

ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)

Aos dezessete de outubro de dois mil e dezenove, foi realizada a oitava Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Siriri, do Hotel Intercity Cuiabá situado na Rua Presidente Bernardes, 44 – Duque de Caxias II - Cuiabá - MT, conforme determina a Resolução 623; emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Jairo Tomio Ishikawa.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 13/09/2019 às 15h10 (abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

sex 13/09/2019 15:10

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 18 DE OUTUBRO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em CUIABÁ - MT.

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.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até a próxima QUARTA-FEIRA, dia 18 DE SETEMBRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas e hospedagens. Assim, conseguiremos 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 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 20 de SETEMBRO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente JAIRO ISHIKAWA, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 25 de SETEMBRO DE 2019.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo final de semana.

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

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

Documento de alteração de data da reunião (Reconvocação): Através de e-mail enviado em 19/09/2019 às 18h36 (abaixo) a todos os conselheiros.

**re: CONVOCAÇÃO DA 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO
DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE
(2018 - 2020)**

qui 19/09/2019 18:36

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

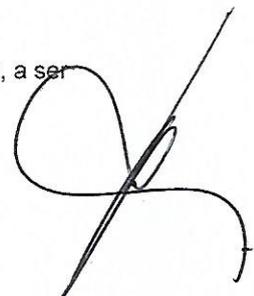
Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Conforme solicitado pelo Sr. Presidente, para que a 8ª Reunião fosse antecipada em 1 dia, ou seja, a ser realizada em **17 de outubro de 2019**, estamos formalizado e confirmando a nova data.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo



Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: O Senhor Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior, Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa, Senhor Conselheiro Tiago Luiz Lowe e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da Anatel: Senhor Sergio Campos

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 27/09/2019 às 11h43, (abaixo).

**PAUTA E LOCAL - 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE
(CICLO 2018 - 2020)**

sex 27/09/2019 11:43

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "CC - Conselhosdeusuários"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE -
Prestadora SKY, bom dia!**

Em função de estarmos próximos da nossa 8.ª Reunião Ordinária, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail tivemos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- JAIRO TOMIO ISHIKAWA e
- 2- TIAGO LUIZ LOWE
- 3- ALFREDO LUIS JUNIOR



**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE –
CICLO 2018 - 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: 17/10/2019 - QUINTA FEIRA

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL INTERCITY CUIABÁ

ENDEREÇO: Rua Presidente Bernardes, 44 - Duque de Caxias II

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/nnFyZXttXmxjsYe29>

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 7ª Reunião Ordinária realizada em 9 de agosto de 2019.

3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Assuntos Gerais.

5- Encerramento previsto para as 15h30.

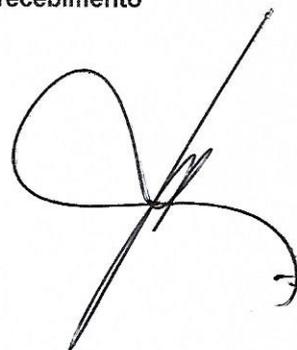
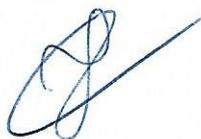
NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

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

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 03/10/2019 às 12h07, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO
CENTRO OESTE (CICLO 2018 - 2020)**

qui 03/10/2019 12:07

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY, bom dia!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Centro Oeste referente ao período a ser tratado durante a 8.a Reunião Ordinária a ser realizada em 17/10/2019, já adaptado ao formato sugerido e solicitado nos conselhos da prestadora SKY.

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

1 - ABERTURA

Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho, observando que mais uma vez, iniciamos a reunião às 10h00, em segunda convocação em virtude de aguardarmos a chegada de todos os participantes.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – Conforme previsto no item 3.6 da ata da reunião de 9 de agosto de 2019, onde ficou ressaltado que na nesta reunião, a última do ano, será realizada a eleição de Presidente e Vice Presidente, bem como as datas do ano de 2020.

Desta forma, o Senhor Presidente solicitou ao secretário providenciasse a organização do pleito, e assim foi feito. Tal procedimento se deu de maneira rigorosamente semelhante às eleições dos anos anteriores, ou seja, com a anuência de todos os conselheiros e o representante da Anatel, e que em função do número de conselheiros, foi elaborada por simples aclamação, obtendo-se o resultado a seguir:

1 – PRESIDENTE – JAIRO TOMIO ISHIKAWA

2 – VICE-PRESIDENTE – TIAGO LUIS LOWE

Em seguida os conselheiros passaram a escolher as melhores datas para a realização das reuniões no próximo ano de 2020. Tendo sido escolhidas as datas registradas abaixo, sendo ressaltado pelo Senhor Presidente que o secretário deverá convocar os novos conselheiros eleitos no pleito realizado em 2019 para participarem pelo período remanescente (de 1º de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020) a partir da 1ª reunião:

1ª Reunião = 13 de março de 2020 (9ª reunião do Conselho)

2ª Reunião = 22 de maio de 2020 (10ª reunião do Conselho)

3ª Reunião = 28 de agosto de 2020 (11ª reunião do Conselho)

4ª Reunião = 30 de outubro de 2020 (12ª reunião do Conselho)

Mantendo-se a constante preocupação com a otimização e redução de custos, essas reuniões deverão preferencialmente ser realizadas em Brasília – DF

2.2 – Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 7ª Reunião Ordinária realizada em 9 de agosto de 2019.

REGISTROS DAS SUGESTÕES E PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS

2.1.1 – Item 4.1 da ata da 6ª reunião – Os conselheiros solicitam uma reunião entre diretores da SKY, inclusive C.E.O, e os respectivos representantes dos conselhos, se possível todos os conselheiros ou ainda os presidentes e vice-presidentes dos cinco conselhos, com o objetivo de estabelecer um canal de diálogo direto entre a operadora e os clientes. Seria interessante que desta reunião participassem principalmente os diretores das áreas COMERCIAL, CONTEÚDO e PROGRAMAÇÃO.

Resposta SKY:

A SKY informa que tem satisfação em esclarecer todas as dúvidas dos conselheiros, por isso, solicitamos que todos os questionamentos sejam previamente especificados para que a SKY possa responder da forma mais clara.

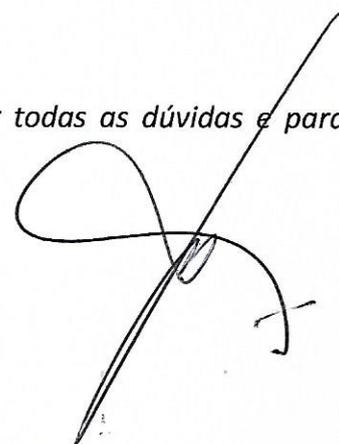
Posição dos Conselheiros:

RÉPLICA DOS CONSELHEIROS:

Os conselheiros ratificam e ressaltam que se mantém a disposição em auxiliar as áreas internas da SKY, na busca por caminhos alternativos para o modelo de negócio diante do complexo momento pelo qual estamos passando, com os naturais desafios impostos pela legislação e que se encontra em processo de adequação. Lembrando que estão acompanhando todos os movimentos existentes que envolvem todos os players do sistema: CLIENTES, Anatel, Ancine, Congresso Nacional, empresas de produção de conteúdo e prestadoras de serviços de telecom. Os conselheiros estão atentos ao fato de que, a depender das próximas decisões, o negócio pode estar comprometido ou pode encontrar novos caminhos de subsistência, e este conselho na representação dos clientes SKY, deseja ser ouvido e participar ativamente das discussões.

RESPOSTA DA SKY

A SKY reitera que está à disposição dos conselheiros para esclarecer todas as dúvidas e para receber sugestões.



Posição dos Conselheiros:

TRÉPLICA DOS CONSELHEIROS:

Os conselheiros novamente ressaltam e insistem que não têm dúvidas a serem esclarecidas, mas ao contrário, gostariam de agendar um encontro com representantes da SKY, das áreas de PROGRAMAÇÃO, COMERCIAL, CONTEUDO, dentre outras; na tentativa de dialogarem e apresentarem sugestões coletadas no conjunto dos usuários que possam minimizar as constantes quedas do número de contratos. Tal preocupação se revela a partir dos índices divulgados mensalmente, com a sensível redução dos usuários das diversas prestadoras, mas, em especial os usuários da SKY.

2.1.2 – Item 3.1 da ata da 7ª reunião – O Conselheiro Tiago Lowe solicita que seja explanado o índice de reclamações referente ao tópico de gravação, percebe que há insatisfação dos clientes com relação ao atendimento de pedidos de degravação vem sendo bastante observada, pois normalmente os pedidos não estão sendo atendidos com a esperada objetividade e celeridade.

- a) Qual é o procedimento para atender tal solicitação?
- b) Qual é a atitude que se toma quando a gravação não é encontrada?

Resposta SKY:

Os procedimentos adotados pela SKY estão de acordo com as normas da Anatel.

- a) *Após solicitar o envio da gravação, o cliente pode optar pelo recebimento via correios (CD) ou via e-mail. Nos casos em que a gravação tenha tamanho superior a 19MB, o envio deverá ser feito obrigatoriamente via Correio. Prazo para recebimento: Correios: 10 dias corridos | E-mail: 72 horas. Eventuais atrasos no recebimento das gravações costumam ocorrer quando enviadas por correio, por conta de inconsistências no endereço ou na entrega declarados pelos usuários. Nestes casos os atendentes verificam o número de postagem no site dos correios e apresentam informações aos solicitantes.*
- b) *Segundo determina o RGC, cabe às prestadoras manter guarda das gravações pelo período de seis meses contados da data da ligação. É possível que parte das reclamações decorra do fato de que são solicitadas gravações cujo prazo é superior ao período. Entretanto, na hipótese da gravação não ser localizada, os atendentes da SKY são orientados a entrar em contato com o cliente para posicioná-lo, no prazo 5 dias úteis.*

Posição dos Conselheiros:

Os conselheiros entendem que todo esse processo é complexo e nem tanto eficiente. Como sugestão o Conselheiro Alfredo Luiz sugeriu que poderia ser inserido uma facilidade no "MINHA SKY" com a degravação solicitada, como se fosse um "podcast", evitando-se todo o trabalho de gravação em CD e envio pelos Correios.

2.1.3 – Item 3.4 da ata da 7ª reunião – Os conselheiros manifestam a satisfação deste conselho, com a realização da reunião por vídeo conferencia com o Sr. Piero Augusto Sellan, onde foram dadas as respostas às questões levantadas durante o V Fórum - Brasília, com o consenso obtido entre os interesses da prestadora e as necessidades e pleitos dos conselheiros.

Resposta SKY:

A SKY agradece a manifestação dos Conselheiros e reitera que está à disposição para debater os temas relevantes e de mútuo interesse.

Posição dos Conselheiros:

OK

3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – O Conselheiro Alfredo Luiz de S. Junior solicita conhecer qual critério normalmente utilizado bem como o amparo legal pelo aumento ocorrido nos valores de locações de aparelhos decodificadores aos clientes;

Qual a forma e amparo legal nas trocas dos pacotes dos clientes sem a necessidade de sua anuência para outro de maior valor.

OS: Estes são problemas relatados nos 2 últimos meses por clientes SKY da Região Centro Oeste, os quais representamos.

Percebe-se que tais ações são motivadoras na decisão das rescisões contratuais.

3.2 – Os conselheiros agradeceram a presença do representante da Anatel, Sr. Sergio Campos que trouxe muitas informações com importantes esclarecimentos ao longo de toda a reunião.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes

nesta reunião.

Cuiabá - MT, 17 de outubro de 2019.

 JAIRO TOMIO ISHIKAWA Conselheiro Presidente PRESIDENTE DESTA REUNIÃO	 TIAGO LUIZ LOWE Conselheiro Vice Presidente
 ALFREDO LUIZ DE SOUSA JUNIOR Conselheiro	EM BRANCO



FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY