

ATA DA DÉCIMA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2017)

Em 1º de dezembro de 2017, na sala de reuniões Praça da República do Hotel GoldenTulip, situado à Travessa Dom Romualdo de Seixas, 1560 – Umarizal, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a décima segunda reunião ordinária (sendo esta, a última reunião do ciclo 2015 a 2017) do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, nos termos da Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, reunião que, cumprindo as determinações regulamentares, ficou sob a presidência da Senhor Conselheiro Presidente Odilomar Santos de Souza, sendo iniciada em segunda convocação às 10h00.

Presenças: Conselheiro Presidente Odilomar Santos de Souza, Conselheiro Maíque Miranda de Brito e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: Conselheiro Ruy Prado Alves, informando através de e-mail encaminhado em 08 de novembro de 2017, às 20h23, registrando sua impossibilidade de participação; Conselheiro Khayke Alves Zambrano, Conselheiro Maigson Alves Fernandes, Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito, Conselheiro Nadielson Siqueira Costa, Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva, Conselheiro Adevaldo Nonato O. de Souza e Conselheira Irenice Batista da Silva.

Convocação: Encaminhada através de e-mail em 6 de novembro de 2017 às 11h07.

CONVOCAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE

seg 06/11/2017 11:07

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

Para: sandro@unicron.com.br, odilomarsouza@oi.com.br, nadielsonscosta@gmail.com, maigsom01@hotmail.com, opsmaraba@hotmail.com, khaykez@gmail.com, "graiton miranda", ruyapa17@uol.com.br, irebatista@yahoo.com.br, lobo_sona@yahoo.com.br

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezados Senhores Conselheiros e Senhora Conselheira da Região NORTE da prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar a possibilidade em participar da 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE, sendo esta a 4ª reunião do ano de 2017, a ser realizada no próximo dia 1 DE DEZEMBRO DE 2017 - SEXTA FEIRA, em BELÉM - PA.

Ressaltamos que esta é a "última" reunião deste ciclo 2015 - 2017.

Como de costume, na busca de otimizar 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.

Também agradecemos a todos em nos encaminhar seu e-mail de confirmação de participação até QUARTA-FEIRA, dia 8 DE NOVEMBRO.

Pedimos 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 de tomar todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voo e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos os conselheiros com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos a todos os conselheiros que enviem suas contribuições para a elaboração da PAUTA, até o dia 13 de NOVEMBRO de 2017, concentrando no Conselheiro Presidente ODILOMAR SILVA DE SOUZA, a qual após a priorização e organização dos temas 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 a todos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, mesmo que eventualmente não venham a participar da reunião

Como de costume, fico 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

Pauta: Encaminhada através de e-mail em 27 de novembro de 2017 às 11h10.

PAUTA DA 12.^a REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE

seg 27/11/2017 11:10

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

Para: sandro@unicron.com.br, odilomarsouza@oi.com.br, nadielsonscosta@gmail.com, maigsom01@hotmail.com, opsmaraba@hotmail.com, khaykez@gmail.com, "graiton miranda", ruyapa17@uol.com.br, irebatista@yahoo.com.br, lobo_sona@yahoo.com.br

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ODILOMAR SANTOS DE SOUZA,
Prezados Senhores Conselheiros e Conselheira da Região NORTE da prestadora SKY, bom dia!

Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, estamos encaminhando abaixo, a pauta da próxima reunião, contendo a **agenda mínima**, pois não nos foram encaminhados, no prazo solicitado, os temas para discussão.

Local da Reunião:

HOTEL GOLDEN TULIP - SALA PRAÇA DA REPÚBLICA
TRAVESSA DOM ROMUALDO DE SEIXAS, 1560 - UMARIZAL - BELÉM - PA

- 1- Abertura da reunião às 09h30.
- 2- Apresentação da resposta da SKY sobre o tema questionado na 11ª Reunião do Conselho, ocorrida em 15 de SETEMBRO de 2017.
- 3- Assuntos Gerais.
- 4- Encerramento previsto para as 15h30.

Como de costume, nos colocamos à disposição.

Atenciosamente

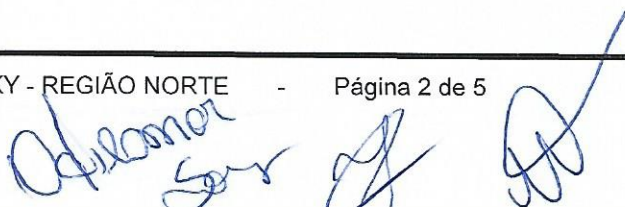
Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.
+ 55 11 3869-1844
+ 55 11 3214-2131
+ 55 11 9 9604-6710
www.kialo.net.br
www.kialoconsultoria.blogspot.com.br
www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 – ABERTURA

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Odilomar Silva de Souza deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e desejando um ótimo dia de trabalho.

Ato contínuo, o Senhor Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 11ª Reunião, ocorrida em Belém - PA, em 15 de setembro de 2017.

Em atendimento ao solicitado o secretário passou a apresentar a resposta ao questionamento ocorrido naquela reunião, que por sua vez foi projetada em tela, a partir de arquivo Power



Point o qual será encaminhado na versão PDF a todos os participantes, em seus respectivos e-mails já cadastrados, num prazo máximo de dez dias úteis a contar desta data.

2 - APRESENTAÇÃO DO ITEM SOLICITADO NA DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em BELÉM – PA – 15 de setembro de 2017.

A descrição do item contido nesta ata corresponde numericamente ao da apresentação projetada:

2.1.1 – (2.1.4) – Os Conselheiros sugerem que no momento do pedido de CONTROLE REMOTO ao pessoal de atendimento (10611), que seja dada a opção de se escolher como o mesmo será entregue, através dos serviços de Correios, para um endereço indicado pelo usuário, ou a uma assistência AUTORIZADA SKY, a ser retirado pelo usuário após o envio de um aviso de que o mesmo já se encontra disponível na respectiva AUTORIZADA.

Resposta da SKY (Respondida na 11ª Reunião Ordinária)

A SKY possui duas opções para atender a solicitação de controle remoto realizada pelos clientes através do nosso SAC (10611):

RÉPLICA (Ocorrida na 11ª Reunião Ordinária)

Os conselheiros informam que a resposta da SKY demonstra com clareza o que está planejado para ser realizado, porém, na prática não funciona conforme o previsto. Aliás, muito pelo contrário, pois sempre que se solicita um “controle remoto”, a dificuldade de recebimento é imensa, chegando a uma espera de vários meses e muitas re-solicitações e visitas às autorizadas da SKY.

Resposta da SKY:

A SKY realiza a entrega de mais de 90% dos controles remotos solicitados!

Os casos pontuais em que a entrega não é realizada se devem, em regra, a dois fatores:

1) Problemas relacionados ao endereço

Exemplos: falta de informação do nº do apartamento ou casa, logradouro com numeração irregular, erro no CEP do cadastro, falta de informações de bloco, quadra, condomínio, dentre outros problemas que dificultam a identificação correta do endereço.

2) Clientes ausentes

Como se trata de um produto, os correios só realizam a entrega se houver alguém na residência maior de 18 anos para receber a mercadoria. Quando o cliente está ausente, por procedimento, eles retornam mais duas vezes ao local em horários e dias diferentes para tentar realizar a entrega. Se houver insucesso nas três tentativas, é deixado um comunicado padrão na residência informando que a mercadoria se encontra disponível por 7 dias para retirada no correio mais próximo a residência.

Pensando em solucionar esses problemas, e aumentar ainda mais os nossos índices de entrega de controles remotos, várias medidas são tomadas internamente:

- Nossos operadores realizam a validação do endereço no cadastro com o site dos correios para verificar se os dados são consistentes;
- Temos um parceiro logístico contratado que trabalha com enriquecimento de base e validação dos dados antes da saída da mercadoria, caso haja alguma inconsistência eles entram em contato com os clientes para fazer a correção dos dados para garantir o envio;
- O mesmo parceiro realiza contato ativo com os clientes quando há qualquer ocorrência em campo que resulte na não entrega do equipamento.
- Implantamos a opção de retirada do controle remoto nos credenciados SKY, onde o cliente que realizar um contato conosco receberá um número de OS para retirada da mercadoria sem nenhum custo.
- Alteramos a participação das modalidades de entregas entre correios e courier, o que nos permite uma melhor gestão, uma vez que a modalidade de entrega pelo courier permite flexibilização dos horários e forma de entrega (por exemplo, após o insucesso na terceira tentativa, o courier deixa equipamento na residência do cliente, mesmo que não haja ninguém para receber a mercadoria, o que não ocorre com os correios).

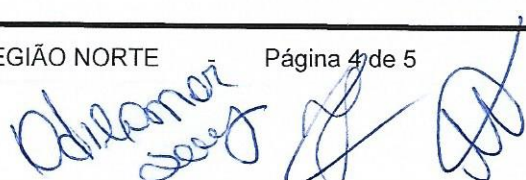
No mais, informamos que não identificamos qualquer falha sistêmica ou gargalo no fluxo de entrega que possa ter ocasionado as dificuldades mencionadas pelos Conselheiros, motivo pelo qual solicitamos que indiquem com qual cliente isso aconteceu, a data da solicitação e o número da Ordem de Serviço para verificarmos internamente o histórico e entendermos se há oportunidades para melhoria nesse processo.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

Os conselheiros agradecem à SKY por acatar a sugestão sobre a forma de entrega dos controles remotos e informam que já estão sentindo o reflexo por parte dos usuários, ressaltando que a nova sistemática já surtiu ótimos resultados.

3 - ASSUNTOS GERAIS



3.1 – Os conselheiros, nesta última reunião, com o fechamento do Ciclo 2015 – 2017 aproveitam para registrar seus agradecimentos à SKY por avaliar suas sugestões e o atendimento de parte delas. Esperam que no próximo ciclo 2018 – 2020 os sucessores dêem continuidade aos temas iniciados por neste ciclo e considerarem a realização de reuniões nas principais cidades da região Norte, permitindo assim a participação dos PROCON's e representantes dos Ministérios Públicos.



ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, o senhor presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando ao secretário que lavrasse a ata, a qual foi lida aprovada e firmada por todos os participantes.

Belém - PA, 1º de dezembro de 2017.

CONSELHEIROS:

 1 – ODILOMAR SILVA DE SOUZA Conselheiro Presidente Presidente da Reunião	 2 – MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro
--	---


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY

