

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

Aos 9 de junho de 2017, na sala de reuniões VER-O-BOSQUE do Hotel Tulip Inn – Belém - Hangar, situado à Avenida Duque de Caxias, 2651 - Bairro Marco, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a décima reunião ordinária (sendo esta a segunda 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, ficou sob a presidência da Senhor Conselheiro Presidente Odilomar Santos de Souza, sendo iniciada em segunda convocação às 10h00.

**Presenças:** Conselheiro Presidente Odilomar Santos de Souza, Conselheiro Vice Presidente Marcio Greiton Miranda de Brito, Conselheiro Khaíke Walkier A. Zambrano, Conselheiro Maíque Miranda de Brito, Conselheiro Nadielson Siqueira Costa, Sra. Andrea, Gerente de Relação de Consumo da SKY e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da Anatel:** Márcio Wagner Duarte Rolim.

**Ausências:** Conselheiro Ruy Prado Alves, informando através de e-mail encaminhado em 09 de maio de 2017, às 15h13, registrando sua impossibilidade de participação em virtude de compromissos de ordem profissional. Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva, informando através de e-mail encaminhado ao presidente e ao secretário em 26 de maio de 2017 às 21h04, em virtude de compromissos de cunho pessoal, Conselheiro Adevaldo Nonato Oliveira de Souza e Conselheiro Maigson Alves Fernandes.

**Convocação:** Encaminhada através de e-mail em 4 de maio de 2017 às 19h53.

**CONVOCAÇÃO PARA PARTICIPAÇÃO DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE**

quí 04/05/2017 19:53

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

Para: sandro@unicron.com.br, odilomarsouza@oi.com.br, nadielsonscosta@gmail.com, maigson01@hotmail.com, opsmiraraba@hotmail.com, khaykez@gmail.com, "graiton miranda", ruyapa17@uol.com.br, irebatista@yahoo.com.br, lobo\_sona@yahoo.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 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE, sendo esta a 2.ª reunião do ano de 2017, a ser realizada no próximo dia 9 DE JUNHO DE 2017 - SEXTA FEIRA, em BELÉM - PA.

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.

Também agradecemos a todos em nos encaminhar seu e-mail de confirmação de participação até TERÇA-FEIRA, dia 9 DE MAIO.

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 15 de MAIO 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.

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

**ATA DA DÉCIMA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY  
NA REGIÃO NORTE**

**(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

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 2 de junho de 2017 às 16h00.

**PAUTA DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORTE**  
sex 02/06/2017 12:40

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: "Monise Christina Santos De Souza"

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 Odilomar Silva de Souza deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e desejando um ótimo dia de trabalho.

Em seguida passou a explicar sobre sua participação no III Fórum dos Presidentes – 2017 – Anatel, em 19 de maio de 2017, ressaltando que a Operadora TIM foi citada como modelo de atuação. Observou ainda, que os conselheiros devem contribuir em todas as áreas de atuação, procurando contribuir e sugerir em todos os aspectos que resultem em melhorias aos usuários. Ressaltou que a Anatel está promovendo uma adequação da Resolução que aprovou os Conselhos de Usuários e que brevemente irá levar a consulta pública para a devida aprovação.

Ao concluir sua explicação, convidou a representante da SKY, Sra. Andrea para suas considerações e apresentação dos temas de sua responsabilidade.

Foram apresentados os dados da Região Norte, detalhando os informes que são enviados à Anatel. Mostrou as diversas informações e reclamações registradas no SAC – Sistema de Atendimento ao Consumidor e também os dados do sistema FOCUS da Anatel.

Após a apresentação, a Sra. Andrea se colocou a disposição para esclarecimentos de dúvidas, e recebeu diversas contribuições dos conselheiros, anotando-as e se comprometendo a internalizar nas respectivas áreas responsáveis da SKY

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

O secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos/sugestões ocorridas na reunião, que por sua vez foram projetadas em tela, a partir de arquivo Power Point que será encaminhado em versão PDF a todos os conselheiros e representante da Anatel em seus respectivos e-mails já cadastrados, num prazo máximo de dez dias úteis a contar desta data.

**2 - APRESENTAÇÃO DOS ITENS SOLICITADOS NA NONA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em BELÉM – PA.**

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

2.1.1 – (2.1.3) – Foi solicitada presença de representantes da SKY, que apresentem relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários por estado da federação da Região Norte, registrados em seus canais de relacionamento.

**Resposta da SKY:**

*Apresentação dos temas pela Sra. Andrea - Gerente de Relação de Consumo da SKY*

Comentário dos Conselheiros:

OK. Os conselheiros agradeceram a visita da Sra. Andrea, que comentou com detalhes os dados solicitados e esperam que os comentários realizados pelos conselheiros sejam internalizados e aproveitam para renovar o convite para novas visitas.

2.1.2 – (2.1.4) - Os conselheiros reiteraram pela criação de uma cartilha, descritivo ou programa destinado à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de TV da SKY alegando as dificuldades de acesso a Internet e entendimento do material divulgado pela SKY.

**Resposta da SKY:**

*A SKY possui uma ampla gama de profissionais altamente qualificados para a feitura de seus materiais orientativos, de maneira que gostaríamos de entender dos conselheiros, dentre as opções abaixo mencionadas, quais são as dificuldades de entendimento em relação aos nossos materiais. A informação é de extrema relevância, pois conhecer a experiência do assinante nos permite aprimorar as nossas formas de comunicação.*

*Em relação às dificuldades de acesso a internet, informamos que existem vídeos orientativos disponíveis no "Canal 1" da SKY! Assim, os assinantes podem assistir os vídeos mesmo sem acesso à Internet!*

*A orientação aos assinantes sobre a utilização dos serviços de TV da SKY ocorre de forma ampla pelos mais diversos meios:*

- Canal do Cliente (VC 200)

- Canal 1
- E-mails aos novos clientes
- Site (portal de recursos, vídeos do SKY Ajuda e manuais)
- Aplicativo SKY
- Youtube

Vejamos com mais detalhes:

### **Canal do Cliente (VC 200)**

Toda quinzena, pelo menos um programa cita recurso disponível.

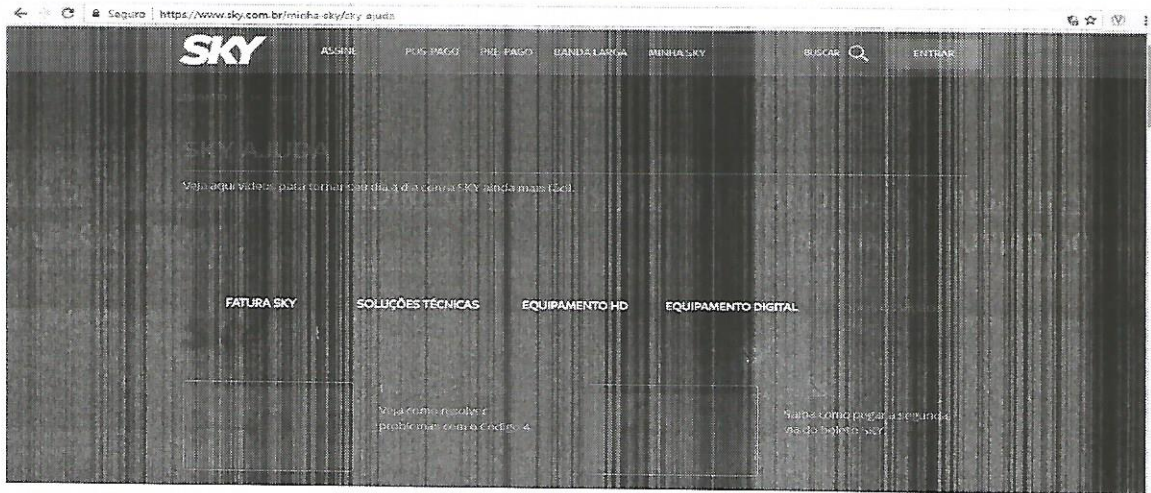


**Link:** <https://www.youtube.com/watch?v=BrYotK915hM&feature=youtu.be>

Veja que nessa oportunidade, o cliente é orientado a consultar mais informações no Canal 1.

### **Canal 1**

- No canal 1 da televisão são disponibilizados diversos vídeos com o intuito de auxiliar os usuários para melhor utilização dos recursos da SKY.
- Os vídeos divulgados no canal 1 são os mesmos divulgados no SKY Ajuda do site.
- É a solução ideal para aqueles que não tem acesso à internet, como bem mencionado pelos conselheiros, já que o assinante pode ter contato com **mesmo conteúdo com ou sem acesso à Internet.**



<https://www.sky.com.br/minha-sky/sky-ajuda>

### Comunicação Novos Clientes

Conjunto de comunicações criadas especialmente para clientes novos, garantindo que as informações relevantes para seu processo de aprendizado e valorização do produto contratado aconteça no momento correto e com o tom adequado.

Exemplo: e-mail troca de áudio e legenda

**SKY** DUBLADO OU LEGENDADO, NA SKY É VOCÊ QUEM ESCOLHE!

Olá, \$Primeiro Nome\$,  
Veja como é fácil utilizar o recurso:

Aperte o botão **ZINFO** do controle;

Selecione a opção **Áudio/Video**, escolha o idioma do áudio e confirme;

Você também pode ativar ou desativar a **Closed Caption**, que é uma função criada para que deficientes auditivos possam acompanhar os programas transmitidos, e serve também para ser utilizada quando a TV não puder emitir som. Esse recurso se encontra dentro da opção **Legenda** e está disponível em alguns canais.

Na opção **Legenda**, escolha entre tirar ou colocar as legendas, a idioma da tela, e o idioma. Para saber de que modo utilizar esse recurso está disponível de acordo com a programação dos canais.

Na SKY, você também pode escolher entre áudio dublado ou legendado.

**DICA SKY** GUARDE ESTE E-MAIL PARA QUANDO SURTIR ALGUMA DÚVIDA.

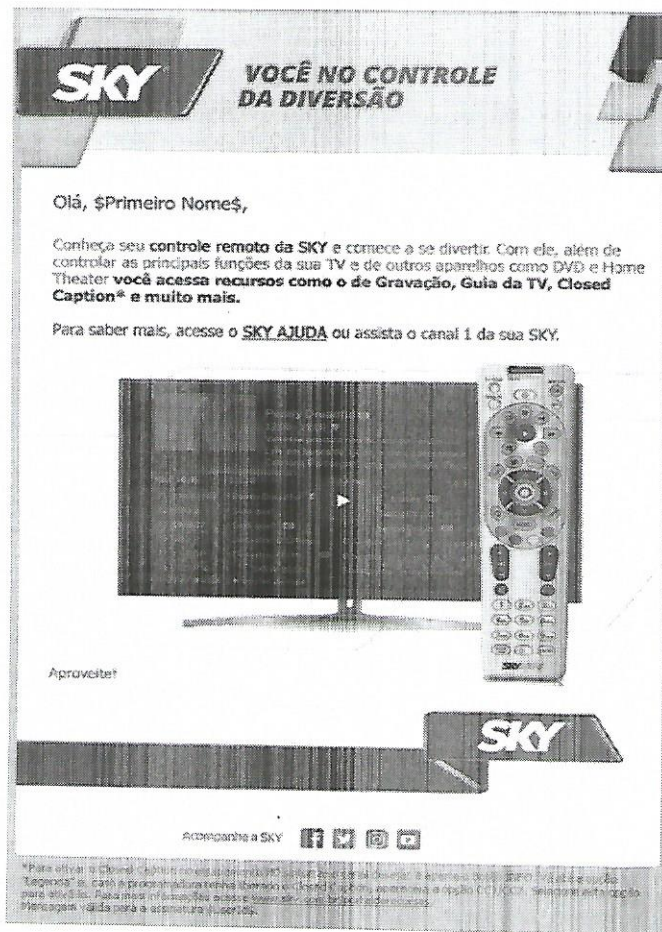
Assim como a SKY

*Adriano*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*

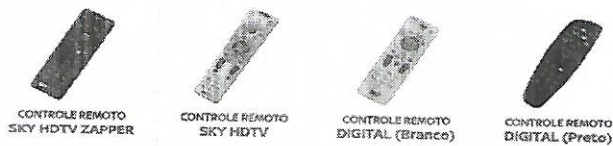
Exemplo: e-mail controle remoto



Site



MANUAIS DOS CONTROLES REMOTOS



**Manuais**

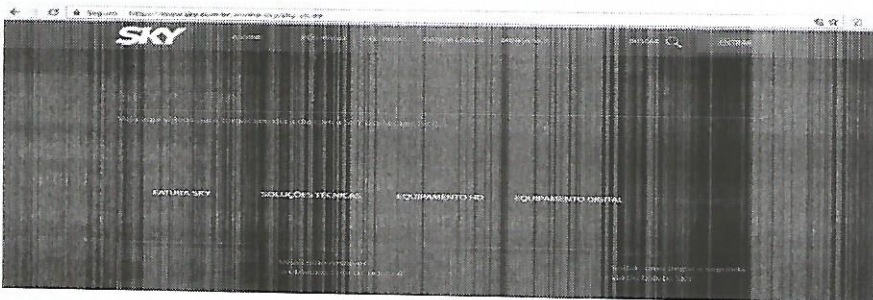
Caminho: Menu Pós-Pago -> Recursos

Link para acesso: <https://www.sky.com.br/minha-sky/manuais>

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



**Portal de Recursos**  
Caminho: Menu Pós-Pago -> Recursos  
Link para acesso: <https://www1.sky.com.br/site/portal-de-recursos/sky-hdtv-plus/>



**SKY Ajuda**  
Caminho: Menu Minha SKY -> Vídeos do SKY Ajuda  
Link para acesso: <https://www.sky.com.br/minha-sky/sky-ajuda>

**Aplicativo Minha SKY e YouTube**

*af5085*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signatures]*



**Aplicativo Minha SKY:** O aplicativo também apresenta vídeos sobre fatura e problemas técnicos.

Para mais informações sobre o App, acesse:  
<http://www.sky.com.br/app>.

**Youtube:** A rede social possibilita acesso aos vídeos sobre recursos dos equipamentos e dúvidas diversas, como fatura, compra de serviços e problemas técnicos.

São mais de 100 vídeos disponíveis no perfil da SKY:

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLxClfjUhdDY68Qga6mY8NdjVpqZ007VjU>

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

Mais uma vez, os conselheiros registram 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.

Porém, os usuários que por eles são representados, na Região Norte, tem por peculiaridade, a utilização do serviço prestado pela SKY como única opção, sem acesso a internet ou qualquer outro serviço. Ou seja, por se tratar de um serviço DTH, esses pontos são instalados em região de difícil acesso, sem energia elétrica e sem qualquer outra facilidade a não ser o acesso através de sua antena SKY e um pequeno gerador de energia elétrica de uso quase exclusivo para alimentar seu equipamento SKY e seu televisor. Além disso, o usuário não tem o discernimento de entender as orientações do "canal 1", pois são informações de alta complexidade.

O que se sugere é a criação de um "folder", um pequeno folheto que oriente como utilizar o CONTROLE REMOTO, com um passo a passo. Num outro folheto que oriente a gravação de programas, com uma explicação facilitada. Num outro folder que mostre a Grade de Programação, etc... Tudo isso numa linguagem fácil e acessível a usuários típicos da Zona Rural da Região Norte.

Alternativamente, poderão ser criados vários canais, que trate os temas de forma individualizada, dando ao usuário a opção desejada, por tema e que atenda a sua necessidade de informação.

Por ex.:

Canal 2 – Controle Remoto

Canal 3 – Como fazer a gravação de programas

Canal 4 – Como utilizar a grade de programação, etc...

2.1.3 – Os conselheiros observaram que o valor apresentado de R\$60,00, para fazer frente às despesas de alimentação não é razoável para atender aos valores cobrados pelos restaurantes de Belém – PA e solicitam que seja autorizado um valor por volta de R\$ 80,00.

Resposta da SKY:

*Diante da alegação de irrazoabilidade dos valores para a Região, a SKY preocupou-se em contatar **outras prestadoras** que possuem conselhos no Norte, oportunidade em que verificou-se que os valores praticados pelo mercado são, inclusive, inferiores aos oferecidos pela SKY. Sendo assim, não havendo mudança fática que enseje o aumento do valor oferecido e em consonância com a política da empresa, não é possível atender ao pleito dos Conselheiros. Destaca-se, que a política de despesas aplicada ao Conselho é a mesma prevista para os funcionários da SKY, em estrita observância da Regulamentação. Por fim, informamos que, visando o pleno conforto dos Conselheiros e a efetiva produtividade das reuniões, a SKY passa a **providenciar, além do coffee break, almoço no local da reunião**. Nesses casos, para o dia da reunião, o reembolso com alimentação somente será devido aos conselheiros que, em função do deslocamento, cheguem à sua residência após às 20h, **no teto de R\$ 30,00**.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3**

Os conselheiros ratificam que esses valores não fazem frente para a realidade de Belém. Como exemplo prático, o restaurante do hotel que serve comida por kilo, está cobrando R\$65,00 por kilo. Fica registrado que não é possível considerar tais valores.

2.1.4 – Os conselheiros sugerem que no caso de permanência no hotel, que também seja franqueado o jantar, evitando deslocamentos e outras comprovações para reembolso.

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 2.1.4**

Tal sugestão se deu pelo fato dos valores da diária não fazerem frente aos valores cobrados em Belém. Desta forma, ratifica-se a sugestão.

**3 - ASSUNTOS GERAIS**

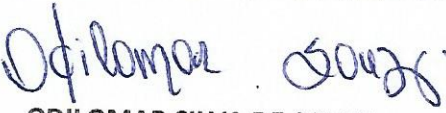

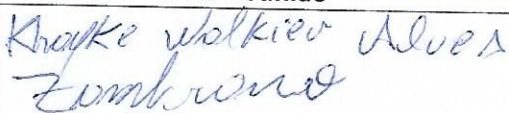



3.1 – Os conselheiros ratificam a sugestão dada à Sra. Andrea para que a mensagem de cobrança, que normalmente é inserida na tela da televisão nos casos de inadimplência, que seja enviada para a CAIXA DE MENSAGENS do usuários que existe na própria programação, de maneira mais discreta, visando assim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

3.2 – Os conselheiros sugerem que no momento do pedido de CONTROLE REMOTO ao pessoal de atendimento (10611), que seja dada a opção de 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 está disponível na respectiva AUTORIZADA.

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, 9 de junho de 2017.

**CONSELHEIROS:**

 1 – ODILOMAR SILVA DE SOUZA Conselheiro Presidente Presidente da Reunião	 2 – MARCIO GREITON MIRANDA DE BRITO Conselheiro Vice Presidente
 3 – KHAIKE W. A. ZAMBRANO Conselheiro	AUSENTE 4 – MAIGSON ALVES FERNANDES Conselheiro
 5 – MAÍQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro	 6 – NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro
 6 – MÁRCIO WAGNER DUARTE ROLIM Representante da ANATEL	

  
FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO  
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY