

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Aos vinte e oito de julho de dois mil e dezessete, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Apicucos do Hotel Golden Tulip situado à Avenida Boa Viagem, 4070, no bairro Boa Viagem, na cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo a mesma presidida pelo Senhor JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS, a qual teve início em segunda chamada às 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 23/06/2017 às 13h16 (abaixo) a todos os conselheiros empossados durante a primeira reunião e também aos eleitos através do processo eleitoral regido pelo 5.º Edital de Convocação da Eleição dos Conselhos de Usuários da SKY das Regiões Sul, Sudeste, Centro Oeste e Nordeste, emitido em 15 de agosto de 2016, que poderiam tomar posse como conselheiros, mas que ainda não o fizeram.

**PARTICIPAÇÃO NA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

sex 23/06/2017 13:16

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano

Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose

Valmiro", profluzemanoel@gmail.com, marcoftc@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

Cc: "Monise Christina Santos De Souza"

**Prezado Senhor Presidente JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS,
Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019**, a ser realizada no próximo dia **28 DE JULHO DE 2017 - SEXTA FEIRA,** em **SALVADOR - BA.**

Como de costume, na busca de otimizar os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o **início às 09h30 e término às 15h30.**

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até **SEXTA-FEIRA, dia 30 DE JUNHO.**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada. Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos **temas para a elaboração da PAUTA até o dia 7 de JULHO de 2017, concentrando no Conselheiro Presidente JOSÉ VALMIRO**, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo final de semana.

1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, mesmo que eventualmente não venham participar da reunião

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

Esta convocação foi complementada em 29/06/2017 às 17h07, em função da mudança da localidade, inicialmente prevista para a cidade de Salvador – BA e posteriormente confirmada para a cidade de Recife – PE, onde foi constatada maior facilidade e disponibilidade de passagens aéreas e hospedagens, aliada a menor necessidade de deslocamento, obtendo-se assim maior conforto e comodidade a todos os participantes.

**PARTICIPAÇÃO NA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

qui 29/06/2017 17:07

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose

Valmiro", profluizemanoel@gmail.com, marcoftc@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

Cc: "Monise Christina Santos De Souza"

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORDESTE, boa tarde!

Dentro das prerrogativas previstas no artigo 16, §2º da Resolução 623/2013 da Anatel, que atribui ao Grupo (SKY) a escolha do local para realização das reuniões presenciais, pedimos a compreensão dos senhores conselheiros em razão do equívoco na convocação para a próxima Reunião Ordinária, que mencionava a localidade de Salvador como sede.

Ocorre que pensando na otimização da logística, bem como, na ampla variedade de opções para aquisição de infraestrutura que proporciona um maior conforto aos conselheiros, a SKY elegeu a cidade de RECIFE – PE para sediar as reuniões deste d. Conselho, já tendo adquirido infraestrutura para a próxima reunião.

A Cidade de Recife-PE se localiza em ponto central da região, onde existe uma malha aérea ampla, com mais opções de voos e horários, o que facilita na operacionalização e organização das reuniões. Além desse ponto, muitos dos conselheiros residem nas proximidades, facilitando o deslocamento e diminuindo o dispêndio de tempo.

1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Desta forma, considerando que a reunião do dia **28/07/2017** será em Recife, pedimos novamente a confirmação de disponibilidade na participação até o dia **05/07/2017**.

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

Presentes nesta reunião: Conselheiro Vice Presidente Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, Senhor Joseano de Santana Lima, Conselheiro Presidente José Valmiro dos Santos, Conselheiro Luiz Emanuel Vieira da Silva e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da Anatel: Senhor Franklin Luiz Freitas dos Santos e Senhor Adelson Bernardino de Amorim

Ausências: O Senhor Matheus Romário de Barros Porto, o Conselheiro Marco Antonio Matos Santos, o Conselheiro Waldones de Oliveira Maximino Pessoa e o Conselheiro José Maxwell de Albuquerque.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 25/04/2017 às 17h52. (abaixo)

**PAUTA DA 2ª REUNIÃO - CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORDESTE**

sex 21/07/2017 15:44

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano

Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose

Valmiro", profluizemanoel@gmail.com, marcoftc@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, wal

dones@outlook.com

Cc: "Monise Christina Santos De Souza"

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE - Prestadora SKY, boa tarde!

Encaminhamos anexado a Pauta da 2ª Reunião do Conselho de Usuários da Região Nordeste, conforme previsto na regulamentação.

Ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

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

ANEXO:

1 – PAUTA –arquivo PDF

Pauta da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SKY
(Ciclo 2017-2019)
Região Nordeste

Data: 28/07/2017

Local: Avenida Boa Viagem, 4070, Boa Viagem, Recife/PE – Hotel Golden Tulip – Sala Apipucos

Horário: 9h30 às 15h30

1. Abertura da Reunião.
2. Desenvolvimento:

- 2.1 - Aprovação da Ata da reunião anterior, realizada em 05/05/2017;
 - 2.2 - Considerando a mudança da numeração dos Canais da SKY, ocorrida a partir de 27/06, sugerir a publicação, impressa, em forma de livreto e divulgação no site da SKY, da relação, em ordem Alfabética e Numérica, dos canais disponibilizados pela SKY;
 - 2.3 - Discussão e deliberação sobre o novo Regimento Interno;
 - 2.4 - Ressarcimento de despesas com bagagem em viagens aéreas.
3. Assuntos gerais.
 4. Encerramento.

Em 20/07/2017, às 17h24, através de e-mail enviado a todos os conselheiros, foi encaminhado o relatório de reclamações da Região Nordeste, conforme abaixo:

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO NORDESTE

qui 20/07/2017 17:24

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", profluizemanoel@gmail.com, marcoftc@hotmail.com, mathews_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

Cc: "Monise Christina Santos De Souza"

1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE - Prestadora SKY, boa tarde!

Encaminhamos anexado o Relatório de Reclamações da Região NE, com os respectivos índices, conforme previsto na regulamentação.

Ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

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

ANEXO: em PDF

Relatório Principais Motivos de Reclamações

Em cumprimento ao artigo 17, §1º, da Resolução nº 623/20131 da ANATEL, apresentamos os principais motivos de reclamação recebidos nos canais de atendimento da SKY, da Região Nordeste, por tipo serviço.

PREMISSAS

- Meses de referência: abril/maio/junho
- Os dados referem-se às reclamações registradas em todos os **canais de atendimento da SKY**, conforme determina a regulamentação. Portanto, as reclamações recebidas FOCUS (Anatel) **não estão inclusas**.
- Por principais motivos de reclamação consideramos aqueles que juntos representam mais de 50% do total de reclamações para aquele estado.
- Cada motivo possui diversos submotivos, conforme abaixo:

ASSINATURA: recebeu cobrança ou permanece com imagem após cancelamento / não recebeu desconto/produto prometido / protocolo / reclamação do atendimento/ venda irregular – não reconhece assinatura/ cancelamento assinatura/ atualização de telefone/email / recebe ligações indevidas de cobrança

COBRANCA: faturamento incorreto / não recebeu devolução de valores no prazo combinado / informação sobre débito automático não realizado / localização de débito indevido na conta corrente cartão de crédito

ATENDIMENTO TÉCNICO: cliente reclama da postura inadequada do técnico/ reincidência de problemas no atendimento técnico / ordem de serviço cancelada sem atendimento / ordem de serviço finalizada sem atendimento / visita técnica ou instalação não realizada - pendente fora do prazo / visita técnica ou

instalação reagendada sem aviso ao cliente / visita técnica não realizada - sem equipamento no estoque / cobrança indevida na visita técnica

¹
Artigo 17, §1º, da Resolução nº 623/2013

“§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.”

INADIMPLENCIA: baixa de pagamento localizado em outra assinatura / confirmação sobre baixa de pagamento - dentro do prazo / negociação de valor em aberto / cliente não concorda com o debito / mensagem decoder - cliente adimplente / confirmação de pagamento

NEGÓCIO: argumentação / oferta da régua – desconto / cliente não autoriza contato ativo / Negociação / transferência de titularidade de assinatura

TÉCNICO: visita técnica - reagendamento / visita técnica – confirmação de OS / visita técnica – reparo / visita técnica – instalação / visita técnica – troca de parceiro ou serviço mal executado / visita técnica – reinstalação / visita técnica – cancelamento / roubo furto perda de equipamento

Relatório de Reclamações – Banda Larga

Motivos de Contato	Abril 2017	Mai 2017	Junho 2017	Total Geral
NEGÓCIO	122	112	60	294
ASSINATURA	25	17	23	65
COBRANÇA	10	16	15	41
ATENDIMENTO TÉCNICO	2	1	1	4
INADIMPLÊNCIA	0	2	1	3

Relatório de Reclamações - TV por Assinatura

Motivos de Contato	Abril 2017	Mai 2017	Junho 2017	Total Geral
NEGÓCIO	2.710	3.300	3.156	9.166
ASSINATURA	799	833	885	2.517
TÉCNICO	250	540	591	1.381
COBRANÇA	359	397	372	1.128
ATENDIMENTO TÉCNICO	267	313	311	891
INADIMPLÊNCIA	37	70	57	164

1 - ABERTURA

Inicialmente o Presidente da reunião, Conselheiro Presidente JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS fez a abertura da reunião, agradecendo pela presença e desejando a todos um bom dia de trabalho.

Prosseguindo o Senhor Presidente comentou sobre sua participação no III Fórum dos Conselhos de Usuários:

Foi realizado na sede da Anatel, em 19 de maio, o III Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, em Brasília (DF), onde nosso Conselho se fez presente, representado pelo presidente, Sr. José Valmiro dos
1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

Santos e pelo vice-presidente Sr. Fellipe Augusto L. Albuquerque Xavier, onde houve debates e trocas de experiências.

Parte do Fórum foi realizado em conjunto com o Comitê de Defesa dos Usuários de Serviços de Telecomunicações (CDUST).

Durante o encontro, foi apresentado o diagnóstico das relações de consumo de telecomunicações, elaborado pela Anatel. Também foi discutido o tema cobrança indevida, escolhido por meio de enquete aberta ao público no portal da Agência. A Anatel falou ainda sobre o combate ao uso de equipamentos irregulares, como celulares roubados ou não certificados, e divulgou o site Celular Legal, iniciativa da Agência que oferece informações sobre o assunto.

Assistimos a uma palestra da ouvidora da Anatel, Amélia Alves, sobre o papel da ouvidoria.

Na qualidade de presidente do Conselho de Usuários da SKY-Região NE, fiz um resumo das últimas ações do nosso conselho no exercício de 2016.

Durante os debates provoquei a ANATEL, para o despertar com relação ao cenário que vem ocorrendo com o mercado de Telefonia Celular e de TV, com a entrada de novas tecnologias que fazem com que o modelo atual implique que as operadoras tenham perdas de mercados.

No que diz respeito as operadoras de telefonia, analogamente, o uso de comunicações de Voz pelo Whatsapp e outros.

Nas operadoras de TV pelo uso do Netflix, YouTube e outras tecnologias, além da pirataria que vem crescendo com vigor.

Sugeri também para um melhor aproveitamento dos fóruns que fosse adotada a realização de oficinas com os participantes, a fim de obter melhores resultados das participações e melhores inteirações dos membros dos Conselhos entre si e com os membros da ANATEL.

O Vice Presidente Fellipe Augusto complementou observando que a Superintendente de Relação com Consumidores informou no fórum que iria convocar os representantes das operadoras, no sentido de alinhar e tentar buscar um melhor entendimento sobre os valores atualmente praticados como limite de despesas dos conselheiros, considerando que os valores atuais não estão atendendo a contento com as despesas mínimas para fazer frente à alimentação. Este conselho está aguardando um posicionamento da Agência, considerando que houve uma agravante, onde se foi afirmado que as operadoras estão tratando os conselheiros com a política interna aplicada a seus funcionários.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – O Senhor Presidente solicitou que fosse feita a leitura da ata da reunião anterior (1ª Reunião do Conselho - realizada em 05/05/2017), a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

2.2 – Considerando a mudança da numeração dos Canais da SKY, ocorrida a partir de 27/06, os conselheiros sugerem a publicação impressa no verso da fatura, divulgando também o endereço no site e o canal onde está a nova tabela; a divulgação no site da SKY, da relação, em ordem Alfabética e Numérica, dos canais disponibilizados pela SKY; e também no canal específico onde se faz a pesquisa que permita a visualização completa dessa nova estrutura de canais, em formato de tabela (colunas: nome do canal,

1.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

número antigo e número novo), observando o padrão anteriormente utilizado pela DIRECT TV, permitindo assim maior facilidade de consulta por todos os usuário, principalmente aquele que tenham maior dificuldade de acesso a tecnologias.

2.3 - Discussão e deliberação sobre o novo Regimento Interno

As considerações sobre o texto do novo regimento foram iniciadas nesta reunião e serão concluídas, após a avaliação e contribuições de todos os conselheiros, quando então, o Senhor Presidente, enviará por e-mail o texto completo para o secretário, até a próxima reunião.

2.4 - Ressarcimento de despesas com bagagem em viagens aéreas.

Os conselheiros solicitam informações à SKY sobre a política de ressarcimento pelo valor pago para o despacho das bagagens, conforme previsto na Resolução nº 400/2016 da ANAC.

2.5 – TERMOS DE POSSE

Os Conselheiros presentes que não puderam estar presentes na primeira reunião, assinaram seus respectivos “termo de posse”, em duas vias; uma das vias ficando com o próprio conselheiro e a outra encaminhada e arquivada na prestadora SKY.

Assinaram os termos de posse os conselheiros abaixo descritos:

1- JOSEANO DE SANTANA LIMA

2- JOSÉ VALMIRO DOS SANTOS

2.6 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Conforme demonstrado no início desta ata, o Relatório de Reclamações da Região Nordeste foi encaminhado a todos os participantes em 25 de abril de 2017, contendo os itens e quantidades das reclamações encaminhadas aos vários canais de atendimento da SKY.

O secretário projetou em tela e comentou cada um desses itens, os quais seguem um padrão de registro modelado pela SKY, no atendimento das regulamentações.

3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – O Conselheiro Presidente José Valmiro dos Santos, na qualidade de usuário do serviço observou que ao fazer um pedido de instalação de um novo ponto, conforme protocolo inicial #138807465 de 02/06/2017 não obteve o respectivo atendimento. Ao reclamar dessa falta de atendimento, chamou novamente o SAC e não obtendo informações, registrou uma “nota baixa”



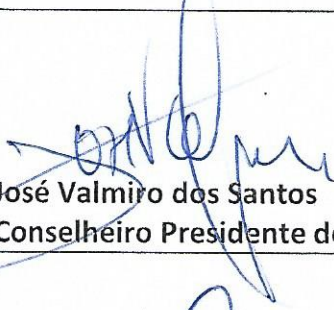
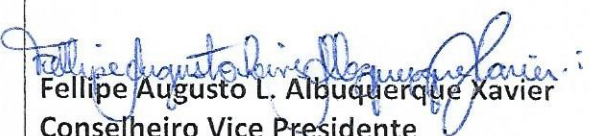

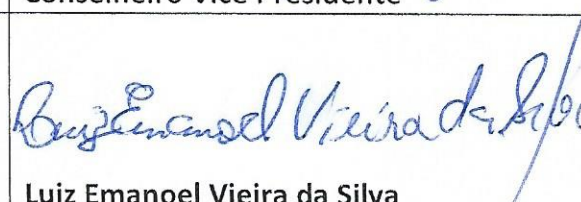
para esse atendimento. Em seguida, foi contatado por outro atendente, que comentou sobre a nota baixa e se colocou a disposição para abrir um novo pedido. No entanto, mesmo com a abertura do novo, também não houve o atendimento. Passados alguns dias, o usuário buscou informações, relatando os fatos e foi surpreendido com a informação de que o prestador do serviço não conhecia tais (O.S.) solicitações, apesar do sistema ter registradas duplicidade de O.S's.

3.2 – Os conselheiros solicitam a presença de representante da SKY, na próxima reunião, para que sejam esclarecidos os índices de melhoria na prestação do serviço, conforme relatado na apresentação, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE.

3.3 – Os conselheiros solicitam que a SKY informe a lista completa dos eleitos, titulares e suplentes.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes nesta reunião.

Recife - PE, 28 de julho de 2017.

 José Valmiro dos Santos Conselheiro Presidente do Conselho	 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro Vice Presidente
 Joseano de Santana Lima Conselheiro	 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY