

Aos seis de julho de dois mil e dezoito, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Globo do Hotel Maione, situado à Avenida 1ª Radial, 643 – Setor Pedro Ludovico – Goiânia, capital do Estado de Goiás, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Tiago Luiz Lowe, uma vez que por estarem ausentes os Senhores Presidente e Vice-Presidente deste Conselho, o mesmo foi escolhido para a condução da reunião. Tendo seu início em segunda convocação às 10h00, uma vez que às 9h30, horário determinado no documento de convocação, se registrava a ausência da maioria dos senhores conselheiros.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 04/06/2018 às 11h28 (ver a seguir) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

seg 04/06/2018 11:28

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

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

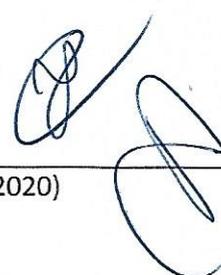
Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA SILVA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, bom dia !

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 CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 6 DE JULHO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em GOIÂNIA - GO.

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.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até SEXTA-FEIRA, dia 8 DE JUNHO.



Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas, "e para os residentes em localidades próximas de Goiânia, as **INFORMAÇÕES PRECISAS sobre as formas de deslocamento: ONIBUS RODOVIÁRIO ou CARRO PRÓPRIO**" 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 15 de JUNHO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 19 de JUNHO DE 2018

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

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

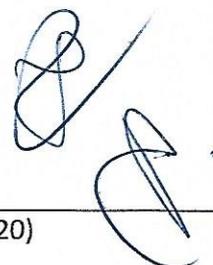
www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: A senhora Paula Andrea Meirim (SKY), Jairo Tomio Ishikawa, Tiago Luiz Lowe e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da Anatel: Senhor Relton Murillo Celestino.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 28/06/2018 às 13h14, (abaixo).



PAUTA DA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

qui 28/06/2018 13:14

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

Para: "SKY - Conselho de Usuarios", "ALEKSANDEREDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", [Visualizar todos \(12\)](#)

Cc: "Luiz Jin MyongBaek", "Paula Andrea Meirim"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA SILVA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 2.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- ALFREDO LUIZ;
- 2- ALIRIO FERREIRA CARDOSO;
- 3- CAYKE ELÓI V. NASCIMENTO;
- 4- JAIRO TOMIO ISHIKAWA;
- 5- MAYKON FERREIRA BORGES;
- 6- SERGIO R. DIAS FILHO (Vice-Presidente) e
- 7- TIAGO LUIZ LOWE

Ressaltamos que conforme a regulamentação, na ausência do Sr. Presidente, o Vice-Presidente fica com a responsabilidade de conduzir os trabalhos.

Observamos que conforme tratado na 1ª Reunião Ordinária, havia ficado o compromissada a construção do REGIMENTO INTERNO deste Conselho. Até esta data não recebemos as propostas que nos permitisse consolidar e emitir o documento final que seria apresentado durante a próxima reunião. Por consequência, solicitamos a todos que porventura tenham suas contribuições que as levem para serem discutidas e se possível aprovadas no decorrer da mesma.

Como nosso hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso hajam itens relevantes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da seção 6 - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETÁRIA)

PAUTA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE –
CICLO 2018 - 2020

PRESTADORA SKY

DATA: 06/07/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: MAIONE Hotel

Endereço: Avenida 1 RADIAL, 643, QD 18 -SETOR PEDRO LUDOVICO - GOIÂNIA - GO

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/38KaQK2jFTN2>

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Leitura e reflexão sobre a CARTA DE BRASÍLIA, celebrada durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018.

3- Apresentação das contribuições para discussão e aprovação do REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE - CICLO 2018 - 2020.

4- Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 21/06/18).

5- Assuntos Gerais.

6- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Em função da coincidência da reunião com o evento Copa do Mundo 2018 - FIFA, em que a seleção brasileira deverá se apresentar na mesma data, alguns conselheiros solicitaram para que haja um esforço de forma a adequar e distribuir os temas agendados, compatibilizando os trabalhos com o período da partida.

Mais uma vez ratificamos nossa disponibilidade 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

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 21/06/2018 às 16h19, (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

qui 21/06/2018 16:19

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

Para: "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", "SERGIO", [Visualizar todos \(11\)](#)

Prezado Senhor Conselheiro Presidente ALEKSANDER EDUARDO DE OLIVEIRA SILVA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado em PDF, o relatório de reclamações da Região Centro Oeste, referente ao período anterior à nossa reunião.

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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 - ABERTURA

Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Tiago Luiz Lowe fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho e já solicitando ao secretário que procedesse a leitura da ata da reunião anterior para que fosse avaliada, aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião. Foi atendido pelo secretário, que ao término da leitura, teve sua aprovação e sendo colhidas as respectivas assinaturas, informando a todos que esta ata, como já se faz rotineiramente, será publicada no site da SKY, na página do Conselho de Usuários, na aba Documentos.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – Leitura e reflexão sobre a CARTA DE BRASÍLIA, celebrada durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018.

O Presidente da reunião solicitou ao secretário que fizesse a leitura da “Carta de Brasília”, que foi celebrada durante o IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários – 2018, sendo imediatamente atendido, pois a Sra. Paula Meirim, procedeu a leitura com os devidos esclarecimentos, informando sobre a existência dos quatro grupos de trabalho que contribuíram com os temas que vieram a ser consolidados e apresentados na parte final do Fórum, com posteriores assinaturas de todos os Presidentes e Vice-Presidentes lá presentes.

Após a leitura abriu-se um espaço para as discussões e entendimento das propostas e os compromissos contidos no documento, ficando registrado que muitas propostas nele descrito já fazem parte da rotina das reuniões deste Conselho.

Algumas sugestões se encontram em análise das empresas operadoras e prestadoras, que em comum acordo com a Anatel serão avaliadas e verificadas as possibilidades de atendimento.

A íntegra da CARTA DE BRASÍLIA DO IV FORUM NACIONAL DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS encontra-se publicada no site da ANATEL, na aba CONSUMIDOR, seguindo à esquerda para CONSELHO DE USUÁRIOS e finalmente clicando no botão FÓRUM e chega-se a:

“Acesse abaixo as apresentações realizadas durante o evento e a Carta de Brasília do IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

[Carta Brasília do IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários](#)

[Apresentação para o IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários – Balanço e perspectivas](#)

[Apresentação para o IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários – Grupos de Trabalhos”](#)

2.2 – Apresentação das contribuições para discussão e aprovação do REGIMENTO INTERNO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE - CICLO 2018 - 2020.

O Presidente da reunião informou que devido ao quórum que o Regimento Interno continuasse em estudos e que sua aprovação se desse no transcorrer da 3ª Reunião do Conselho, prevista para ser realizada em 21 de setembro de 2018.

2.3 – Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 21/06/18).

Os conselheiros entendem que os dados informados não expressam com clareza suas dúvidas e para tanto irão desenvolver um documento, a partir de questões observadas no dia a dia, a ser preenchido pelas áreas da SKY, com informações mais relevantes e objetivas sobre a prestação dos serviços de TV por assinatura e Banda Larga, contendo a evolução dos problemas e histórico de soluções.

2.4 – REGISTROS DAS PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS

2.4.1 – (Conforme Item 2.1.1 da apresentação) “Quais pacotes a Sky possui dos seus serviços como internet e a TV, além dos valores, seus diferenciais e quais as possíveis novidades que os clientes deverão ter, além das datas prováveis se houver novidade”.

Resposta da SKY:

Todas as informações dos pacotes de serviços da SKY podem ser consultadas no site:
www.sky.com.br.

Assim como os produtos da SKY, todas as novidades são disponibilizadas no site da SKY.

Comentários dos Conselheiros:

OK.

2.4.2 – (Conforme Item 2.1.2 da apresentação) “Como é feita o atendimento ao cliente da empresa, além de suas divisões, onde se encontra o callcenter, atendimento por chat, entre outros”.

Segmentação Voz - Telefone	
	Ticket Médio - Cliente
	Exclusivo
	Platnum
	Gold
	Padrão Unificado
	SAC TOP
	Resolva Agora
	Solução Online
	Premium P1
	Ilha de Comandos
	Contas
	Banda Larga
	Pre-Pago
	Infância
	Palavra do Cliente
	Construtoras
	Prospects
	Chat
	E-mail
	Redes Sociais
	App Minha SKY
	Site

Canais de Atendimento	
Voz - Telefone	
Chat	
Redes Sociais	
E-mail	
ChatBots	
URA	
APP	

Parceiros de CallCenter - Localização
AeC - João Pessoa
AeC - Montes Claros
AeC - Governador Valadares
Alma Viva - Guarulhos
Alma Viva - Maceió
Teleperformance - São Paulo/Lapa
Teleperformance - Natal
TMKT - Poá
Sercom - Taboão da Serra

Comentários dos Conselheiros:

OK

2.4.3 - (Conforme Item 2.1.3 da apresentação) “Quais aparelhos são utilizados para disponibilizar os serviços ao cliente(marca/modelo) e suas particularidades”.

Resposta da SKY:

Em atenção ao questionamento, a SKY demonstra, a seguir, a tabela comparativa dos nossos equipamentos.

VEJA A TABELA COMPARATIVA DOS NOSSOS EQUIPAMENTOS.

Equipamentos SKY	SKY HDTV Media Center	SKY HDTV Plus	SKY HDTV Slim	SKY HDTV Zapper	SKY HDTV Mini	SKY Digital
PIP	●					
GUIA DE PROGRAMAÇÃO	●	●	●	●	●	●
TARJA DE INFORMAÇÕES	●	●	●			●
INTERATIVIDADE	●	●	●	●	●	●
CONTROLE DOS PAIS	●	●	●	●	●	●
RESERVA DE PROGRAMAS	●	●	●	●	●	●
SINOPSE NA TELA	●	●	●	●	●	●
CANAL EM ALTA DEFINIÇÃO (HD)	●	●	●	●	●	●
CANAL FAVORITOS	●	●	●	●	●	●
MEUS CANAIS	●	●	●	●	●	●
SKY SUIZERE	●	●	●		●	●
BUSCA DE PROGRAMAÇÃO	●	●	●	●		
SKY APPS	●	●			●	●
CONEXÃO WI-FI (SEM FIO)	●	●			●	●
GRAVAÇÃO PAUSE REPLAY	●	●	●		●	●
GRAVAÇÃO IV ADVERTA	●	●	●		●	●
GRAVAÇÃO RECORRENTE	●	●	●		●	●
GRAVAÇÃO SIMULTÂNEA	●	●	●		●	●
GRAVAÇÃO À DISTÂNCIA	●	●	●		●	●
GRAVAÇÃO REMORCADA	●	●	●		●	●
DUPLA MEMÓRIA TEMPORÁRIA	●	●	●		●	●
CONEXÃO COM A INTERNET	●	●	●		●	●
CINE SKY HD	●	●	●		●	●
CENAS FAVORITAS	●	●	●		●	●
IDENTIFICADOR DE CHAMADAS	●	●	●		●	●
SAÍDA MINI DIN (ÁUDIO E VÍDEO ANALÓGICO)	●	●	●		●	●
SAÍDA DE VÍDEO COMPOSTO E ÁUDIO ANALÓGICO (RCA)	●	●	●	●		●
SAÍDA DE S-VÍDEO	●	●	●		●	●
SAÍDA DE VÍDEO COMPONENTE	●	●	●		●	●
SAÍDA DE ÁUDIO DIGITAL ÓPTICA	●	●	●		●	●
SAÍDA DE ÁUDIO DIGITAL COAXIAL	●	●	●		●	●
SAÍDA HDMI	●	●	●	●	●	●
ENTRADA USB	●	●	●	●	●	●
ENTRADA ETHERNET	●	●	●		●	●
CANAL DIGITAL TERRESTRES	●	●	●	●	●	●

Em complemento, a SKY encaminhou o Manual de Equipamentos da SKY em anexo. (Sendo encaminhado aos conselheiros via e-mail em 7 de julho de 2018)

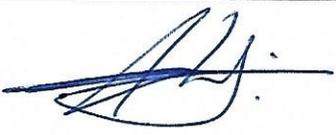
3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – Durante o período entre esta e a próxima reunião (21 de setembro) poderão ser enviados temas a serem questionados para as áreas internas da SKY os quais serão respondidos nas próximas reuniões.

3.2 – Foi solicitado para que fosse consignado nesta ata que os senhores Cícero dos Santos Souza e Felipe Rodrigues dos Reis estavam previstos para tomarem posse e assinarem o respectivo “termo” nesta data, em virtude de ambos não conseguirem comparecer na primeira reunião, mas novamente não foi possível devido suas ausências. Fica então postergada a posse para a terceira reunião, prevista para ser realizada em 21 de setembro.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 14h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes desta reunião.

Goiânia - GO, 6 de julho de 2018.

 JAIRO TOMIO ISHIKAWA Conselheiro	 TIAGO LUIZ LOWE Conselheiro PRESIDENTE DESTA REUNIÃO
 PAULA ANDREA MEIRIM SKY	EM BRANCO



FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY