

**ATA DA DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)

Aos 15 de setembro de 2017, na sala de reuniões Praça da República do Hotel GoldenTulip, situado à Travessa Dom Romualdo de Seixas, 1560 – Umarizal, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a décima primeira reunião ordinária (terceira reunião do ano 2017) do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, nos termos da Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, reunião que, cumprindo as determinações regulamentares, com a ausência do Presidente do Conselho Senhor Odilomar Santos de Souza, ficou sob a presidência da Senhor Conselheiro Vice Presidente Marcio Greiton Miranda de Brito, sendo iniciada em segunda convocação às 10h00.

Presenças: Conselheiro Vice Presidente Marcio Greiton Miranda de Brito, Conselheiro Maique Miranda de Brito, Conselheiro Nadielson Siqueira Costa e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da Anatel: Márcio Wagner Duarte Rolim

Ausências: Conselheiro Ruy Prado Alves, informando através de e-mail encaminhado em 08 de agosto de 2017, às 12h10, registrando sua impossibilidade de participação, Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva, informando através de e-mail encaminhado ao presidente e ao secretário em 17 de agosto de 2017 às 08h16, em virtude de compromissos de cunho pessoal; Conselheiro Adevaldo Nonato Oliveira de Souza, Conselheira Irenice Batista da Silva, Conselheiro Maigson Alves Fernandes e Conselheiro Presidente Odilomar Santos de Souza,

Convocação: Encaminhada através de e-mail em 1ª de agosto de 2017 às 09h51.

**CONVOCAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA
DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE**

ter 01/08/2017 09:51

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

Para: sandro@unicron.com.br, odilomarsouza@oi.com.br, nadielsonscosta@gmail.com, maigsom01@hotmail.com, opsmaraba@hotmail.com, khaykez@gmail.com, "graiton miranda", ruypa17@uol.com.br, irebatista@yahoo.com.br, lobo_sona@yahoo.com.br

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezados Senhores Conselheiros e Senhora Conselheira da Região NORTE da prestadora SKY, boa tarde!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar a possibilidade em participar da 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE, sendo esta a 3.ª reunião do ano de 2017, a ser realizada no próximo dia 15 DE SETEMBRO DE 2017 - SEXTA FEIRA, em BELÉM - PA.

Como de costume, na busca de otimizarmos 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.

Também agradecemos a todos em nos encaminhar seu e-mail de confirmação de participação até TERÇA-FEIRA, dia 8 DE AGOSTO.

Pedimos 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 de tomar todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voo e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos os conselheiros com o devido conforto.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos a todos os conselheiros que enviem suas contribuições para a elaboração da PAUTA, até o dia 25 de AGOSTO de 2017, concentrando no Conselheiro Presidente ODILOMAR SILVA DE SOUZA, a qual após a priorização e organização dos temas nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

**ATA DA DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)

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

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

Como de costume, fico a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente,

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

Pauta: Encaminhada através de e-mail em 5 de setembro de 2017 às 14h12.

PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE

ter 05/09/2017 14:12

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

Para: sandro@unicron.com.br, odilomarsouza@oi.com.br, nadielsonscosta@gmail.com, maigsom01@hotmail.com, opsmaraba@hotmail.com, khaykez@gmail.com, "graiton

miranda", ruyapa17@uol.com.br, irebatista@yahoo.com.br, lobo_sona@yahoo.com.br

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ODILOMAR SANTOS DE SOUZA,
Prezados Senhores Conselheiros e Conselheira da Região NORTE da prestadora SKY, bom dia!

Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, estamos encaminhando a pauta da próxima reunião, contendo a agenda mínima, pois não nos foram encaminhados, no prazo solicitado, os temas para discussão.

- 1- Abertura da reunião às 09h30.
- 2- Explicação do Conselheiro Presidente sobre sua participação no III Fórum de Presidentes - 2017 - ANATEL
- 3- Apresentação dos temas questionados na 9ª Reunião do Conselho, ocorrida em 10 de MARÇO de 2017.
- 4- Apresentação, pelos representantes da SKY, do Relatório contendo os Principais Motivos de Reclamações da Região Norte
- 5- Assuntos Gerais.
- 6- Encerramento previsto para as 15h30.

Como de costume, nos colocamos à disposição.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

1 – ABERTURA

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e desejando um ótimo dia de trabalho.

Ato contínuo, o Senhor Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 10ª Reunião, ocorrida em Belém - PA, em 9 de junho de 2017.

Em atendimento ao solicitado o secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos/sugestões ocorridas na reunião, que por sua vez foram projetadas em tela, a



**ATA DA DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)

partir de arquivo Power Point que será encaminhado em versão PDF a todos os conselheiros e representantes da Anatel em seus respectivos e-mails já cadastrados, num prazo máximo de dez dias úteis a contar desta data.

Inicialmente, a projeção em tela enaltece o processo eleitoral para a escolha de conselheiros de usuários e entidades de defesa do consumidor que representem a Região NORTE:

“É com muita satisfação que informamos que está iniciado o processo eleitoral para a escolha dos membros do Conselho de Usuários da SKY da Região Norte, em razão do término do ciclo 2015-2017. O processo eleitoral ocorrerá de acordo com o calendário abaixo. Para mais informações, consulte o 6º Edital de Convocação, disponível no site <http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br/> “

Candidatura	18/09/2017 a 24/09/2017
Votação	02/10/2017 a 06/10/2017
Resultado Preliminar	26/10/2017
Publicação Final	15/12/2017

2 - APRESENTAÇÃO DOS ITENS SOLICITADOS NA DÉCIMA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em BELÉM – PA – 9 de junho de 2017.

A descrição dos itens contidos nesta ata corresponde numericamente aos da apresentação projetada:

2.1.1 – (2.1.2) – Mais uma vez os conselheiros registraram que entenderam toda a explanação recebida, no entanto ratificam que os comentários feitos pela SKY insistem na busca de informações através da rede internet e também no Canal 1.

A contribuição sugerida diz respeito às características de seus representados, pois na Região Norte, tem por peculiaridade a instalação de pontos em locais remotos, sem acesso a internet, associado à dificuldade de discernimento para receber informações através do Canal 1.

Assim, sugerem a criação de um “folder” que oriente com simplicidade sobre a utilização do CONTROLE REMOTO, outro “folder” que explique a GRADE DE PROGRAMAÇÃO, ainda outro que explique sobre a GRAVAÇÃO DE PROGRAMAS. Alternativamente foi sugerido que estas explicações possam ser transmitidas em canais de serviço, a exemplo do Canal 1; que demonstre cada uma das facilidades oferecidas: Por ex. Canal 2 – CONTROLE REMOTO; Canal 3 – GRAVAÇÃO DE PROGRAMAS; Canal 4 - GRADE DE PROGRAMAÇÃO, etc.

Resposta da SKY:

*A SKY vem demonstrando nas últimas reuniões que a divulgação dos recursos é ampla, **tanto para quem possui internet, como para quem não possui**, uma vez que são divulgados através da própria televisão e **alcançam a todos os assinantes!***

Desta forma, agradecemos a sugestão dos Conselheiros quanto ao Folder, mas entendemos que os meios utilizados atualmente são meios menos nocivos ao meio ambiente e capazes de alcançar o mesmo resultado.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK. Os conselheiros entenderam as considerações da SKY e esperam que sejam disponibilizadas as informações através dos meios citados, dando aos usuários mais acesso às informações sobre o manuseio de todas as facilidades disponíveis.

2.1.2 – (2.1.4) – Os Conselheiros ratificam sua sugestão que no caso de permanência no hotel, que também seja franqueado o jantar, evitando o deslocamento e outras comprovações para reembolso, em função dos valores praticados na cidade de Belém - PA.

Resposta da SKY:

A SKY deixa a decisão pelo local de alimentação a critério dos Conselheiros, a fim de que estes possam realizar as escolhas que melhor se adequem as suas preferências, lembrando que o valor do reembolso se restringe a R\$ 60,00 por dia, quando não fornecido o almoço pela SKY, sendo, neste caso adstrito a R\$ 30,00. Além disso, procuramos sempre contratar infraestruturas próximas a aeroportos e, via de regra, com ampla gama restaurantes à disposição.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK. Os conselheiros entenderam a posição da SKY e informam que estão fazendo contribuições às consultas realizadas pela ANATEL, para que a nova edição do Regulamento do Conselho de Usuários, contemplem as mínimas condições que venham atender às necessidades básicas dos conselheiros.

2.1.3 – Os Conselheiros ratificam a sugestão dada a Sra. Andrea para que a mensagem de cobrança, que normalmente é inserida na tela da televisão, nos casos de inadimplência, seja enviada para a CAIXA DE MENSAGENS dos usuários, que existe na própria programação, de maneira mais discreta, visando assim não trazer os atuais constrangimentos aos usuários.

Resposta da SKY:

A SKY agradece a sugestão dos Conselheiros!

A SKY informa que esta ferramenta tem o condão de lembrar o nosso assinante, que muitas vezes esquece, da necessidade de pagar a sua mensalidade, para que não haja prejuízo na prestação dos serviços. A título de informação, quando enviamos essa mensagem aos nossos assinantes, em 70% dos casos os mesmos efetuam o pagamento de imediato.

*Em análise do tema em outras esferas, já restou devidamente comprovado que este é um mecanismo legítimo e eficaz, uma vez que não pretende constranger o assinante e sim, alertá-los da ausência de pagamento sendo portanto, um **informativo adicional ao consumidor**.*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK. Os conselheiros informam que insistiram na sugestão de forma mostrar que os usuários se sentem constrangidos. No entanto entendem que fizeram seus alertas e respeitam a posição da prestadora SKY.



2.1.4 – Os Conselheiros sugerem que no momento do pedido de CONTROLE REMOTO ao pessoal de atendimento (10611), que seja dada a opção de se escolher como o mesmo será entregue, através dos serviços de Correios, para um endereço indicado pelo usuário, ou a uma assistência AUTORIZADA SKY, a ser retirado pelo usuário após o envio de um aviso de que o mesmo já se encontra disponível na respectiva AUTORIZADA.

Resposta da SKY

A SKY possui **duas opções** para atender a solicitação de controle remoto realizada pelos clientes através do nosso SAC (10611):

1) Entrega de controle remoto no endereço de instalação do cliente em até 10 dias úteis, via Correios/Courrier;

2) O cliente pode optar em retirar gratuitamente o controle remoto no credenciado que atende a região onde o equipamento está instalado.

No segundo caso, após receber a solicitação de controle remoto pelo SAC, o sistema gera automaticamente um número de ordem de serviço, que é informado ao cliente e direcionada ao credenciado. Após, o assinante pode retirar o controle em até 15 dias corridos da solicitação. Buscando atender ao maior número de solicitações, **trabalhamos todas as exceções**. Quando temos ocorrências em campo que geram “não entrega” do equipamento solicitado pelo cliente (exemplo: problemas na localização do endereço ou cliente ausente em 3 tentativas de entrega), fazemos tentativas de contato com esses clientes para **buscarmos uma nova alternativa de entrega**, como um novo endereço, horários alternativos, indicação de retirada direta nos correios (em casos de regiões rurais, áreas de risco ou após três ausências antes do retorno da mercadoria).

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

Os conselheiros informam que a resposta da SKY demonstra com clareza o que está planejado para ser realizado, porém, na prática não funciona conforme o previsto. Aliás, muito pelo contrário, pois sempre que se solicita um “controle remoto”, a dificuldade de recebimento é imensa, chegando a uma espera de vários meses e muitas re-solicitações e visitas às autorizadas da SKY.

3 - ASSUNTOS GERAIS

Não foram apresentados novos assuntos.

**ATA DA DÉCIMA PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY
NA REGIÃO NORTE** (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2017)

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, o senhor presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando ao secretário que lavrasse a ata, a qual foi lida aprovada e firmada por todos os participantes.

Belém - PA, 15 de setembro de 2017.

CONSELHEIROS:

 1 – MARCIO GREITON MIRANDA DE BRITO Conselheiro Vice Presidente Presidente da Reunião	 2 – MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro
 3 – NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro	 4 - Marcio Wagner Duarte Rolim Representante da ANATEL


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY