

Aos vinte e nove de setembro de dois mil e dezessete, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Maracatu do Hotel Nobile Suite Executive, situado à Avenida Boa Viagem, 344 no bairro Boa Viagem, na cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Conselheiro Presidente Senhor JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS, e que teve início às 09h30 conforme documento de convocação.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 28/08/2017 às 10h54 (abaixo) a todos os conselheiros e candidato eleito.

CONVOCAÇÃO PARA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

seg 28/08/2017 10:54

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luiz Manoel@gmail.com, marcofto@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

- Prezado Senhor Presidente JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 29 DE SETEMBRO DE 2017 - SEXTA FEIRA, em RECIFE - PE.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até SEXTA-FEIRA, dia 1.º DE SETEMBRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 8 de SETEMBRO de 2017, concentrando no Conselheiro Presidente JOSÉ VALMIRO, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na reunião

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: O Conselheiro Vice Presidente Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, Conselheiro Joseano de Santana Lima, Conselheiro José Maxwell de Albuquerque, Conselheiro Presidente José Valmiro dos Santos, Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da Anatel: Senhores Franklin Luiz Freitas dos Santos Adelson Bernardino de Amorim.

Ausências: Senhor Matheus Romário de Barros Porto e Conselheiro Waldones de Oliveira Maximino Pessoa.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 20/09/2017 às 17h04. (abaixo)

**re: PAUTA PARA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

qua 20/09/2017 17:04

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luiz Emanuel@gmail.com, marcoftc@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Prezado Senhor Presidente JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS,
Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Encaminhamos no anexo a pauta da 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste, com os temas encaminhados pelos conselheiros e priorizados pelo Conselheiro Presidente Sr. José Valmiro.

Informamos que estamos concluindo a contratação da infra estrutura a ser utilizada durante a reunião e assim que tivermos definido o local, imediatamente faremos o comunicado por e-mail.

Na certeza da compreensão, agradecemos e nos colocamos a disposição.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários
da Prestadora SKY

ANEXO:

**PAUTA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
REGIÃO NORDESTE
PRESTADORA SKY**

DATA: 29/09/2017

Horário: Das 9h30 às 15h30

PROGRAMAÇÃO

- 1- Abertura da reunião às 09h30.
- 2- Apresentação das resposta da SKY sobre os temas questionados na 2ª Reunião do Conselho, ocorrida em 28 de JULHO de 2017.
- 3- Continuidade das Discussões e deliberações sobre o novo Regimento Interno;
- 4- Assuntos Gerais.
- 5- Encerramento previsto para as 15h30.

1 - ABERTURA

O Presidente Senhor JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, desejando um ótimo dia de trabalho.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

Inicialmente, o Senhor Presidente informou que foi registrado pelo Conselheiro MARCO ANTONIO MATOS SANTOS através de envio de e-mail em 19/09/2017 às 13h33, seu pedido de “renuncia da vaga de conselheiro”. Assim, fica desde já formalizada a renuncia e por consequência, solicitado que a SKY promova o convite ao suplente da vaga.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário que desse continuidade aos itens agendados. Em atendimento o secretário passou a apresentar, a partir de projeção em tela, a “APRESENTAÇÃO DA 3ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE” (em arquivo Power Point – PDF), que será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 2ª reunião os quais estão relatados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a numeração dos itens.

2.1 – ITENS APRESENTADOS NA 2ª REUNIÃO – 28/07/2017

2.1.1 – Considerando a mudança da numeração dos canais da SKY, ocorrida a partir de 27/06/2017, os conselheiros sugerem a publicação impressa no verso da fatura, divulgando também o endereço do site e o canal onde está a nova tabela; a divulgação no site da SKY, da relação, em ordem Alfabética e Numérica, dos canais disponibilizados pela SKY; e também no canal específico onde se faz a pesquisa que permita a visualização completa dessa nova estrutura de canais, em formato de tabela (colunas: nome do canal, número antigo e o número novo), observando o padrão anteriormente utilizado pela DIRECT TV, permitindo assim maior facilidade de consulta por todos os usuários, principalmente aqueles que tenham maior dificuldade de acesso a tecnologias.

Resposta da SKY:

*A SKY agradece a sugestão dos Conselheiros e informa que a divulgação sobre a troca de canais foi ampla e efetivada por mais de um mês. Como veremos a seguir, a campanha informativa abarcou diversos meios, de maneira a **alcançar todos os nossos assinantes**, tais como: TV, site, URA, aplicativo, redes sociais, e-mail e SMS.*

Além da divulgação feita pela própria SKY, algumas programadoras também realizaram a divulgação para seu público. Vejamos alguns exemplos de nossa divulgação:

NOTA: Os exemplos citados são imagens projetadas e contidas no arquivo "Apresentação da 3ª Reunião", nas lâminas de 8 até 16, que será enviado a todos os conselheiros e participantes, conforme já relatado acima, nesta ata.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

Os conselheiros entendem o explanado pela SKY mas sugerem adicionalmente que haja um canal exclusivo que mostre uma tabela com os canais "ANTES e DEPOIS", facilitando aos usuários a busca de seus canais desejados ou ainda a publicação no mesmo arquivos, por exemplo o verso da fatura.

E também seja informado nas mensagens de topo de tela, convidando o usuário ao canal 990.

2.1.2 – DISCUSSÃO E DELIBERAÇÃO SOBRE O NOVO REGIMENTO INTERNO

As considerações sobre o texto do novo Regimento Interno forma iniciadas na reunião de 20/07/2017 e serão concluídas após a avaliação e contribuição de todos os conselheiros, quando então o Sr. Presidente enviará por e-mail o texto completo pra o secretário, até esta reunião.

Resposta da SKY:

Ainda estamos aguardando o e-mail do Sr. Presidente com o texto completo com as possíveis alterações solicitadas.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

O Conselheiro Fellipe Augusto irá consolidar e enviar o novo texto do Regimento Interno, até a próxima reunião.

2.1.3 – Os conselheiros solicitam informações à SKY sobre a política de ressarcimento pelo valor pago para o despacho das bagagens, conforme previsto na Resolução nº 400/16 da ANAC

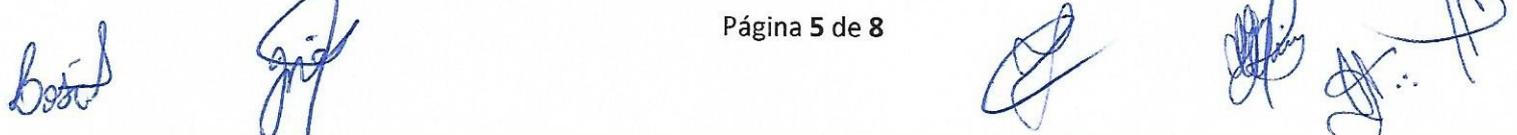
Resposta da SKY:

*A SKY efetua o pagamento no momento da compra da passagem, desde que solicitado **pelo Conselheiro** e que **haja real necessidade** para tanto, o que raramente ocorre com o Conselho tendo em vista que as viagens, em regra, tem curta duração.*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK. Ficou acordado que caso os conselheiros necessitem de despachar bagagens, informarão à SKY no momento da confirmação de suas presenças após o e-mail de convocação.

2.1.4 – O conselheiro presidente José Valmiro dos Santos, na qualidade de usuário do serviço observou que ao fazer um pedido de instalação de um novo ponto, conforme protocolo inicial #138807465 de 02/06/17 não obteve o respectivo atendimento. Ao reclamar dessa falta de atendimento, chamou novamente o SAC e não obtendo informações, registrou uma "nota baixa" para esse atendimento. Em seguida, foi contatado por outro atendente, que comentou sobre a nota baixa e se colocou a disposição para abrir novo pedido. No entanto, mesmo com a abertura do novo, também não houve o atendimento. Passados alguns dias, o usuário buscou informações, relatando os fatos e foi surpreendido com a informação de que o prestador do



serviço não conhecia tais (O.S.) solicitações, apesar do sistema ter registradas duplicidade de O.S.,s.

Resposta da SKY:

*Lamentamos o ocorrido e esperamos que a demanda tenha sido solucionada!
Caso não tenha sido, pedimos que o Conselheiro entre em contato com a nossa central de atendimento (SAC – LIGAÇÃO GRATUITA) no telefone 10611 e explique a situação.*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK. O conselheiro José Valmiro informa que a observação registrada teve por objetivo sua contribuição de forma a ser dado conhecimento e oportunidade de alteração nos processos operativos.

2.1.5 – Os conselheiros solicitam a presença de representante da SKY, na próxima reunião, para que sejam esclarecidos os índices de melhoria na prestação do serviço, conforme relatado na apresentação, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE.

Resposta da SKY:

- *Estamos averiguando a possibilidade do envio de algum representante na próxima reunião ordinária, que ocorrerá em 10/11/2017.*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

OK.

2.1.6 – Os conselheiros solicitam que a SKY informe a lista completa dos eleitos, titulares e suplentes.

Resposta da SKY:

Lista de Eleitos em 2016:

- *José Maxwell De Albuquerque*
- *Maria De Fátima Carvalho Vieira - Obs. Desistiu da vaga em 20/04/2017*
- *Jose Valmiro Dos Santos*
- *Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier*
- *Waldones De Oliveira Maximino Pesso*
- *Joseano De Santana Lima*
- *Francisco Jose Barroso Moraes – Obs. Não enviou documentação*
- *Denis Leonardo Ferraz Da Silva – Obs. Não enviou documentação*
- *Luiz Sérgio Santos Brandão – Obs. Não enviou documentação*
- *Marco Antonio Matos Santos – Obs. Renunciou em 19/09/2017*

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

- Luiz Emanuel Vieira Da Silva
- Ibras - Instituto Brasileiro De Atenção Social – **Obs.** Não enviou documentação tempestivamente

Após manifestação de desinteresse por alguns eleitos, caracterizado pelo não envio dos documentos previstos em edital no prazo estipulado, a SKY convocou os Suplentes:

- Leandro Do Nascimento Viana - **Obs.** Não enviou documentação
- Gilvania De Souza – **Obs.** Não enviou documentação
- Matheus Romario De Barros Porto

Assim, o atual quadro de conselheiros é aquele divulgado no site do Conselho. Sendo que não existem mais suplentes a serem convocados.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

OK.

2.2 – TERMO DE POSSE

O conselheiro MATHEUS ROMÁRIO DE BARROS PORTO não pode estar presente na reunião e seu “termos de posse” será firmado na próxima reunião, prevista para o dia 24 de novembro de 2017.

2.3 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Conforme demonstrado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste foi apresentado e comentado nesta reunião, projetado em tela, a partir do arquivo "Apresentação da 3ª Reunião", contendo os itens e quantidades das reclamações encaminhadas aos vários canais de atendimento da SKY, seguindo o padrão de registro modelado pela SKY no atendimento às regulamentações, e será objeto de discussão na próxima reunião com o representante da SKY, responsável pelo mesmo.

3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – O Conselheiro Fellipe Augusto solicita informações sobre a posição da SKY no Índice de Desempenho de Atendimento – IDA, espera que com a vinda do representante da SKY na próxima reunião, tal tema seja abordado.

3.2 – O Conselheiro Fellipe Augusto sugere que nas promoções de premiação, que a quantidade de cupons extras não seja limitada a três, mas considere a quantidade de anos de contrato/fidelidade. Por exemplo: Usuário com contrato de 4 anos = 4 cupons; 5 anos de contrato = 5 cupons e assim sucessivamente.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

3.3. - Sugere-se que as promoções internacionais contemplem viagens para a América do Sul, as quais não exigem o documento "passaporte", abrangendo desta forma, os usuários de menor poder aquisitivo.

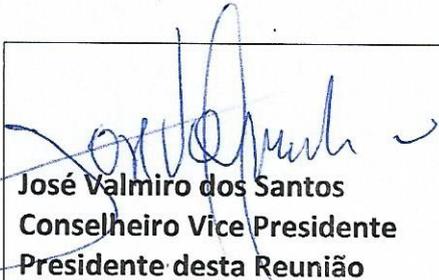
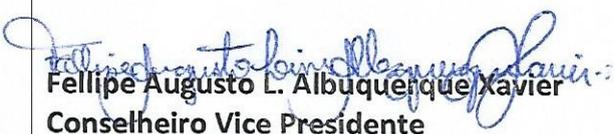
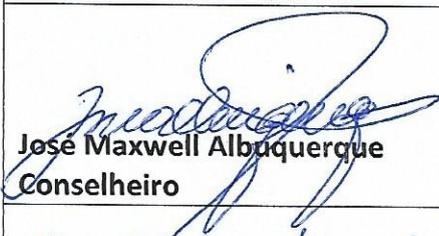
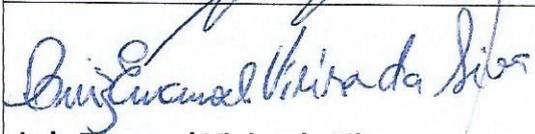
3.4 – O Conselheiro José Maxwell solicita informações sobre a mudança de cabeamento no estado do Rio Grande do Norte, pois recebeu informações do pessoal de assistência técnica que em virtude da mudança do satélite haverá necessidade de troca dos cabos.

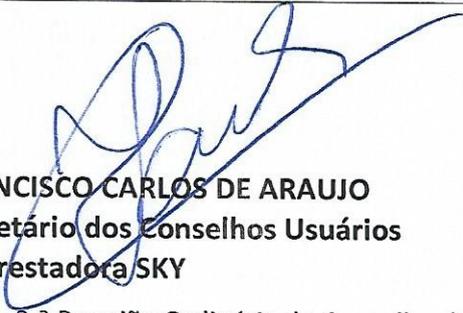
3.5 – O Conselheiro José Maxwell solicitou que a próxima reunião seja realizada em 24 de novembro de 2017, com a concordância de todos os presentes.

3.6 – O Conselheiro Presidente José Valmiro solicitou a elaboração de uma planilha que contenha todos os temas discutidos durante o ciclo 2014 – 2016, indicando as respectivas posições e andamento das demandas.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, as 15h00, o Presidente encerrou a reunião, agradecendo a presença de todos, em especial aos representantes da Anatel, Srs. Franklin e Adelson e solicitou que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

Recife - PE, 29 de setembro de 2017.

 José Valmiro dos Santos Conselheiro Vice Presidente Presidente desta Reunião	 Fellipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro Vice Presidente
 José Maxwell Albuquerque Conselheiro	 Joseano de Santana Lima Conselheiro
 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro	QUADRO EM BRANCO


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos Usuários
da Prestadora SKY

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)