

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY**  
**(TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)**

Aos vinte e três de setembro de dois mil e dezesseis, foi realizada a décima primeira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Outeiro do Hotel Golden Park, situado à Rua do Russel, 374 no bairro da Glória, na cidade do Rio de Janeiro, capital do Estado do Rio de Janeiro, (sendo esta a terceira reunião do ano 2016) conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, a qual foi presidida, na sua forma regulamentar e regimental pelo Senhor Conselheiro Presidente do Conselho, ALEX BARBOSA ARRUDA, sendo iniciada em segunda chamada às 11h00.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado a todos os conselheiros e conselheiras em 25/07/2016 às 16h00 e confirmação de data e horário através de e-mail enviado em 09/08/2016 às 12h49.

**Presentes nesta reunião:** O Conselheiro Presidente Alex Barbosa Arruda, os Conselheiros Daniel Uram, Edson Rodrigo dos S. Vieira, Nilson Theobald Barbosa, e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da ANATEL:** Sr. Rui Barbosa de Souza

**Ausências Justificadas:** Conselheira Alexandra Isabel F. M. Ramos, através de e-mail enviado em 09/08/2016 às 13h22, Conselheiro Matheus Marcio M. G. Galbes, de e-mail enviado em 17/08/2016 às 14h00 e do Conselheiro Vice Presidente Claudio Nogueira, através de mensagem telefônica, às 8h00 do dia 23/09/2016.

**Ausências não comunicadas até o término da reunião:** Conselheira Sra. Vera Lucia Chiarelli, Conselheiro Senhor Éden Carlos de Jesus e o Conselheiro Sr. Willian Karan Junior.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 12/09/2016 às 14h32. (texto abaixo)

**PAUTA DA 11.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE**

**DATA E LOCAL: RIO DE JANEIRO - RJ – 23 de setembro de 2016 - 10h30 às 16h30**

(Conforme e-mail encaminhado pelo Conselheiro Presidente Sr. Alex Arruda, em 8 de setembro de 2016 às 18h39)

**1- Solicitação do Conselheiro Daniel Uram**

1.1 - Programação no site - Não atualiza e dá erro no site.

1.1.1 Grade de programação com canais faltando e incompletos.

1.1.2 Grade de canais sem opção de salvar em pdf.

- 1.1.3 Guia da TV – Precisa mais informações, mais destaques.
- 1.2 - Referente ao valor do pacote.
  - 1.2.1 Preços maiores Sky Online do que no Cine Sky HD para o mesmo filme.
- 1.3 - Novo canal do assinante. Novidades e opiniões
- 1.4 - Numeração dos canais. Ordenamento
- 1.5 – Meu pacote: Sky Prime 24h não é explicado o que é isso em nenhum lugar.
- 1.6 – Falta link no Facebook.
- 1.7 – Planejamento da última reunião, com a participação de representantes da área de Marketing, responsáveis pelo site da SKY e Internet.

## 2 - Solicitações (ao Conselheiro Presidente Alex Arruda) de Usuários SKY do site TV Magazine:

- 2.1 - Complemento com a disponibilidade de áudio dublado/legendas eletrônicas em todos os canais
- 2.2 - Receptor HD mais rápido na troca de canais. (O usuário que gosta de zapear perde até vontade com a lentidão dos aparelhos atuais).
- 2.3 - Mais transparência no relacionamento com o cliente (Exemplo: Informações só chegam quando o conteúdo já está no ar)
- 2.4 - Incluir urgente o EI e EMaxx 1 e 2 em HD, Tooncast, ISat,, BBC Earth, CNN Español, TNT Series e Fox Action. E voltar o Cine Sky HD com taxa mensal
- 2.5 – Solicitação de transmissão com som Dolby Digital em canais como Sony HD e Warner HD
- 2.6 – Viabilização dos canais Paramount HD e AMC HD com legendas eletrônicas.
- 2.7 - Sugestão de extinção de combos, (os canais poderiam ser escolhidos a La Carte. Onde o usuário faz seu pacote).
- 2.8 - Sugestão para que a SKY mude urgentemente de sistema (interno) pois é um tal de você precisar deles, e quando você entra em contato (telefone, chat) sempre a mesma resposta - sistema lento, ou sistema fora do ar, Há mais de 10 anos que sou cliente da SKY, não tenho o que reclamar da qualidade do sinal, mas o atendimento PÉSSIMO
- 2.9 – Os usuários solicitam urgência de canais em HD novos, sabemos que a Sky não tem espaço no satélite, então peça que eles sejam claros com os clientes informando quando teremos novidades e não um canal de clientes que ninguém (eu) assiste.



2.10 - A imagem dos canais TBS e do Studio Universal é algo sobrenatural. É inacreditável que se pague para ver aquela imagem de baixa qualidade, inferior ao YouTube 240.

2.11 - Quando teremos o novo satélite da Sky? Para adição de novos canais HDs.

2.12 - Sugestão de aprimoramento do SKY Online. Que o app reúna todos os serviços on-demand das programadoras e, também, passe a fazer parte das principais marcas de smartphones (LG, Samsung, Philips, Sony, Panasonic etc); bem como o app para dispositivos móveis possuam compatibilidade com Chromecast e Apple TV.

### 3- Solicitação do Conselheiro Nilson T. Barbosa

3.1 Discussão sobre as diferenças de valores de preços diferenciados para assinantes antigos e novos.

### DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Alex Barbosa Arruda fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, em especial pela presença da Senhor Rui Barbosa de Souza, representante da Anatel, desejando um bom dia de trabalho.

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião.

O secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos, os quais foram projetados em tela, a partir de arquivo PPT, os quais estão descritos abaixo, seguindo respectivamente a numeração dos itens projetados, e que será encaminhado aos conselheiros, em seus respectivos endereços eletrônicos, dentro do prazo de 10 dias.

### APRESENTAÇÃO DOS ITENS

1.1 - Inicialmente foi apresentado pelo secretário o planejamento do processo eleitoral do próximo período (2017 – 2019) do Conselho de Usuários da prestadora SKY, observando que o mesmo foi divulgado conforme regulamentação Anatel (Todas as datas foram acordadas entre todas as prestadoras e a Anatel em reunião presencial ocorrida em 28/06/2016).

2.1 – Item proposto pela SKY

Novo Centro de Transmissão em Jaguariúna

**O novo centro será o mais moderno da América Latina**

O novo Broadcast Center será um dos maiores do mundo e o mais moderno da América Latina. Ele estará localizado na cidade de Jaguariúna, polo tecnológico do interior paulista.

*“A construção do Centro de Transmissão e o lançamento do novo satélite permitirão à SKY oferecer para nossos clientes de todo o território nacional, um serviço cada vez mais moderno e robusto”,* explica o presidente da SKY, Luiz Eduardo Baptista.

A empresa investirá cerca de um bilhão de reais, entre satélite, equipamentos, construção e outros itens necessários a seu funcionamento. A construção da nova unidade será na Cidade de Jaguariúna e promete ser um sucesso total!

Com essa iniciativa, a SKY reforça o compromisso de levar constante inovação para seus clientes e oferecer o melhor serviço de TV por assinatura, antecipando-se às tendências de mercado e investindo em tecnologia, infraestrutura e no escopo dos serviços prestados. Uma estratégia que está em linha com a crescente demanda do mercado e com o acesso cada vez mais expressivo a equipamentos de alta definição.

Reportagem do Jornal O VALE

RÉPLICA OCORRIDA NA 10ª REUNIÃO: Reportagem do Jornal O VALE

Comentário dos conselheiros ao item 2.1.1 – Os conselheiros alertaram para serem verificadas e tratadas as avaliações feitas pelos usuários nas “URA’s”, ao final do atendimento, em relação ao atendimento em si, mas principalmente quanto a avaliação da empresa SKY.

**Resposta da SKY:**

*A intenção da SKY com a realização dessa pesquisa ao término do atendimento é justamente analisar a percepção do cliente sobre o atendimento para que possamos sempre nos aprimorar. Importante destacar que, em 2015, foi realizada uma pesquisa nacional de Satisfação e Qualidade, por serviço, envolvendo todas as prestadoras. Os resultados podem ser consultados no site da Anatel, através do link <http://www.anatel.gov.br/consumidor/pesquisa-de-satisfacao-e-qualidade/2015>. A média nacional da SKY no quesito “Atendimento Telefônico” foi 6,82. Já no quesito “Atendimento via Internet” foi de 7,18. No referido link, pode-se encontrar a pesquisa completa, contendo, inclusive, outros quesitos concernentes à avaliação da empresa SKY.*

**Comentários dos conselheiros à réplica**

O Senhor Rui, representante da Anatel, esclarece que o link em destaque é uma pesquisa realizada pela Anatel entre todas as prestadoras e fica disponível para acesso a todos os interessados. Os números apresentados pela prestadora SKY, fez parte do conjunto de resultados rotineiramente apresentados no site.



2.2.1 - Dar conhecimento aos conselheiros sobre o planejamento do processo eleitoral para o próximo período 2017 – 2019.

Conforme recomendação da ANATEL, os conselheiros sugerem que seja implantada uma ferramenta que divulgue e estimule maior participação das entidades de defesa do consumidor bem como de todos os usuários.

**Resposta da SKY:**

*O processo eleitoral do Conselho de Usuários foi divulgado, conforme prevê o regulamento da Anatel, através do site da SKY ([www.sky.com.br](http://www.sky.com.br)), por e-mail decoder e na fatura para os clientes das regiões que terão eleições. O edital se encontra disponível no site do Conselho de Usuários ([www.conselhodeusuariosdasky.com.br](http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br)) e as datas são as divulgadas na abertura da reunião.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1**

OK.

2.2.2 – Verificar o mau funcionamento do site da SKY no que diz respeito à PROGRAMAÇÃO ON LINE e GRADE DE PROGRAMAÇÃO.

Alguns canais não tem sua programação disponível, não permitindo fazer Gravação e Programação On Line.

**Resposta da SKY:**

*Agradecemos a contribuição e informamos que o problema já foi solucionado. Vejamos.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.2.2**

Os conselheiros informam que diferentemente da afirmação, o problema continua e o Conselheiro Daniel Uram, irá reportar com mais detalhes até a próxima reunião.

2.2.3 - Preparação de documento que mostre a evolução dos temas apresentados neste período de trabalho do Conselho (2014 – 2016).

Os conselheiros solicitam que a SKY apresente os dados sobre a evolução dos temas sugeridos e reclamados ao longo deste período de trabalho, a ser apresentado na próxima reunião e permitir que o conselho deixe um legado para os novos conselheiros do novo mandato (2017 – 2019).

**Resposta da SKY:**

*Estamos preparando o documento e apresentaremos aos Conselheiros na última reunião de 2016, que ocorrerá em 18/11/2016, em São Paulo.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3**

OK.

**Assuntos Gerais:**

1 – O Conselheiro Edson Rodrigo solicita que a data da próxima reunião seja antecipada, para tanto o Senhor Presidente Alex Arruda irá consultar a todos os conselheiros e propor nova data.

2 - II Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

O Conselheiro Presidente ALEX BARBOSA ARRUDA, apresentou suas impressões na participação no fórum, ratificando o que já registrou através de e-mail com cópia a todos os conselheiros e à SKY e aproveita para solicitar uma resposta formal da empresa.

3 - Resolução 623 da Anatel (Referente a continuidade dos mandatos e não se perder o conhecimento já adquirido).

Os conselheiros entendem que os conselheiros poderiam ter seus mandatos em períodos diferenciados, (por ex. 50% + 50%) o que permitiria a continuidade das propostas. Da forma como está regulamentado, a troca será de 100% dos conselheiros o que poderá trazer alguma solução de continuidade nos temas em andamento.

Adicionalmente, o conselheiro Daniel Uram sugeriu que poder-se-ia manter os conselheiros atuais como inscritos automaticamente para a eleição e aquele que não mais tiver interesse em continuar, encaminharia uma correspondência à SKY registrando sua posição.

4- Explicação porque existem preços maiores Sky Online do que no Cine Sky HD para o mesmo filme.

5- Explicar o que significa "Novo canal do assinante". Novidades e opiniões. O que tem de novo?

6 – Meu pacote: Sky Prime 24h não é explicado o que é isso em nenhum lugar.

7 – Falta link para o Facebook.

8- Ratifica-se que para o planejamento da última reunião, tenha a participação de representantes da área de Marketing, responsáveis pelo site da SKY e Internet.

9 - Complemento com a disponibilidade de áudio dublado/legendas eletrônicas em todos os canais

10 - Receptor HD mais rápido na troca de canais. (O usuário que gosta de zapear perde até vontade com a lentidão dos aparelhos atuais).

11 - Quando teremos o novo satélite da Sky? Para adição de novos canais HDs.

12- Para que todos os usuários possam usufruir em sua plenitude no que está disposto no Art. 46 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações e possam sempre contratar os pacotes mais adequados aos seus interesses, solicitamos a SKY que ao lançar novos pacotes faça a divulgação entre os assinantes antigos.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente solicitou que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.


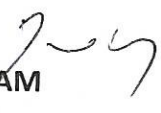


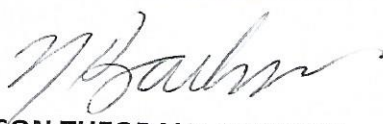

Rio de Janeiro, 23 de setembro de 2016.



ASSINATURAS NA PÁGINA 8 DE 8





 <b>ALEX BARBOSA ARRUDA</b> Presidente da Reunião	 <b>DANIEL URAM</b> Conselheiro
 <b>EDSON RODRIGO DOS S. VIEIRA</b> Conselheiro	 <b>EDSON RODRIGO DOS S. VIEIRA</b> Conselheiro
 <b>NILSON THEOBALD BARBOSA</b> Conselheiro	 <b>RUI BARBOSA DE SOUZA</b> Representante da ANATEL

  
**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY