

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

Aos 12/06/2015, o Senhor Presidente Claudio Nogueira em primeira chamada solicitou aos presentes que em função da ausência de alguns conselheiros para que fosse aguardado mais 30 minutos para em segunda chamada iniciar-se a reunião. Passado o tempo regulamentar o Senhor Presidente abriu a reunião com início às 10h00, na sala de reuniões Paris do Hotel Slavieiro - Rua Rafael Balzani, 32 - Vila Moreira - no município de Guarulhos/SP, onde se realizou a sexta reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste, sendo esta a segunda do ano de 2015.

Presentes: O Conselheiro Presidente Claudio Nogueira, a Sra. Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos, os Senhores conselheiros Alex Barbosa de Arruda, Daniel Uram, Nilson Theobald Barbosa e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: A Sra. Conselheira Vera Lucia Charelli, justificou sua ausência por e-mail em 9 de junho de 2015 às 18h10, o Sr. Conselheiro Matheus Marcio Marinelli Galbes, através de e-mail de 18 de maio de 2015 às 15h03 e o Sr. Conselheiro Edson Rodrigues Viana, através de e-mail de 18 de maio de 2015, às 12h34.

Ausências não comunicadas até a data da reunião: Conselheiro Sr. Éden Carlos de Jesus, Conselheiro Sr. Eduardo Amaral Lima Trigo e Conselheiro Sr. Willian Karan Junior.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente deu inicio às discussões dos itens contidos na pauta, conforme acordado na 5ª Reunião do Conselho, ocorrida no Rio de Janeiro, lembrando aos presentes que nesta reunião deveríamos escolher os novos Presidente e Vice Presidente para o mandato do próximo período, no entanto, em função da ausência significativa dos membros do conselho, consultou a todos e houve consenso que a escolha deverá ser realizada na próxima reunião.

Em seguida o Presidente pediu a mim secretário, que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião e também quanto aos novos questionamentos que foram encaminhados durante o curso de tempo havido entre a última reunião e esta data.

Como secretário, passei a apresentar as respostas aos questionamentos, conforme a seguir:

1 – As respostas foram apresentadas através de projeção dos “slides” contidos em arquivo PPT de nome “Apresentação da 6ª Reunião do Conselho da Região do Sudeste”, a qual será encaminhada a todas as Senhoras e Senhores Conselheiros através de seus e-mails, dentro dos próximos cinco dias.

2 – Durante a apresentação ficou combinado que cada um dos conselheiros, quando necessário, pediria a palavra e fariam suas observações, ficando registrado conforme a seguir:

Comentários à Resposta Nº 1

1- Sugestão para que os programadores da SKY façam o mesmo que fizeram com a Band HD de São Paulo, colocando o sinal HD dos outros canais abertos de São Paulo para distribuição.

Em síntese, a SKY agradece a sugestão, porém por insuficiência atual de banda não é possível atender de imediato a sugestão.

Conselheiro Daniel Uram seguido pelos outros conselheiros: Comentou que entendeu a resposta das áreas internas da prestadora SKY, mas ratifica que assim que for possível tecnicamente, a sugestão oferecida pelo conselho continua válida.

Comentários à Resposta Nº 2

2- Após o período de degustação do SKY Fit para Sky Livre, a SKY cancela o sinal da Globo e SBT, trazendo muita insatisfação aos usuários e aumentando a demanda no PROCON. Sugestão: Manter o sinal destes dois canais mesmo após a passagem para o Sky Livre.

No SKY Livre, os clientes tem acesso aos Canais Abertos, ou seja, não perdem o sinal destes, mesmo se não realizam a recarga.

No SKY Pré-Pago, a SKY concede três meses de canais abertos de forma gratuita.

Internamente, não foram encontrados registros de reclamação pelos usuários, foi solicitado aos conselheiros que registrem com maior nível de detalhes e informem quais são os clientes que estão sofrendo com esse tipo de problema, pois somente assim as áreas internas conseguirão identificar o problema com maior precisão.

Conselheiros: Os Conselheiros concordaram em seguir a solicitação das áreas internas da SKY no que se refere as reclamações feitas diretamente ao PROCON sem registros no SAC da SKY. Sendo então solicitado aos PROCON"s, que assim que for acolhida mais reclamações semelhantes que sejam imediatamente encaminhadas ao e-mail da Dra. JULIANA SERUR (juliana.serur@sky.com.br) a qual as internalizará para a tomada das devidas providências.

Comentários à Resposta Nº 3

3- Foi sugerido para que seja verificada a disponibilidade de um novo produto onde o cliente possa ter uma assinatura com mais de um endereço, e que o possa deixar em uma casa secundária "casa de praia, casa de campo, etc" e somente levar seu cartão de casa e plugar junto com uma senha quando for usá-lo.

Em síntese, tal condição de comercialização tem por objetivo evitar fraudes, associando a assinatura a um endereço determinado e fixo.

Conselheiros: Os Conselheiros entenderam a explanação da SKY sobre a complexa condição de fraudes a que todos estamos obrigados a conviver nos mais diversos segmentos com os quais

nos relacionamos comercialmente. No entanto, o Conselheiro Nilson Barbosa, sugeriu que fossem envidados esforços no sentido de se oferecer aos usuários essa importante facilidade, dando como exemplo a criação de uma única assinatura com cartões associados a cada dispositivo, evitando a fraude e atendendo as necessidades dos usuários que possuem o serviço em mais de um endereço.

Comentários à Resposta Nº 4

4- Mesmo tendo-se conhecimento das restrições dos atuais "transponders", referentes à falta de banda, foi sugerido para que sejam inseridos mais canais em HD (CNN, BBC, Canais europeus) quando houver disponibilidade técnica, mesmo antes do lançamento do novo satélite, pois agregaria muito valor ao produto da SKY.

Infelizmente a SKY possui limitação em seu satélite e por enquanto não consegue inserir muitos canais novos. A sugestão foi direcionada a área, mas como já pontuamos anteriormente, a seleção dos canais que compõem o "line up" leva muito em consideração sua aceitabilidade pelos assinantes bem como sua atratividade.

Conselheiros: Fica-se no aguardo das possibilidades técnicas/comerciais.

Comentários à Resposta Nº 5

5- Sugestão para que seja analisada a possibilidade da implementação de recurso do guia de programação, para que possamos ver não só a programação futura, mas um intervalo de programação que já tenha passado (ex. 3 horas pra trás). Mas outros recursos tais como permitir o acesso direto à programação de VER PRÓXIMOS, a partir das funções normais do menu.

A sugestão é muito interessante, mas por restrições técnicas tanto nos "decoders", quanto nas áreas de memórias e uso de grande quantidade de banda no satélite, atualmente seria inviável a inserção dessa funcionalidade.

Conselheiro DANIEL URAM: Observou que por ser um usuário desde a época em que a empresa operava sob a marca DirecTV, lembrou que já existia tal facilidade. Insistiu com sua sugestão sobre a possibilidade da mesma voltar a funcionar, uma vez que na própria tela de serviços já se encontra previsto um ícone com possibilidade de verificar as programações das 12 horas anteriores, porém, atualmente, sem utilização. Ressaltou que por participar de fóruns de usuários de TV por assinatura tem sido muito demandado para seja ativada tal facilidade por pelo menos 3 horas anteriores.

Comentários à Resposta Nº 6

6- Verificar o nivelamento de áudio dos canais, pois há muita discrepância entre os volumes do áudio original e o dublado.

A responsabilidade do nivelamento do áudio é da geradora, que em alguns casos não equaliza o áudio legendado e dublado de forma equivalente antes de distribuir às operadoras. A SKY, paralelamente, busca ajustar estes níveis, entretanto não tem como monitorar e realizar o controle de todos os canais ao mesmo tempo. Existem normas técnicas para entrega do áudio, devendo seguir alguns padrões, contudo é percebido que nem todas as geradoras estão conseguindo cumprir a norma rigorosamente.

Conselheiros: Fica-se no aguardo da evolução das possibilidades técnicas.

Comentários à Resposta Nº 7

7- Sugestão para a verificação e análise para quando houver sinal aberto de canais, que os assinantes que já possuem o canal possam ter um desconto em fatura ou algum outro tipo de benefício.

A motivação de eventuais aberturas de alguns canais, trata-se apenas de uma amostra para degustação, ou seja, o alvo que se quer atingir com esse tipo de marketing são as pessoas que ainda não possuem determinados canais e assim passem a conhecê-los e caso por eles se interessem os acrescentem em sua grade.

Conselheiros: OK.

Comentários à Resposta Nº 8

8- Sugestão para que seja verificada uma reformulação do canal do cliente, para que possa ter qualidade em HD, bem como, aproveitar essa facilidade para mais funcionalidades e opções.

Conselheiros Daniel Uram/Alex Arruda: Comentaram que concordam com a explanação sobre a evolução do Canal do Cliente, observando que as telas apresentadas são de uma versão antiga, não atualizada. Porém, a título de sugestão, insistem que existem possibilidades de muitas outras melhorias, que permitiriam o usuário navegar com maior qualidade, por exemplo:

- a) Agrupamento dos canais por características de programação (Jornalismo / Esportes / Filmes / Documentários, etc.)
- b) Criação de um "mosaico" de canais favoritos
- c) Criação de uma posição dentre os canais baixos (1 e 40), que possa acomodar o canal 200, de maneira a facilitar seu acesso.
- d) Outras facilidades que poderão ser adicionadas posteriormente, que atenderiam com maior foco as necessidades dos usuários.

Comentários à Resposta Nº 9

9- Os conselheiros solicitam que as áreas técnica-comercial da SKY façam um controle de qualidade mais apurado e exijam melhor qualidade na entrega dos conteúdos contratados de suas programadoras. Por ex.: Legendas adequadas a legislação, pois em filmes nacionais já se faz obrigatória a legenda e muitos ainda se encontram sem o atendimento a norma.

Em síntese foi projetado e comentado sobre a grande variedade de formatos de gravação de áudio pelas diferentes programadoras. A SKY vem fazendo importantes investimentos para ampliar o rol de formatos nos seus recebimentos e negociando com as programadoras os melhores padrões e recursos de forma a minimizar tais ocorrências.

Conselheiros: OK.

Comentários à Resposta Nº 10

10- Verificar a fundo sobre as ordens de cancelamento, solicitando aos técnicos que não cancelem as OS's sem finalizar o serviço, ficando como se estivesse realizado, causando a impressão de ter metas a serem cumpridas por dia. Isto traz muita insatisfação, pois os usuários se obrigam a abrir nova chamada, gerando novas OS.

Foram projetados e explanados sobre as alterações estruturais no tratamento da análise das OS's, além da implantação de novos sistemas de informação que solucionarão os problemas apontados.

Conselheiros: OK.

Comentários à Resposta Nº 11

11- Foi levantada a dúvida sobre a obrigatoriedade da troca da topologia de cabeamento mesmo para lugares onde o mesmo está funcionando a contento.

Foi explanado que a troca de topologia deverá realizada até o início da operação do novo satélite, tendo caráter preventivo, sem impacto de custos ou de indisponibilidade de serviço ao cliente.

Conselheiro Alex Arruda: Comentou que por ser estudioso da área de transmissão, entende que com a mudança do satélite pode ser necessária a troca de toda a cabeação, mas gostaria de conhecer mais detalhes desse projeto, pois existe uma grande preocupação de todos os usuários moradores em edifícios de apartamentos que já sinalizaram que os dutos da grande maioria dos prédios se encontram saturados, o que poderá vir a trazer muitos problemas de ordem estrutural nas edificações, podendo até mesmo impedir a realização dos trabalhos de instalação dos novos cabos.

Comentários à Resposta Nº 12

12- O presidente Claudio Nogueira solicitou verificar junto a SKY uma revisão na política de reembolso para os conselheiros, por haver excessiva demora no depósito bancário das despesas, bem como reavaliação do valor do quilometro rodado.

A SKY adota a política de realizar o reembolso em até 10 dias úteis do recebimento da correspondência com os recibos fiscais.

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

Quanto a política de KM, sua mudança depende da política da empresa, como um todo, pois não se pode alterar apenas o valor para reembolso do Conselho de Usuários.

Conselheiros: OK.

Atendendo ao solicitado pelo Senhor Conselheiro Presidente, segue abaixo a tabela contendo o registro das frequências nas reuniões anteriores a esta do Conselho da Região Sudeste, objetivando atender ao artigo 8.º inciso III do Regimento Interno da Região Sudeste.

REUNIÕES	AUSENTES JUSTIFICADOS	PRESENTES
1.ª REUNIÃO	Sem registros	Claudio Nogueira, Vera Charelli, José Roberto Lopes, Eduardo Lima Trigo e Nilson Barbosa (áudio conferencia)
2.ª REUNIÃO	Matheus Galbes, Daniel Uram, Nilson Barbosa	Claudio Nogueira, Alex Arruda, Willian Karan e Vera Lucia Charelli
3.ª REUNIÃO	Sem registros	Claudio Nogueira, Vera Lucia Charelli, Alex Arruda, Matheus Galbes, Nilson Barbosa e Daniel Uram
4.ª REUNIÃO	Sem registros	Claudio Nogueira, Vera Lucia Charelli, Nilson Barbosa, Matheus Galbes, Edson Rodrigo Vieira, Daniel Uram, Alex Barbosa Arruda e Alexandra Isabel F.M. Ramos
5.ª REUNIÃO	Alexandra Isabel F.M. Ramos, Edson Rodrigues, Nilson Barbosa, Vera Lucia Charelli	Claudio Nogueira, Alex Barbosa Arruda, Daniel Uram e Matheus Galbes

Em atendimento a solicitação dos Senhores Conselheiros, a próxima reunião ocorrerá na cidade do Rio de Janeiro em 11 de setembro de 2015 e a quarta e última reunião de 2015, ocorrerá na cidade de Campinas em 13 de novembro de 2015.

Quanto a solicitação de visita às dependências da SKY, (Call Center e Centro Técnico), por indisponibilidade técnica, caso seja de interesse dos conselheiros, a SKY se compromete a enviar na próxima reunião, funcionário especializado e com profundo conhecimento nos temas, visando o esclarecimento de quaisquer dúvidas ou questionamentos.

Referente a solicitação de documento de diplomação solicitado pelos conselheiros, a SKY já está providenciando a sua elaboração.

Assuntos Gerais:

1 - A Conselheira **Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos** por trabalhar e acumular vasta experiência na área de OUIDORIA, se colocou a disposição da prestadora SKY para colaborar e contribuir em estudos que possam vir a evoluir o sistema de atendimento ao consumidor da SKY, pois percebe-se que a ausência de uma área interna que represente o usuário está deixando a desejar, uma vez que além do SAC o usuário somente tem como instância superior de recorrência à própria Anatel.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

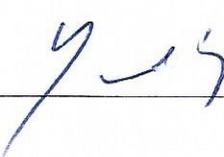
2 - O Conselheiro **Nilson Theobald Barbosa** solicitou a averiguação dos canais de áudio, uma vez que mesmo havendo a opção de áudio em DUBLADO (português) ou ORIGINAL de gravação, muitos programas somente oferecem o áudio dublado, independente da opção escolhida. Ressaltou ainda que ao solicitar esclarecimentos ao SAC, foi orientado a procurar atendimento nas próprias programadoras, pois elas é que são responsáveis pela inserção dos canais de áudio. Devido a isso, foi sugerido que seja dado conhecimento às áreas internas da SKY na busca de orientar seus atendentes a não mais recomendarem que os usuários procurem pela programadora, uma vez que não existe qualquer relação comercial entre os polos (usuário-programadora)

3- O Conselheiro **Daniel Uram**, solicitou verificar a programação disponível no site da SKY, <https://www.sky.com.br/servicos/Guiadatv/GravacaoDistancia.aspx> - bem como sua funcionalidade, pois o mesmo encontra-se desatualizado não atendendo aos comandos dos usuários.

4- Foi sugerido pelos conselheiros um estudo sobre "logística reversa" a respeito dos equipamentos instalados nas dependências dos usuários, uma vez que segundo os usuários, o trabalho de retirada dos mesmos é na maioria dos casos, insuficiente; continuando por muitos meses nos locais que se encontram instalados, ou ainda sem jamais serem retirados. Para tanto, na tentativa de contribuir com tais melhorias, cita-se como exemplo a contratação de uma empresa especializada na reciclagem de equipamentos eletrônicos, que faria a recepção desses equipamentos em desuso.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que a pedido dos conselheiros será lida, aprovada e firmada na próxima reunião do Conselho pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.

Guarulhos – SP em 12 de junho de 2015.

 Claudio Nogueira Conselheiro Presidente	Alexandra Isabel F. M. Ramos Conselheira
 Alex Barbosa de Arruda Conselheiro	Daniel Uram Conselheiro 
 Nilson Theobald Barbosa Conselheiro	Francisco Carlos de Araujo Secretário