

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY  
(PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Aos vinte e cinco de fevereiro de dois mil e dezesseis, o Vice Presidente do Conselho, Anderson Jamesson Souza de Araujo, em primeira chamada observou aos presentes que em função da ausência do Presidente Joseano de Santana Lima e de grande parte dos conselheiros, para que fossem aguardados mais 30 minutos, para em segunda chamada dar início a reunião. Passado o tempo regulamentar o Vice Presidente abriu a reunião com início às 10h00, na sala de reuniões Beiramar B, do Bahiamar Hotel - Rua João Mendes da Costa Filho N° 125 - Jardim de Alah - Salvador - BA, onde se realizou a nona reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste, sendo esta a primeira do ano de 2016.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado a todos os conselheiros em 05/01/2016 às 11h50 e a convocação da nova conselheira e novos conselheiros eleitos em 18 de janeiro de 2016, realizada diretamente pela comissão eleitoral.

**Presentes:** A Conselheira Maria de Fátima Carvalho Vieira, o Conselheiro Vice Presidente Anderson Jamesson Souza de Araujo, Ivan Jorge de Carvalho, José Valmiro dos Santos, Fellipe Augusto L. A. Xavier, Luiz Emanuel Vieira da Silva e o secretário Francisco Carlos de Araujo.

**Ausentes sem justificativa até o final da reunião:** Conselheiro Joseano de Santana Lima.

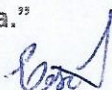
**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail no dia 18/02/2016 às 13h42, com o texto abaixo:

"Prezada Senhora Conselheira e

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

"Segue a PAUTA indicada pelo Conselheiro Presidente Sr. JOSEANO DE SANTANA LIMA, a ser discutida na 9.ª Reunião do Conselho de Usuário da Região NORDESTE:

1. Apresentação dos novos conselheiros.
2. Registro e formalização do pedido de renúncia do Conselheiro MARCELO ALVES FONSECA, através de e-mail enviado ao Presidente do Conselho em 15 de fevereiro de 2016 às 18h14.
3. Aprovação do novo Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste.
4. Eleição para os cargos de presidente e vice presidente do Conselho.
5. Reflexão sobre o envio antecipado dos registros de reclamação dos usuários da Região Nordeste.
6. Reflexão sobre a evolução dos temas que foram sugeridos e estão sendo tratados pela SKY, desde a criação do Conselho.
7. Reflexão sobre o site RECLAME AQUI.
8. Atualização sobre a posição do presidente quanto a realização da reunião extraordinária com os membros dos 5 conselhos (N, NE, CO, SE e S).
9. Discussão sobre o tema IDA – Índice de Desempenho no Atendimento.
10. Reflexão sobre a inserção de legendas para toda programação da SKY.
11. Reflexão sobre o tema/passaporte – Promoção SKY – Viagem Legendaria.
12. Projeção com a apresentação das respostas das áreas internas da SKY sobre os temas observados pelos conselheiros durante a 8ª Reunião do Conselho, em Fortaleza."



mpereira



## DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Senhor Presidente da reunião, Anderson Jamesson Souza de Araujo, fez a abertura da reunião, dando as boas vindas aos presentes e desejando um ótimo dia de trabalho, de imediato apresentou os itens contidos na pauta e solicitou aos novos conselheiros que se apresentassem, sendo atendido de imediato.

Em seguida o Senhor Presidente informou que os Conselheiros MARCELO ALVES DA FONSECA e GENIVAL MAGALHÃES FERREIRA, encaminharam respectivamente, e-mails em 15/02/2016 às 19h14 e 18/02/2016 às 14h57, registrando suas impossibilidades em continuar participando do conselho, solicitando formalmente suas renúncias.

A seguir, deu-se a escolha dos cargos de presidente e vice presidente, que transcorreu de forma harmoniosa e chegando-se a consenso, sendo escolhidos por aclamação, para Presidente, o Conselheiro ANDERSON JAMESSON SOUZA DE ARAUJO e para Vice Presidente, o Conselheiro JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS, cujo mandato terá início no dia 1 de maio de 2016 e término no dia 31 de dezembro de 2016, cuja data final coincidirá com o encerramento da gestão deste Conselho de Usuários da Região Nordeste.

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse o comentário da SKY sobre as alterações para o novo texto do Regimento Interno que está descrito como Artigo 9.o, mas que será adequado no momento da inserção ao texto em vigência.

## APRESENTAÇÃO DOS ITENS

### REGIMENTO INTERNO:

Foi apresentada e comentada a alteração mostrada como Artigo 9.o, descrita abaixo, a qual foi aprovada com ressalvas pelos senhores conselheiros. Esta proposta de alteração com suas alterações do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste será inserida no documento original já aprovado anteriormente, de maneira a adequá-lo no todo.

**Art. 9º Deverá ser destituído do cargo pelo Secretário ou pelos demais membros do Conselho de Usuários o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por um dos seguintes motivos:**

**I – ausências injustificadas; ou**

**II – conduta, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho de Usuários, aos empregados da SKY e aos servidores da Anatel, não ética e/ou não pautada pela dignidade, pela boa-fé, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais, dentro e fora das reuniões do Conselho de Usuários.**

**§ 1º A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário, devendo constar em Ata de reunião.**

A

J

inferreira

Q

§ 2º A advertência se dará, primeiramente, de forma preliminar, respeitandose os princípios do contraditório e ampla defesa, podendo o advertido manifestar-se em até 3 (três) dias do recebimento.

§ 3º Sendo demonstrada, pelo advertido, a inexistência do fato, a ausência de prova da existência do fato, que o fato não incorre em nenhuma das hipóteses dos incisos I e II, que não praticou o fato, a ausência de prova de que praticou o fato ou a não existência de prova suficiente do fato, a advertência deverá ser anulada pelo Conselho de Usuários.

§ 4º Não ocorrendo nenhuma das hipóteses do § 3º, a advertência preliminar será convertida em definitiva pelo Secretário e/ou Conselho de Usuários.

§ 5º As destituições baseadas nas hipóteses deste artigo constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.

§ 6º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas, seja ou não no âmbito deste Conselho de Usuários, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro a critério único e exclusivo da SKY.

#### ALTERAÇÕES SUGERIDAS PELOS CONSELHEIROS:

- 1- I – duas ausências injustificadas ou quatro ausências justificadas, consecutivas ou não.
- 2- § 4º Não ocorrendo nenhuma das hipóteses do § 3º, a advertência preliminar será convertida em definitiva pelo Conselho de Usuários.
- 3- Inserir que o quórum mínimo para decidir sobre a exclusão do membro, por motivo descrito no inciso II seja por maioria absoluta (metade mais um) dos presentes na reunião.

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse 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.

O secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos, os quais foram projetados em tela, a partir de arquivo PPT – Power Point, o qual será encaminhado aos conselheiros, em seus respectivos endereços eletrônicos, dentro do prazo de 10 dias.

A descrição dos itens contidos nesta ata correspondem sequencial e numericamente aos da apresentação projetada:

2.1.1 - Em virtude da contumaz ausência dos conselheiros Mário Lucio de Oliveira, representante da ANUSTEL, Ronaldo Gomes Reis, José Carneiro de O. Fonseca, Silvio da Mota Silveira Neto, Genaro Martinez e Francisco de Assis R. Santiago, já tendo sido ultrapassado o limite regimental e nem mesmo respondendo às constantes tentativas de contatos tanto pelos e-mails quanto por seus telefones cadastrados. Os conselheiros presentes, fundamentados no que prescreve o artigo 27, inciso II do regimento interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste, em consonância com o artigo 22 do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução n.º 623 de 18 de outubro de 2013, emitida pela Anatel, decidem pela destituição de seus cargos dos membros do Conselho anteriormente descritos.

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY  
(PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Por consequência, solicitam que a SKY promova o chamamento dos membros suplentes nos termos do artigo 5.o, parágrafo 4.o, e na sua dificuldade, prepare nova eleição conforme previsto no artigo 6.o em seus parágrafos 2.o e 3.o do regimento interno e Regulamento de Conselho de Usuários.

**Resposta da SKY:**

2.1.1 – Em atendimento ao solicitado, a SKY promoveu a eleição de novos membros para o Conselho de Usuários do Nordeste, observando o seguinte cronograma:

Candidatura	De meia noite de 05/01/2016 a 23:59 de 09/01/2016
Votação	De meia noite de 12/01/2016 a 23:59 de 16/01/2016
Apuração e Publicação dos Eleitos	A partir de 18/01/2016

Importante destacar que as eleições foram amplamente divulgadas, para toda a base de assinantes da região, através do e-mail decoder, conforme se verifica abaixo:

A relação dos 10 (dez) eleitos encontra-se no site do Conselho, sendo que recebemos as documentações apenas de 5 (cinco) deles, quais sejam:

- 1) Maria de Fátima Carvalho Vieira
- 2) Ivan Jorge de Carvalho
- 3) Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier
- 4) Luiz Emanuel Vieira da Silva
- 5) Jose Valmiro dos Santos.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1**

- OK.

2.1.2 – Os conselheiros reafirmaram que a visita a um Centro de Atendimento é de grande importância, na tentativa de se entender melhor os processos e com isso poderem contribuir com a melhoria na prestação dos serviços.

**Resposta da SKY:**

A Sky reitera seu posicionamento e conta com a compreensão dos conselheiros. Infelizmente, não é possível a visita ao Centro de atendimento, pois a Política de Segurança da Informação da empresa não permite.

*Base*

*CA*

*J. F.*

*inferreira*

*CP*

No centro de atendimento circulam informações confidenciais da corporação (informações de negócio) e informações valiosas dos assinantes, que em hipótese alguma podem ser comprometidas.

Sendo assim, a Sky se cerca de todos os meios para resguardar tais informações. Nem mesmo os próprios funcionários podem ter acesso a esses ambientes, salvo se existir uma finalidade específica.

### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

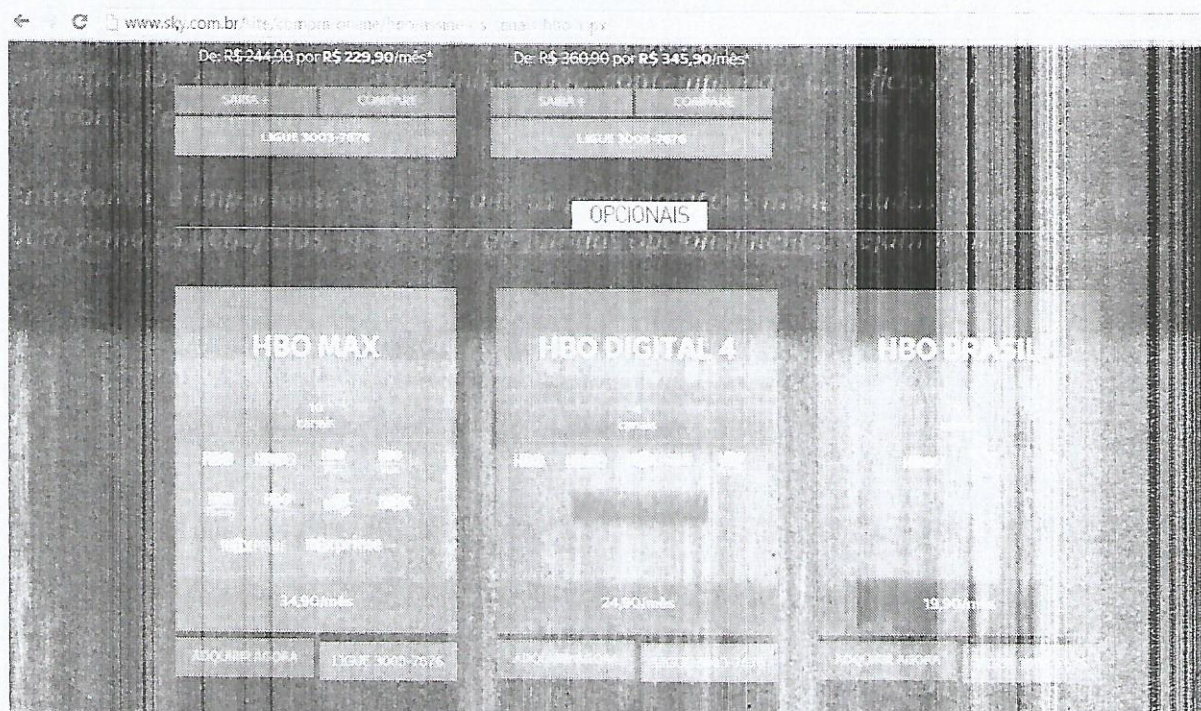
OK.

2.1.3 - O Conselho ratifica a sugestão de haver a possibilidade de incluir nos pacotes básicos (SKY Light e SKY Mix) o TELECINE+HBO com desconto. Alertando que recebem informações e tem conhecimento que muitos usuários estão migrando para outras operadoras que possuem tal empacotamento.

### Resposta da SKY:

A denominação "pacote básico" advém justamente do fato de esses pacotes serem mais simplificados em relação aos combos, não contemplando benefícios/programações adicionais, tais como Telecine ou HBO.

Entretanto, é importante destacar que as programações mencionadas (telecine e HBO, e outros), bem como os benefícios, podem ser adquiridas opcionalmente. Vejamos alguns exemplos:



Handwritten signature in blue ink.

Handwritten initials "CA" in blue ink.

Handwritten signature "Inferreira" in blue ink.

Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

← C www.sky.com.br/site/compra-online/telecine/assinante-agora

Ou escolha um dos opcionais:

**TELECINE LIGHT**

TC /// ACTION TC /// TOUCH TC /// FUN

3 Canais R\$ 34,90/mês

**TELECINE**

TC /// PREMIUM TC /// ACTION TC /// TOUCH TC /// FUN TC /// IPOCA ANDR

6 Canais R\$ 47,90/mês

*Os combos nada mais são do que a combinação dos pacotes básicos com benefícios/programações adicionais por um preço com desconto e mais acessível, ou seja, a existência dos combos já atende a sugestão dos conselheiros. Através da compra conjunta desses opcionais e facilidades o assinante tem o maior desconto possível.*

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

Os conselheiros entendem que a sugestão tem por único objetivo estimular a concorrência e com tais promoções obter maior "share" para a SKY.

2.1.4 – Os conselheiros sugeriram a criação de uma ocorrência no sistema de Call Center onde a SKY possa receber as reclamações referentes às GERADORAS DO SINAL, e posteriormente faça o contato com as mesmas, solucionando os problemas sem a necessidade de contato direto do usuário SKY com as geradoras de sinal.

#### Resposta da SKY:

*A sugestão foi repassada para a área responsável e será analisada.*

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK. Os conselheiros ficam no aguardo do resultado da análise.

2.1.5 – Foi solicitada a verificação de possibilidade de realização de uma reunião nacional com todos os membros dos conselhos das cinco regiões geográficas.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

Página 6 de 12

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

**Resposta da SKY:**

*Conforme o Regulamento que instituiu o Conselho de Usuários, os fóruns que envolvem a integração e troca de experiências entre conselheiros das diversas regiões geográficas do país, bem como de outras prestadoras, serão instituídos pela própria Anatel. Portanto, a verificação dessa possibilidade não compete a Sky. Vejamos:*

*“Art. 15. A critério da Anatel, poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.*

*§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.”*

*O último fórum foi realizado entre os dias 19 e 20 de março do ano passado, na sede da Anatel, em Brasília, oportunidade em que foram apresentados e debatidos temas sobre o Setor de Telecomunicações, a importância da atuação dos Conselhos de Usuários, dentre outros assuntos.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5**

OK. Entendido.

2.1.6 – Foi solicitada a apresentação dos principais motivos constantes no registro de reclamações dos usuários, ao Conselho de Usuários da Região Nordeste antes da realização de cada reunião ordinária, para facilitar a elaboração da pauta de reunião, bem como, apresentar possíveis sugestões.

**Resposta da SKY:**

*Estamos nos organizando internamente para a realização da coleta mensal dos principais motivos de reclamações a fim de que seja atendida esta solicitação.*

*Pedimos somente que a solicitação conste mensalmente em PAUTA e que seja encaminhada com certa antecedência.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6**

OK. Será encaminhada mensalmente a solicitação.

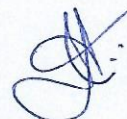
2.1.7 – Foi solicitada a apresentação de dados contendo a evolução das principais reclamações aumento/diminuição, desde a criação do Conselho de Usuário.

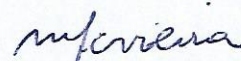
**Resposta da SKY:**













ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Motivo	2014	2015	2016	Total
ATENDIMENTO TÉCNICO (postura inadequada do técnico, técnico compareceu fora do horário agendado, cobrança indevida na visita técnica, danos causados na instalação, entrega do controle remoto fora do prazo, serviço mal executado, dentre outros)	44.238	60.258	5.847	110.343
COBRANÇA (não concordância com o débito, devolução de valores por débito indevido, reembolso não recebido, dentre outros)	12.368	52.052	8.074	72.494
ASSINATURA (recebeu cobrança após o cancelamento, permanece com imagem após o cancelamento, solicitação de cancelamento, venda irregular - não reconhece assinatura, cancelamento)	22.622	27.722	1.149	51.493
INADIMPLENCIA (cliente não concorda com o débito, cliente pagou e continua negativado, reativação de assinatura, confirmação sobre baixa de pagamento - dentro do prazo, confirmação sobre baixa de pagamento - fora do prazo)	2.051	13.510	895	16.456
RELACIONAMENTO (falha no saldo de pontos do viva sky, falha no saldo de pontos multiplus, não consegue participar de promoção no site, não recebeu presente/programação resgatada no viva sky)	6.133	3.847	67	10.047
<b>Total geral</b>				<b>260.633</b>

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.7**

OK.

2.1.8 – Foi indagado qual a postura da SKY com relação ao site [www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br).

**Resposta da SKY:**

A SKY está retomando a atividade relacionada ao Reclame Aqui, para atender o consumidor também por este canal de atendimento.

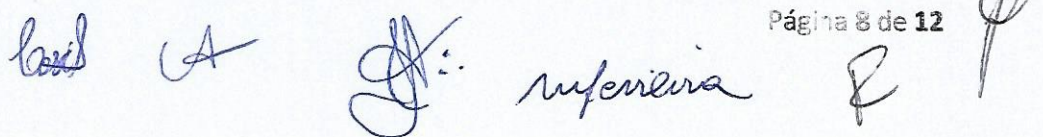
**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.8**

OK.

2.1.9 – Foi indagado se a SKY já se posicionou sobre a possibilidade/viabilidade de convocar uma reunião extraordinário com os membros dos Conselhos de Usuários das demais regiões, visando conhecer a atuação dos demais Conselhos e identificar melhores práticas de atuação e troca de experiência entre os conselheiros.

**Resposta da SKY:**

O Regulamento não prevê reuniões extraordinários entre Conselhos das diferentes regiões.





*O Foco da divisão por regiões é propiciar o entendimento das diversas peculiaridades do serviço que envolvem cada região geográfica.*

*No mais, repete-se a resposta do item 2.1.5 - a integração entre os diversos conselhos é de competência da Anatel, através dos fóruns.*

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.9

OK.

2.1.10 – Nas respostas da SKY, quanto aos questionamentos dos Conselheiros na Reunião de 19.11.2015, a empresa informou que: “Enviamos a sugestão para a área responsável, que irá analisar sua viabilidade e oportunidade”. Foi indagado quando cada área responsável dará um parecer a respeito dos referidos questionamentos.

#### Resposta da SKY:

Quando recebemos os questionamentos dos conselheiros, internalizamos para as áreas responsáveis e recebemos o retorno em um curto espaço de tempo. Tais informações são processadas e transmitidas nas reuniões.

Contudo, nem sempre o mesmo ocorre com as sugestões. Estas também são encaminhadas para as áreas, onde são cuidadosamente analisadas e implementadas na medida de sua razoabilidade, bem como levadas em consideração quando da elaboração de um novo projeto, mas nem sempre é possível obter um retorno imediato, pois projetos em geral demandam tempo significativo de estudo antes de sua implementação e nem sempre teremos projetos em andamento que coincidam com as sugestões dadas.

A análise e implementação de um projeto é um processo que demanda tempo e ponderação de diversos fatores. Desta maneira, solicitamos que o conselho especifique o assunto/sugestão que foi abordado nas reuniões passadas a fim de que possamos posicioná-los se há alguma evolução.

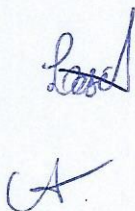
#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10

OK.

2.1.11 – Foi solicitada a extensão a toda programação (no possível) da transmissão com legendas a fim de atender as necessidades de pessoas com deficiências auditivas e/ou idosas;

#### Resposta da SKY:

Há um projeto, cuja implementação foi iniciada no final de outubro do ano passado, chamado “legendas eletrônicas” que tem por objetivo ampliar a gama de canais nos quais o cliente pode escolher se assistirá o conteúdo com ou sem legenda, podendo ser habilitada ou desabilitada a seu critério. A primeira fase do projeto compreende apenas os canais HD. Num segundo momento serão incluídos também os canais SD.











Desde o início dos trabalhos, o recurso em comento já se tornou disponível para os seguintes canais:

VC	Tipo	Canal
273	HD	HBO PLUS HD
243	HD	UNIVERSAL HD
264	HD	TC PIPOCA HD
271	HD	HBO
263	HD	TC TOUCH HD
291	HD	DISCOVERY WORLD HD
279	HD	MAX PRIME HD
265	HD	TC FUN HD
277	HD	MAX UP HD
262	HD	TELECINE ACTION
266	HD	TC CULT HD
242	HD	MULTISHOW HD
261	HD	TC PREMIUM HD
259	HD	MEGAPIX HD
241	HD	GNT HD
250	HD	HISTORY 2 HD

Vale ressaltar que a responsabilidade pela inserção de qualquer conteúdo – legenda e áudio dublado ou original – é integral das Geradoras de Radiodifusão e Programadoras.

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.11

OK.

2.1.12 – Foi solicitada a ampliação do prazo para apresentação de Passaporte e visto válidos aos possíveis contemplados no sorteio "Promoção SKY - Viagem legendária".

#### Resposta da SKY:

*Infelizmente não é possível ampliar o prazo para apresentação de passaporte e visto válidos. Toda promoção possui regras e requisitos para participação, com a Promoção Viagem Legendária não é diferente.*

*A exigência de passaporte e visto para participar da promoção é uma regra determinada pela Sky e devidamente validada pelo órgão competente, qual seja, a Caixa Econômica Federal (por delegação por Ministério da Fazenda), a qual, inclusive, emitiu um certificado de autorização.*

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.12

Os conselheiros, em especial o Conselheiro José Valmiro dos Santos solicitou que seja verificada o prazo de 3 horas para a comprovação da validade do passaporte e visto, uma vez que não é razoável cumprir tal exigência pela grande maioria dos usuários.

(A)

lucil

J. Valmiro

inferior

Handwritten signature on the right margin.

Assuntos Gerais

- 1- Foi apresentado e questionado pelos conselheiros sobre a citação de um equipamento híbrido a ser obrigatoriamente instalado pelas operadoras de TV por assinatura, utilizando equipamento satélite. Ver matéria anexa, publicada no Jornal "A Tarde" de 07-02-2016 de Salvador – BA.
- 2- A Conselheira Maria de Fátima solicitou informações sobre o cronograma de implantação de banda larga no município de MARAGOGI – AL.
- 3- A Conselheira Maria de Fátima solicitou a verificação sobre a disponibilidade de canais da TV aberta local (TV Cabo Branco, TV Tambaú, TV Correio, TV Clube) ficarem habilitadas automaticamente, pois atualmente somente são habilitados após a solicitação do assinante aos atendentes da SKY.
- 4- O Conselheiro Fellipe Augusto Lins A. Xavier, solicitou explanação sobre a política de promoção da SKY para os assinantes antigos, uma vez que somente são identificadas promoções e benefícios para os novos assinantes, ficando claro uma política de captação e de não fidelização.
- 5- O Conselheiro Ivan Jorge de Carvalho solicita que seja verificada a disponibilização dos canais ESPORTE INTERATIVO, aos usuários da região.
- 6- O Conselheiro Ivan Jorge de Carvalho sugere a implantação de um OMBUSDMAN, que possa atender aos usuários que tenham um protocolo não atendido satisfatoriamente, com prazos além das expectativas, dentre outros.
- 7- O Conselheiro José Valmiro dos Santos solicita que o artigo 28 do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste, seja alterado de forma a contemplar um quórum mínimo de 2/3 dos usuários da composição do conselho de forma a permitir alterações no Regimento Interno.
- 8- O Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva sugere que os horários das visitas técnicas sejam estendidos, (além do horário comercial, inclusive aos finais de semana) de forma a atender aos usuários que não consigam estar em seus domicílios nestes horários comerciais.
- 9- O Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva solicitou que seja considerado o ressarcimento de valores da fatura por falha de serviços além da audiência de vídeo e áudio. Por exemplo: Defeito do controle remoto, defeito do decoder, etc.).
- 10- Foi solicitada pelo Conselheiro José Valmiro dos Santos a disponibilização dos dados da votação (número de votos, região dos votantes, etc.)
- 11- O Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva solicitou que a área de promoções da SKY considere a realização de "pocket shows" para os clientes da Região Nordeste, não ficando restrito a Região Sudeste ( SP, RJ e MG)

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente da reunião agradeceu a presença de todos, encerrou a reunião às 16h00, solicitando ao secretário que fosse lavrada a

*baol*

*A*

*[Handwritten signature]*

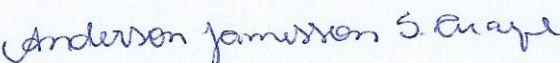

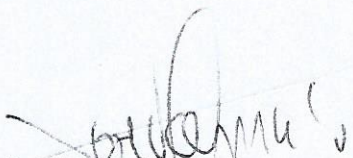
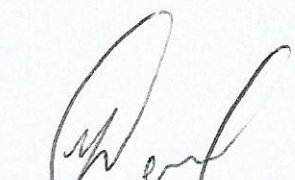
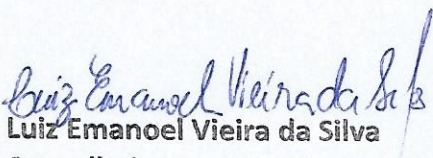
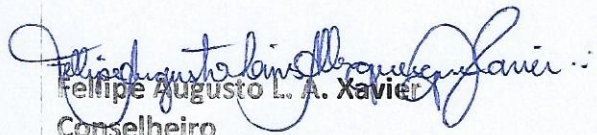
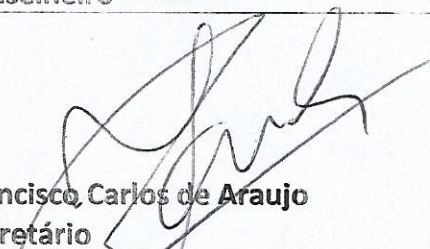
*mariana*

*[Handwritten signature]*

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY  
(PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.

Salvador - BA, 25 de fevereiro de 2016.

 Anderson Jamesson S. de Araujo Vice Presidente	 Maria de Fátima Carvalho Vieira Conselheira
 José Valmiro dos Santos Conselheiro	 Ivar Jorge de Carvalho Conselheiro
 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro	 Felipe Augusto L. A. Xavier Conselheiro
	 Francisco Carlos de Araujo Secretário

CA