

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018-2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Em 25 de novembro de dois mil e vinte, foi realizada a décima segunda e última reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, do Ciclo 2018 a 2020, em sala de reunião virtual, reunião que foi realizada através de plataforma de vídeo conferência em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID 19 e 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 e também atendendo as determinações contidas na Lei Geral de Proteção de Dados. Esta reunião foi presidida pelo Conselheiro Presidente Ruy Prado Alves e teve seu início em segunda convocação às 11h00.

**Documento de convocação:** Através de e-mail (abaixo) enviado em 21/10/2020 às 14h32 a todos os conselheiros.

**REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 12.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO NORTE – CICLO 2018 – 2020**

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Norte e outros participantes em 21 de outubro de 2020, às 14h32.

**REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS**

<b>NOME</b>	<b>DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
<b>ANDERSON M. SILVA</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>MAIGSON A. FERNANDES</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>ELOAR CAROLINE P. SILVA</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>MARCIO GREITON M. BRITO</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>NADIELSON S. COSTA</b>	-	<b>Sem resposta</b>
<b>RUY PRADO ALVES</b>	<b>23/10/2020 – 16h11</b>	<b>Confirmada a participação</b>

**Presentes nesta reunião:** Senhor Conselheiro Presidente Ruy Prado Alves e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

**Ausências:** A senhora Eloar Caroline P. Silva e os senhores Conselheiros Anderson M. Silva, Maigson Alves Fernandes, Márcio Greiton M. Brito e Nadielson Siqueira Costa.

**Representantes da ANATEL:** Senhores JAYME ZAGURY FERREIRA RODRIGUES PARÁ e MARCIO WAGNER DUARTE ROLIM

**E-mail ressaltando a importância e data da eleição do Conselho para o próximo Ciclo 2021 - 2022:** Encaminhado a todos os conselheiros no dia 29/10/2020 às 09h06, lembrando mais uma vez que desde o **dia 21 de outubro, está aberta a possibilidade de registro** das candidaturas para as próximas eleições às vagas para o CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY, da região NORTE. Contando com a continuidade dos conselheiros na participação do Conselho de Usuários, além de aproveitar seu conhecimento e experiência para divulgar às pessoas de seu relacionamento.

**Relatório de Reclamações:** O relatório das reclamações referente ao período anterior da reunião foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 17/11/2020 às 17h26.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/11/2020 às 11h07. (Abaixo)

**AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)**

**PAUTA DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE – CICLO  
2018 - 2020  
PRESTADORA SKY**

DATA: **25/11/2020**

Horário: **das 09h30 às 12h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams.

**1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente RUY PRADO ALVES.**

**2- Comentários sobre a ata da 11.ª reunião ordinária do Conselho.**

**3- Apresentação de representantes da Área de Ouvidoria da SKY**

**4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**

**5 - Posição sobre o processo eleitoral**

**6- Assuntos Gerais.**

**7- Encerramento previsto para as 12h00.**

**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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](https://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

## **1 - ABERTURA**

O Conselheiro Presidente Senhor RUY PRADO ALVES, promoveu a abertura da reunião às 15h00, em segunda chamada, por necessidade de aguardar-se a presença dos senhores conselheiros e senhoras conselheiras a partir dos instrumentos de convocação.

O Conselheiro Presidente comentou inicialmente que em função de mais uma vez ocorrer significativa falta de quórum, principalmente pela não comunicação e justificativas dessas ausências, observando que apesar dos insistentes comunicados, mas sem qualquer tipo de resposta, a exemplo de reuniões anteriores, deduz-se que a proposta de reuniões virtuais desmotivara os conselheiros, pois tinham nas reuniões presenciais seu elemento de maior interesse e motivação, resultando assim nas faltas e principalmente sem qualquer resposta aos comunicados e convocações.

## **2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

### **2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 11ª REUNIÃO**

Foi comentado que a ata anterior seguiu a rotina de avaliação, análise, aprovação e publicação no site da prestadora.

### **2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 23 DE SETEMBRO DE 2020.**

### **PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS**

### **2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 23 DE SETEMBRO DE 2020.**

**2.2.1** – Item 4.4 da ata da reunião - O Senhor Presidente solicitou esclarecimentos à SKY sobre a eventual alteração de programação, pois está sendo questionado se a grade de programação pode ser alterada, com a retirada de conteúdos já contratados originalmente e estes mesmos conteúdos serem levados para outra grade, mas agora com cobrança adicional.

RESPOSTA DA SKY Por força da Lei do SeAC, a SKY apenas pode distribuir o conteúdo que as programadoras organizam. Sendo assim, a SKY não pode interferir no conteúdo dos canais, nem no que se refere à escolha dos programas, ao horário de transmissão e a formação dos a-la-carte.

### **3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião.

#### **4- APRESENTAÇÃO DE REPRESENTANTES DA ÁREA DE OUVIDORIA DA SKY (através de vídeo)**

A Sra. Andréa Xavier de Rezende, Vice Ouvidora da SKY e Gerente de Relacionamento de Consumo, iniciou sua apresentação agradecendo a todos pela oportunidade de estar participando da reunião dos Conselhos de Usuários e comentar um pouco sobre a área de atendimento da ouvidoria da SKY e instâncias superiores da qual é a responsável na empresa.

Lembrou que a ouvidoria já existe desde 2015, atendendo os clientes pelo site, onde se consegue fazer abertura de reclamações, buscar informações ou outras solicitações pelo canal de ouvidoria e mais recentemente, com a nova regulamentação da Anatel, a SKY ampliou ainda mais esse canal, criando um novo acesso através do **0800-728-7160**.

Esse canal é muito importante e está sendo bastante acessado, permitindo assim um contato direto com os clientes, o qual possibilita a análise de todos os questionamentos acessados pelo SAC ou mesmo aqueles que tenham sido acessados diretamente com a ouvidoria. Esse canal mostra aos responsáveis das áreas internas da SKY quais são as maiores solicitações contidas na voz do cliente, suas maiores dores e maiores necessidades.

Com essa ferramenta está sendo possível ampliar o conhecimento das necessidades dos clientes e queremos compartilhar com todos, ressaltando que a importância dada aos clientes é sobretudo a razão central da empresa, e a partir do acesso à ouvidoria, a área poderá consolidar seus pedidos, suas reclamações, seus anseios e com os contatos,

levar para as instâncias superiores (comitê de ouvidoria, comitês diretivos, etc.) avaliando os processos a serem trabalhados e evoluindo todo o processo operativo.

Enfim, é uma satisfação muito grande mostrar a área de ouvidoria, que é um canal que possibilita e dá autonomia para nos mantermos em constante evolução, sejam sob a ótica de demandas a serem atingidas, como também receber os muitos elogios que motivam e ajudam nas melhorias e no nível de qualidade dos nossos serviços.

Finalmente, agradecendo a todos, que utilizem e acessem a ouvidoria através dos canais disponibilizados, lembrando que o principal papel da ouvidoria é ser a voz do cliente.

Em seguida, foi realizada a apresentação da Sra. Evani Montechesi de Sousa, ouvidora da SKY, responsável também por todas as operações de atendimento ao cliente, observando de início seu elevado nível de experiência nas tratativas e atendimento dos usuários bem como as instituições regulamentares e de defesa ao consumidor.

Deseja nesta oportunidade apresentar a existência da ilha de ouvidoria da SKY, mostrando a preocupação de todo o seu time de gestores, onde a principal missão não é apenas receber e tratar as demandas, mas sim, fazer um processo de gestão com grande profundidade e identificando as oportunidades de melhorias e inovação através da definição de processos a serem alterados de forma obter o melhor nível de satisfação, dando as devolutivas aos envolvidos e assim obter o maior e melhor nível de prestação dos serviços.

Aproveitando, também apresentou e compartilhou com todos, que comparando os índices registrados na Anatel em 2020 em relação à 2019, tivemos uma redução de 16% no volume de reclamações e que em números absolutos significa por volta de 10.000 processos.

Ao final a Sra. Evani se colocou à disposição de todos, desejando um ótimo final de ano.

## **5 – POSIÇÃO SOBRE O PROCESSO ELEITORAL**

5.1 – O secretário comentou sobre o status atual do processo eleitoral em curso para o período de 2021 a 2022, ressaltando que as informações estão constando na publicação do edital no site da SKY – na aba Conselho de Usuários, ressaltando que a votação permanecerá aberta até o próximo dia 30 de novembro.

**6 – ASSUNTOS GERAIS**

6.1 – O secretário, em seu nome e da administração da prestadora SKY, agradeceu aos integrantes deste Conselho de Usuários da Região Norte, em especial ao Conselheiro Presidente, Senhor Ruy Prado Alves por suas importantes contribuições durante todo o Ciclo de 2018 a 2020, esperando encontrá-los em próximas oportunidades.

**7 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 12h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY.

Reunião Virtual, 25 de novembro de 2020.

<b>1- RUY PRADO ALVES</b> Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	<b>EM BRANCO</b>
---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------

**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY