

Aos 19 de novembro de 2015, o secretário em primeira chamada observou aos presentes, conselheiros ANDERSON JAMESSON SOUZA DE ARAUJO DE ARAUJO, GENIVAL MAGALHÃES FERREIRA e MARCELO ALVES FONSECA, 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 II do Hotel HOTEL GOLDEN TULIP - Avenida Beira Mar, 4753 - Mucuripe - Fortaleza - CE, onde se realizou a oitava reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste, sendo esta a quarta do ano de 2015.

Presentes: Os Conselheiros Anderson Jamesson Souza de Araujo, Genival Magalhães Ferreira e Marcelo Alves Fonseca.

Ausências Justificadas: O Sr. Conselheiro Presidente Joseano de Santana Lima, que em 15 de outubro nos justificou sua ausência em função da incompatibilidade de agenda com suas atividades profissionais

Ausências não comunicadas pelos conselheiros até a data da reunião: Conselheiros Mário Lucio de Oliveira, representante da ANUSTEL, Ronaldo Gomes Reis, José Carneiro de O. Fonseca, Silvio da Mota Silveira Neto, Genaro Martinez e Francisco de Assis R. Santiago.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Senhor Presidente da reunião Anderson Jamesson S. de Araujo fez a abertura da reunião, dando as boas vindas aos presentes e de imediato apresentou os itens contidos na pauta e solicitou ao secretário que apresentasse as considerações da SKY, com os comentários aos itens apresentados na 7.ª Reunião do Conselho, ocorrida em Recife - PE.


Atendendo à solicitação, passamos a apresentar as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na naquela reunião.

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou 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 formar rigorosa, a fim de evitar interpretações ou deixar quaisquer dúvidas.

Dando sequência 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, num prazo máximo de 10 dias.

A descrição dos itens contidos nesta atas correspondem numericamente aos das apresentação projetada:

2.2.1 - Convocação de novas eleições, para o período até Dezembro de 2016, visando o preenchimento de 8 vagas remanescentes. Atualmente contamos apenas com 4 conselheiros da categoria USUÁRIOS.



Resposta da SKY:

A Sky solicita esclarecimentos no sentido de quais conselheiros permanecem no Conselho, bem como o motivo da não permanência dos demais (renúncia expressa ou destituição colocada em ata). Com essas informações em mãos providenciaremos a realização de novas eleições para completar o quórum do Conselho de Usuários para o ano de 2016.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.1

- Em virtude da contumaz ausência dos conselheiros Mário Lucio de Oliveira, representante da ANUSTEL, Ronaldo Gomes Reis, José Carneiro de O. Fonseca, Silvio da Mota Silveira Neto, Genaro Martinez e Francisco de Assis R. Santiago, já tendo sido ultrapassado o limite regimental e nem mesmo respondendo às constantes tentativas de contatos tanto pelos e-mails quanto por seus telefones cadastrados. Os conselheiros presentes, fundamentados no que prescreve o artigo 27, inciso II do regimento interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste, em consonância com o artigo 22 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução n.º 623 de 18 de outubro de 2013, emitida pela Anatel, decidem pela destituição de seus cargos dos membros do Conselho anteriormente descritos.

Por conseqüência, solicitam que a SKY promova o chamamento dos membros suplentes nos termos do artigo 5.º, parágrafo 4.º, e na sua dificuldade, prepare nova eleição conforme previsto no artigo 6.º em seus parágrafos 2.º e 3.º do regimento interno e Regulamento de Conselho de Usuários

2.2.2 - Os conselheiros estão no aguardo do documento (DIPLOMA) que formaliza e registra sua função no conselho.

Resposta da SKY:

Os nomes e mandatos dos conselheiros encontram-se disponíveis para consulta de qualquer interessado no site <http://conselhodeusuariosdasky.com.br/>.

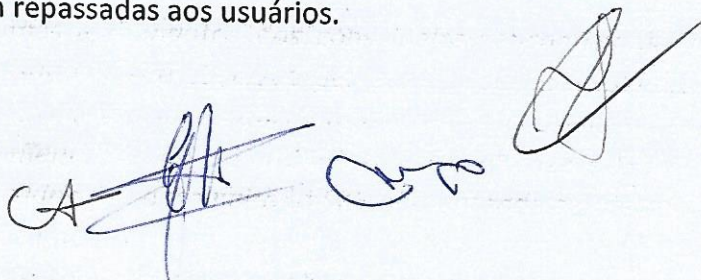
Como a existência e funcionamento dos conselhos de usuários decorrem expressamente de regulamentação da Anatel (Resolução nº 623/2013) e a mesma não prevê a entrega de certificados de conselheiro, a SKY não entende ser de sua competência a confecção e entrega de tais documentos.

No mais, sugerimos que a solicitação seja dirigida à própria Anatel.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.2

- O Conselho através do seu presidente em exercício irá formalizar o pedido junto à ANATEL.

2.2.3- O conselheiro Anderson Jamesson sugeriu que fosse elaborado um plano de capacitação, aos funcionários dos "call centers", afim de se evitar que informações incompletas ou incorretas sejam repassadas aos usuários.



Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

Adicionalmente, esclarecemos que a SKY oferece treinamento aos seus atendentes com o objetivo de desenvolver profissionais aderentes ao padrão de atendimento da SKY, garantindo fidelização ao conteúdo e regras de negócio junto à cadeia de atendimento a clientes SKY (agentes, monitores, supervisores, instrutores).

A construção e manutenção do conteúdo dos treinamentos são de responsabilidade da própria SKY, como também a capacitação do instrutor do parceiro.

A fim de garantir a qualidade e o aproveitamento, é aplicada uma Avaliação de Desempenho ao final de cada treinamento para todos os participantes, os quais devem atingir a nota mínima de 8 pontos. O não atingimento da nota mínima implica em uma revisão do treinamento e nova avaliação.

Ao termino do treinamento é realizada, também, uma avaliação de reação em que o próprio treinamento é avaliado para que possamos identificar oportunidades de aprimoramento.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.3

- A sugestão do Conselheiro Marcelo Fonseca, sejam treinados de forma a melhorarem sua dicção, clareza e conhecimento mais aprofundado dos produtos.

2.2.4- Foi sugerido pelos conselheiros que fosse elaborado um plano de capacitação dinâmico, que abranja tanto os novos funcionários quanto os veteranos, onde esses colaboradores pudessem expor suas dúvidas e dificuldades, e serem orientados de maneira a minimizar as falhas durante o atendimento.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

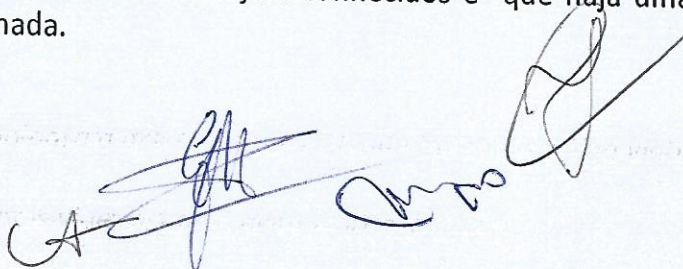
Comentários adicionais vide resposta acima, no item 2.2.3

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.4

- O comentário dos conselheiros repete o mesmo comentado no item 2.2.3.

2.2.5- Foi sugerido que os representantes de "call centers" pratiquem rotineiramente o envio para a SKY, das principais dúvidas, queixas e dificuldades encontradas pelos atendentes, de forma a permitir que os mesmos sejam conhecidos e que haja uma intervenção pela SKY de forma mais direcionada.

Resposta da SKY:



Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

Estamos verificando os mecanismos de comunicação existentes hoje dentro da empresa com essa mesma finalidade.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.5

- Os conselheiros aguardam as providências da SKY.

2.2.6- Os conselheiros sugeriram que a SKY ofereça palestras motivadoras aos funcionários dos "Call Centers" visando a excelência no atendimento.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

Atualmente não são oferecidas palestras motivacionais aos funcionários dos Call Centers, contudo, fazemos, durante o ano, diversas campanhas motivacionais, de ambientação e tematização.

- *Campanhas motivacionais: Buscam estimular os operadores, aproximando-os do produto que atendem, conhecendo as novidades que buscam a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente SKY. Ex.: Campanha Passe de Mágica, com 8136 participantes, sorteios quinzenais e mensais, duração de 3 meses e participação condicionada ao atendimento de metas. São realizadas 4 campanhas desse tipo por ano.*
- *Campanhas de ambientação: As ambientações têm o intuito de padronizar o ambiente de trabalho com a identidade SKY e motivar os atendentes com um ambiente agradável. Ex.: Somos todos uma só SKY (balões coloridos que representam cada um dos segmentos), com 15.000 participantes. São realizadas 2 campanhas desse tipo por ano.*
- *Campanhas de tematização: As tematizações são formas de reconhecimento e lembrança de datas especiais, buscando estreitar a parceria com a SKY e motivar o atendente. Ex.: Dia das Crianças - Em parceria com a Estrela, 5 mil brinquedos foram entregues para operadores buscando motivação e reconhecimento. São realizadas 5 campanhas desse tipo por ano.*

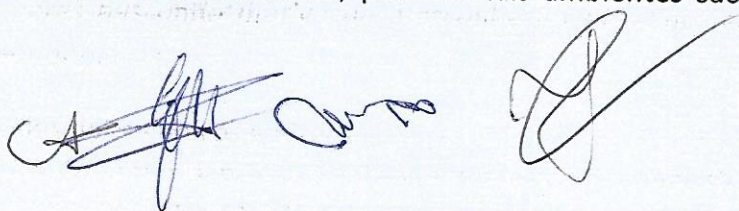
Comentários dos conselheiros ao item 2.2.6

- O conselheiro Anderson Jamesson entende que as campanhas são bastante interessantes mas reafirmam que as palestras motivacionais tem muita importância no desenvolvimento dos atendentes.

2.2.7- Os conselheiros solicitaram uma visita ao "Call Center" da SKY no Nordeste, para se conhecer a metodologia de trabalho dos operadores.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que infelizmente não será possível a visita ao Call Center, pois a política interna da empresa não permite. Isso se dá, pois em tais ambientes são mantidas informações com



características de segredo industrial, cujo sigilo é imprescindível ao negócio desenvolvido. Muitas vezes, nem mesmo os funcionários de outras áreas tem acesso a esses ambientes.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.7

- Os conselheiros reafirmam que a visita é de grande importância, na tentativa de entender e com isso poder contribuir com a melhoria da prestação dos serviços.

2.2.8- Foi sugerida a criação de um espaço no site da SKY, onde todas as informações e problemas técnicos, bem como as novidades, sejam divulgadas, no estilo de uma revista eletrônica que chame a atenção dos atendentes e permita que sejam melhor preparados.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

Atualmente, são disponibilizadas no Portal SKY para toda cadeia de atendimento as informações necessárias para o atendimento ao cliente SKY, como, por exemplo, passo a passo de procedimentos técnicos, detalhamento de fatura, atendimento padrão SKY, etc. Estas informações são atualizadas periodicamente e de acordo com a necessidade do negócio.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.8

- OK.

2.2.9- Foi sugerido que seja estudada a possibilidade de ser realizado um convenio com empresas prestadoras de serviços de taxis, nas localidades onde estiverem previstas reuniões do conselho, de forma a agilizar e facilitar os deslocamentos, sem posterior necessidade de reembolsos.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.9

- Os conselheiros ficam no aguardo, reforçando a solicitação.

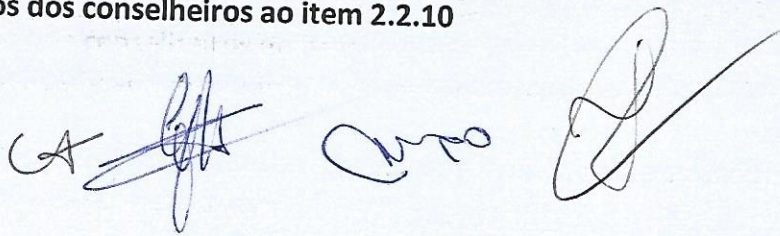
2.2.10- Os conselheiros sugerem que o almoço no dia da reunião seja realizado no próprio restaurante do hotel do evento.

Resposta da SKY:

Para esta reunião, foi realizado o orçamento do almoço com a gestão do hotel onde se dará a reunião, o qual foi rejeitado pelo Conselho por se aproximar em muito do valor diário de reembolso de despesas com alimentação da SKY.

Contudo, continuaremos solicitando o orçamento do almoço e, caso necessário, consultando o Conselho, para atender a essa solicitação.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.10



- Ok.

2.2.11- Os conselheiros observaram que caso as sugestões acima (2.2.9 e 2.2.10) não sejam viáveis, que se estude a criação de um adiantamento de valores para fazer frente às suas despesas, com posterior acerto de contas das diferenças.

Resposta da SKY:

Estamos avaliando a viabilidade da sugestão.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.11

- Ok. Os conselheiros ficam no aguardo, ratificando o solicitado.

2.2.12- Foi sugerido que seja incluído num "combo" o canal COMBATE.

Resposta da SKY:

Atualmente, o Canal COMBATE somente é comercializado nas seguintes formas:

A la carte, a um custo de R\$ 69,90/mês; ou

Compra de luta avulsa, a um custo de R\$ 75,90.

Hoje o canal não compõe nenhum combo, devido ao seu alto custo.

Por enquanto, não há projetos nesse sentido.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.12

- O conselho sugere que esta informação seja divulgada com maior clareza.

2.2.13- Os conselheiros sugerem que seja criada uma área de atendimento diferenciado, com funções similares a uma "ouvidoria", que atenda aos usuários que já possuam um número de protocolo e ainda não tiveram suas solicitações atendidas de forma satisfatória ou no espaço de tempo prometido.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.13

- O Conselho fica no aguardo e ratifica a sugestão.

2.2.14- Os conselheiros informaram que grande percentual de usuários do "pacote básico" (SKY Light e SKY MIX), solicitam que na aquisição casada do "opcional" TELECINE + HBO, gostariam de obter um desconto. Sugere-se que seja verificada a possibilidade de contemplar esse desconto, de forma a atrair essa significativa demanda.

Resposta da SKY:

Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade.

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

De qualquer forma, a SKY esclarece que quando faz o "empacotamento" de seus planos, os mesmos já contam com valores diferenciados, mais baixos, do que seria pago pelo assinante caso ele optasse por contratar um "pacote básico" com alguns opcionais.

Comentários dos conselheiros ao item 2.2.14

- O Conselho ratifica a sugestão, uma vez que percebem que muitos usuários da Região Nordeste estão migrando para outras operadoras, alegando que os empacotamentos lhes parecem mais interessantes.

Agendamento das reuniões para 2016

DATAS	LOCALIDADES
25 de Fevereiro de 2016	SALVADOR
13 de Maio de 2015	ARACAJU
16 de Setembro de 2015	MACEIÓ
25 de Novembro de 2015	NATAL

Assuntos Gerais:

A pauta encaminhada propôs os seguintes temas:

Ações de fidelização dos clientes da base SKY, enfocando os níveis de sinal, atendimento com maior proximidade ao cliente e com atendimento personalizado, substituindo o atendimento robô, com respostas rápidas e objetivas, citando como exemplo o atendimento da empresa NETFLIX.

Criação de uma ocorrência no sistema do Call Center onde a SKY possa receber reclamações referentes as GERADORAS DO SINAL, fazendo o contato com a mesma, solucionando o problema sem a necessidade do usuário se obrigar a fazer contato com as geradoras.

Discussão sobre a possibilidade de realização de uma reunião nacional com todos os membros dos Conselhos das cinco regiões geográficas.

Com fundamento no artigo 22 do Regulamento de Conselho de Usuários, na próxima reunião a SKY irá apresentar sugestões de adequações ao Regimento Interno dos Conselhos de usuários para todas as regiões geográficas.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o presidente Anderson Jamesson Souza de Araujo agradeceu a presença de todos, encerrou a reunião solicitou e solicitou ao secretário que fosse

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

lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário,
presentes nesta reunião.

Fortaleza - CE, 19 de novembro de 2015

 Anderson Jamesson S. de Araujo Presidente desta reunião	 Genival Magalhães Ferreira Conselheiro
 Marcelo Fonseca Alves Conselheiro	 Francisco Carlos de Araujo Secretário