

Aos vinte de julho de dois mil e dezoito, foi realizada a sexta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Maracatu do Hotel Nobile Suítes Executive, situado à Avenida Boa Viagem, 344 no bairro Pina, na cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Conselheiro Presidente Senhor FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER, a qual teve início às 10h00, em segunda convocação.

Documento de convocação: Através de e-mail de 18/06/2018 às 18h06 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO PARA 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

Mon 6/18/2018 6:06 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luizemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER,

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 **6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019**, a ser realizada no próximo dia **20 DE JULHO DE 2018 - SEXTA FEIRA**, em **RECIFE - PE**.

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 a próxima **SEXTA-FEIRA**, dia **22 DE JUNHO**.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, informações sobre eventual despacho de bagagens, 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 **29 de JUNHO de 2018**, concentrando no Conselheiro Presidente **FELLIPE AUGUSTO**, 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 uma ótima semana.

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

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na 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

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

Ausente nesta reunião: Conselheiro Joseano de Santana Lima (conforme e-mail encaminhado em 19 de julho às 08h45, justificando sua ausência).

Representantes da ANATEL: Sr. Franlin Luiz Freitas dos Santos e Adeilson Bernardino de Amorim.

Representante da SKY: Sra. Paula Andrea Meirim

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 04/07/2018 às 17h26. (conforme abaixo)

**PAUTA DA REUNIÃO - 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

Wed 7/4/2018 5:26 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luiz Emanuel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Sr. Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER,

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

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

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Segue anexada a PAUTA DA REUNIÃO da Região Nordeste referente a nossa 6ª Reunião Ordinária, com os itens definidos pelo Conselheiro Presidente.

Como de hábito, ficamos a disposição.

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

ANEXO:

**PAUTA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE PRESTADORA SKY**

DATA: 20/07/2018

Horário: Das 9h30min às 15h30min

Local: Sala Maracatu – Hotel Nobile Suites Executive

Endereço: Av. Boa Viagem, nº 344 - Boa Viagem – Recife - PE

Convocação: 18/06/2018

PROGRAMAÇÃO

1 – Abertura da reunião às 09h30min

2 – Apresentação das respostas da SKY sobre os temas questionados na 5ª Reunião do Conselho, ocorrida em 02 de março de 2018.

3 – Alteração do Calendário das reuniões para exercício 2018. A pedido da Anatel a reunião marcada para 07/12/18; coincidirá com evento da Agência, motivo pela qual solicitaram a mudança na data da última reunião de 2018.

4 – Apresentação da “Carta de Brasília do IV Fórum Nacional dos Conselheiros de Usuários”, elaborada pelos grupos de trabalhos durante o Fórum.

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

5 – Apresentação do posicionamento da SRC sobre as sugestões encaminhadas a Anatel durante o IV Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

6 – Solicitar da SKY cronograma para eleição complementar para composição de Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste, e, como sugestão, solicitar que seja feito upload dos documentos necessários, no ato do registro de candidatura;

7 – Informações de Credenciados SKY, próximo ao CEP 56.550-000 – Itaíba/PE, região Agreste Meridional, Estado de Pernambuco:

7.1 – Através do 10611 é possível confirmar os credenciados?

7.2 - Para a região Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, o atendimento 10611 informa que o credenciado que presta serviço é “Mundo das Antenas”, Praça Dom Moura, 236 - Santo Antônio, Garanhuns - PE, CEP 55293-550, (Protocolo 201856157181756);

7.3 – Na mesma região, Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, existe um credenciado que o atendimento não informou, a saber: “Loja Sky”, localizada na Praça Nossa Senhora da Conceição, nº 163, Águas Belas/PE, CEP 55.340-000, contatos: foxtelecomsky@gmail.com ou 87 981009568;

7.4 – É um problema no Sistema do atendimento 10611 ou o credenciado “Loja Sky” não é um credenciado oficial?

7.5 - Qual o canal seguro para confirmar os dados dos credenciados?

8 – Assuntos Gerais

9 – Encerramento previsto para às 15h30min.

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor FELLIPE AUGUSTO LINS DE ALBUQUERQUE XAVIER fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial aos representantes da Anatel e à representante da prestadora SKY, aproveitando para desejar um excelente e produtivo dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse início aos itens agendados.

O secretário, atendendo ao solicitado pelo Senhor Presidente da reunião, observou que inicialmente procederemos à consulta aos presentes sobre a alteração de data da última reunião deste exercício, que fora agendada para o dia 7 de dezembro, data esta que coincidirá com outro evento da Anatel, motivo pelo qual a agencia solicitou sobre a possibilidade de mudança. Os conselheiros, em consenso, alteraram a data para o dia 14 de dezembro de 2018.

Em função de uma melhor dinâmica na condução da reunião, os itens agendados tiveram sua ordem rearranjada, e os Senhores Presidente e Vice-Presidente fizeram sua explanação sobre as ocorrências durante o IV Fórum dos Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos de Usuários,

realizado nos dias 7 e 8 de junho de 2018, na sede da Anatel, em Brasília. Observaram que a organização do fórum atendeu às expectativas dos conselheiros, pois houve a oportunidade de manifestação de todos através da criação de quatro Grupos de Trabalhos, com a discussão dos mais diversos temas de interesse dos Conselhos. As discussões foram sintetizadas e registradas no documento Carta de Brasília, disponibilizada na página da Superintendência de Relacionamento com o Consumidor – SRC, da Anatel.

Também foi solicitado o registro do texto (documento) a seguir, pelo Sr. Presidente Fellipe Augusto, contendo alguns pontos questionados durante o fórum:

“Prezados membros dos Conselhos de Usuários,

Mais uma vez gostaríamos de agradecer a participação de vocês no IV Fórum, realizado nos dias 7-8 de junho em Brasília. A dedicação de todos – dos presentes e dos que aqui não estiveram, por meio de discussões anteriores – resultou em um documento consistente de boas práticas, que está sendo encaminhado para manifestação das prestadoras. A tramitação deste processo – envio da carta e respostas das prestadoras – pode ser acompanhada diretamente por todos vocês. Basta procurar pelo processo 53500.013689/2018-03 ao acessar o link https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_pesquisar.php?acao_externa=protocolo_pesquisar&acao_origem_externa=protocolo_pesquisar&id_orgao_acesso_externo=0

A seguir comentamos as propostas dirigidas a Anatel durante o IV Fórum. A maior parte das sugestões diz respeito à obtenção de informações pelos conselheiros, o que pode ser feito por meio do Portal do Consumidor e de várias outras fontes, citadas abaixo. Havendo qualquer dúvida ou outra sugestão, não hesitem em entrar em contato com nossa equipe pelo e-mail Conselhosdeusuarios@anatel.gov.br. Queremos ampliar nossa interlocução com os conselhos, que tem sido proveitosa e será fundamental para implementarmos os encaminhamentos possíveis.

1. Convidar os conselheiros para reuniões e eventos relacionados ao setor;

>> A equipe da SRC tem enviado aos conselheiros convites para eventos públicos promovidos pela Agência, que acontecem principalmente em Brasília. Durante o Fórum, convidamos os conselheiros para o seminário “O futuro da regulação no contexto da nova economia digital”, a ser realizado no dia 19/6. Continuaremos a convidar os conselheiros para eventos futuros. Sugerimos a atenção dos conselheiros aos nossos boletins e às informações colocadas em nosso site, que também tratam dos eventos.

2. Melhorar o espaço dos Conselhos de Usuários na página da Anatel;

>> Apresentamos aos conselheiros a página sobre os conselhos de usuários, disponível em <http://www.anatel.gov.br/consumidor/conselhos-de-usuarios> No link estão disponíveis informações sobre os conselhos em atividade, as listas de membros (em fase de atualização), acesso às atas das reuniões e relatos sobre os fóruns anteriores e todo o material utilizado. Há mais informações nas páginas dos próprios conselhos, mantidas por cada prestadora. Estamos à disposição para analisar o melhoramento da página mantida pela Anatel, caso haja sugestões objetivas. As sugestões podem ser encaminhadas para o e-mail já informado.

3. Disponibilização de material informativo para os Conselhos;

>> A SRC produz diversos materiais voltados à educação para o consumo, como, por exemplo, o Portal do Consumidor, spots para veiculação em emissoras de rádio e radioweb (em parceria com a EBC) e o Boletim Anatel Consumidor, que reúne, todo mês, os conteúdos publicados no Portal. Passamos, no evento, uma lista para que interessados em receber o boletim incluíssem seus e-mails, mas poucos presentes solicitaram recebe-lo. Continuaremos divulgando o material produzido aos conselheiros e podemos incluir novos nomes entre os destinatários do boletim.

4. Curso em ambiente EAD sobre o funcionamento e papel Conselho, bem como os Direitos dos Consumidores;

>> Estudaremos uma forma de oferecer o curso solicitado. De qualquer forma, ressaltamos que uma das propostas aprovadas no Fórum diz respeito ao oferecimento de curso com esse escopo por cada prestadora.

5. Curso de capacitação para os conselheiros sobre aspectos técnicos da prestação de serviços de telecomunicações;

>> Como relatado durante o Fórum, a Anatel, em parceria com a UIT, está desenvolvendo um curso à distância sobre direitos dos consumidores e telecomunicações. O curso será gratuito e aberto a qualquer interessado. Pretendemos disponibiliza-lo inicialmente aos membros dos conselhos de usuários.

6. Local das reuniões em geral são definidos pelo grupo, os conselheiros gostariam de poder opinar.

>> Proposta foi aprovada (e incluída no documento de boas práticas) pela

plenária do Fórum e está sendo enviada às prestadoras para apreciação.

7. Sugere-se que a Anatel disponibilize um canal que atenda diretamente Procons, a partir de cadastro específico para esses.

>> Demandas de entidades de defesa do consumidor, aí incluídos os Procons, já são tratadas em uma superintendência específica da Agência, a SRC. Essa interação é feita por ofício, e-mail (rcic@anatel.gov.br) ou telefone. Informações básicas relativas a direitos dos consumidores em telecomunicações, como por exemplo as regras aplicáveis a cada serviço, podem ser obtidas rapidamente no Portal do Consumidor ou pelo App Anatel Consumidor.

8. Sugere-se que a Anatel mantenha e divulgue contato direto e efetivo dentro da Agência para ampliar diálogo com conselheiros.

>> Esse canal direto, como já informado, é o e-mail Conselhosdeusuarios@anatel.gov.br, para o qual já escrevem vários conselheiros. A equipe que coordena a participação da Agência nessas instâncias já busca esclarecer dúvidas dos conselheiros ou encaminhá-las às áreas pertinentes da Agência, acompanhando as respostas. Vale lembrar que este não é o canal para tratamento de reclamações dos membros dos conselhos de usuários sobre os serviços de telecomunicações. Essas devem ser registradas pelos canais habituais (telefone 1331, sistema Focus ou App Anatel Consumidor), seguindo dinâmica válida para todo cidadão.

9. Criar espaço restrito (com usuário e senha) para conselheiros acessarem as informações do item 2 na página da Anatel, para disponibilizar cartilhas e manual com instruções do papel do conselheiro e espaço para diálogo e troca de experiência dos usuários.

>> Proposta não ficou clara. No Portal do Consumidor já estão disponíveis cartilhas e outros documentos. Avaliamos não ser necessária a criação de uma plataforma específica, com acesso protegido por senha, o que demandaria recursos financeiros, equipe de manutenção e tempo de programação.

E-mail enviado em: 19/06/2018 | 14:44 (conselhosdeusuarios@anatel.gov.br)

A partir da explanação sobre o IV Fórum, o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 5ª reunião (ocorrida em 02/03/18), os quais foram explanados pela representante da SKY e estão registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, os quais foram projetados em tela a

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

partir do arquivo “APRESENTAÇÃO DA 6ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE” (gravado em Power Point – PDF), que como de hábito, será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e participantes desta reunião.

2.1 – PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(ITENS APRESENTADOS DURANTE A 5ª REUNIÃO – 02/03/2018)

2.1.1 – Item 3.2 da ata - Sugestão de se exibir a foto do atendente da SKY ao iniciar a conversa via “chat” visando tornar a relação mais personalizada e menos mecânica, criando também desta forma diferencial no atendimento do “chat” da SKY em relação aos “chats” das demais operadoras.

Resposta da SKY:

A SKY agradece a sugestão.

A sugestão será internalizada ao departamento responsável para análise acerca da sua viabilidade. Portanto, na próxima reunião atualizaremos o tema em questão.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 – Item 3.3 da ata – O Conselho de Usuários, pleiteia que o valor reembolsado pela quilometragem rodada seja atualizado conforme a variação do custo do combustível, como sugestão, entende-se que o valor mínimo justo seria de R\$ 0,90.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que o valor praticado está em consonância com a política de viagens corporativa da empresa, válida não só para o Conselho de Usuários como também para os funcionários da companhia.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK

2.1.3 – Item 3.4 da ata – Os conselheiros, fundamentados na regulamentação e regimento interno decidiram na 5ª reunião pelo afastamento dos Senhores Matheus Romário de Barros Porto e Waldones de Oliveira Maximino Pessoa, em função de suas contumazes ausências as reuniões, ressaltando que por diversas ocasiões os presidentes José Valmiro (exercício 2017) e Fellipe Augusto (exercício 2018) ratificaram as convocações às reuniões enviadas pelo secretário, porém não obtiveram respostas.

Resposta da SKY:

O Secretário em atendimento ao pleito dos conselheiros irá formalizar o afastamento dos conselheiros: Matheus Romário de Barros Porto e Waldones de Oliveira Maximino Pessoa.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK.

2.1.4 – Item 3.5 da ata – Os conselheiros solicitam à SKY que todas as ações desenvolvidas na região Nordeste tenham seus dados disponíveis para conhecimento do Conselho de Usuários.

Resposta da SKY:

A Sky esclarece que os eventos regionais são realizados mediante patrocínio local e que no momento não há nenhuma programação prevista. Ainda assim, a solicitação de comunicação prévia foi internalizada para a área de eventos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK.

2.1.5 – Item 3.6 da ata – Banda Larga

3.6.1 – Qualquer pessoa pode ser assinante da Banda Larga, independente de ser usuário SKY TV?

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que qualquer pessoa física ou jurídica pode requer o serviço de Banda Larga nas localidades atendidas pela prestadora, ou seja, nas localidades em que a SKY possui autorização para explorar o serviço.

3.6.1.1 – Confirmar as localidades em operação:

<u>ALAGOAS</u>	<u>MARANHÃO</u>	<u>PIAUÍ</u>
Rio Largo – AL	São Luís – MA	Teresina – PI
Maceió – AL		
<u>BAHIA</u>	<u>PARAÍBA</u>	<u>RIO GRANDE DO NORTE</u>
Salvador – BA	João Pessoa – PB	Extremoz – RN

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Lauro de Freitas – BA	Cabedelo – PB	Parnamirim – RN
Camaçari – BA	Bayeux – PB	Ceará-Mirim – RN
		Macaíba – RN
<u>CEARÁ</u>	<u>PERNAMBUCO</u>	<u>SERGIPE</u>
Eusébio – CE	Caruaru – PE	Aracaju – SE
Maracanaú – CE		
Caucaía – CE		
Fortaleza – CE		

Resposta da SKY:

A SKY informa além destes municípios, outros também são atendidos. A listagem completa encontra-se no site da empresa.

A relação dos Estados e das Localidades nesta data estão descrito a seguir:

AL	MACEIO
AL	RIO LARGO
AM	IRANDUBA
AM	MANAUS
AP	MACAPA
AP	SANTANA
BA	FEIRA DE SANTANA
BA	JUAZEIRO
BA	LAURO DE FREITAS
BA	SALVADOR
BA	VITORIA DA CONQUISTA
BA	ITABUNA
BA	CAMACARI
CE	CAUCAIA
CE	EUSEBIO
CE	FORTALEZA
CE	MARACANAU
DF	BRASILIA
ES	CARIACICA
ES	GUARAPARI
ES	SERRA
ES	VIANA
ES	VILA VELHA
ES	VITORIA
GO	AGUAS LINDAS DE GOIAS
GO	APARECIDA DE GOIANIA

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

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)

GO	CIDADE OCIDENTAL
GO	FORMOSA
GO	GOIANIA
GO	LUZIANIA
GO	NOVO GAMA
GO	PLANALTINA
GO	SENADOR CANEDO
GO	TRINDADE
GO	VALPARAISO DE GOIAS
MA	PACO DO LUMIAR
MA	SAO JOSE DE RIBAMAR
MA	SAO LUIS
MA	TIMON
MG	JUIZ DE FORA
MG	BELO HORIZONTE
MG	BETIM
MG	CONTAGEM
MG	IBIRITE
MG	IPATINGA
MG	RIBEIRAO DAS NEVES
MG	SABARA
MG	SANTA LUZIA
MG	UBERABA
MG	VESPASIANO
MS	CAMPO GRANDE
MT	CUIABA
MT	VARZEA GRANDE
PA	ANANINDEUA
PA	BARCARENA
PA	BELEM
PA	BENEVIDES
PA	SANTA BARBARA DO PARA
PB	BAYEUX
PB	CABELO
PB	CAMPINA GRANDE
PB	JOAO PESSOA
PB	SANTA RITA
PE	PETROLINA
PE	CARUARU
PI	TERESINA
PR	PARANAGUA
RJ	ARARUAMA
RJ	BARRA MANSA

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

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)

RJ	CABO FRIO
RJ	ITABORAI
RJ	ITAPERUNA
RJ	MACAE
RJ	MAGE
RJ	MARICA
RJ	NOVA FRIBURGO
RJ	PETROPOLIS
RJ	RESENDE
RJ	RIO DAS OSTRAS
RJ	SAO PEDRO DA ALDEIA
RJ	VOLTA REDONDA
RN	CEARA-MIRIM
RN	EXTREMOZ
RN	MACAIBA
RN	NATAL
RN	PARNAMIRIM
RN	SAO GONCALO DO AMARANTE
RO	PORTO VELHO
RS	NOVO HAMBURGO
RS	SAO LEOPOLDO
RS	SAPUCAIA DO SUL
SC	BLUMENAU
SC	JARAGUA DO SUL
SE	ARACAJU
SE	BARRA DOS COQUEIROS
SE	NOSSA SENHORA DO SOCORRO
SE	SAO CRISTOVAO
SP	BERTIOGA
SP	CUBATAO
SP	GUARUJA
SP	PRAIA GRANDE
SP	SANTOS
SP	SAO VICENTE
SP	ATIBAIA
SP	BAURU
SP	BOITUVA
SP	BOTUCATU
SP	CERQUILHO
SP	CRISTAIS PAULISTA
SP	FRANCA
SP	IBIUNA
SP	JAU

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

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)

SP	JUNDIAI
SP	MARILIA
SP	MOGI DAS CRUZES
SP	PATROCINIO PAULISTA
SP	PRESIDENTE PRUDENTE
SP	RESTINGA
SP	SANTANA DE PARNAIBA
SP	SOROCABA
SP	SUZANO
SP	TATUI
SP	TIETE
SP	VARZEA PAULISTA
SP	VOTORANTIM

Continuação

Questões a serem explanadas:

Há previsão de expansão deste serviço (Internet Banda Larga 4G da SKY) para outras localidades?

Já existe cronograma previsto para a implantação?

Caso haja algum impedimento, seria possível colocar a informação no site, por ex.: "Aguardando autorização da Anatel.", etc...

Resposta da SKY:

Existe previsão de expansão para o próximo ano e o cronograma em questão ainda está em fase de elaboração, sujeito a alterações.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – Sub item 3.6.1.1

OK.

3.6.1.2 - Sugestão do Presidente FELLIPE AUGUSTO à área Marketing de Produto da SKY:

Existem operadoras que oferecem internet banda larga, através de "modem e/ou box", sem a necessidade de técnico ir até a residência do cliente. O cliente adquire o produto em uma loja e já sai com o equipamento configurado, bastando apenas conectar a energia. Com a SKY poderia ser assim, através dos credenciados? O que ajudaria a expandir o serviço, pois, a própria SKY informa não ser necessário cabeamento, furar, etc...

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

Para quem já é assinante SKY facilitaria adquirir o produto, mesmo nas localidades em que não há o serviço e não há credenciado? Exemplo: O Serviço atualmente está disponível apenas em Caruaru/PE, mas, sou assinante em Itaíba/PE, poderia adquirir o serviço (SKY banda larga) pelo site e receber o aparelho pelos Correios.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que não possui outorga de serviço na localidade informada, qual seja, Itaíba/PE, portanto o modem da SKY não teria serventia, pois não há sinal nesta localidade.

Por oportuno, após pesquisa no site da Anatel foi possível verificar as empresas que atendem em Itaíba/PE, a saber:

- Thiago & Vitoria Informática LTDA – ME / CNPJ nº 23.207.793/0001-10
- Oi (Empresa em recuperação judicial) / CNPJ nº 33.000.118/0001-79

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – Sub item 3.6.1.2

Dois questionamentos/sugestão ficaram sem resposta clara:

(...) O cliente adquire o produto em uma loja e já sai com o equipamento configurado, bastando apenas conectar a energia. Com a SKY poderia ser assim, através dos credenciados? (...)

(...) poderia adquirir o serviço (SKY banda larga) pelo site e receber o aparelho pelos Correios (...).

Nas cidades onde há outorga a forma de aquisição para o aparelho Banda Larga, poderia ser como descrito acima, como é praticado em outra Empresa que fornece Internet banda larga.

Citei Itaíba como um exemplo (implicitamente). Poderia ter sido em qualquer cidade, nas localidades onde há outorga.

Pois, este Conselheiro sabe que na cidade de Itaíba não há os serviços da Banda Larga da Sky, bem como, sabe quais prestadores de serviços estão disponíveis na região, e, há mais opções do que foi informado pela empresa Sky, mas, agradeço a atenção em realizar a pesquisa.

3.6.1.3 - Observação sobre o acesso ao site:

Existe uma dificuldade em conseguir visualizar a disponibilidade do serviço, pesquisando pelo CEP no site:

<https://assine.sky.com.br/banda-larga> , ao clicar em “clikando aqui”, o site volta a página inicial. Exemplo:

<https://assine.sky.com.br>

Resposta da SKY:

Essa questão foi internalizada para análise e correção.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – Sub item 3.6.1.3

OK.

Se eu mudar de casa, posso levar a SKY Banda Larga?

(...) Consulte a disponibilidade do CEP, clicando aqui.

Resposta da SKY:

Em relação a mudança de endereço, a transferência poderá ser realizada desde que a SKY tenha autorização para prover o serviço na localidade pretendida.

3.6.1.4 - No site: “<http://www.skybandalarga4g.com.br/vantagens-da-internet-banda-larga-4g-da-sky>” é possível verificar as cidades que o serviço já está disponível.

Nos dois sites as informações são diferentes, qual seria o motivo? Exemplo:

Resposta da SKY

A SKY esclarece que o site “<http://www.skybandalarga4g.com.br/vantagens-da-internet-banda-larga-4g-da-sky>” não pertence a operadora, portanto não é um site oficial.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – Sub item 3.6.1.4

Quando existe site, que não é oficial, divulgando produtos da SKY, qual postura a Empresa adota? Ou não faz nada, apenas toma ciência e não faz nenhuma verificação?

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

3.6.2 – Deixar mais claro as informações nos sites sobre a Banda Larga, (Banda Larga 4G e Banda Larga)

São serviços distintos?

Resposta da SKY:

Banda Larga é a terminologia utilizada para definir a conexão de internet em alta velocidade. Quanto maior a velocidade contratada melhor será o envio e recebimento de e-mails, rapidez para downloads e uploads de arquivos como fotos, vídeos e músicas. O acesso à nuvem por meio da banda larga permite uma maior agilidade na navegação e na conexão com a internet.

Banda Larga 4G é a evolução da tecnologia de conexão, o que chamamos de quarta geração da tecnologia, até 100 vezes mais rápida que a tecnologia 3G.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – Sub item 3.6.2

OK.

2.1.6 - Item 3.7 da ata – Verificar a questão referente aos pontos adicionais regulares, os quais foram desligados pela SKY, sem comunicação ao cliente e a serem regularizados posteriormente está havendo a cobrança como ponto adicional.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que nessa situação o ideal para verificação seria a disponibilidade de maiores informações para análise de caso concreto. Ainda assim, a questão apresentada será internalizada para que seja verificado se há registros de reclamações nesse sentido e, em caso positivo, qual o motivo da ocorrência e a providência tomada.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

OK.

3 - ASSUNTOS GERAIS.

3.1 – Foi sugerido pelos conselheiros que a documentação pertinente, solicitada aos eleitores, seja exigida no início do processo de inscrição eleitoral, o que evitaria todo o desgaste e trabalho, onde a oficialização dos eleitos fica comprometida, com posterior ausência de envio da documentação.

3.2 – O credenciado deveria se apresentar com documento formal e registrado pela SKY, evitando assim problemas de segurança durante as visitas.

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019)
(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)

3.3 – O Conselheiro José Valmiro dos Santos solicitou para que ficasse consignado nesta ata que sua sugestão de supressão no Regimento Interno do artigo 23 até o artigo 34, referenciado em seu comentário registrado na página 15 da ata da 5.ª Reunião, a qual não foi aceita pela SKY.

3.4 – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou que nas próximas reuniões participe um representante da SKY, com conhecimentos técnicos e do produto SKY Banda Larga.

3.5 – Inserir no site da prestadora, um “banner” que possibilite maior visibilidade aos Conselhos de Usuários.

8 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, as 15h30, o Presidente encerrou a reunião, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos presentes na próxima reunião, a ser realizada em 28 de setembro de 2018.

Recife - PE, 20 de julho de 2018.

 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	José Maxwell Albuquerque Conselheiro
 José Valmiro dos Santos Conselheiro	 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro Vice Presidente
 Paula Andrea Meirim Representante da SKY	EM BRANCO


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos Usuários
da Prestadora SKY