

ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY
(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)

Aos dezoito de novembro de dois mil e dezesseis, foi realizada a décima segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões nº 6 do Espaço Franklin Covey, situada à Rua Flórida, 1568 no bairro Cidade Monções, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, (sendo esta a quarta 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 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado a todos os conselheiros e conselheiras em 10/10/2016 às 13h03 e confirmação de LOCAL, data e horário através de e-mail enviado em 08/11/2016 às 12h38.

Presentes nesta reunião: O Conselheiro Presidente Alex Barbosa Arruda, o Conselheiros Daniel Uram e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: Conselheiro Edson Rodrigo dos Santos Vieira, através de e-mail enviado em 10/10/2016 às 23h30, Conselheiro Vice Presidente Claudio Nogueira, através de e-mail enviado em 08/11/2016 às 20h03, Conselheiro Nilson Theobald Barbosa, através de e-mail enviado em 13/11/2016 às 12h06 e da a Conselheira Alexandra Isabel Fernandes M. Ramos, através de e-mail em 17/11/2016 às 16:57.

Ausências não comunicadas até o término da reunião: Conselheira Sra. Vera Lucia Chiarelli, Conselheiro Sr. Matheus Marcio Marinelli G. Galbes, 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 14/11/2016 às 12h00. (texto abaixo)

*“Prezados **Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY,** boa tarde!*

Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, já deveríamos ter encaminhado a pauta no último dia 3 de NOVEMBRO.

Tal pauta ainda não havia sido enviada pois até este momento não recebemos os temas a serem discutidos.

No entanto para atendermos aos ditames regulamentares, estamos encaminhando esta pauta mínima. Mas, queremos lembrar que caso haja algum tema, em especial, que deva constar da nossa próxima reunião, que então seja levado diretamente e apresentado na própria reunião.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Prestadora SKY

No entanto, não havendo novos temas, esta secretaria sugere que sigamos a rotina normalmente utilizada em nossas reuniões, ou seja:

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Apresentação dos temas questionados na 11ª Reunião do Conselho, ocorrida em 26 de agosto de 2016.

3- Assuntos Gerais

4- Encerramento previsto para as 15h30.

Certos da compreensão de todos, antecipadamente agradecemos.

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

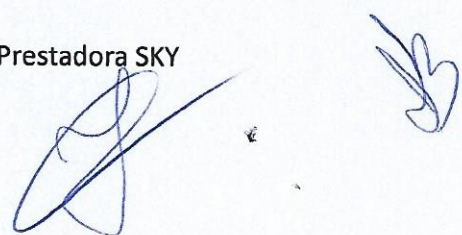
1 - ABERTURA

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

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião, ocorrida em 26 de agosto de 2016, na cidade do Rio de Janeiro - RJ.

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



2.1 - APRESENTAÇÃO DOS ITENS

Inicialmente foi comentado pelo secretário o resultado do processo eleitoral para a escolha dos novos conselheiros que comporão o Conselho de Usuários da prestadora SKY da Região SUDESTE, cujo mandato está previsto para o próximo período, iniciando em 1º de janeiro de 2017 e finalizando em 31 de dezembro de 2019, observando que os nomes dos conselheiros eleitos já estão publicados na página do Conselho de Usuários, no site da prestadora SKY (<http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br/pages/EleicaoConselho.aspx>)

Conforme solicitado pelos Conselheiros, a SKY trouxe à Reunião sua Representante, que fará uma apresentação, com ênfase nas dúvidas previamente encaminhadas:

Gabriella Harumi Kikuchi D'Emilio - Analista de Produtos

Formada em Telecomunicações pela Universidade Federal Fluminense

Trabalha na SKY há 4 anos e tem mais de 8 anos de experiência em telecomunicações

2.1.1 – 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 apresentada na 11.ª Reunião:

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

RÉPLICA DOS CONSELHEIROS

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

Resposta da SKY:

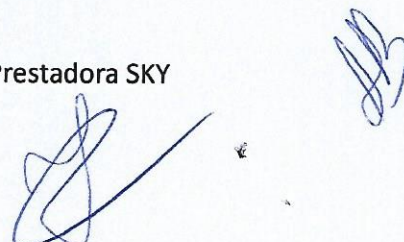
Aguardamos maiores detalhes pois não houve o relato até esta reunião.

Comentários dos conselheiros à réplica - item 2.1.1:

Com as explicações da Sra. Gabriella, o tema foi esclarecido.

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

Resposta da SKY:



Foi preparado um documento simplificado com as principais dúvidas/sugestões dos conselheiros e os esclarecimentos da SKY, durante os 3 anos de trabalho.

Este documento será encaminhado aos conselheiros em seus endereços eletrônicos cadastrados, em até 5 dias contados desta reunião.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2:

OK.

2.1.3 - 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.

Resposta da SKY:

Os apontamentos do Conselheiro são de grande valia para a SKY. Acreditamos que boas sugestões e críticas construtivas são imprescindíveis para o crescimento da empresa e para uma melhoria constante na condução e administração do Conselho de Usuários.

É certo que a atuação da SKY com o Conselho ainda é muito insipiente, o que torna natural a ocorrência de situações como as mencionadas pelo conselheiro. Apesar disso, temos a tranquilidade de afirmar que todas as nossas ações sempre foram voltadas para o aperfeiçoamento das atividades e o bem estar dos conselheiros, em consonância com a regulamentação da Anatel e as Políticas Internas da empresa.

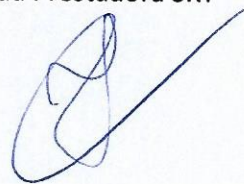
Como assinante, agradecemos a confiança e credibilidade depositada a esta empresa durante tantos anos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3:

O conselheiro Alex agradece o posicionamento da SKY e espera que no próximo ciclo 2017 – 2019, possa ter maior atenção no relacionamento entre conselho e a prestadora, pois sua intenção é sempre contribuir com a SKY tanto na sua participação no mercado quanto na melhoria da prestação dos serviços aos seus representados.

2.1.4- Resolução 623 da Anatel (Referente à 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.

Resposta da SKY:

A questão aqui suscitada foge das atribuições da SKY.

A definição do prazo de mandato, bem como as diretrizes para o processo eleitoral são determinações Regulamentares da Anatel (Resolução 623/2013), sendo que a SKY não tem qualquer ingerência sobre esses assuntos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4:

Solicita-se que a SKY com personalidade jurídica, interaja com a Anatel e encaminhe o pedido de alteração da regulamentação..

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

Resposta da SKY:

Respondido pela representante da SKY, participante da reunião.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5:

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

Resposta da SKY:

Criamos uma nova grade de programação com um apelo simples e forte, alinhado com as diretrizes de negócio e metas da empresa: são programetes focados em conteúdo de programação, dicas e atualidades.

Um novo canal feito por quem ama programação para quem ama programação.

Aumentamos o nosso time de apresentadores com o objetivo de criar maior identificação com o público e fortalecer a credibilidade do canal.

Para tanto, escalamos apresentadores "especialistas" no conteúdo da grade de programação e apaixonados por ele. Com isso, buscamos um canal cheio de opinião e com maior relevância para o cliente SKY.

Vejamos algumas sinopses dos programas:

1 – ZAPEANDO COM BRUNO BOCK E ROLANDINHO

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Prestadora SKY

ZAPEANDO

SÉRIES / FILMES / DESENHOS

SINOPSE: Baseado no Pipocando, Bruno e Rolandinho falam sobre programação e conteúdo nerd sentados no famoso sofá, agora incrivelmente reformulado. Os temas abordados serão filmes, séries e desenhos, tudo com uma linguagem atual, despojada e repleta de humor.

ARTE: Inspirada no Pipocando.

CENÁRIO: Inspirado em uma sala aconchegante, que transmita conteúdo e ao mesmo tempo remeta ao design moderno da SKY.

PÚBLICO: 11 – 25 anos
> Masc - Fem.



BRUNO BOCK E ROLANDINHO

Apresentadores do Pipocando, canal de sucesso no YouTube, já eram conhecidos na internet por seus outros trabalhos, como o Connect (SKY) e Chacota TV.

Rolandinho produz para o YouTube desde o início da plataforma e Bruno Bock já venceu os prêmios ABEMD 2013 e Youpix Content Talent por seus projetos na internet.



1,53
milhão
inscritos

20
milhões
visualizações
por mês

2 – DÁ O PLAY COM MARI MOON

DÁ O PLAY

VARIEDADES / MÚSICA / MUNDO POP

SINOPSE: MariMoon em um ambiente moderno, inspirado em um estúdio de música, comenta sobre a programação mais relevante dos canais de música, arte, *realities*, *lifestyle*, celebridades, *backstage* e entrevistas. Os conteúdos abordados não são sobre cinema, e sim focados em programações relevantes e populares da grade como Masterchef, The Voice, X Factor, etc.

ARTE: Arte com cor marcante acompanha o visual tradicionalmente colorido da apresentadora.

CENÁRIO: O cenário mais feminino de todos os programas. Ele é colorido, *fashion* e moderno como a apresentadora. Pode ser inspirado em um home- estúdio de áudio, um camarim, um quarto ou tudo isso junto.

PÚBLICO: 20 – 30 anos
>Fem - Masc



MARI MOON

Mari Moon começou a se destacar na internet em 2003 e virou ícone entre os jovens.

Apresentou o Scrap MTV, Acesso MTV e Colírios Capricho. Também fez dublagens para a Disney e foi repórter do Amaury Jr. Na internet, trata de assuntos diversos como música, moda, arte, beleza, viagens, tecnologia e etc.



1,61
milhões
seguidores

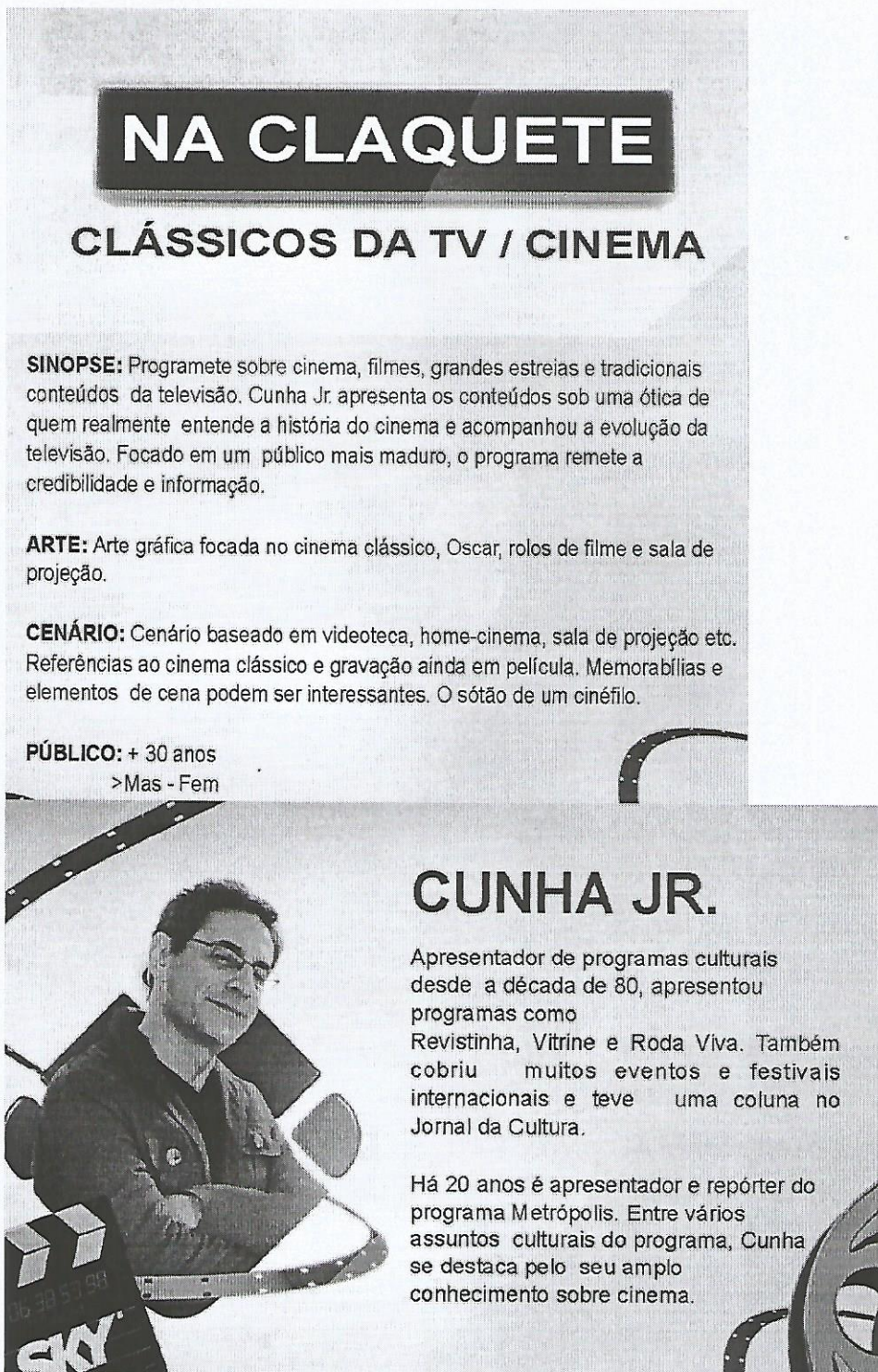


580
mil
seguidores



220
mil
inscritos

3 – NA CLAQUETE COM CUNHA JUNIOR



NA CLAQUETE

CLÁSSICOS DA TV / CINEMA

SINOPSE: Programete sobre cinema, filmes, grandes estreias e tradicionais conteúdos da televisão. Cunha Jr apresenta os conteúdos sob uma ótica de quem realmente entende a história do cinema e acompanhou a evolução da televisão. Focado em um público mais maduro, o programa remete a credibilidade e informação.

ARTE: Arte gráfica focada no cinema clássico, Oscar, rolos de filme e sala de projeção.

CENÁRIO: Cenário baseado em videoteca, home-cinema, sala de projeção etc. Referências ao cinema clássico e gravação ainda em película. Memoráveis e elementos de cena podem ser interessantes. O sótão de um cinéfilo.

PÚBLICO: + 30 anos
>Mas - Fem

CUNHA JR.

Apresentador de programas culturais desde a década de 80, apresentou programas como Revistinha, Vitrine e Roda Viva. Também cobriu muitos eventos e festivais internacionais e teve uma coluna no Jornal da Cultura.

Há 20 anos é apresentador e repórter do programa Metrópolis. Entre vários assuntos culturais do programa, Cunha se destaca pelo seu amplo conhecimento sobre cinema.

77

JB

4 – SKY ESPORTE CLUBE COM ROBSON NUNES

SINOPSE: Programete divertido focado em uma das principais paixões do assinante SKY. Diferente dos outros conteúdos do canal, o apresentador assume que não entende muito do assunto, mesmo sendo um apaixonado por esporte, prontificando-se a aprender mais junto com o cliente SKY em um videocast inspirado em cabines de transmissão e vestiários de clubes esportivos, mas com um toque irreverente de um lugar habitado por verdadeiros fãs de esporte. Um lugar informal e despojado onde Robson apresenta as novidades do esporte, entrevista convidados e promove discussões acaloradas sobre os mais diversos esportes da grade de programação, tudo recheado com o humor característico do apresentador.

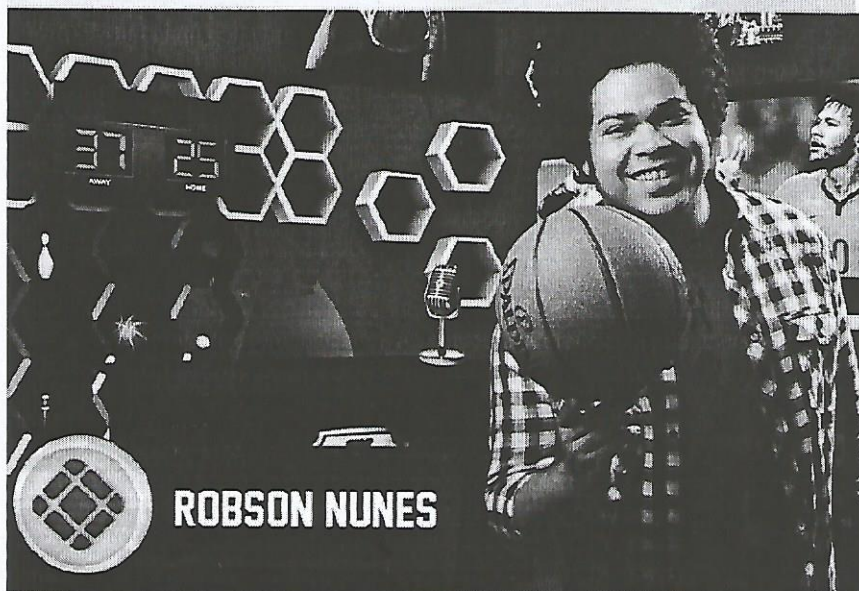
ARTE: Pacote foca em elementos esportivos, competição, discussão e fanatismo, *gamefication*, perdedor e ganhador, torcida, amor e calor pelo esporte.

CENÁRIO: O cenário é inspirado no lugar ideal para os amigos assistirem aos jogos, beberem, comerem, e ficarem à vontade. Referências a pub, lounges, restaurantes, salão de jogos e cabine de narração.

PÚBLICO: 20 – 35 anos
>Mas - Fem

SKY ESPORTE CLUBE

ESPORTES



Handwritten signatures in blue ink, including a stylized signature and a set of initials.

Handwritten signature in blue ink.

5 – HORA DE BRINCAR COM LYVIA MASCHIO

HORA DE BRINCAR

INFANTIL

SINOPSE: Lyvia e seu cãozinho Churro conversam sobre programação para o público infantil e temas diversos sobre o universo dos pequenos, além de apresentarem brincadeiras e passatempos rápidos e divertidos para os clientes SKY.

ARTE/CENÁRIO: Arte inspirada em um quarto de criança. Sua bagunça, seus brinquedos e seu jeito criativo de organizar tudo.

PÚBLICO: Infantil: 6 – 10 anos
>Fem - Masc



Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6:

Solicita-se que seja apresentado também no sistema HD, além da inserção de hora e data.

2.1.7- Solicita-se informações sobre o **Meu pacote: Sky Prime 24h**, pois não é explicado o que é isso em nenhum lugar.

Resposta da SKY:

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Prestadora SKY

Respondido pela representante da SKY, participante da reunião.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.7:

OK.

2.1.8 – Falta de link do site para o Facebook.

Resposta da SKY:

*Precisamos de maiores informações para esclarecer o apontamento do conselheiro.
Qual link? Onde falta o link?*

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.8:

A representante da SKY, vai averiguar a solicitação e se posicionará até a próxima reunião.

2.1.9- 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.

Resposta da SKY:

Participação da representante da SKY, Gabriella Harumi Kikuchi D'Emilio - Analista de Produtos.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.9:

OK.

2.1.10- Complementa-se a sugestão para que haja disponibilidade de áudio dublado/legendas eletrônicas em todos os canais

Resposta da SKY:

Como amplamente explanado nas reuniões passadas a responsabilidade pela inserção de qualquer conteúdo – legenda e áudio dublado ou original – é integral das Geradoras de Radiodifusão e Programadoras.

Há um projeto, cuja implementação foi iniciada no final de outubro do ano passado, chamado "legendas eletrônicas" que tem por objetivo 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. A primeira fase do projeto compreendeu apenas os canais HD, conforme já reportado

aos conselheiros nas últimas reuniões. Nesse segundo momento, estamos realizando testes nos canais SD.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10:

Solicita-se que a SKY exija uma melhor qualidade dos programadores neste quesito.

2.1.11 – Sugere-se um receptor HD mais rápido na troca de canais. (O usuário que gosta de zapear perde até vontade com a lentidão dos aparelhos atuais).

Resposta da SKY:

Eventuais lentidões se devem a características técnicas dos aparelhos não guardando relação alguma com a programação. A melhoria neste recurso específico para tornar o zapeamento mais rápido demandaria o uso de múltiplos sintonizadores que tornariam a caixa mais cara.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.11:

OK.

2.1.12 – Pergunta-se “Quando teremos o novo satélite da Sky? Para adição de novos canais HDs”.

Resposta da SKY:

O novo satélite está previsto para ser lançado no 1º Semestre de 2017.

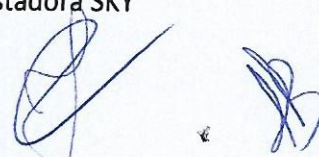
Comentários dos conselheiros ao item 2.1.12:

OK.

2.1.13- 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 façam a divulgação entre os assinantes antigos.

Resposta da SKY:

A SKY observa estritamente o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, pois todos os planos estão disponíveis para a contratação por qualquer interessado. Contudo, caso opte por um novo pacote, o assinante deverá arcar com eventual ônus previsto em seu contrato originário com a prestadora (por exemplo multa de fidelização).



**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)**

Em relação à divulgação dos novos pacotes aos assinantes antigos, a SKY esclarece que não existe obrigatoriedade de divulgação, mas somente de disponibilização.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.13:


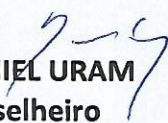
A sugestão dos conselheiros fica mantida pois traria para a SKY um diferencial competitivo.

3- Assuntos Gerais:

3.1 – O Conselheiro Daniel Uram se despede deste Conselho, registrando que gostaria de ter sido atendido em seus pedidos de visitas às dependências da SKY, que sempre fora negado. Por outro lado, registra também que foi muito satisfatória sua participação e parabeniza a todos pela iniciativa e a Anatel pela criação dessa regulamentação.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 13h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.

São Paulo, 18 de novembro de 2016.

 ALEX BARBOSA ARRUDA Presidente da Reunião	 DANIEL URAM Conselheiro
--	---


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

