

**ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE**  
**(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)**

Aos 2 de dezembro de 2016, na sala de reuniões Sushi Bar do Hotel Golden Tulip, situado à Travessa Dom Romualdo de Seixas, 1560 - Bairro Umarizal, na cidade de Belém, capital do Estado do Pará, foi realizada a oitava reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, a qual, cumprindo as determinações regulamentares, ficou sob a presidência da Senhora Conselheira Presidente Irenice Batista da Silva, tendo início em segunda convocação às 10h00, sendo esta, a quarta reunião do ano 2016.

**Participantes presentes:** A Conselheira Presidente Irenice Batista da Silva, o Conselheiro Vice Presidente Nadielson Siqueira Costa, os Conselheiros Maique Miranda de Brito, Marcio Greiton Miranda de Brito, Ruy Prado Alves e como secretário da reunião Francisco Carlos de Araujo. E representando a ANATEL o Senhor Marcio Wagner Duarte Rolim.

**Ausências Justificadas:** Conselheiro Sandro Rodrigues da Silva encaminhou sua justificativa através de e-mail enviado em 13/11/2016 às 13h27 e o Conselheiro Odilomar Silva de Souza, que enviou e-mail em 25/11/2016 às 22h15, informando sobre compromissos profissionais e também o Conselheiro Khayke Wakier Alves Zambrano, que por sofrer acidente não pode comparecer, conforme e-mail encaminhado diretamente aos responsáveis na SKY, nesta data.

**Ausências Não Justificadas até o encerramento desta reunião:** Conselheiros Adevaldo Nonato Oliveira de Souza e Maigson Alves Fernandes.

**Convocação:** Encaminhada através de e-mail em 8 de novembro de 2016 às 11h56.

**Pauta:** Encaminhada através de e-mail em 28 de novembro de 2016 às 14h13.

***PAUTA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE / PRESTADORA SKY- 2016***

***Data: 02/12/2016***

***Local: Belém - PA***

- 1- Abertura da reunião às 09h30.
- 2- Apresentação dos temas questionados na 7ª Reunião do Conselho, ocorrida em 2 de SETEMBRO de 2016.
- 3- Assuntos Gerais.
- 4- Encerramento previsto para as 15h30.

**DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

**1 – ABERTURA**

Inicialmente a Senhora Presidente da reunião, Conselheira Irenice Batista da Silva deu as boas vindas aos presentes, agradecendo a presença de todos e convidando-os a dar início aos trabalhos.



O secretário pediu a palavra para registrar que o Conselho recebeu o “pedido de renúncia” do Conselheiro RONILSON SILVA DA SILVA, através de e-mail encaminhado a esta secretaria e a presidente do Conselho, no dia 23/09/2016 às 08h53, o qual trouxe anexada a sua carta de renúncia (anexo 1).

Dando continuidade, a Senhora Presidente solicitou que o secretário apresentasse as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos e sugestões havidas na 7.ª Reunião, ocorrida em Belém - PA, em 2 de setembro de 2016.

Dando seqüência, o secretário passou a apresentar as respostas aos questionamentos/sugestões ocorridas na reunião, que por sua vez foram projetadas em tela, a partir de arquivo Power Point que será encaminhado em versão PDF a todos os conselheiros e representantes da Anatel em seus respectivos e-mails já cadastrados, no prazo máximo de dez dias úteis a contar desta data.

## **2 - APRESENTAÇÃO DOS ITENS SOLICITADOS NA SÉTIMA REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE, ocorrida em BELÉM - AP em 2 de setembro de 2016.**

A descrição dos itens contidos nesta ata corresponde numericamente aos da apresentação projetada:

2.1.1 – (2.2.2) – O conselheiro Odilomar informou que irá retornar ao tema sobre a solicitação de uma reunião com a presença de todos os conselheiros da prestadora SKY na próxima reunião, uma vez que o entendimento de reunir todas as prestadoras ficou incorreto, sendo entendido que esta é atribuição da Anatel. O que solicita-se é uma reunião com todos os conselheiros das 5 Regiões da SKY.

### **Resposta da SKY:**

*Anualmente a Anatel propõe um encontro entre os Conselhos de todas as empresas de telecomunicações. A realização de uma reunião nos moldes solicitados pelo Conselheiro Odilomar, não encontra respaldo regulamentar. Infelizmente, por uma questão de logística e custos, não será possível, por ora, atender a este pleito. Tal como no outro ponto, nenhum outro Grupo Econômico realiza este tipo de encontro, vis a vis as dificuldades acima dispostas (custos, disponibilidade, logísticas dentre outros).*

### **RÉPLICA (Comentários dos conselheiros ao item 2.2.2)**

O conselheiro Vice Presidente Nadielson sugeriu alternativamente que quando da realização do próximo Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, na Anatel, que seja autorizada a ida dos Conselheiros (Presidente e Vice) da SKY no dia anterior ao do Fórum para a realização desse encontro.



**Resposta da SKY:**

*Conforme política de viagens da SKY, a preferência é para que os deslocamentos sempre ocorram no mesmo dia da reunião, exceções podem ocorrer e sempre que constatadas a ausência de voos ou impossibilidade de retorno ao final da reunião a SKY avalia e propõe a estadia do Conselheiro. Desta forma, a SKY informa que tão logo tenha conhecimento de quando e onde se dará o próximo FÓRUM, fará a avaliação e posicionará esta Conselho sobre o tema.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1**

OK.

2.1.2 – O Conselheiro Nadielson, informou que na próxima reunião, haverá a participação de diversos órgãos que representam o consumidor, dentre eles, o PROCON-AP, MP-AP – Promotoria do Consumidor, Presidente da Comissão de Consumidores da OAB-AP. Tais participantes terão a agenda bastante robusta, tendo por consequência a necessidade de dois dias de reuniões (a agenda será encaminhada dentro dos próximos dias). Foi informado também, que o Ministério Público do Amapá, ofereceu seu auditório para a realização da reunião, logo, foi solicitado que essa reunião seja realizada em Macapá-AP, nos dias 1 e 2 de dezembro de 2016.

**Resposta da SKY:**

*As reuniões do Conselho devem acontecer preferencialmente em um dia. Pautas muito extensas devem ser desmembradas ( em reuniões distintas) de forma que: (i) haja a produtividade; (ii) efetividade e ; (iii) aproveitamento, por parte de todos os envolvidos.*

*Desta forma, a SKY propõe que os assuntos sejam tratados em duas oportunidades (datas distintas) e, se for o caso, com uma reunião extraordinária ( a ser agendada por vídeo ou audioconferência, a critério da empresa – nos exatos termos da Resolução).*

*Com relação à realização da reunião em localidade distinta da inicialmente confirmada (BELÉM), informamos que a infraestrutura já foi contratada e não será possível alterar o local da reunião.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2**

OK.

2.1.3 – Foi solicitada presença de representantes da SKY, que apresentem relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários por estado da federação da Região Norte, registrados em seus canais de relacionamento.

**Resposta da SKY:**

*Infelizmente em razão da proximidade do final de ano para esta reunião em especial, não será possível a participação de um representante da SKY. Contudo, estamos elaborando uma agenda para 2017 que contará com a participação ativa de áreas e diretorias da empresa com vistas a contribuir de forma mais*

**ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY  
NA REGIÃO NORTE** (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)

*efetiva nas discussões e saneamento de dúvidas. Tão logo tenhamos data e local definidos para as próximas reuniões posicionaremos os conselheiros.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3**

Entendemos a posição da SKY, mas ratificamos a solicitação para as próximas reuniões.

2.1.4 – Os conselheiros sugerem a criação de uma cartilha, descritivo ou programa destinado à orientação dos usuários sobre a utilização dos serviços de TV da SKY.

**Resposta da SKY:**

*A SKY realiza ampla divulgação de orientações sobre a utilização dos serviços de TV. Vejamos:*

- *No Canal do Cliente a cada quinze dias, pelo menos um programa trata de algum dos nossos recursos disponíveis ao assinante (Ex.: ao falar de programação, o apresentador incentiva o cliente a consultar o guia ou o recurso de gravação).*
- *O Canal 1 é exclusivo para orientações (passo a passo) sobre alguns de nossos recursos.*
- *Site:*

*Portal de Recursos (Menu Pós-Pago -> Recursos)*

*Vídeos do SKY Ajuda (Menu Minha SKY -> Vídeos do SKY Ajuda)*

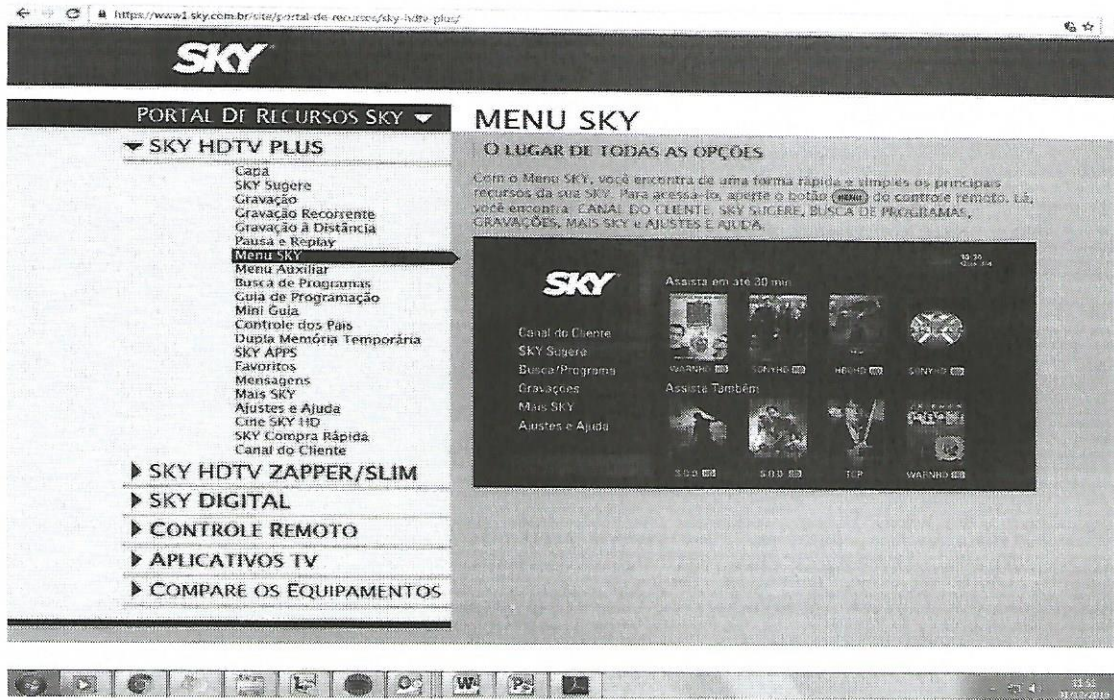
*Manuais (Menu Minha SKY -> Manuais).*

*Na página inicial também tem um banner fixo com imagem do filme "Operação Big Hero" com atalho para os vídeos de SKY Ajuda.*



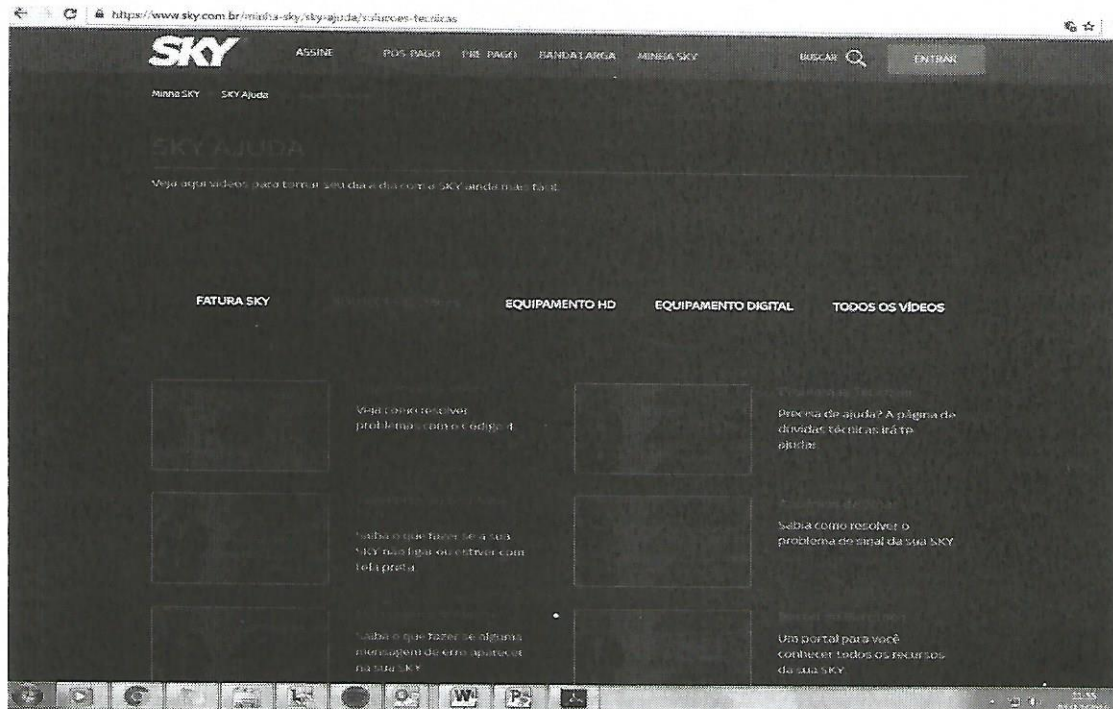
**Portal de Recursos**

**Caminho: Menu Pós-Pago > Recursos**



**SKY AJUDA**

**Caminho: Menu Minha SKY -> Vídeos do SKY Ajuda**



**MANUAIS SKY**

**Caminho: Menu Minha SKY -> Manuais**



**ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY  
NA REGIÃO NORTE** (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)



**MANUAIS SKY**

Na página inicial tem um banner fixo com imagem do filme "Operação Big Hero" com atalho para os vídeos de SKY Ajuda.



Handwritten signatures and scribbles in blue ink at the bottom of the page.

#### **Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4**

Os conselheiros entendem a posição da SKY mas, ratificam sua posição, uma vez que os usuários da Região Norte, não tem as facilidades de acesso a Internet, para poder acessar o site e obter as melhores explicações. Lembram ainda que uma publicação de leitura fácil e acessível a todos os níveis de usuários dariam a SKY um diferencial no atendimento, quando comparado com suas concorrentes.

2.1.5 – Os conselheiros solicitam que a SKY envie um comunicado, por e-mail, SMS, ou telefonemas, avisando sobre o processo de reembolso e previsão de data do depósito em conta bancária.

#### **Resposta da SKY:**

*O reembolso se dá sempre no prazo de **10 dias úteis** a contar do recebimento da prestação de contas. Caso os Conselheiros tenham interesse em saber o dia exato, basta que encaminhem e-mail ao endereço eletrônico [monise.souza@sky.com.br](mailto:monise.souza@sky.com.br) com cópia para [tatyana.chwat@sky.com.br](mailto:tatyana.chwat@sky.com.br).*

*Iremos visitar nossos processos internos para verificar a possibilidade do envio do e-mail confirmando o efetivo reembolso.*

#### **Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5**

OK.

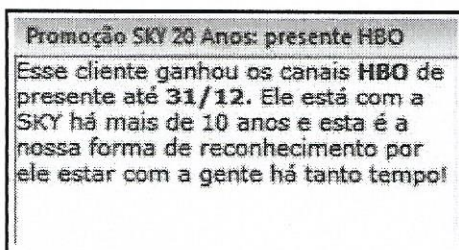
#### **2.2 – Item proposto pela SKY**

Atendendo aos conselheiros que, em reuniões passadas, sugeriram ações de relacionamento voltadas a clientes ativos como forma de fidelizá-los e incentivá-los a ter uma aproximação mais forte com a empresa, a SKY compartilha a ação de relacionamento denominada “SKY 20 ANOS”. Atendendo à Sugestão dos Conselheiros, a SKY promoveu a ação de relacionamento “SKY 20 ANOS”. Todos os clientes Pós-Pagos, que estão com a SKY há 10 anos ou mais (incluindo os que completarão 10 anos durante o período da ação), ganham automaticamente a degustação de um dos produtos abaixo:

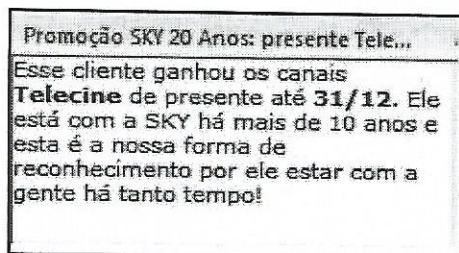
- ✓ HBO Brasil ou HBO Digital ou MAX;
- ✓ Telecine Light ou Telecine;
- ✓ 1 Pay-per-view do Cine SKY;
- ✓ 1 Pay-per-view do SKY Online

Para aqueles clientes que possuíam o pacote completo em sua assinatura, foi disponibilizado um aluguel gratuito no Cine SKY HD.

Os clientes foram informados no sites da promoção e por e-mail decoder. Vejamos:







E a ação de relacionamento não parou por aí...

Para atender a todos os clientes pós e pré-pagos, **independente do tempo de SKY**, estamos sorteando ao todo 30 Televisões de 49 polegadas.

Para participar, basta que o assinante se cadastre no site da promoção (<http://www.sky20anos.com.br/>) e responda a pergunta: "Qual TV por assinatura completa 20 anos em 2016?"

Durante o período de promoção serão sorteadas 2 Televisões por semana!

### **3 - ASSUNTOS GERAIS**

3.1 – Os conselheiros elegeram para o próximo período, que inicia em 01 de janeiro de 2017 e se encerra em 31 de dezembro de 2017, o Conselheiro Odilomar Silva de Souza para PRESIDENTE e o Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito, como VICE PRESIDENTE.

3.2 – Foram escolhidas as seguintes datas para a realização das reuniões ordinárias no ano de 2017

1.a REUNIÃO DE 2017 – 10 DE MARÇO

2.a REUNIÃO DE 2017 – 9 DE JUNHO

3.a REUNIÃO DE 2017 – 15 DE SETEMBRO

4.a REUNIÃO DE 2017 – 1 DE DEZEMBRO

3.3 – A Conselheira Irenice Batista solicita que seja feito um relatório a respeito da evolução dos temas tratados durante os anos de 2015 e 2016.

3.4 – O Conselheiro Nadielson reitera sua solicitação de atendimento ao seu pedido de vir em dia anterior da reunião, uma vez que por residir no município de Santana – AP, distante de Macapá uns 35 Km, tem que se dirigir ao aeroporto pela madrugada, ou seja, sair de sua residência às 4h00 para chegar no horário de atendimento aos regulamentos da ANAC e no retorno, ocorre o mesmo.

**ATA DA OITAVA REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA EMPRESA PRESTADORA SKY  
NA REGIÃO NORTE** (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2016)

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a ser tratado, a senhora presidente concluiu, agradecendo a presença de todos e encerrando a reunião, solicitando ao secretário que lavrasse a ata, a qual foi lida aprovada e firmada por todos os participantes.

Belém - PA, 2 de dezembro de 2016.

**CONSELHEIROS:**

<p>Por compromissos profissionais necessitou se ausentar antes da impressão desta ata de reunião</p> <p><b>1 – IRENICE BATISTA DA SILVA</b> Conselheira Presidente Presidente da Reunião</p>	<p><del>Francisco Carlos de Araujo</del></p> <p><b>2 – NADIELSON SIQUEIRA COSTA</b> Conselheiro Vice Presidente</p>
<p><i>Maique Miranda de Brito</i></p> <p><b>3- MAIQUE MIRANDA DE BRITO</b> Conselheiro</p>	<p><i>Marcio Greiton Miranda de Brito</i></p> <p><b>4- MÁRCIO GREITON MIRANDA DE BRITO</b> Conselheiro</p>
<p><b>5- RUY PRADO ALVES</b> Conselheiro</p>	<p><i>Marcio Wagner Duarte Rolim</i></p> <p><b>6 – MARCIO WAGNER DUARTE ROLIM</b> Representante da ANATEL</p>

**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
SECRETÁRIO DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS SKY



ANEXO 1

Ananindeua, 23 de setembro de 2016.

Ao  
Conselho de Usuários da Sky – Região Norte

Ref: Renúncia do cargo de Conselheiro

Senhora Presidente Irenice Batista e senhor secretário Francisco Araújo.

Comunico a V.S<sup>as</sup> minha **renúncia** ao cargo de **Conselheiro Titular**, que ocupo desde janeiro de 2015 e tem validade até dezembro de 2017.

Na oportunidade, informo que as razões que me levaram a esta decisão são de cunho pessoal e também por condições adversas encontradas, que dificultaram o exercício de nosso trabalho.

Assim sendo, ratifico minha renúncia ao cargo de Conselheiro do Conselho de Usuários da Sky – Região Norte e, ao ensejo, apresento minhas desculpas.

Sem mais para o momento, subscrevo-me.

Atenciosamente,

Ronilson silva da Silva

RG 2536664

Conselheiro

