

Aos dois de julho de dois mil e vinte, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY na REGIÃO NORDESTE do Brasil, referente ao Ciclo 2020 a 2022, reunião realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais em razão da contaminação do Corona Vírus – COVID-19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, a qual aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS. Reunião presidida pelo Senhor Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira, o qual registrou a necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, à entrarem na sala virtual motivando assim o seu início às 15h00, em segunda chamada.

Documento original de convocação: Através de e-mail enviado em 10/06/2020 às 11h59 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO PARA A 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO NORDESTE - CICLO 2020 - 2022

Wed 6/10/2020 11:59 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: ac_lira@hotmail.com, paulasantana620@gmail.com, augustomairi1@hotmail.com, ednildodossantos@hotmail.com, trabalhecomflaviolins@gmail.com, gildasiof@yahoo.com.br, moacir_2008@hotmail.com, luizrobertogomes2008@hotmail.com, rafael02silva@bol.com.br, henrique.redess@gmail.com, [View All \(14\)](#)

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente **FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA;**

Prezadas Senhoras Conselheiras **Ana Claudia Lira e Ana Paula Santana da Silva;**

Prezados Senhores Conselheiros **Augusto César Almeida Mendes, Ednildo dos Santos Silva, Gildásio Ferreira Brabo Neto e Rafael do Nascimento Silva;**

Prezados Senhores **José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque e Luiz Roberto Gomes dos Santos;**

Prezados Senhores representantes das entidades **ADECCON - PE - Senhor Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva, IBRAS - BA - Senhor Conselheiro Vice Presidente Vandilson da Silva Trindade e IDECON - AL - Senhor Toni Cloves Pereira, bom dia!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar virtualmente da **2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY DA REGIÃO NORDESTE – CICLO 2020 – 2022**, a ser realizada no próximo dia **2 DE JULHO DE 2020 - QUINTA FEIRA das 14:30 às 17h00.**

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até **TERÇA-FEIRA, DIA 16/06/2020.**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as respectivas dificuldades encontradas para que em conjunto possamos solucioná-las a contento, permitindo a participação efetiva de todos.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2020 A 2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições com os **temas para a elaboração da PAUTA até o dia 19 de JUNHO de 2020, concentrando no e-mail do Senhor Conselheiro Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA**, a qual após a priorização e organização, encaminhará a esta secretaria em documento único para o envio e formalização a todos.

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 [kialo.net.br]

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br [kialoconsultoria.blogspot.com.br]

www.facebook.com.br/kialoconsultoria [facebook.com.br]

Presentes nesta reunião virtual:

Representantes dos USUÁRIOS:

- Ana Claudia Lira
- Augusto César Almeida Mendes
- Ednildo dos Santos da Silva
- Flávio Lins de Oliveira
- Gildásio Ferreira Brabo Neto
- Luiz Roberto Gomes dos Santos
- Rafael do Nascimento Silva

Representantes das Entidades:

- Luiz Henrique Ferreira da Silva – ADECCON - PE

e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

2.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2020-2022)

Ausentes que não encaminharam justificativas:

Ana Paula Santana da Silva

José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque

Toni Cloves Pereira – IDECON - AL

Vandilson da Silva Trindade – IBRAS - BA

Representante da ANATEL: Senhora FABIANA MARQUES FORMIGA

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail no dia 29/06/2020 às 11h19. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORDESTE - CICLO 2020 - 2022**

Mon 6/29/2020 11:19 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: ac_lira@hotmail.com, paulasantana620@gmail.com, augustomairi1@hotmail.com, ednildodossantos@hotmail.com, trabalhecomflaviolins@gmail.com, gildasiof@yahoo.com.br, moacir_2008@hotmail.com, luizrobertogomes2008@hotmail.com, rafael02silva@bol.com.br, henrique.redess@gmail.com, [View All \(14\)](#)

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente **FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA;**

Prezadas Senhoras Conselheiras **Ana Claudia Lira e Ana Paula Santana da Silva;**

Prezados Senhores Conselheiros **Augusto César Almeida Mendes, Ednildo dos Santos Silva, Gildásio Ferreira Brabo Neto e Rafael do Nascimento Silva;**

Prezados Senhores **José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque e Luiz Roberto Gomes dos Santos;**

Prezados Senhores representantes das entidades **ADECCON - PE - Senhor Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva, IBRAS - BA - Senhor Conselheiro Vice Presidente Vandilson da Silva Trindade e IDECON - AL - Senhor Toni Cloves Pereira, bom dia!**

2.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2020-2022)

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2020 A 2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Em função de estarmos próximos da data de realização da nossa 2.ª Reunião Ordinária, e como até este momento não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, 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.

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

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE –
CICLO 2018 - 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: **02/07/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através do link <https://bluejeans.com/960882272>

Link para acesso pelo computador: <https://bluejeans.com/960882272?src=calendarLink>

Para entrar pelo telefone:

1. Ligar para (11) 3958.7770
2. Uma voz em inglês solicitará o Meeting ID.
3. Digitar: 960 882 272
4. Apertar #
5. Uma voz em inglês solicitará uma informação;
6. Digitar novamente #

1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA.

2- Comentários sobre a ata da 1.ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 16 de abril de 2020.

3 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Assuntos Gerais.

5- Encerramento previsto para as 17h00.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2020 A 2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

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 24/06/2019 às 11h30, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO NORDESTE - CICLO 2020
- 2022**

Wed 6/24/2020 11:30 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: ac_lira@hotmail.com, paulasantana620@gmail.com, augustomairi1@hotmail.com, ednildodossantos@hotmail.com, trabalhecomflaviolins@gmail.com, gildasiof@yahoo.com.br, moacir_2008@hotmail.com, luizrobertogomes2008@hotmail.com, rafael02silva@bol.com.br, henrique.redess@gmail.com, [View All \(14\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente **FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA;**

Prezadas Senhoras Conselheiras **Ana Claudia Lira e Ana Paula Santana da Silva;**

Prezados Senhores Conselheiros **Augusto César Almeida Mendes, Ednildo dos Santos Silva, Gildásio Ferreira Brabo Neto e Rafael do Nascimento Silva;**

Prezados Senhores **José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque e Luiz Roberto Gomes dos Santos;**

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2020 A 2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Prezados Senhores representantes das entidades ADECCON - PE - Senhor Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva, IBRAS - BA - Senhor Conselheiro Vice Presidente Vandilson da Silva Trindade e IDECON - AL - Senhor Toni Cloves Pereira, bom dia!

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período anterior à 2ª Reunião Ordinária do Conselho de usuários da Região NORDESTE.

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

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

1 - ABERTURA

O presidente do Conselho e desta reunião, Conselheiro Flávio Lins de Oliveira fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de alguns participantes que haviam confirmado presença nesta vídeo conferencia, ainda não terem se conectado, a reunião foi iniciada em segunda convocação às 15h00. Reforçou as boas-vindas a todos, em especial à representante da Anatel, Sra. Fabiana Marques Formiga.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – COMENTÁRIOS DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 14/04/2020)

O Conselheiro Presidente, solicitou ao secretário para que fosse procedida os comentários sobre a ata da reunião anterior. Foi prontamente atendido e mais uma vez foi comentado que as atas serão publicadas sem as respectivas assinaturas, constando apenas o nome dos conselheiros e que as mesmas ficam arquivadas no site da prestadora SKY, que pode ser acessado publicamente no endereço: "<https://www.sky.com.br/conselho-usuarios>"

2.2 – APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS SKY RELATIVO ÀS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR DO CONSELHO

2.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2020-2022)

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

Excepcionalmente, durante o decorrer da primeira reunião não houve questionamentos a serem respondidos pelas equipes da SKY nesta segunda reunião.

3 – POSSE DOS CONSELHEIROS – TERMOS DE POSSE

De acordo com o combinado na primeira reunião, estaríamos aguardando os Senhores Luís Roberto Gomes dos Santos, José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque, ausentes sem justificativas naquela primeira reunião, para, ao participarem nesta segunda reunião, confirmarem seus posicionamentos e assim tomarem suas posses nesta data, no entanto, o Senhor José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque novamente não pode participar.

O conselheiro Senhor Luís Roberto Gomes dos Santos fica empossado a partir desta data.

4 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros analisaram as informações contidas no Relatório de Reclamações e registraram suas dificuldades no entendimento de tantas informações e siglas, no entanto, foram convidados a contribuir no trabalho que está sendo desenvolvido pela Engenheira Cristiane Lucia Pítton, conselheira da Região Sul, que está sendo auxiliado pelo Conselheiro Hélio José Pereira, do Conselho da Região Sudeste.

Se voluntariaram a contribuir com a criação do novo modelo de relatório, a Conselheira Ana Claudia Lira e o Conselheiro Rafael do Nascimento Silva que irão fazer contato com a conselheira Cristiane e com o Conselheiro Hélio para auxiliarem na evolução dos trabalhos.

5 – ASSUNTOS GERAIS

5.1 – O Conselheiro Rafael do Nascimento Silva questionou por que não é possível acessar o atendimento humano no primeiro nível da URA para o produto PRÉ-PAGO.

Solicita que seja verificada a possibilidade de o atendimento humano estar disponível nas opções de 1º nível da URA.

Comentou que precisou burlar a URA para conseguir atendimento humano.

5.2 – A Conselheira Ana Cláudia Lira comentou por que o usuário não pode ter atendimento técnico para mais de um endereço? Afirmou que tem informações de vários exemplos dessa negativa de atendimento. No se caso em especial, alega que foi informada que seu cadastro está errado desde o início, portanto ela só pode pedir Assistência Técnica para apenas um dos endereços. Informa que possui um ponto em um endereço e dois pontos em outro endereço.

5.3 – O Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva (ADECCON) - Questiona por que a SKY não responde as demandas de reclamação no site “RECLAME AQUI”. E caso confirme que não

participe do sistema que insira um comunicado para que os usuários não fiquem lá reclamando, comprometendo a imagem da prestadora.

5.4 – O Conselheiro Augusto César Almeida Mendes questiona, por que o cliente inadimplente não consegue falar com o atendente quando liga para o SAC.

5.5 – O Conselheiro Flávio Lins de Oliveira que saber por que cliente Pós-Pago pode solicitar filmes do SKY PLAY diretamente pelo app da SKY, mas os clientes Pré-Pago são orientados a entrar em contato com o SAC para solicitar o filme do SKY PLAY. Então, sugere que o cliente Pré-Pago possa ter a opção de contratar filmes por meio do aplicativo da SKY por cartão de crédito por exemplo, assim agilizaria a aquisição de filmes e evitaria que o cliente desista da compra por ter que ligar para o SAC.

5.6 – Os conselheiros agradeceram a participação dos presentes e elogiaram, mencionando que a reunião teve uma evolução acima do esperado, sendo bastante produtiva e dinâmica.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h30, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida e comentada na próxima reunião.

São Paulo, 2 de julho de 2020.

Flávio Lins de Oliveira Conselheiro Presidente	Ana Claudia Lira Conselheira
Augusto César Almeida Mendes Conselheiro	Ednildo dos Santos Silva Conselheiro
Gildásio Ferreira Brabo Neto Conselheiro	Luiz Henrique Ferreira da Silva Conselheiro - ADECCON
Luiz Roberto Gomes dos Santos Conselheiro	Rafael do Nascimento Silva Conselheiro

Francisco Carlos de Araujo
Paula Andréia Meirim
KIALO CONSULTORIA E ENGENHARIA LTDA.