

ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY
(TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)

Aos 11/09/2015, 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 Guanabara do Hotel Golden Park - Rua do Russel, 374 - bairro da Glória - na cidade do Rio de Janeiro/RJ, onde se realizou a sétima reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste, sendo esta a terceira do ano de 2015.

Presentes: O Conselheiro Presidente Claudio Nogueira, os Senhores conselheiros Alex Barbosa de Arruda, Daniel Uram, Edson Rodrigo dos Santos Desiderati Vieira, 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 31 de agosto de 2015 às 11h03, a Sra. Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos, por e-mail em 11 de agosto às 19h10 e o Sr. Conselheiro Matheus Marcio Marinelli Galbes, através de e-mail de 12 de agosto de 2015 às 14h40.

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 aos trabalhos, solicitando que fosse feita a leitura da ata da 6ª Reunião do Conselho, ocorrida na cidade de Guarulhos-SP em 12 de junho de 2015, que foi de imediato atendido, pelo secretário, que após as devidas observações foi aprovada e firmada pelos conselheiros presentes. A seguir foi lembrando aos presentes que nesta reunião deveremos escolher os novos Presidente e Vice Presidente para o mandato do próximo período, com início nesta data tendo seu prazo encerrado em DEZEMBRO DE 2016, ficando eleitos os Senhores Conselheiros Alex Barbosa de Arruda para o cargo de Presidente e Claudio Nogueira para o cargo de Vice Presidente.


 Em continuidade, o Senhor 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 7ª 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- RECONSIDERAÇÃO SOBRE A MUDANÇA DO SISTEMA DE CABEAÇÃO
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 cabeaço, mas gostaria de conhecer mais detalhes desse projeto, pois existe uma grande preocupação de todos os usuáios moradores em edifícios de apartamentos que já sinalizaram que os dutos na 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 desses novos cabos.

A preocupação foi encaminhada para as áreas específicas e os técnicos estão verificando o impacto a respeito da indicação observada pelo conselho.

Conselheiros: Observaram que aguardam maiores detalhes com a visita do representante técnico na próxima reunião.

Comentários à Resposta Nº 2

2- RECONSIDERAÇÃO SOBRE A UTILIZAÇÃO DOS CARTÕES DE SENHA EM DIFERENTES ENDEREÇOS DO MESMO ASSINANTE

Conselheiro Nilson T. Barbosa: 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 usuáios 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 usuáios que possuem o serviço em mais de um endereço.

É impossível realizar a comercialização deste tipo de produto, uma vez que a assinatura deverá ser feita em um endereço imóvel, ou seja, não podendo se movimentar.

O card é programado para atender apenas um equipamento, evitando assim fraudes, pois caso houvesse programação para ser identificado em mais de um equipamento, facilitaria que o card fosse inserido em qualquer decoder SKY.

Conselheiros: OK

Comentários à Resposta Nº 3

3- RECONSIDERAÇÕES SOBRE A FACILIDADE DE ACESSO A PROGRAMAÇÃO DE 12 HORAS ANTERIORES

Conselheiro DANIEL URAM: Observou que por ser um usuário desde a época em que a empresa operava sob a marca DirectTV, 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 que seja ativada tal facilidade por pelo menos nas 3 horas anteriores.

Assim como existe um botão para avançar 12 horas no guia de programação para facilitar ao cliente a visualização da programação posterior, existe o botão para voltar 12 horas, que facilita ao cliente que usa o botão de avançar 12 horas a voltar ao momento presente do guia. Não é possível voltar além da hora atual. Tais funcionalidades (12 hrs antes e depois) são somente para ajudar a navegação no guia, não se destinando a visualização de programação passada.

Conselheiros: O Conselheiro Daniel Uram insiste na sua reivindicação, observando que tal pedido bastante solicitado nos fóruns de TV Magazine e Club SKY HD

Comentários à Resposta Nº 4

4- RECONSIDERAÇÕES SOBRE A APRESENTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DO CANAL DO CLIENTE

Conselheiros Daniel Uram/Alex Arruda: Comentaram que concordam com a explanação sobre a evolução do Canal do Cliente, observando que as telas apresentadas foram de uma versão antiga, não atualizada. Porém, a título de sugestão, insistem que existem possibilidades de muitas outras melhorias, que permitiriam os usuários navegarem 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.

a) As equipes da SKY estão verificando;

b) A SKY informa que não existe um mosaico de canais favoritos, porém, nos aparelhos HD, é possível fazer até 2 listas de canais favoritos e renomear. Ao se fazer isso ficam visíveis no guia de programação somente os canais adicionados. Para voltar a ver todos os canais basta selecionar a lista "Todos os canais";

c) O canal do cliente SKY (canal 200) encontra-se também na posição 5-5, logo após a Globo SP, conforme imagens a seguir dos próximos slides.

Conselheiros: No que se refere a letra "b", os conselheiros entendem que um mosaico de canais favoritos, de forma organizada é de grande interesse dos usuários, pois nos fóruns de discussão são muito reclamados pelos participantes.

Comentários à Resposta Nº 5

5- A Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos, observou que por trabalhar e acumular vasta experiência na área de OUVIDORIA, se coloca 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.

OK. A sugestão foi internalizada. Na evolução do processo, caso haja necessidade, solicitaremos e contaremos com as contribuições da conselheira.

Conselheiros: OK

Comentários à Resposta Nº 6

6- O Conselheiro Nilson Theobald Barbosa solicitou a averiguação dos canais de áudio, uma vez que mesmo havendo a opção de áudio 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 pólos (usuário-programadora).

As opções dos canais de áudio de cada programa dependem do envio por parte da geradora, ou seja, do próprio canal. A SKY, como uma empacotadora e distribuidora, apenas disponibiliza o que lhe é fornecido, não tendo permissão para fazer qualquer alteração no conteúdo que lhe é passado.

Apesar disso, não faz parte do treinamento dado pela SKY aos seus atendentes que orientem o cliente a falar com a geradora. A SKY vai verificar o ocorrido e reforçar esse entendimento.

Conselheiros: Os conselheiros observaram que simultaneamente fizeram testes em outra prestadora (NET) e lá estavam disponíveis ambos os áudios (original e dublado) bem como as legendas, logo não concordam com a resposta da SKY, alegando que a responsabilidade é da geradora.

Comentários à Resposta Nº 7

7- O Conselheiro Daniel Uram, solicitou verificar a programação disponível no site da SKY;

<https://www.sky.com.br/servicos/Guiadatev/GravacaoDistancia.aspx>

bem como sua funcionalidade, pois o mesmo encontra-se desatualizado não atendendo aos comandos dos usuários.

O site da SKY está sendo totalmente reformulado, devendo entrar no ar ainda este ano.

Conselheiros: OK

Comentários à Resposta Nº 8

8- 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.

A partir da abertura de uma Ordem de serviço de retirada pela SKY, o credenciado da região do cliente, identificado pelo CEP, recebe esta Ordem para que possa agendar junto ao cliente a retirada dos equipamentos que constam em sua assinatura.

Esta OS é devidamente tratada pelo credenciado, que pode executá-la com a devida retirada dos equipamentos, e neste caso ele finaliza a Ordem, ou devolve à SKY como impossível a retirada, caso não consiga contato com o cliente, ou ainda este se negue a entregar os equipamentos, ou ainda caso o cliente alegue que já foram recolhidos.

As OS's que são devolvidas para a SKY como impossível a retirada, podem ser realocadas para empresas terceiras, pela SKY contratadas, que hoje realizam o trabalho de nova tentativa de retirada nestes clientes.

Dos equipamentos retirados, ou são reutilizados em campo, ou são devolvidos para a reciclagem.

Conselheiros: Os conselheiros enfatizaram que o processo descrito acima é algo "teórico", pois na prática, no dia a dia, não é aplicado.

Foi ressaltado, a título de exemplo, que recentemente um usuário recebeu uma notificação da SKY para entregar seus dispositivos em uma assistência técnica autorizada, sob pena de ter que arcar com o pagamento do valor dos mesmos. Porém ao tentar entregar os dispositivos na assistência técnica, foi informado pelo atendente que não poderia recebê-los uma vez que não havia autorização formal (OS) para efetivar a recepção. O usuário decidiu procurar um advogado e foi orientado para não fazer a entrega e aguardar o recebimento da cobrança, e posteriormente buscará o judiciário.

Comentários à Resposta Nº 9

9- PARTICIPAÇÃO DE FUNCIONÁRIO ESPECIALIZADO DA SKY PARA APRESENTAR DETALHES SOBRE CALL CENTER E CENTRO TÉCNICO.

A SKY informa que está prevista a apresentação dos temas solicitados na próxima reunião, a ser realizada em Campinas no dia 13 de novembro de 2015.

Adicionalmente solicita-se a avaliação da possibilidade que essa reunião seja realizada em SÃO PAULO.

Deixando a primeira reunião do ano de 2016 já marcada para ser realizada em Campinas – SP.

Conselheiros: OK

Comentários à Resposta Nº 10

10- A Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos informou que ao reclamar da falta de áudio no Canal 61, obteve a seguinte informação:

“Olá! Nossa programação conta com opção de áudio original com legenda e também dublado. Quando isso acontece é um problema técnico momentâneo. Você poderia nos enviar, por favor, o seu código de assinante, operadora e sua cidade para verificarmos este problema internamente? Abraços!”

Questiona se a SKY entende que esse procedimento é normal e aceitável?

O tema foi internalizado e encontra-se em verificação.

Conselheiros: OK

Após consulta efetuada pelo secretário e deliberado pelos Senhores Conselheiros, a próxima reunião ocorrerá na cidade de São Paulo em 13 de novembro de 2015, ficando previamente acordado que primeira reunião de 2016 fica prevista para ocorrer na cidade de Campinas.

Assuntos Gerais:

Nada a registrar.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar o Senhor Presidente deu a reunião por encerrada, agradecendo a participação dos conselheiros, solicitando que fosse lavrada ata, que foi lida, aprovada e firmada por todos os conselheiros presentes e pelo secretário.

Rio de Janeiro – RJ em 11 de setembro de 2015.

 Claudio Nogueira Conselheiro Presidente	 Alex Barbosa de Arruda Conselheiro
 Daniel Uram Conselheiro	 Edson Rodrigo dos Santos Vieira Conselheiro
 Nilson Theobald Barbosa Conselheiro	 Francisco Carlos de Araujo Secretário