presidente Alex Barbosa de Arruda, às 10h40, a presidência da reunião, regimentalmente passou a ser de sua responsabilidade, o qual agradeceu ao Conselheiro Daniel Uram por ter conduzido a reunião até este momento.

Presentes: Os Conselheiros Daniel Uram, Nilson Theobald Barbosa, o Conselheiro Presidente Alex Barbosa de Arruda que por imprevistos se obrigou a chegar às 10h40, a Sra. Evani Montechesi de Sousa, Gerente de SAC - Atendimento ao cliente da SKY e o Eng. Evandro Fernandes Heleno – Gerente de Engenharia do Centro Técnico de Transmissão da SKY e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: O Sr. Conselheiro Matheus Marcio Marinelli G. Galbes, representante do PROCON – Vinhedo, através de e-mail envia do no dia 13/11/2015 às 09h30; Sr. Conselheiro Claudio Nogueira – Vice Presidente, através de e-mail encaminhado em 09/11;2015 às 11h30 e Conselheiro Edson Rodrigo dos Santos Vieira, através de e-mail 05/10/2015 às 15h05.

Ausências não comunicadas até a data da reunião: Conselheira Vera Lucia Chiarelli, Conselheiro Eduardo Amaral Lima Trigo, Conselheiro Éden Carlos de Jesus, Conselheiro Sr. Willian Karan Junior e a Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião Daniel Uram deu inicio às discussões dos itens contidos na pauta, conforme acordado na 7.ª Reunião do Conselho, ocorrida no Rio de Janeiro, lembrando aos presentes que nesta reunião teremos a presença dos representantes da SKY, que irão expor sobre as atividades do Centro Técnico e dos Centros de Atendimento e que também deveremos escolher as datas das próximas reuniões a serem realizadas no ano de 2016.

Em seguida o Presidente pediu a mim secretário, que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião e também quanto aos novos questionamentos que foram encaminhados durante o curso de tempo havido entre a última reunião e esta data.

Ao iniciar a apresentação, o secretário informou que as reuniões dos conselhos da prestadora SKY terão as suas atas redigidas com maior fidelidade e textualmente, devendo conter seus registros com maior nível de detalhamento possível, tendo por objetivo manter todo o histórico e evolução dos temas de forma rigorosa, a fim de evitar interpretações ou deixar quaisquer dúvidas.

A seguir, passamos a apresentar as respostas aos questionamentos, os quais foram projetados em tela, a partir de arquivo Power Point, o qual será encaminhado aos conselheiros em versão PDF, em seus respectivos endereços eletrônicos, dentro do prazo de 10 dias.

Referente à primeira apresentação, cuja numeração está indexada como:

2.1.1 - TEMAS INICIALMENTE PREVISTOS PARA SEREM ABORDADOS PELOS REPRESENTANTES PRESENTES NA REUNIÃO, EM SUBSTITUIÇÃO ÀS VISITAS NA SKY:

2.1.1.1 - Explicação sobre a troca de cabos nas dependências dos usuários.

2.1.1.2 - Explicação sobre o funcionamento do Centro Técnico de Transmissão e dos Call Center's.

2.1.1.3 - Discussão sobre o botão de acesso a 12 horas de programação anteriores a hora atual.

2.1.1.4 - Discussão sobre a criação de mosaico no canal do cliente.

2.1.1.5 - Discussão sobre as questões referentes a áudio (original e dublado) e legendas.

2.1.1.6 - Discussão sobre "logística reversa" com a retirada dos equipamentos da casa do usuário.

Os itens serão apresentados juntamente com as respectivas respostas e comentados pelos senhores conselheiros.

APRESENTAÇÃO DOS ITENS

2.1.1.1 - Explicação sobre a troca de cabos nas dependências dos usuários.

Resposta da SKY:

Sobre a troca de cabos nas dependências dos usuários, a mesma está suspensa até o próximo ano por decisão executiva, sendo que ainda não contamos com uma data de retomada.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1.1

Os conselheiros sugerem que seja informado com a devida antecedência aos usuários da SKY, na eventualidade de serem necessárias obras civis em seus domicílios. Ver o item 4 nos Assuntos Gerais.

2.1.1.2 - Explicação sobre o funcionamento do Centro Técnico de Transmissão e dos Call Center's da SKY

Call Center's

Evani Montechesi de Sousa

Gerente de SAC - Atendimento ao cliente

Apresentou em detalhes todo o procedimento executado nos Centros de Atendimento da SKY, mostrando a estrutura total dos processos de atendimento, os modelos de atuação de atendimento, com colaboradores internos e também contratados de empresas especializadas. Observando que todos os atendentes são treinados e avaliados constantemente, através de modernos processos bem como a respectiva avaliação, considerando tanto a postura do atendente como também a performance geral de atendimento, focando primordialmente a qualidade de todo o resultado do atendimento. Adicionalmente, foi comentado pela Evani, que irá verificar quais as possibilidades de uma visita a um centro de atendimento da SKY.

Comentários dos conselheiros

Os Conselheiros comentaram que a apresentação sobre o funcionamento do SAC, foi muito bem detalhado e didático, agradecendo a Sra. Evani. Foi observado que no tocante ao tópico de registros de gravação de chamadas, o conselheiro Daniel Uram sugeriu que seja disponibilizada as ligações gravadas, no site da SKY, dentro da conta do cliente, em uma aba a ser criada, por exemplo: Minhas Gravações.

Centro Técnico de Transmissão

Evandro Fernandes Heleno

Gerente de Engenharia

A apresentação realizada abrangeu de forma ampla, informações técnicas desde o conceito tecnológico, iniciando com informações sobre o sistema de transmissão via satélite e o serviço DTH – Direct To Home até o momento da efetiva distribuição dos sinais aos usuários.

Foram apresentados os principais elementos envolvidos nas diversas fases de prestação do serviço, ou seja, desde a geração do conteúdo pelas programadoras, a transmissão desse conteúdo até o Centro de Transmissão da Distribuidora SKY e seu respectivo envio até o satélite de distribuição.

Foi demonstrado todo o procedimento executado no C.T.T., iniciado na recepção dos sinais até sua posterior distribuição aos vários sistemas de TV, passando pelos vários e complexos aspectos técnicos relacionados aos processos.

Comentários dos conselheiros

Os conselheiros entenderam que a apresentação foi de excelente qualidade, atendendo plenamente as expectativas, e aproveitaram para agradecer ao Eng. Evandro, por sua disponibilidade e agora com maior nível de conhecimento técnico, ratificam seu total interesse em fazer uma visita ao C.T.T., pleiteando ao Eng. Evandro que internalize a solicitação.

2.1.1.3 - Discussão sobre o botão de acesso a 12 horas de programação anteriores a hora atual.

Resposta da SKY

A ratificação da solicitação foi encaminhada para as áreas internas, sendo observado que, segundo os conselheiros, tal facilidade é bastante solicitada nos fóruns TV Magazine e Club SKY HD, e estão consideradas para futuros estudos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1.3

Ok. No aguardo dos estudos futuros

2.1.1.4 - Discussão sobre a criação de mosaico no canal do cliente.

Resposta da SKY

A informação sobre a reconsideração dos conselheiros, ratificando a solicitação, foi encaminhada para as áreas internas, responsáveis pelos desenvolvimentos dos produtos e estará sendo objeto de estudos futuros.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1.4

Ok. No aguardo dos estudos futuros

2.1.1.5 - Discussão sobre as questões referentes a áudio (original e dublado) e legendas.

Resposta da SKY

As legendas se dividem em 3 categorias:

- *legenda oculta (closed caption);*
- *legenda queimada; e*
- *legenda eletrônica.*

A legenda oculta é um recurso de acessibilidade que permite a leitura por deficientes auditivos e descrevem tudo o que acontece no ambiente (sons, ventos), além dos diálogos. Esse recurso pode ser habilitado e desabilitado pelo assinante, de acordo com a sua preferência.

A legenda queimada é aquela que já vem embutida no vídeo, não havendo como desabilitá-la. Nessa esteira, a SKY em conjunto com as Geradoras de Radiodifusão e Programadoras, vem trabalhando em um projeto para alterar as legendas queimadas por legendas eletrônicas para maior comodidade dos telespectadores e assinantes de televisão por assinatura.

Legenda eletrônica é aquela usualmente utilizada para, por exemplo, a tradução de filmes. Há um projeto, cuja implementação foi iniciada no final de outubro deste ano, chamado "legendas eletrônicas", com o objetivo de ampliar a gama de canais nos quais o cliente pode escolher se assistirá o conteúdo com ou sem legenda, podendo ser habilitada ou desabilitada a seu critério. A primeira fase do projeto compreende apenas os canais HD. Num segundo momento serão incluídos também os canais SD.

Vale ressaltar que a responsabilidade pela inserção de qualquer conteúdo – legenda e áudio dublado ou original – é integral das Geradoras de Radiodifusão e Programadoras.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1.5

A partir das explicações técnicas do Eng. Evandro, os conselheiros solicitam maiores detalhes, uma vez que muitas vezes as legendas estão disponíveis em outras operadoras e simultaneamente não são disponibilizadas pela SKY.

2.1.1.6- Discussão sobre "logística reversa" com a retirada dos equipamentos da casa do usuário.

Resposta da SKY

A informação apresentada pelo Conselho sobre a possível prática de haver distorções no processo foi encaminhada para as áreas responsáveis, que irão verificar e tomar as providências necessárias.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1.6

Os conselheiros ficam no aguardo das providências.

2.1.2 - A Conselheira Alexandra Isabel informou 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?

Resposta da SKY

Solicitamos que a Conselheira detalhe mais a pergunta para que possamos responder de forma mais assertiva, indicando a data do evento e se a falta de áudio refere-se à perda total de áudio do canal ou à indisponibilidade de áudio original ou dublado.

Adicionalmente, esclarecemos que a ausência de áudio em um determinado canal pode ter muitas causas, dentre elas:

- (i) a falha em processos ou equipamentos na Geradora de Radiodifusão ou Programadora do canal e*
- (ii) a falha em processos ou equipamentos dentro do Centro de Transmissão da SKY.*

Ainda, vale ressaltar que a responsabilidade pela inserção de qualquer conteúdo – legenda e áudio dublado ou original – é integral das Geradoras de Radiodifusão e Programadoras.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK. Quando houver situação semelhante serão informados os detalhes.

2.1.3 – Através de e-mail encaminhado em 14/10/15 às 12h04, o Conselheiro Daniel Uram solicitou informações sobre o CLUBE DO ASSINANTE – Renovações e explicações.

Resposta da SKY

O VIVA SKY foi encerrado em 09/11/2015. Até aquela data, todos os clientes cadastrados no programa continuaram pontuando normalmente e puderam consultar seu saldo e fazer resgates

dos produtos disponíveis na vitrine. Após a data mencionada, os clientes ainda terão 30 dias para resgatar seus pontos, ou seja, até o dia 09/12/2015.

O motivo do encerramento do VIVA SKY é que estamos avaliando o que é mais valorizado pelos nossos clientes, no relacionamento com a SKY. Assim podemos entender e investir melhor nas necessidades dos assinantes.

Enquanto isso, a SKY continua se relacionando com seus clientes por meio de suas promoções, onde podem concorrer a prêmios semanais em dinheiro, viagens e até uma casa.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

O conselheiro Daniel Uram sugere que o programa tenha continuidade, porém com maior variedade e qualidade dos produtos oferecidos.

Agendamento das reuniões para 2016

DATAS	LOCALIDADES
19 DE FEVEREIRO DE 2016	CAMPINAS - SP
20 DE MAIO DE 2016	RIO DE JANEIRO - RJ
26 DE AGOSTO DE 2016	RIO DE JANEIRO - RJ
18 DE NOVEMBRO DE 2016	SÃO PAULO

Assuntos Gerais:

1 – Foi solicitado pelos Conselheiros que fosse previsto para as próximas reuniões a apresentação de representantes do Departamento de MARKETING da SKY, uma vez que grande parte dos temas discutidos com os representantes da SKY, foram apontados para aquele departamento.

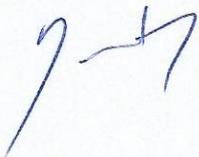
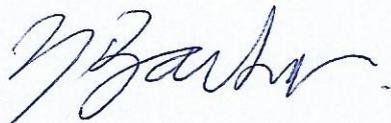
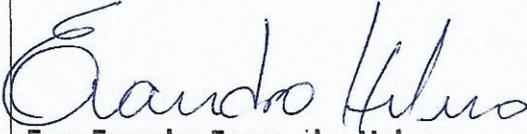
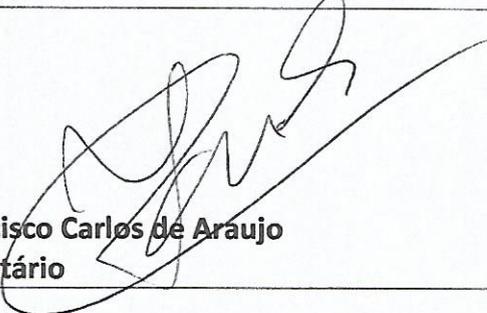
2- A partir da explanação da representante do Centro de Atendimento, indicando que existe uma OUVIDORIA, o conselheiro NILSON T. BARBOSA, sugere que seja dada a devida publicidade aos usuários, através do site, e-mails e canal do cliente.

3- O secretário Francisco Carlos informou que nas próximas reuniões a SKY irá apresentar uma proposta de nova emissão do Regimento Interno, de forma a adequá-lo com nomenclaturas e posições mais atualizadas.

4- Os conselheiros alertaram ao representante da SKY, Eng. Evandro, sobre as dificuldade que edifícios mais antigos poderão oferecer ao instalador dos novos cabos que serão necessários para permitir o funcionamento com o projeto que considera outro satélite.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o presidente Alex Barbosa Arruda agradeceu a presença de todos, encerrou a reunião solicitou e solicitou ao secretário que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.

ASSINATURAS NA PÁGINA 7 DE 7

 Alex Barbosa de Arruda Conselheiro Presidente	 Daniel Uram Conselheiro
 Nilson Theobald Barbosa Conselheiro	Evani Montechesi de Souza Gerente de SAC – Atendimento ao Cliente
 Eng. Evandro Fernandes Heleno Gerente de Engenharia Centro Técnico de Transmissão	 Francisco Carlos de Araujo Secretário