

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

Aos 25 de junho de 2015, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada em segunda chamada, na cidade de Curitiba - PR, nas dependências do Restaurante PerTutti, sito à Avenida Comendador Franco, 2958 – bairro Guabirota, na cidade de Curitiba - PR, com início às 13h00, a 6.ª (sexta) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a segunda reunião do ano 2015).

Participantes presentes: Os conselheiros Fabiano Ferreira Rocha, Jeferson Hitiro Kadowaki e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: O Senhor Conselheiro Paulo Junior Gasparin, que por problemas de ordem pessoal justificou sua ausência através de e-mail enviado em 9 de junho de 2015 às 13h56.

Ausências Injustificadas: Senhora Conselheira Camila Drechasler, Senhor Conselheiro Álvaro Raphael Joner de Oliveira.

Em virtude da vacância do cargo de Presidente, assumiu a presidência desta reunião o Senhor Fabiano Ferreira Rocha – Vice Presidente, e dando início às discussões dos itens contidos na pauta da reunião, foram comentados, em especial, sobre a necessidade de serem realizadas novas eleições, uma vez que mesmo sem a formalização de suas renúncias, a Senhora Conselheira Camila Drechasler nunca participou das reuniões e informado pelo secretário que também não responde a qualquer tentativa de contato, seja por e-mails, telefones fixo ou móvel, sendo também ressaltado sobre a contumaz ausência do Senhor Conselheiro Álvaro Raphael Joner de Oliveira, que também nunca esteve presentes nas reuniões, além de não responder a qualquer tentativa de contato.

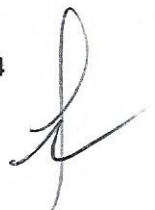
Em seguida, foi discutido e acordado entre ambos conselheiros, pela assunção a Presidência do Conselho de Usuários da Região Sul o Senhor Conselheiro FABIANO FERREIRA ROCHA e pela Vice Presidência o Senhor Conselheiro JEFERSON HITIRO KADOWAKI.

Em seguida o presidente da reunião solicitou ao secretário Francisco Carlos de Araujo que detalhasse a apresentação dos comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião.

- DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Atendendo ao solicitado, o secretário apresentou as respostas aos questionamentos, conforme a seguir:

1 – Cada comentário foi apresentado através das “lâminas” contidas em arquivo “Power Point” sob o nome “Apresentação da 6.ª Reunião do Conselho da Região Sul”, sendo previamente acordado que esse arquivo será encaminhado aos Senhores Conselheiros dentro dos próximos cinco dias, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails). A cada item apresentado os senhores conselheiros fizeram seus respectivos comentários.



1.1 Foi solicitado pelo Conselheiro FABIANO FERREIRA ROCHA, a apresentação do rol de reclamações havidas nos últimos trinta dias, dos usuários da Região SUL, a fim de identificar e orientar as maiores demandas desses usuários.

Comentários: Os senhores Conselheiros entenderam as justificativas, as quais na sua quase totalidade dizem respeito a mudança dos sistemas de TI (Tecnologia da Informação) referentes a cadastro de clientes, e observaram que deveremos dar continuidade no acompanhamento e evolução dos resultados dessas reclamações.

1.2 Em função das considerações apresentadas pela SKY na 5.ª Reunião, o Conselheiro Fabiano Ferreira da Rocha, sugeriu que fosse criada uma área/órgão que tivesse a função de "ouvidoria", de tal forma, que permitisse ao usuário que já possua um protocolo de atendimento, acesso a um canal de recurso superior que ouça suas necessidades e reivindicações.

Comentários: Foi explanado que a SKY trata as reclamações de maneira automática, considerando a quantidade de chamadas reiteradas com posterior encaminhamento para atendentes mais qualificados, porém os conselheiros entendem que tal forma deixa o usuário sem perceber que seu caso está sendo levado para um grupo que poderá solucionar o problema.

A sugestão de criação de uma auditoria dá ao usuário a segurança de que depois de ter suas reclamações não atendidas a contento, seu caso poderá ser levado a uma "instância superior", que além de resolver seu problema poderá encaminhar aos responsáveis pela implantação dos processos produtivos, uma orientação que solucione casos similares, trazendo por consequência um diferencial nos produtos oferecidos pela prestadora SKY.

2 - Foram apresentadas novas considerações, descritas a seguir:

Ambos os conselheiros sugeriram que na preparação da nova eleição para a escolha de novos conselheiros para completar o quadro, além das determinações contidas no Regulamento 623 da Anatel, que sejam considerados os seguintes pontos:

2.1 – Encaminhar Carta convite diretamente às entidades de proteção de consumidor (PROCON/PR, PROCON/SC e PROCON/RS), para os conselhos regionais da OAB (PR/SC/RS), entre outras entidades.

2.2 - Solicitar aos clientes pessoas jurídicas da SKY na região sul que participem do processo eleitoral, enviando mensagens e convites de participação.

2.3 - Divulgação da eleição para o chamamento de novos candidatos, utilizando a ferramenta de e-mail marketing da própria SKY (semelhante às notícias de promoção, em faturas e demais informações que são enviadas cotidianamente).

Foi questionado sobre a providência a respeito da criação e uso do e-mail: SUL@conselhodeusuariosdasky.com.br, para serem recebidas solicitações dos usuários da SKY, além da divulgação deste e-mail na própria página do conselho: <http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br/>.

- ASSUNTOS GERAIS

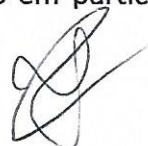
1-) Apesar da divulgação da mudança de sistema (apresentado pelo Secretário Francisco), os usuários estão passando por problemas na emissão da segunda fatura (pelo site) no último dia de pagamento. Solicitações de emissão pelo 10611 tem retornado aos usuários muito tempo após a data de vencimento da fatura, contudo a segunda via ainda vem com a data de vencimento original. Exemplo: protocolo 16549025914 (fatura de Junho), na sexta-feira que era a última data de pagamento, o usuário tentou acesso ao site para emissão da segunda via para pagamento. O sistema estava fora do ar, impedindo acesso ao bloqueto. O usuário entrou em contato no 10611 (vide protocolo), pedindo a fatura, segundo atendente levaria 24 horas para receber a mesma. Contudo a fatura somente foi gerada 4 dias após, sendo recebida na terça-feira seguinte com a data retroativa de vencimento da sexta-feira (quando foi solicitada a mesma). Neste caso o usuário tem o temor que venha juros por pagamento atrasado, sendo que o mesmo não foi culpado (sistema indisponível e envio da segunda via do bloqueto em atraso).

Neste caso, foi sugerido pelos Senhores Conselheiros caso se mantenha o sistema de pagamento através das casas lotéricas, que o atendente oriente ao usuário que o mesmo poderá se dirigir a uma delas e assim efetuar o pagamento. Tal orientação poderá constar do Canal do Cliente e também no site. No entanto, caso este procedimento não seja mais recomendado, informar em todos os canais como o usuário deve proceder se não tiver sua fatura disponibilizada antes da data do respectivo vencimento.

2-) Problemas para compra de filmes no CINE SKY HD, seja pelo portal, pelo aplicativo "androide" ou pelo telefone com atendente.

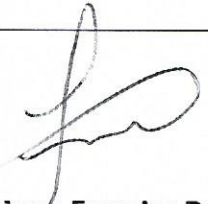
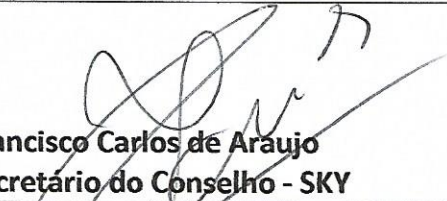
Foram abertos chamados: 16921247900(21/06/2015), 16741567190 (13/06/2015) e há outro chamado do dia 13/06 sem o número do protocolo; todos tratam da aquisição de filmes pelas ferramentas disponíveis da SKY. Em nenhum caso o filme adquirido foi disponibilizado, os atendentes solicitaram atualização pelo satélite, desligamento do aparelho, aguardo na atualização da lista de canais, entre outras situações. Foi pedido o cancelamento dos pedidos em todos os protocolos, preocupação na cobrança indevida. Solicitamos que verifiquem as integrações dos sistemas e a efetivação do serviço.

A próxima reunião está prevista para ser realizada em Londrina – PR, no dia 14 de outubro de 2015. Os conselheiros ratificaram seu pedido que esta reunião seja postergada para o dia 17 de outubro de 2015, sábado, em virtude de suas dificuldades em participarem das reuniões do conselho em dias úteis.



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

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente Fabiano Ferreira Rocha, deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, que deverá ser lida, aprovada e firmada na próxima reunião deste Conselho de Usuários.

 Fabiano Ferreira Rocha Presidente da Reunião	AUSENTE NA 7ª REUNIÃO EM 04/12/15 - Porto Alegre - RS Jeferson Hitiro Kadowaki Conselheiro
 Francisco Carlos de Araujo Secretário do Conselho - SKY	