

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Aos vinte e um de junho de dois mil e dezenove, foi realizada a sexta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, na sala de reuniões Julio Ribeiro do Bristol Londrina Residence Hotel, localizado na Rua Goiás, 887 - Centro - Londrina, Estado do Paraná, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo presidida pela Sra. Conselheira Cristiane Lucia Piton e tendo início, às 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 17/05/2019 às 15h54 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**CONVITE PARA A 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)**

sex 17/05/2019 15:54

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
SUL - Prestadora SKY, boa tarde!**

Na constante busca de otimização dos sistemas e inovação das nossas reuniões e, principalmente, considerando que a SKY dispõe de uma plataforma corporativa de vídeo conferencia que permite o debate dos temas das reuniões com um alto nível de qualidade e eficiência, ferramenta esta já conhecida pelos participantes na última reunião, gostaríamos de **CONVIDAR** aqueles que eventualmente tenham dificuldades em participar presencialmente na próxima reunião - **6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO SUL - a ser realizada em 21 de junho de 2019**, a utilizarem este sistema comercial de vídeo conferencia - BLUE JEANS.

Por outro lado, também, solicitamos a confirmação dos nomes dos conselheiros que terão condições de participar presencialmente.

Pedimos que nos confirmem até o dia 21 de maio, próxima terça feira, para avaliarmos qual a melhor logística, em virtude da confirmação das presenças das conselheiras e conselheiros, e a partir disso conseguiremos escolher a localidade que apresente as melhores condições de rede hoteleira, facilidade de deslocamento por via terrestre ou via aérea, de acordo com as novas disponibilidades de malha aérea, visando assim o maior conforto e menor tempo de deslocamento para todos.

Atenciosamente

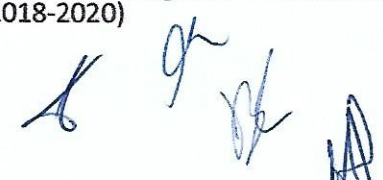
Francisco Carlos de Araujo

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

Presentes nesta reunião: As senhoras Conselheiras Alicia Keller Felsky, Cristiane Lucia Piton, os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco losito, Raphael Chiummo Bressan e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Conselheiros Ausentes nesta reunião: Conselheiras Milena Kovalczuk, Tâmara Kaphan de Almeida Vieira (e-mail enviado em 20/05/19 às 18h23) e Conselheiros João José Bressan (e-mail enviado em 20/05/2019 às 16h39), Marcelo Soares de Almeida (e-mail enviado em 22/05/19 às 23h37) e Tulio Borges Krause, conforme e-mail enviado em 24/05/19 às 10h31, justificando a sua ausência por motivos pessoais.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 07/06/2019 às 15h18. (abaixo)

PAUTA DA 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020) - LONDRINA - PR

sex 07/06/2019 15:18

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

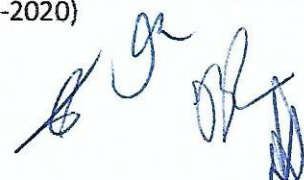
Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da
Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!**

Em função de estarmos bastante próximos da data da nossa 6.ª Reunião Ordinária, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Como nosso hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

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

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

PAUTA DA 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL – CICLO 2018 - 2020

PRESTADORA SKY

DATA: **21/06/2019**

Horário: **das 9h30 às 15h30**

HOTEL BRISTOL

Rua Goiás, 877 - Londrina - PR.

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/S2A3Podk2GphsTG56>

1- Abertura da reunião às 9h30.

2- Desenvolvimento

3- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 5ª Reunião Ordinária da Região Sul.

4 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 5.ª Reunião Ordinária realizada em 15 de março de 2019.

5- Comentários sobre o Relatório de Reclamações



6- Assuntos Gerais.

7- Encerramento previsto para as 15h30.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

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

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 18/06/2019 às 18h26. (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)

ter 18/06/2019 18:26

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da
Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!**

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, referente ao período anterior à nossa 6ª Reunião Ordinária a ser realizada em 21 de junho próximo.

Como hábito, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

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

A senhora Conselheira Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul – Ciclo 2018 – 2020 Cristiane Lucia Piton, presidente da reunião, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um excelente dia de trabalho. A reunião foi iniciada às 10h00, em segunda convocação em função de aguardarmos a presença de alguns participantes.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da reunião, como habitualmente é procedido, seria lida para então, com a concordância dos participantes naquela reunião e presentes nesta, pudessem verificar se a mesma se encontrava em conformidade e em condições de ser aprovada e firmada, solicitando ao secretário que procedesse a sua leitura e circulasse aos conselheiros para suas respectivas assinaturas, assim foi feito, o secretário, atendeu ao pedido fazendo a leitura e após a aprovação colheu as assinaturas.

Em seguida, a Presidente solicitou ao secretário para que desse seguimento à pauta, apresentando as respostas da prestadora SKY aos questionamentos ocorridos durante a 5ª Reunião Ordinária deste Conselho de Usuários da Região Sul, realizada em 15 de março de 2019 em Curitiba.

2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 5ª REUNIÃO)

O secretário passou a apresentar as questões e dúvidas pelos participantes no decorrer da 5ª reunião ordinária.

2.1.1 – Item 3.1 da ata da reunião – A Conselheira Vice Presidente Alicia Felsky sugeriu que a divulgação das próximas eleições sejam também apresentadas no Canal SKY.

Resposta da SKY

A SKY agradece a sugestão da Conselheira Alicia. Informamos que a Resolução nº 623/2013, que regula os Conselhos de Usuários estabelece em seu artigo 7º as formas padronizadas de divulgação das eleições.

A) E-mail decoder (Divulgação iniciada em 03/06)

B) Mensagem na fatura (Divulgação iniciado em 03/06)

C) Site da Prestadora (Divulgação em julho, agosto e setembro)

Posição dos Conselheiros:

A sugestão teve por objetivo ampliar a divulgação e assim ser atingido um maior número de usuários.

2.1.2 - Item 3.3 da ata – O Conselheiro Eduardo Benatti sugere a criação de compartilhamento de aparelhos. Seria um produto diferenciado para os usuários e um nicho de mercado a ser explorado.

Resposta da SKY

A SKY agradece a sugestão apresentada, encaminharemos para a área responsável pelo desenvolvimento de produtos.

Aproveitamos para lembrar sobre o SKY PLAY, aplicativo que permite ao assinante assistir suas programações favoritas onde e quando quiser.

Veja mais em <https://www.youtube.com/watch?v=cX57NTzFCLY&feature=youtu.be> ou acesse ao site www.sky.com.br/sky-play.

Posição dos Conselheiros:

O Conselheiro Eduardo ratificou sua sugestão, observando que o compartilhamento citado dizia respeito a dispositivos instalados em mais de um endereço, que facilitaria o usuário de uma única assinatura ter acesso em locais diferentes.

Novamente o Conselho salienta que a sugestão é o compartilhamento de assinaturas em si, com uma única mensalidade e acesso ao serviço simultâneo por mais de um usuário, vinculado a essa conta. Exemplo: João é assinante e paga o plano máster, ele pode cadastrar mais 4 usuários (além de si), com login e senhas próprias, para acessar ao conteúdo do SKY Play. A exemplo disso destacamos os planos oferecidos pelo Spotify, Deezer e Netflix.

2.1.3 - Item 3.4 da ata - A Conselheira Vice Presidente Alicia Felsky sugeriu que a SKY promova a divulgação do Conselho em todas as áreas internas da empresa.

Resposta da SKY

Informamos que a SKY promove a divulgação dos Conselhos de Usuários em suas áreas internas. Importante ressaltar que todas as áreas participam ativamente de todo o processo, principalmente nas análises e indicação das respostas aos conselheiros.

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.4 - Item 3.5 da ata – Os membros do Conselho sugerem um pacote inteiro de acessibilidade, diferencial, para todos os tipos de deficiência.

Resposta da SKY

A SKY agradece a sugestão apresentada pelos conselheiros e informa que esta já foi encaminhada para a área de desenvolvimento para consideração em futuros estudos. Aproveitamos a oportunidade para informar que a SKY está trabalhando constantemente para aprimorar as ferramentas de acessibilidade em todos os seus meios de comunicação e atendimento ao cliente.

Conheçam nossa página acessando <https://www.sky.com.br/acessibilidade-na-sky>

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.1.5 - Item 3.6 da ata – O conselheiro Eduardo Benatti sugere a criação de um controle remoto com botões em braile.

Resposta da SKY

A SKY agradece a sugestão apresentada pelo conselheiro Eduardo Benatti e informa que já foi encaminhada para as áreas de engenharia/desenvolvimento de produtos para futuros estudos.

Posição dos Conselheiros:

OK.

2.2 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros ratificaram e explanaram com mais detalhes, solicitando que fosse avaliado o montante a ser investido, (na contratação da plataforma de avaliação de reclamações – Reclame Aqui) pois observaram que pode ocorrer algum comprometimento da imagem da SKY perante seus clientes em função de não considerar os respectivos dados.

2.2.1 - Os conselheiros ratificaram a solicitação de participação do representante da área de Antifraude e aproveitaram a oportunidade para solicitar a presença de representante da empresa, responsável pela área de cobranças, que na avaliação do relatório de reclamação se mostra a mais sensível e com índices preocupantes.

O conselho compreende a decisão e postura da empresa, porém, adverte que o RECLAME AQUI continua a ser um canal de reclamação usual entre os consumidores e a ausência de qualquer retorno prejudica a imagem pública da empresa, ressaltando que na data de 21/6/19 se constatou que a nota geral está em 5.4, classificada como "ruim", onde a estatística ainda considera os dados de 2017 e janeiro/18, época em que a SKY ainda utilizava a plataforma. Ou seja, a nota geral tende a ser gradativamente reduzida. Atualmente a empresa consta com reputação "não recomendada", com 14.450 reclamações feitas e não respondidas no período de 01/12/18 e 31/5/19 (dados consultados pelo conselho em reunião do dia 21/6/19).

2.2.2 - A Conselheira Cristiane Lucia Piton novamente apresentou sua análise do Relatório de Reclamações, apresentando algumas lâminas em Power Point e ratificou sua solicitação que sejam verificado e apresentado na próxima reunião os altos índices de reclamação dos usuários do estado do Rio Grande do Sul. No período de agosto/18 o índice aumentou exponencialmente, motivo pelo qual sugere uma análise dos dados mais apurada, para verificar o motivo desse aumento.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Foi ratificado para que na próxima reunião a SKY traga um profissional que apresente a tecnologia DTH (Direct To Home), utilizada nas transmissões via satélite. Os conselheiros solicitam maiores informações e pleiteiam conhecer desde a recepção do sinal até a sua distribuição.

3.2 - O Conselheiro Eduardo Benatti ratificou sua solicitação que seja apresentado e esclarecido o aumento significativo do item referente às "Reclamações de Venda Irregular – Não reconhece Assinatura" constante do Relatório de Reclamações e que se refere à diferença entre o 2º e o 3º Trimestre.

3.3 - Os conselheiros novamente ratificaram a solicitação de informações gerais e didáticas sobre os temas:

- a) "Antifraude";
- b) "Cobranças"
- c) "DTH" e
- d) "Banda Larga"; com a presença de especialistas que possam dirimir todas as dúvidas.

Solicita-se que sejam previstas nas apresentações durante as reuniões que ocorrerão ainda no exercício de 2019, mas também foi observado e sugerido que tais apresentações poderiam ser realizadas em uma única reunião a ser programada no C.T.T – Centro Técnico de Transmissão, localizado em Jaguariúna – SP.

3.4 - A Conselheira Alicia novamente sugeriu e solicitou à SKY para que seja implementado nas faturas, informações sobre a evolução dos protocolos a partir abertura de comunicados ao grupo de atendimento aos clientes, nas suas diversas formas de contato. Lembrou que alguns outros prestadores de serviços vêm praticando essa modalidade com sucesso.

3.5 - O Conselheiro Eduardo Benatti sugeriu que a SKY apresente através dos aparelhos móveis celulares, as mesmas informações constantes no site, como por ex.: QUEM É, SALA DE IMPRENSA, etc., uma vez que, atualmente, o acesso através do SMP é significativamente superior ao tradicional PC/Notebook.

3.6 - Este Conselho de Usuários repudia veemente as decisões unilaterais da SKY, informadas por e-mail no dia 10/6/19. Salientamos que a SKY está ferindo a Resolução 623 quanto à imposição da participação das reuniões somente por videoconferência, bem como a não participação do Vice Presidente no Fórum da Anatel. Deixamos clara nossa reprovação das alterações unilaterais da SKY, sem antes debatê-las com os conselhos. Enxergamos isso como proposital e com única finalidade de inutilizar os conselhos.

3.7 - Os conselheiros exigem a presença de um representante da SKY durante a realização das reuniões.

3.8 - A Conselheira Presidente solicita esclarecimentos sobre a retirada do Desconto de Débito Automático das faturas.





3.9 - A conselheira Vice-presidente sugere a criação de uma Planilha de Controle com todas as recomendações geradas pelo conselho e o status de atualização.

3.10 - Os conselheiros sugerem que a SKY crie um programa de fidelização ao cliente.


4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, a Sra. Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Londrina - PR, 21 de junho de 2019.



 CRISTIANE LUCIA PITON Conselheira Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	PARTICIPAÇÃO À DISTÂNCIA ALICIA KELLER FELSKY Conselheira Vice Presidente
 DANILO CESAR FELICIANO Conselheiro	PARTICIPAÇÃO À DISTÂNCIA RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN Conselheiro
 EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO Conselheiro	 IURI BRANCO ROSITO Conselheiro


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY


Titio Borgh Krause
Conselheiro

