

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Aos vinte e quatro de maio de dois mil e dezenove, foi realizada a décima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Costa das Rochas do Hotel Intercity Salvador Aeroporto, situado à Estrada do Coco 1,5, Avenida Santos Dumont, 1883 - Santos Dumont, Salvador - BA, na cidade de Lauro de Freitas, Estado da Bahia, conforme determina a 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 LUIZ EMANOEL VIEIRA DA SILVA, a qual teve seu início às 10h00, em segunda convocação.

Documento de convocação: Através de e-mail de 15/04/2019 às 13h27 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO PARA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

seg 15/04/2019 13:27

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

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", joseanotelecentro@yahoo.com.br, jmaxwellalbuquerque@gmail.com, profluzemanoel@mail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 24 DE MAIO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em SALVADOR - BA.

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 26 DE ABRIL.

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.

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 10 de MAIO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL, 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

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

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

+ 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 Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva, Conselheiro Felipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, Conselheiro José Maxwell de Albuquerque, Conselheiro José Valmiro dos Santos e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Ausente nesta reunião: Conselheiro Joseano de Santana Lima, que enviou e-mail em 15/05/2019 às 16h58 justificando sua ausência.

Representante da ANATEL: Sr. JOSÉ MAURO CASTRO RODRIGUES

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 10/05/2019 às 13h52. (Conforme abaixo)

**PAUTA PARA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

sex 10/05/2019 13:52

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

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", joseanotelecentro@yahoo.com.br, jmaxwellalbuquerque@gmail.com, prof Luizemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

A partir do recebimento do tema enviado pelo Conselheiro Presidente, enviamos anexado a pauta da 10ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

Como é de conhecimento de todos, seguiremos a rotina já adotada em todas as reuniões e caso algum conselheiro necessite adicionar algum tema, poderá ser utilizada a seção ASSUNTOS GERAIS para a sua apresentação.

Como hábito, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos

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

ANEXO:

**PAUTA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO
2017 - 2019**

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

PRESTADORA SKY

DATA: 24/05/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: Hotel INTERCITY SALVADOR - AEROPORTO

ENDEREÇO: AVENIDA SANTOS DUMONT, 1883 – KM 1,5 DA ESTRADA DO COCO
SALVADOR - BA

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/dwGnEfBLggPqAY1z7>

1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.

2 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 9ª Reunião Ordinária realizada em 22 de março de 2019.

3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Confirmação do Fórum dos Presidentes e Vice Presidentes – Anatel.

5- Assuntos Gerais.

6- Encerramento previsto para as 15h30.

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor Luiz Emanuel Vieira da Silva fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial ao representante da Anatel, observando que um conselheiro estará ausente por motivos de compromissos profissionais, mas que encaminhou sua justificativa previamente. Aproveitou para desejar a todos um excelente e produtivo dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse início e seguisse a reunião segundo os itens agendados, constantes da pauta.

Atendendo ao solicitado o secretário apresentou a cópia da ata da 9ª Reunião Ordinária, realizada em 22 de março de 2019, que havia sido encaminhada via e-mail em 26/03/2019 às 13h45 para aprovação prévia a todos os conselheiros, os quais já responderam com solicitações das devidas adequações, sendo ajustada e após a concordância e aprovação dos presentes naquela reunião foram colhidas as respectivas assinaturas.

A seguir o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 9ª reunião, os quais foram registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, cada uma das respostas que foram projetadas em tela a partir do arquivo "APRESENTAÇÃO DA 10ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE" (gravado em Power Point – PDF), que como rotina, será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e participantes desta reunião.

2.1 – PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(ITENS APRESENTADOS DURANTE A 8ª REUNIÃO – 14/12/2018)

2.1.1 – Item 4.1 da ata da reunião de 22/03/2019 - Em matéria divulgada no site da Anatel no dia 21 de fevereiro de 2014, as 09h44 min e atualizada no dia 22 de setembro de 2017 as 17h38min, matéria essa com o seguinte título: "Conheça as novas regras que ampliam os seus direitos", onde aborda que promoções passam a valer para todos os clientes: novos e antigos assinantes e tendo essa implantação a contar de 120 dias da publicação da Regulamentação, gostaria de saber se a Sky está seguindo essa Regulamentação;

Resposta da SKY:

Desde a sua edição, a SKY cumpre estritamente o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. Naturalmente, cumpre o disposto em seu artigo 46, que versa sobre o tratamento isonômico a todos interessados na realização de ofertas.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 – item 4.2 da ata - Em matéria publicada no site gazetaweb.com de Maceió-AL no dia 07/01/2019 e atualizada no dia 07/01/2019, escrita por Carlos Nealdo informa com dados da Anatel que Alagoas perdeu quase 3 500 assinantes nos últimos 12 meses, um recuo de 3,3% em doze meses medidos entre os meses de novembro de 2017 e 2018. Na mesma matéria que dos nove Estados da Região Nordeste o Estado do Maranhão teve o maior crescimento do período citado não apenas no Nordeste do Brasil em dentre todos os estados brasileiros com aumento de 11060% que indica um avanço de 20,35 mil contratos novos ativos. Entre outubro e novembro de 2018 o Maranhão foi o único estado brasileiro a apresentar crescimento no serviço de TV por assinatura com 2,33 mil novos contratos com um percentual de 1,20%. Desse aumento no Estado do Maranhão quanto efetivamente são novos assinantes da SKY

Resposta da SKY:

No período questionado houve um aumento de 1.900 assinantes na base SKY entre outubro e novembro de 2018 no Estado do Maranhão.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK

2.1.3 – Item 4.3 da ata - Gostaria de saber a região dos assinantes que foram convidados pela Sky para participar de algumas promoções como Villa Mix e Go For Gaming, creio que não houve nenhuns assinantes da Região Nordeste e caso se confirme a minha suspeita qual o motivo de não termos representantes do Nordeste visto que abordei no item anterior que o Estado que mais ativa novos contratos encontra-se no Nordeste.

Resposta da SKY:

As ações promocionais “SKY Seu Mix Perfeito (Edição Rio de Janeiro e São Paulo)” e “Go for Gaming” são ações de relacionamento promovidas pela SKY. Tais ações abrangem apenas os residentes dos estados em que o evento ocorre, uma vez que para estes eventos a SKY não arcou com o pagamento de passagem e hospedagens.

A SKY também realiza promoções de âmbito nacional, em que todos os clientes pós pago, que estiverem de acordo com o regulamento, podem participar e concorrer a premiações. Essas promoções são baseadas em sorte ou desempenho, ou seja, não há qualquer restrição em relação à localidade do assinante.

A título de exemplo, citamos a promoção SKY “Escolha sua Discovery”, a qual um dos ganhadores era residente no estado da Bahia.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK. Adicionalmente foi observado pelos conselheiros para que seja divulgado no Canal 400 com maiores detalhes todas as promoções de forma a dar conhecimento pleno a todos os usuários. O conselheiro José Valmiro sugeriu que essas informações também sejam divulgadas no “app”.

Foi comentado mais uma vez, pelo conselheiro José Valmiro dos Santos, sobre as promoções que exigem que o usuário da SKY tenha obrigatoriamente o documento “Passaporte” e “Visto” e que os apresentem em um período muito pequeno, muito inferior ao necessário para a providência dos mesmos, junto aos órgãos de governos (Brasil e País de destino), direcionado a promoção para os clientes de maiores poderes aquisitivos e que costumam já viajarem para o exterior, considerando que os custo para a emissão de um passaporte e visto de entrada em um outro, são caros, demandam até viagens a outros estados brasileiros ondem tem Consulados e/ou embaixadas, então quem não tem poder aquisitivo e nem costume de viagem ao exterior fica automaticamente fora da promoção, indo ao desencontro ao afirmado no item 2.1.1 desta ata.

2.1.4 – Item 4.4 da ata – Os conselheiros sugeriram nesta reunião que seja liberado aos usuários o serviço SKY PLAY por um período de tempo limitado. Como exemplo, poderia ser disponibilizado

para degustação um canal tipo "HBO GO" que assim faria publicidade e daria conhecimento aos usuários permitindo aos mesmos vir a mudar seu pacote ou ainda contratar novos serviços.

Resposta da SKY:

Os canais HBO pertencem a uma empresa terceira (programadora), que os disponibiliza para serem comercializados pela SKY.

Dessa forma, cumpre esclarecer que a SKY não administra o portfólio das programadoras e, também, não é detentora dos direitos para disponibilizar os canais "HBO GO" para degustação.

Em resumo, a SKY é uma distribuidora dos canais. Cabe às programadoras decidir como e quando disponibilizar cortesias, degustações, fixar preço e etc.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

Os conselheiros agradeceram a atenção pela resposta, mas observaram que a sugestão proposta dizia respeito ao serviço SKY PLAY, o qual, para se dar maior publicidade poderia ser apresentado através de um pequeno período de "degustação", permitindo o acesso do público alvo a parte do conteúdo, assim como é praticado pela concorrência.

2.1.5 – 2.1.5 – Item 4.5 da ata – Foi comentado sobre a necessidade de ser dada maior visibilidade aos usuários sobre as atividades dos conselhos de usuários.

Resposta SKY:

As informações do Conselho encontram-se no site <http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br/>, que tem link fixo na página da SKY, na forma da regulamentação. A partir desse acesso, qualquer interessado pode acompanhar o desenvolvimento das atividades dos Conselhos, desde o Edital das Eleições, passando pelo registro de todos os conselheiros eleitos e toda a evolução através da publicação da atas das reuniões. Ademais, informações sobre o Conselho são lançadas nas faturas quando necessário.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

OK.

2.1.6 – Item 4.6 da ata – O Conselheiro José Maxwell sugeriu que seja inserido um maior número de informações ao usuário quando o mesmo acessar seus protocolos de pedido aos serviços de atendimento. Tal sugestão tem por objetivo permitir ao usuário maior detalhamento das solicitações, pois muitas vezes ao acessar seus protocolos não mais se recorda o que foi tratado naquele acesso.

Resposta da SKY:

A SKY agradece a sugestão do Conselheiro José Maxwell. Encaminhamos a sugestão para a área responsável pelo desenvolvimento das comunicações com clientes, que poderá considerar em seus próximos estudos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

OK.

3 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Documento enviado a todos os conselheiros em 10 de maio de 2019, às 11h57.

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

sex 10/05/2019 11:57

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", profluzemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste referente ao período a ser tratado durante a 10.a Reunião Ordinária a ser realizada em 24/05/2019, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos conselhos. Como de hábito nos mantemos 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

4 – CONFIRMAÇÃO DO FÓRUM DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

4.1 – Conforme e-mail encaminhado a todos os Presidentes e Vice Presidentes das cinco regiões geográficas, no dia 20 de maio de 2019, às 14h44, e ratificado no dia 26 de maio de 2019 às 14h44, com informações sobre a data de realização em 27 e 28 de junho, na sede da Anatel, em Brasília – DF, foi ressaltado a importância da participação dos membros dos conselhos, lembrando que existe a oportunidade de contribuir com temas para a elaboração da agenda.

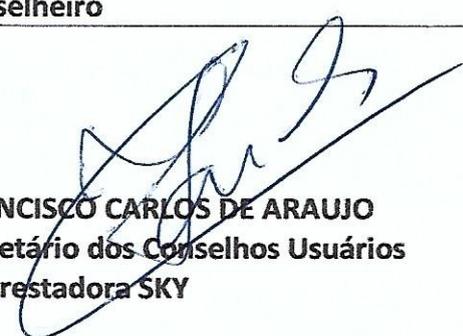
5 - ASSUNTOS GERAIS

5.1 – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou informações e esclarecimentos sobre a política de cobrança das faturas quando o pagamento é realizado a vista, quando é utilizado o cartão de débito e também quando se realiza o pagamento com cartão de crédito.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar a reunião foi concluída as 14h30, quando o Presidente fez seu encerramento, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos presentes na próxima reunião, a ser realizada em 26 de julho de 2019.

Salvador - BA, 24 de maio de 2019.

 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro
José Maxwell Albuquerque Conselheiro	José Valmiro dos Santos Conselheiro


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos Usuários
da Prestadora SKY