

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

Aos 13/03/2015, o Senhor Presidente Claudio Nogueira em primeira chamada solicitou aos presentes que em função da ausência de alguns conselheiros para que fosse aguardado mais 30 minutos para em segunda chamada iniciar-se a reunião. Passado o tempo regulamentar o Senhor Presidente abriu a reunião com início às 11h00, na cidade do Rio de Janeiro - RJ, na sala de reuniões do Hotel Transamérica Prime Barra - Av. Gastão Senges, 395, Barra da Tijuca - Rio de Janeiro/RJ, onde se realizou a quinta reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Sudeste, sendo esta a primeira do ano de 2015.

Presentes: O Presidente Claudio Nogueira, os conselheiros Alex Barbosa de Arruda, Daniel Uram, Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes, e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo.

Ausências Justificadas: Sra. Conselheira Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos, por e-mail de 19 de fevereiro de 2015 às 17h55, Sr. Conselheiro Edson Rodrigues Viana, através de e-mail de 18 de fevereiro de 2015, às 19h08, o Conselheiro Sr. Nilson Theobald Barbosa, através de e-mail de 13 de março de 2015 às 10h36 e a Conselheira Sra. Vera Lucia Charelli, através de e-mail de 23 de fevereiro de 2015 às 15h42.

Ausências Injustificadas: Conselheiro Sr. Éden Carlos de Jesus, Conselheiro Sr. Eduardo Amaral Lima Trigo, Conselheiro Sr. José Roberto Lopes e Conselheiro Sr. Willian Karan Junior.

Inicialmente o Senhor Presidente abriu a reunião, apresentando a todos o novo secretário deste Conselho de Usuários da Região Sudeste, Sr. Francisco Carlos de Araujo.

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 Sudeste, ocorrida em 5 de dezembro 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 a novos questionamentos que foram encaminhados 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 dos “slides” contidos no arquivo “Apresentação”, a ser encaminhado aos Senhores Conselheiros através de seus e-mails.

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

- a) Conselheiro Daniel; Sugeriu a fazer o mesmo que a Band HD de São Paulo, colocando o sinal HD dos outros canais abertos de São Paulo para distribuição nacional.

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

- b) Conselheiro Matheus: Após o período de degustação do SKY Fit para Sky Livre, a SKY cancela o sinal da Globo e SBT, trazendo muita insatisfação aos usuários e aumentando a demanda no PROCON. Sugestão: Manter o sinal destes dois canais.
- c) Conselheiro Daniel: Questionou sobre a obrigatoriedade da troca da topologia de cabeamento mesmo para lugares onde o mesmo está funcionando a contento.
- d) Conselheiro Daniel: Sugeriu que seja verificado a disponibilidade de um novo produto onde o cliente possa ter uma assinatura com mais de um endereço, e que o possa deixar em uma casa secundária "casa de praia, casa de campo, etc" e somente levar seu cartão de casa e plugar junto com uma senha quando for usá-lo.
- e) Conselheiro Alex: Os conselheiros tem conhecimento das restrições dos atuais transponders, referentes à falta de banda, mas que seja inserido mais canais em HD (CNN, BBC, Canais europeus) quando houver disponibilidade técnica, mesmo antes do lançamento do novo satélite, pois agregaria muito valor ao produto da SKY.
- f) Conselheiro Matheus: Verificar a fundo sobre as ordens de cancelamento, solicitando aos técnicos que não cancelem a OS. sem finalizar o serviço, ficando como se estivesse realizado, causando a impressão de ter metas a serem cumpridas por dia. Isto traz muita insatisfação, pois os usuários se obrigam a abrir nova chamada, gerando nova OS.
- g) Conselheiro Daniel: verificar o nivelamento de áudio dos canais, pois há muita discrepância entre os volumes do áudio original e o dublado..
- h) Os conselheiros irão fazer uma análise e trarão nas próximas reuniões, evidências da falta de legendas na programação comercializada pela SKY em comparação com a concorrência, atendendo ao solicitado pelas áreas técnicas, do registro de data e horários, bem como dos canais em avaliação.
- i) Conselheiro Claudio: Os conselheiros solicitam que as áreas técnica-comercial da SKY façam um controle de qualidade mais apurado e exijam melhor qualidade na entrega dos conteúdos contratados de suas programadoras. Por ex.: Legendas adequadas a legislação, pois em filmes nacionais já se faz obrigatória a legenda.

Assuntos Gerais:

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

1- O Conselheiro Matheus reforçou o pedido já efetuado em reunião anterior para que seja verificada a possibilidade de marcar a apresentação do Sr. Francisco de Assis sobre Código de Conduta e Ética. Sugerindo sobre a possibilidade de sua participação na próxima reunião em São Paulo.

2- Foi solicitados ao secretário Francisco Araújo, trazer na próxima reunião a lista de presença dos conselheiros, objetivando analisar das faltas justificadas e injustificadas pelos conselheiros de forma a atender ao artigo 8.º inciso III do Regimento Interno da Região Sudeste.

3- Conselheiro Matheus sugeriu a criação de um documento ou um certificado para o registro e diplomação dos conselheiros.

4- Os conselheiros Matheus, Daniel e Claudio (Presidente) sugeriram que as reuniões em São Paulo possam ser feitas em outras cidades, que facilitem a presença de todos os conselheiros, além, apenas da zona sul de São Paulo. Como exemplo foi citada a cidade de Campinas, onde é de fácil acesso e custo baixo. E quando forem realizadas no Rio de Janeiro que sejam feitas no Centro ou Zona Sul, em função dos grandes transtornos com trânsito e distância dos aeroportos, ou mesmo para o acesso dos conselheiros locais.

47

5- O presidente Claudio solicitou verificar junto a SKY uma revisão na política de reembolso para os conselheiros, por haver excessiva demora no depósito bancário das despesas, bem como reavaliação do valor do quilometro rodado

6 – Conselheiro Daniel: Solicitou o agendamento de uma visita ao Call Center, e uma ao centro técnico para que possamos conhecer como funciona os processos e dinâmica de trabalho dessas áreas.

7 – Conselheiro Daniel: Sugeriu que seja analisada a possibilidade da implementação de recurso do guia de programação, para que possamos ver não só a programação futura, mas um intervalo de programação que já tenha passado (ex. 3 horas pra trás). Tais como permitir o acesso direto à programação de VER PRÓXIMOS, a partir das funções normais do menu.

8

8 –Conselheiro Daniel: Sugeriu que seja verificada uma reformulação do canal do cliente, para que possa ter qualidade em HD, bem como, aproveitar essa facilidade para mais funcionalidades e opções,

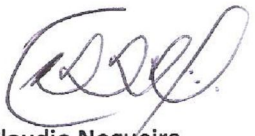

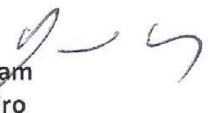
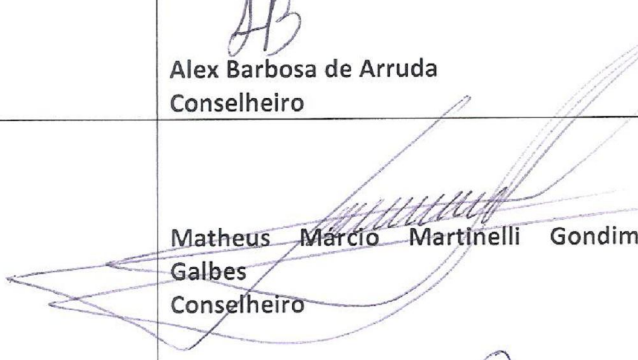
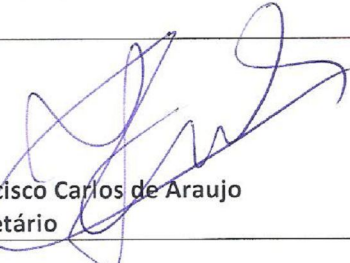
9 – Conselheiro Alex:: Sugeriu a verificação de análise para quando houver sinal aberto de canais, que os assinantes que já possuem o canal possam ter um desconto em fatura ou algum outro tipo de benefício pelos dias que o canal que ele já paga estar em sinal aberto.

AB

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

10 – Conselheiro Matheus (PROCON): Solicitou que seja informada a área ou pessoa a quem possam ser encaminhadas as demandas geradas por reclamações dirigidas ao Conselho de Usuários, uma vez que este conselho não tem por finalidade receber e dar o acompanhamento dessas reclamações, conforme regulamentação, entretanto entende ser de suma importância que a área competente dê o atendimento e acompanhamento dessa reclamação .

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que foi lida e aprovada pelos presentes, sendo assinada por mim, Francisco Carlos de Araujo, secretário e pelos conselheiros presentes.

 Claudio Nogueira Presidente	 Alex Barbosa de Arruda Conselheiro
 Daniel Uram Conselheiro	 Matheus Marcio Martinelli Gondim Galbes Conselheiro
	 Francisco Carlos de Araujo Secretário