

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)

Aos dezanove de fevereiro de dois mil e dezesseis, foi realizada a Nona Reunião do Conselho de Usuários da Região Nordeste, sendo a primeira reunião do ano 2016, e em virtude da ausência justificada do Conselheiro Presidente ALEX BARBOSA DE ARRUDA, o Senhor Vice Presidente do Conselho CLAUDIO NOGUEIRA, assumindo regimentalmente a presidência desta reunião, em primeira chamada solicitou aos presentes que em função da ausência de alguns conselheiros para que fosse aguardado mais 30 minutos para após, em segunda chamada dar início a reunião. Passado o tempo regulamentar o Senhor Presidente iniciou a reunião às 10h00, na sala de reuniões Vivaldi do Hotel Trip – Campinas, situado à Rua Severo Penteado, 140 – bairro Cambuí – Campinas, Estado de São Paulo, dando as boas vindas a todos e desejando um bom dia de trabalho. Ressaltou ainda que devido a problemas com o transporte aéreo entre o Rio de Janeiro e Campinas, os Conselheiros Daniel Uram e Edson Rodrigo Vieira informaram que somente conseguirão estar presentes na reunião a partir das 11h30. O Conselheiro Matheus Marcio M. G. Galbes solicitou que a SKY reconsidere a data de chegada às reuniões para o dia anterior, evitando assim esses incidentes, uma vez que por participar de Conselhos de Usuários de outras prestadoras, percebe que a incidência de problemas semelhantes estão bastante frequentes.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado a todos os conselheiros e conselheiras em 05/01/2016 às 11h50 sendo confirmada pelo e-mail também enviado a todos em 22/01/2016 às 13h43.

Presentes: A Sra. Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos, os Senhores conselheiros Daniel Uram, Matheus Marcio M. G. Galbes, Claudio Nogueira, Edson Rodrigo dos S. Vieira e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: Conselheiro Nilson Theobald Barbosa, através de e-mail enviado em 11/02/2016 às 20h20 e Conselheiro Presidente Alex Barbosa de Arruda, por e-mail enviado em 12/02/2016 às 13h38.

Ausências não comunicadas até a data da reunião: Conselheira Sra. Vera Lucia Chiarelli, Conselheiro Senhor Éden Carlos de Jesus e 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 27/01/2016 às 12h55. (texto abaixo)

"Segue a PAUTA aprovada pelo Conselheiro Presidente Sr. ALEX ARRUDA, que será discutida na 9.ª Reunião do Conselho de Usuário da Região SUDESTE:

1- Reflexão sobre a matéria encaminhada pelo Conselheiro Vice Presidente - CLAUDIO NOGUEIRA, que fora publicada no Jornal O Vale, registrando que a Operadora Sky, ocupa a Terceira colocação no Ranking das reclamações elaborado pelo PROCON nas duas 2 maiores cidades da Região Metropolitana do Vale do Paraíba - São José dos Campos e Taubaté.

2- Registro e formalização da renuncia do conselheiro EDUARDO AMARAL LIMA TRIGO.

3- Apresentação do texto sugerido pela SKY para aprovação da nova emissão do Regimento Interno do Conselho de Usuários Região SE.

4 - Apresentação das respostas das áreas internas da SKY sobre os temas observados pelos conselheiros durante a 8ª Reunião do Conselho, em São Paulo.”

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

De acordo com o previsto na pauta o Senhor Presidente da reunião abriu espaço para discussão e reflexão sobre a matéria publicada no Jornal O Vale, encaminhada pelo Conselheiro Vice Presidente Sr. CLAUDIO NOGUEIRA, apresentando uma cópia do citado jornal e promovendo entre os conselheiros presentes os comentários sobre o problema. No sentido de buscar alternativas de solução, foi proposto que a prestadora considere as seguintes sugestões:

- a) Fazer o chamamento dos representantes autorizados, sediados na região Metropolitana do Vale do Paraíba, visando sensibilizar a todos, quanto a necessidade de melhoria nos serviços prestados.
- b) Informar nas próximas reuniões do Conselho, quais as ações objetivas que a SKY está tomando para minimizar essa posição no ranking.
- c) Promover orientações aos atendentes do SAC para que entendam as reclamações com mais atenção e se esmerem na solução das questões apresentadas pelos assinantes.
- d) Aperfeiçoar os sistemas de cobranças, pois o representante do PROCON, Conselheiro Matheus Galbes informou que são reclamações recorrentes e em grande quantidade, elevando a colocação no ranking de queixas.

Em seguida o Senhor Presidente da reunião informou que o Conselheiro EDUARDO AMARAL LIMA TRIGO, encaminhou um e-mail em 16/01/2016 às 11h24, registrando sua impossibilidade de continuar sua participação no conselho, solicitando formalmente sua renúncia.

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião e também quanto aos novos questionamentos que foram encaminhados durante o curso de tempo havido entre a última reunião e esta data.

O secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos, os quais foram projetados em tela, a partir de arquivo PPT, o qual será encaminhado aos conselheiros, em seus respectivos endereços eletrônicos, dentro do prazo de 10 dias.

APRESENTAÇÃO DOS ITENS

REGIMENTO INTERNO:

Foi apresentada e comentada a alteração mostrada como Artigo 9.o, descrita abaixo, a qual foi aprovada pelos senhores conselheiros. A proposta de alteração do Regimento Interno do

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2016)

Conselho de Usuários da Região Sudeste será inserida no documento original já aprovado anteriormente.

Art. 9º Deverá ser destituído do cargo pelo Secretário ou pelos demais membros do Conselho de Usuários o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por um dos seguintes motivos:

I – ausências injustificadas; ou

II – conduta, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho de Usuários, aos empregados da SKY e aos servidores da Anatel, não ética e/ou não pautada pela dignidade, pela boa-fé, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais, dentro e fora das reuniões do Conselho de Usuários.

§ 1º A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário, devendo constar em Ata de reunião.

§ 2º A advertência se dará, primeiramente, de forma preliminar, respeitando-se os princípios do contraditório e ampla defesa, podendo o advertido manifestar-se em até 3 (três) dias do recebimento.

§ 3º Sendo demonstrada, pelo advertido, a inexistência do fato, a ausência de prova da existência do fato, que o fato não incorre em nenhuma das hipóteses dos incisos I e II, que não praticou o fato, a ausência de prova de que praticou o fato ou a não existência de prova suficiente do fato, a advertência deverá ser anulada pelo Conselho de Usuários.

§ 4º Não ocorrendo nenhuma das hipóteses do § 3º, a advertência preliminar será convertida em definitiva pelo Secretário e/ou Conselho de Usuários.

§ 5º As destituições baseadas nas hipóteses deste artigo constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.

§ 6º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas, seja ou não no âmbito deste Conselho de Usuários, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro a critério único e exclusivo da SKY.

2.1.1 - A partir da informação que a troca dos cabos nas dependências dos usuários está suspensa até o próximo ano por decisão executiva, sendo que ainda não contamos com uma data de retomada, os conselheiros sugerem que seja informado aos usuários com a devida antecedência, na eventualidade de haver necessidade de obras civis em seus domicílios.

Os conselheiros alertaram ao representante da SKY, Eng.º EVANDRO, sobre as dificuldades que edifícios mais antigos poderão oferecer ao instalador dos novos cabos que serão necessários para permitir o funcionamento do projeto que considera outro satélite.

Resposta da SKY: A informação foi repassada a área responsável e a SKY irá realizar comunicação prévia com os Assinantes antes de realizar qualquer alteração nas dependências. Ressalta-se que antes de qualquer modificação, a SKY fará estudos nos edifícios para viabilizar as trocas.

Procedimento: o credenciado local visita o condomínio e alinha as necessidades com o representante local, como o zelador e síndico. Depois programa a visita para a troca de topologia.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 – Com a explanação da representante da SKY, Sra. Evani, o conselheiro DANIEL URAM sugeriu que sejam disponibilizadas as gravações de voz, mantidas entre os usuários e os atendentes do Centro de Atendimento em uma “aba” a ser criada na conta do cliente no site da SKY, sugerindo como exemplo que o nome dessa aba seja: MINHAS GRAVAÇÕES.

Resposta da SKY: A SKY ressalta que seu site está sendo reformulado, sendo que o novo site, que entrará no ar ainda este ano, deverá contar com a funcionalidade de solicitação online das gravações de voz das conversas mantidas entre os usuários e os atendentes do SAC. Tal funcionalidade estará dentro da área do cliente no site da SKY.

A sugestão foi repassada para a área responsável e será analisada.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK.

2.1.3 - A partir da resposta oferecida na reunião sobre as questões referentes a áudio (original e dublado) e legendas e adição de explicação pelo Eng.º Evandro, os conselheiros ressaltaram que já efetuaram observações onde determinada programação ao serem disponibilizadas em operadoras concorrentes permitem a escolha de áudios/legendas enquanto que na SKY não é permitido. E assim, insistem na solicitação de maiores detalhes na informação.

Resposta da SKY: Na última reunião informamos aos Conselheiros sobre o Projeto de aperfeiçoamento das Legendas eletrônicas (é aquela usualmente utilizada para a tradução de filmes), cujo objetivo é ampliar a gama de canais nos quais o cliente pode escolher se assistirá o conteúdo com ou sem legenda, podendo ser habilitada ou desabilitada a seu critério.

Cumpramos informar que a primeira fase do projeto já foi completada e a implementação já foi realizada nos seguintes canais:

VC	Tipo	Canal
273	HD	HBO PLUS HD
243	HD	UNIVERSAL HD
264	HD	TC PIPOCA HD
271	HD	HBO
263	HD	TC TOUCH HD
291	HD	DISCOVERY WORLD HD

279	HD	MAX PRIME HD
265	HD	TC FUN HD
277	HD	MAX UP HD
262	HD	TELECINE ACTION
266	HD	TC CULT HD
242	HD	MULTISHOW HD
261	HD	TC PREMIUM HD
259	HD	MEGAPIX HD
241	HD	GNT HD
250	HD	HISTORY 2 HD

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK.

2.1.4 – A partir da resposta oferecida na 8.ª Reunião sobre o CLUBE DO ASSINANTE, o conselheiro DANIEL URAM sugeriu que fosse dado continuidade ao programa, com maior variedade e qualidade nos produtos.

Resposta da SKY: O programa foi retirado conforme explicado na última reunião.

Demais questionamentos poderão ser melhor explicados pelo palestrante.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK.

2.1.5 – Foi solicitado pelos conselheiros que fosse prevista para as próximas reuniões, uma apresentação de representantes do Departamento de MARKETING da SKY, uma vez que grande parte dos temas discutidos com os representantes da SKY foram apontados para aquele departamento.

Resposta da SKY: Nesta reunião participou o representante da Diretoria de Marketing da SKY, Senhor VITOR, que apresentou através de projeção com conteúdo da área de marketing promocional, explanando sobre as questões formuladas sobre diversos temas referentes aos aspectos ligados às promoções praticadas pela SKY, as quais, a medida que foram apresentadas eram discutidas entre os conselheiros e o representante, sendo anotadas as sugestões.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

Foram sugeridos alguns pontos a serem considerados pela SKY, tais como:

- a) Promover ações para aqueles que já são clientes da prestadora além das ações voltadas para a captação de novos clientes;
- b) Verificar o formato do Canal do Cliente, tornando-o mais atrativo;
- c) Dar publicidade em várias mídias, de forma a atingir os clientes com maior eficácia.
- d) Analisar o Guia de Programação;
- e) Viva SKY – reconsiderar;
- f) Cine SKY – maior facilidade de escolha dos filmes;
- g) Programa de fidelização dos clientes, em função da recente perda de market share;
- h) Retribuir ao cliente fiel sem dependência de sorteio.

Assuntos Gerais:

1 – O Presidente da reunião Claudio Nogueira solicitou a todos os conselheiros que ao enviar comunicados referentes ao Conselho, que o façam entre os seus membros com cópia ao secretário Francisco Araujo e posteriormente após posição consensada dos membros, comunicar os representantes da SKY.

2- Verificar a possibilidade de presença na próxima reunião de representante da área de Market Web.

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.

 ALEXANDRA ISABEL F. M. RAMOS Conselheira	 CLAUDIO NOGUEIRA Conselheiro Vice Presidente
 DANIEL URAM Conselheiro	 EDSON RODRIGO DOS S. VIEIRA Conselheiro
 MATHEUS MARCIO M. G. GALBES Conselheiro	 FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO Secretário