

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos vinte e três de fevereiro de dois mil e dezoito, foi realizada a quinta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Cumbica, do Hotel Slaviero Slim - Congonhas, situado à Rua Baronesa de Bela Vista, 499, no bairro Vila Congonhas, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, 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 Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 15/01/2018 às 18h04 (ver abaixo) a todos os conselheiros e também àqueles que ainda não foram empossados.

**CONVOCAÇÃO DA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

Mon 1/15/2018 6:04 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: alessandro.carvalho@itau-unibanco.com.br, "Alex Arruda", alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, "Cláudio Nogueira", atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, caetanofs@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezada Senhora Conselheira e

Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **23 DE FEVEREIRO DE 2018 - SEXTA FEIRA**, em **SÃO PAULO - SP**.

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 **SEGUNDA-FEIRA**, dia **22 DE JANEIRO**.

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 **2 de FEVEREIRO** de **2018**, concentrando no Conselheiro Presidente **MÁRIO LUIS NETTO**, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar um ótimo ano, com a realização de todos os planos e metas.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que mesmo não prevendo participar da 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: Conselheiro Vice Presidente Senhor André Luiz Álvares Zampieri, Conselheiro Hélio José Pereira, Conselheiro Presidente Senhor Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, Conselheiro Senhor Willian Luiz Botan e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Não comunicadas até o encerramento da reunião: Senhor Alex Barbosa Arruda, Senhor Claudio Nogueira e o Senhor Éder Roberto Antonelli, representante do Sindicato do Comércio Varejista e Lojista de Capivari.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 02/02/2018 às 23h12. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

Fri 2/2/2018 11:12 PM

From: Mario Luis Netto

To: francisco.araujo@kialo.net.br

Cc: andrezaopp@gmail.com

Prezado Secretário Sr. Francisco
Boa noite!!

Em atendimento ao contido no presente e-mail envio, em anexo, a pauta da 5ª reunião ordinária do Conselho.

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Por oportuno, esclareço que foi enviado a todos os Conselheiros minuta de proposta da pauta.
Após as devidas considerações resultou a presente.

Favor acusar recebimento.

Atenciosamente.

Mario Luís R. Pereira Netto
Presidente
Conselho de Usuários da SKY- Região Sudeste

ANEXO:

PAUTA PARA 5ª REUNIÃO ORDINARIA DO CONSELHO DE USUARIOS REGIÃO SUDESTE DA SKY

Data: **23/02/2018**

Local: **São Paulo** – Rua Baronesa de Bela Vista, 499 – Vila Congonhas – Hotel Slaviero Slim

Horário: das 09h30 às 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

- 2.1. Assinatura dos termos de posse pelos conselheiros que não puderam estar presentes nas reuniões anteriores;
- 2.2. Aprovação da ata da reunião anterior;
- 2.3. Providencias para preenchimento das vagas existente no Conselho;
- 2.4. Posicionamento da divulgação do Regimento Interno;
- 2.5. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;
- 2.6. Avaliação das sugestões do Sr. André para modificações do Relatório da SKY;
- 2.7. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências do Conselho de Usuários;
- 2.8. Apreciação do Conselho quanto política na troca de assinatura (Relator Sr. Hélio);
- 2.9. Avaliação dos processos de reclamação dos assinantes (Relator Sr. Hélio);
- 2.10. Divulgação/utilização para compartilhamento de mensagens e arquivos eletrônicos (Relator Sr. Willian);

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



2.12. Metodologia aplicada pela SKY nos sorteios oferecidos aos assinantes;

2.11. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

1 - ABERTURA

O Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de conselheiros que haviam confirmado presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação. Desejou a todos um bom e proveitoso dia de trabalho. Em seguida o senhor presidente questionou o secretário se esta reunião estava sendo gravada por qualquer tipo de equipamento, meio ou tecnologia de áudio ou vídeo, respondido pelo secretário que a reunião não estava sendo gravada; foi então solicitado para que essa resposta fosse consignada nesta ata.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 - TERMO DE POSSE

Inicialmente o Senhor Presidente lembrou que devido a ausência dos Senhores Alex Barbosa Arruda, Claudio Nogueira e do representante da entidade Sindicato do Comércio Varejista de Capivari-SP, mais uma vez, não houve a possibilidade da posse, bem como a formalização dos respectivos “termos”; ressaltou que por estarmos iniciando a 5ª reunião deste conselho de usuários, e que não houve o comparecimento deles em nenhuma das reuniões, observando que no total estão previstas a realização de 12 reuniões ordinárias deste conselho, já estamos próximos a 50% de ausência; e que mesmo não havendo previsibilidade regimental ou na regulamentação que rege os Conselhos de Usuários sobre o evento para a tomada de posse, gostaria de propor que nesta reunião, os conselheiros tomassem uma decisão sobre a continuidade da espera ou ainda, que fossem considerados impossibilitados de continuarem, dando oportunidade para a chamada de seus respectivos suplentes.

2.2 - APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 27/10/2017)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário que, conforme previsto na agenda, fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião.



Após a leitura, os participantes daquela reunião e presentes nesta, aprovaram e firmaram a respectiva ata, que oportunamente, será publicada no site da SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos.

2.3 – Providências para preenchimento das vagas existentes no Conselho

O Senhor Presidente questionou sobre as renúncias da Conselheira AMANDA LINO ZAMPIERI e do Conselheiro ALESSANDRO FERNANDES CARVALHO, que já foram objeto de e-mails anteriores e que assim já poderiam ser tomadas as providências iniciais de substituição

A Conselheira Amanda Lino Zampieri encaminhou e-mail no dia 22 de janeiro de 2018 às 21h23, ao Senhor Presidente e ao secretário do conselho, anexando carta de próprio punho, solicitando sua renúncia em caráter irrevogável, por motivos de ordem profissional.

O Conselheiro Alessandro Fernandes Carvalho encaminhou e-mail no dia 02 de fevereiro de 2018 às 22h47, ao Senhor Presidente, ao secretário e ao conselheiro Hélio J. Pereira, anexando carta de renúncia, em virtude de compromissos profissionais.

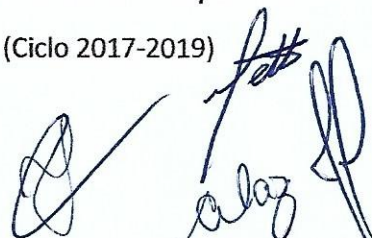
Desta forma, fica nesta oportunidade formalizada a “renúncia” de ambos os conselheiros, e solicitado que sejam convidados seus suplentes.

O senhor Presidente solicita aos responsáveis pelo convite aos suplentes que informem por e-mail sobre o andamento do processo das respectivas convocações e que não fique aguardando a próxima reunião para informar e dar conhecimento das dificuldades, uma vez que gostaria de maior celeridade na complementação do grupo de conselheiros. Lembrando que já se conta com quatro renúncias, desde a implantação deste conselho em 2017.

Quanto aos Senhores Alex Barbosa Arruda e Claudio Nogueira, os conselheiros consideraram que:

- a) Após devidamente convocados através de seus endereços de e-mails e contatos telefônicos;
- b) Não havendo qualquer dúvida sobre o recebimento das comunicações dos locais, datas e horários das 5 reuniões;
- c) Que até este momento não conseguiram tomar posse.

Entendem e resolvem dentro do espírito de funcionamento dos conselhos de usuários, que sejam desonerados deste compromisso voluntariado e solicitam que também sejam convidados seus suplentes, pois o conselho encontra-se com muito baixa frequência de



conselheiros, o que poderá ter como consequência o comprometimento de sua eficiência, fugindo do planejado inicialmente pela Agência Anatel e principalmente pelos conselheiros participantes.

A respeito do representante da entidade Sindicato do Comércio Varejista de Capivari e Região – SP, ficou acordado que deverá ser encaminhada uma correspondência àquela entidade, formalizando o questionamento sobre sua continuidade de participação, e caso a resposta seja positiva, que faça a indicação de outro representante. Caso a resposta seja negativa que também seja convocado o respectivo suplente, nos termos do previsto no Regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623 – Anatel.

2.4 - POSICIONAMENTO DA DIVULGAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO;

O Senhor Presidente solicitou que ao publicar o Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste – Ciclo 2017 – 2019 no site da prestadora SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos, que o mesmo seja registrado com bastante destaque que se trata do “Regimento Interno – Ciclo 2017 – 2019”.

2.5 - AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO ENVIADO PELA SKY

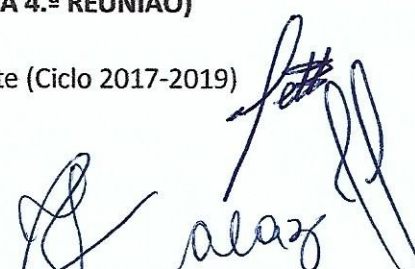
Os conselheiros entendem que os dados informados não expressam com clareza suas dúvidas e para tanto irão desenvolver um formulário a ser preenchido pelas áreas da SKY, com informações mais relevantes e objetivas sobre a prestação dos serviços de TV por assinatura e Banda Larga, contendo a evolução dos problemas e histórico de soluções.

2.6. AVALIAÇÃO DAS SUGESTÕES DE MODIFICAÇÕES NO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO DA SKY

Os conselheiros discutiram nesta reunião sobre as sugestões indicadas pelo Conselheiro André Zampieri, que deverá resultar na criação de um formulário a ser preenchido pela SKY, e que contará com a colaboração do Conselheiro Hélio. Foi acordado que este formulário terá sua conclusão até o final do mês de MARÇO/2018. Será apresentado para a SKY preencher em ABRIL/18 e assim já estar em condições de ter seus novos dados para serem divulgados aos conselheiros até o dia 10 de maio, considerando a próxima reunião a ser realizada em 25 de maio de 2018.

2.7. APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY RELATIVO AS PENDÊNCIAS DO CONSELHO DE USUARIOS (RESPOSTAS AOS QUESTIONAMENTOS HAVIDOS DURANTE A 4.ª REUNIÃO)

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)



Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, conforme estavam sendo mostrados na "APRESENTAÇÃO DA 5ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE" projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF) a qual será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na 4ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

Atendendo ao solicitado, o secretário passou para o item que mostrava as respostas da prestadora aos questionamentos:

2.7.1 - Item 2.1.1 – O conselheiro Presidente solicitou que fossem convocados os suplentes dos eleitos que renunciaram: Sra. JAQUELINE RIBEIRO BELUZZO e Sr. VALTER CARUBELLI.

Resposta da SKY:

Informamos que no dia 20/10/2017 foram convocados os suplentes Flávio Wagner do Nascimento e Andreia Meireles Barboza.

O suplente Flávio não demonstrou interesse pela vaga.

A suplente Andreia enviou alguns documentos, porém ficaram pendentes outros documentos. Ao ser informada de que o próximo suplente seria convocado em razão de sua inércia, afirmou que havia enviado todos os documentos tempestivamente.

Desta forma estamos aguardando a comprovação da eleição de que os documentos foram, de fato, enviados no prazo (e provavelmente não recebidos em razão de falha na transmissão da mensagem).

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.7.1:

OK. O Conselheiro Presidente solicita ser informado por e-mail sobre o andamento das convocações.

2.7.2 - Item 2.1.2 - Foi solicitado pelos conselheiros que a ata da reunião tenha seu arquivo gravado em PDF com a tecnologia OCR, de forma a facilitar a pesquisa de temas e assuntos discutidos nas reuniões e registrados nas respectivas atas.

Resposta da SKY:

Informamos que a tecnologia OCR passará a ser implementada nas atas das próximas reuniões ordinárias do Conselho de Usuários!

Agradecemos a sugestão e esperamos que com esta facilidade as reuniões se tornem cada vez mais proveitosas e frutíferas



POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.7.2:

OK. Os conselheiros aguardam pela implementação.

2.7.3 - Item 2.1.3 – POSIÇÃO ATUALIZADA DE TEMAS ABORDADOS EM REUNIÕES DO CICLO 2014 – 2016

b) Discussão sobre a “Logística Reversa” para a retirada dos equipamentos em desuso ou substituídos no local de instalação (inicialmente apresentado na reunião de 13/11/15).

Os conselheiros solicitam que seja explanada quais as providências que estão sendo tomadas para os casos em que a SKY não fazendo a devida retirada dos equipamentos, havendo a solicitação e abertura da O.S. pelo usuário, e que posteriormente, além de não ter feito a retirada, aplicou uma multa ao usuário por não ter devolvido o respectivo equipamento.

Resposta da SKY ao tópico b):

Como mencionado na última reunião, em regra, as OS devolvidas à SKY como não finalizadas são realocadas a parceiros que realizam o trabalho de nova tentativa de retirada. Ocorre que, como também mencionado, a não retirada dos equipamentos se deve, muitas vezes, pela impossibilidade de contato com o assinante.

Nesse sentido, nos valem dos mais diversos meios de contato para solucionar a questão, como por exemplo, envio de SMS, contato por e-mail e ligações.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA REFERENTE AO TÓPICO b) – Item 2.7.3

OK. Os conselheiros verificarão os resultados obtidos.

c) Gravação das conversações entre o usuário e os centros de atendimento, com posterior disponibilidade ao usuário através de consulta em aba específica no site da SKY (inicialmente apresentado na reunião de 19/02/16).

Informar qual a previsão para a implantação desta facilidade.

Resposta da SKY ao tópico b):

Atualmente as chamadas já são gravadas pela central de atendimento podendo o usuário solicitar no SAC o acesso a mesma. Com relação a funcionalidade de disponibilizar o arquivo dessas gravações no site, visto demandar uma série de ações e o envolvimento de diversas áreas da empresa e que o site da SKY está passando por inúmeras adaptações, o pleito foi direcionado internamente para análise quanto a viabilidade.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA REFERENTE AO TÓPICO c)

OK. Os conselheiros ficam no aguardo.

2.7.4 - Item 2.1.4 – REGIMENTO INTERNO – Avaliação das contra propostas dos conselheiros com a “aprovação” na 4ª reunião com emissão da versão final do Regimento Interno.

Resposta da SKY:

A minuta foi finalizada conforme considerações e debates que ocorreram no decorrer das primeiras reuniões deste ciclo.

Solicitamos a todos os conselheiros presentes, que firmem o documento a fim de que possa ser publicado no site do conselho.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE A RESPOSTA AO ITEM 2.7.4

OK.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Item 2.8 da Pauta – Apreciação do Conselho quanto a política na troca de assinatura (Apresentado e detalhado pelo Conselheiro Hélio J. Pereira)

O Conselheiro observa e sugere que seja avaliada a postura atualmente adotada pelos atendentes no que diz respeito à forma de atendimento com a abordagem dos assinantes que chamam ao SAC para solicitar alguma alteração/consulta em seu plano.

Neste momento é muito comum os atendentes ao invés de darem atenção ao que está sendo solicitado, tentam e insistem na venda de novos pacotes/planos, o que deixa o assinante bastante desagradado, pois além de não ter seu questionamento entendido e atendido, fica a forte impressão de haver interesse apenas na venda de novos serviços e em próximas chamadas também não se interessarão em solucionar o problema, levando grande parte dos assinantes a cancelarem suas assinaturas.

3.2 – Item 2.9 da Pauta – Avaliação dos processos de reclamação dos assinantes (Apresentado e detalhado pelo Conselheiro Hélio J. Pereira)

Este item ficará no âmbito interno do conselho, a ser incluído no formulário coordenado pelo Conselheiro André Zampieri.

3.3 – Item 2.10 da Pauta – Divulgação/utilização para compartilhamento de mensagem e arquivos eletrônicos (Divulgado pelo Conselheiro Willian Botan)



**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Foi apresentado a forma de utilizar o endereço de e-mail interno do Conselho, utilizando a plataforma de comunicação Google.

Ficou acordado que o endereço conselhosudeste@googlegroups.com será o meio oficial de comunicação interna dos conselheiros da Região Sudeste.

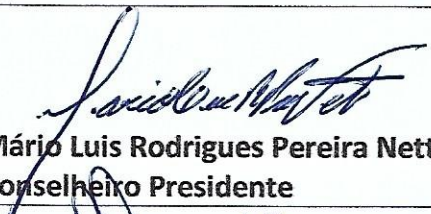
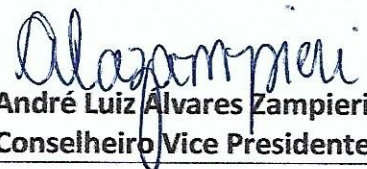
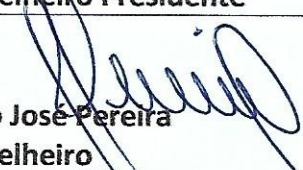
3.4 – Item 2.12 da Pauta – Metodologia aplicada pela SKY nos sorteios oferecidos aos assinantes.

(Conselheiro José Caetano)

Em virtude de sua ausência ficou postergado para a próxima reunião.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

São Paulo, 23 de fevereiro de 2018.

 Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 André Luiz Alvares Zampieri Conselheiro Vice Presidente
 Hélio José Pereira Conselheiro	Willian Luiz Botan Conselheiro


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos de Usuários
da Prestadora SKY