

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

Aos 31 de março de 2015, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada em segunda chamada, na cidade de Salvador - BA, na sala de reuniões do Hotel Bahiamar, sito à Rua João Mendes da Costa Filho nº 125 – bairro Jardim de Alah, com início às 10h00, a 5.ª (quinta) Reunião do Conselho de Usuários da Região Nordeste, da prestadora SKY, (sendo esta reunião, a primeira do ano 2015), com as ausências justificadas dos senhores Presidente e Vice Presidente. Por consequência, em função deste fato, o secretário Francisco Carlos de Araujo, em conformidade e atendimento ao disposto no parágrafo único do Artigo 18 constante do Regulamento de Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução nº 623 – Anatel procedeu ao sorteio dentre os conselheiros presentes e o Senhor Conselheiro Anderson Jamesson Souza de Araujo, por ter sido sorteado, assumiu a presidência desta reunião.

**Participantes presentes:** Os conselheiros Anderson Jamesson Souza de Araujo, Genival Magalhães Ferreira, Marcelo Alves Fonseca e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

**Ausências Justificadas:** Senhor Conselheiro Jonathan Henrique do Nascimento, através de telefone em 27 de fevereiro de 2015, Senhor Conselheiro Joseano de Santana Lima, através de e-mail de 07 de março de 2015 às 03h09.

**Ausências Injustificadas:** Senhor Conselheiro Alessandro José da Silva Pereira, Senhor Conselheiro Francisco de Assis Rodrigues Santiago, Senhor Conselheiro Genaro Martinez, Senhor Conselheiro José Carneiro de Oliveira Fonseca, Senhor Conselheiro Mario Lucio de Oliveira, Senhor Conselheiro Ronaldo Gomes Reis e Senhor Conselheiro Silvio da Mota Silveira Neto.

Em seguida o Senhor Presidente deu início às discussões dos itens contidos na pauta da reunião, em especial a leitura da Ata da 4.ª Reunião do Conselho de Usuários da Região Nordeste, ocorrida em 28 de novembro de 2014, a qual foi aprovada por unanimidade.

Em seguida o Presidente pediu ao secretário Francisco que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião e também consultasse sobre eventuais novos questionamentos que porventura tiveram seus encaminhamentos durante o curso de tempo havido entre a última reunião e esta.

**DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

Como secretário, passei a apresentar as respostas aos questionamentos, conforme a seguir:

1 – As respostas foram apresentadas através das “lâminas” contidas no arquivo “Power point” sob o nome “Apresentação da Região Nordeste”, o qual será encaminhado em até de 10 dias a partir desta reunião aos Senhores Conselheiros através de seus e-mails cadastrados.

2 – A partir da apresentação, os conselheiros fizeram as seguintes observações:




**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)**

- a) Os conselheiros presentes decidiram cumprir o disposto no Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Nordeste, conforme capítulo III – Artigo 27, item II – “No caso de 3 (três) ausências injustificadas”, decidiram pela convocação dos suplentes, que substituirão os conselheiros abaixo listados:

MARIO LUCIO DE OLIVEIRA
ALESSANDRO JOSÉ DA SILVA PEREIRA
RONALDO GOMES REIS
JOSE CARNEIRO DE OLIVEIRA FONSECA
SILVIO DA MOTA SILVEIRA NETO
GENARO MARTINEZ
FRANCISCO DE ASSIS RODRIGUES SANTIAGO


- b) Os conselheiros informaram que existe uma cultura negativa quanto ao posicionamento do pessoal responsável pelo atendimento dos usuários, nos casos em que a dúvida ou problema apresentado é de difícil resolução, induz ao usuário que cancele a assinatura, ficando claro que essa não é a melhor forma de relacionamento com o cliente.
- c) Os conselheiros observaram que é frequente o atendente ao ouvir a solicitação do usuário, confirmar o entendimento, mas de fato não entende com clareza, pois ao registrar e formalizar tal solicitação, é grande a ocorrência de erros, passando a impressão de que o mesmo não conhece o sistema e os produtos.
- d) O produto “TELECINE PLAY”, apesar de ser divulgado que pode ser utilizado em qualquer plataforma (Tablets, Smartphone, PC), não está funcionando adequadamente nos aparelhos do tipo SMART TV. Os conselheiros sugerem a criação de um aplicativo que permita essa utilização, similar ao utilizado naqueles que utilizam o sistema Android.
- e) Foi sugerido pelos conselheiros para que a prestação de serviços técnicos, seja previamente confirmado o agendamento, informando a data e o horário da visita.
- f) Foi também sugerido que se construa um formato de atendimento com padrão de prioridades.
- g) Os conselheiros questionaram a política de comercialização dos produtos que se utilizam da tecnologia SD, uma vez que foi afirmado nesta reunião que em função da evolução tecnológica os sistemas HD estão sendo priorizados pela SKY.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando que fosse lavrada a ata, a qual foi lida e aprovada pelos presentes, sendo assinada por mim, Francisco Carlos de Araujo, secretário e pelos conselheiros.

  
Conselheiro Anderson Jamesson Souza de Araujo  
Presidente desta Reunião



ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (PRIMEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2015)



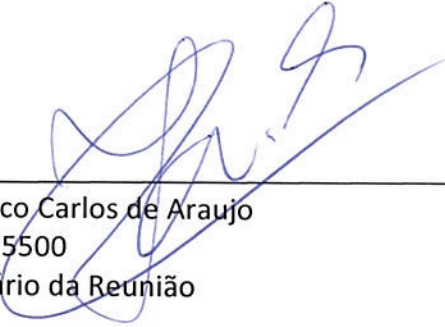
---

Conselheiro Genival Magalhães Ferreira



---

Conselheiro Marcelo Alves Fonseca



---

Francisco Carlos de Araujo  
RG 6175500  
Secretário da Reunião