

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

Aos vinte e seis de novembro de dois mil e vinte, foi realizada a décima segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, do Ciclo 2018 a 2020, reunião realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais a respeito do distanciamento social na tentativa de evitar a 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 e também atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo a mesma conduzida pelo Senhor Presidente do Conselho JAIRO TOMIO ISHIKAWA. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 15h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 11/08/2020 às 17h12 a todos os conselheiros.

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

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Centro Oeste e outros participantes em 21 de outubro de 2020, às 14h50.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
ALFREDO LUIZ SOUSA JUNIOR	-	Sem resposta
CÉSAR BRENO MUNIZ PEREZ	-	Sem resposta
JAIRO T. ISHIKAWA	26/10/2020 - 17h15	Confirmada a participação
IPEC DO BRASIL-MT	-	Sem resposta
PROCON-DOURADOS-MS	-	Sem resposta
HÉLIO DO NASCIMENTO		
TIAGO LUIZ LOWE	21/10/2020 – 16h34	Confirmada a participação
VINICIUS PEREIRA GOMES	21/10/2020 – 14h52	Confirmada a participação
WANDERSON ADOLFO T. SILVA	-	Sem resposta

Presentes nesta reunião: Senhor Conselheiro César Breno Muniz Perez; Senhor Conselheiro Presidente Jairo Tomio Ishikawa; o Senhor Conselheiro Vice-Presidente Tiago Luiz Lowe; Senhor Conselheiro Vinicius Pereira Gomes e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

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

Ausências: O senhor Conselheiro Alfredo Luiz Sousa Junior; senhor Conselheiro Wanderson Adolfo Tolentino da Silva; o representante do IPEC Brasil – MT e o representante do PROCON – DOURADOS – MS.

Representante da ANATEL: Senhora ANDREZA LEMOS CIGNACHI

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 CENTRO OESTE. 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.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/11/2020 às 11h14. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

PAUTA DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE – CICLO 2018 - 2020

PRESTADORA SKY

DATA: **26/11/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams.

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA.**
- 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 17h00.**

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

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

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 11/11/2020 às 11h35.

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor JAIRO TOMIO ISHIKAWA, promoveu a abertura da reunião às 15h00, em segunda chamada, por necessidade de se aguardar os senhores conselheiros que mesmo sem confirmarem presença a partir do instrumento de convocação, poderiam vir a participar da reunião.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 11ª REUNIÃO

Foi explanado sobre o formato de elaboração das atas das reuniões, o Senhor Presidente comentou mais uma vez sobre todo o processo e lembrou que a ata foi devidamente aprovada para posteriormente ser levada à publicação na página dos Conselhos de Usuários no site da prestadora SKY.

2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 24 DE SETEMBRO DE 2020.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.2.1 – Não houve a apresentação de tema novo nesta reunião.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

OK.

3- 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.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

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.

4 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião. Ressaltado pelo secretário que a conselheira da Região Sul, Cristiane Piton, o Conselheiro da Região Sudeste, Hélio Pereira, os Conselheiros da Região Nordeste Ana Claudia e Rafael Nascimento, estão elaborando um novo formato de formulário para propor à SKY e adequar a apresentação do relatório.

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

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

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

6.2 – O Conselheiro Presidente Jairo Ishikawa fez um breve relato do ocorrido neste Conselho de Usuários, desde de seu início, em 2018, comentando sobre as dificuldades enfrentadas, mas que ao final, o conselho e seus conselheiros obtiveram pleno sucesso em suas atuações. Parabenizou a todos, deixando sua mensagem de esperança e sucesso para que o novo ciclo 2021 - 2022, que se espera terá a participação de conselheiros aqui presentes, já experientes, seja repleto de novas contribuições e sugestões que atenda às expectativas dos assinantes da SKY.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente da reunião encerrou a mesma às 16h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY.

Reunião Virtual, 26 de novembro de 2020.

1-JAIRO TOMIO ISHIKAWA Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	2-TIAGO LUIZ LOWE Conselheiro Vice-Presidente do Conselho
3- CÉSAR BRENO MUNIZ PEREZ Conselheiro	4- VINICIUS PEREIRA GOMES Conselheiro

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY