

ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2021-2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2021)

Em 2 de junho de dois mil e vinte e um, foi realizada a segunda reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, do Ciclo 2021 a 2022, em sala de reunião virtual, reunião que foi realizada através de plataforma de vídeo conferência em virtude de recomendações dos órgãos sanitários governamentais devido ao risco de contaminação pelo Corona Vírus – COVID 19 mas respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, a qual aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS e também atendendo as determinações contidas na Lei Geral de Proteção de Dados. Esta reunião teve seu início em segunda convocação às 10h15, em função de serem aguardados todos os conselheiros. Foi presidida pelo Conselheiro Presidente Rutemarque Crispim da Silva, que promoveu neste momento a abertura da reunião

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 30/04/2021 às 17h23 a todos os conselheiros e demais participantes.

REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 2.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO NORTE – CICLO 2021 – 2022

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Norte e outros participantes em 30 de abril de 2021, às 17h23 e as respectivas confirmações.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
CLAUDIO GILVANDRO	-	Não confirmou
CLAUDIO RAFAEL	Sáb 01/5/2021 08:48	Confirmada a participação
JOÃO GUILHERME	Dom 02/5/2021 23:55	Confirmada a participação
RONALDO LIMA	Qua 05/5/2021 08:05	Confirmada a participação
MARCO ANTONIO	-	Não confirmou
RUTEMARQUE CRISPIM	Qua 05/5/2021 10:42	Confirmada a participação
ASSOCIAÇÃO BETANIA	Seg 03/5/2021 06:07	Confirmada a participação

Presentes nesta reunião: Senhores Adriano dos Anjos Pinto (representando a Associação de Moradores do Bairro BETÂNIA), João Guilherme Marinho Borges, Ronaldo Lima Medeiros, Rutemarque Crispim da Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2021-2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2021)**

Ausências: Senhores Claudio Gilvandro Silva dos Santos, Claudio Rafael de Sena Mota e Marco Antônio Barreto Reis.

Representantes da ANATEL: Senhor ANTONIO LUIZ ALENCAR PANTOJA

Relatório de Reclamações: O relatório das reclamações referente ao período anterior da reunião foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 11/05/2021 às 16h46.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/05/2021 às 09h50. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE
CICLO 2021 – 2022
PRESTADORA SKY**

DATA: **02/06/2021**

Horário: **das 10h00 às 12h00 (horário de Brasília)**

Reunião Virtual – utilizando a plataforma MS Teams. (Endereço a ser informado posteriormente)

PROGRAMAÇÃO

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente RUTEMARQUE CRISPIM.**
- 2- Comentários (se houver) sobre a ata da 1.ª reunião ordinária do Conselho.**
- 3 - Esclarecimentos sobre a publicação do Edital para a escolha dos novos membros do CDUST (e-mail enviado a todos os conselheiros em 12/05/21 às 11h21).**
- 4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**
- 5 - Assuntos Gerais.**
- 6 - Encerramento às 12h30.**

Como sempre, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor RUTEMARQUE CRISPIM DA SILVA, promoveu a abertura da reunião às 10h15, em segunda chamada, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença atendendo ao instrumento de convocação.

2 – APRESENTAÇÃO DO SENHOR JOÃO GUILHERME MARINHO BORGES

O senhor João Guilherme Marinho Borges por estar impedido de participar da primeira reunião, compareceu e se apresentou nesta segunda reunião do Conselho.

O senhor presidente agradeceu ao novo integrante, desejando boas vindas e contando com sua presença e contribuições neste conselho de usuários.

Conforme determinado na primeira reunião, com registro no item 3.2 da ata da reunião, (Quanto aos ausentes, por não ter havido qualquer comunicação, estaremos aguardando seus posicionamentos até a próxima reunião, quando então poderão ser considerados empossados a partir daquela data), fica considerada a data de posse do Sr. João Guilherme a partir desta reunião.

3 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

3.1 – COMENTÁRIOS SOBRE O CONVITE PARA A INSCRIÇÃO NO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TELECOMUNICAÇÕES - CDUST

O secretário fez uma explanação sobre o e-mail enviado em 12 de maio de 2021 às 11h21 dando ciência da disponibilidade de 5 (cinco) vagas, sendo 4 (quatro) para USUÁRIOS e ENTIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR e 1 (uma) para PEQUENAS PRESTADORAS. Ressaltando que o prazo para inscrições se encerra no próximo dia 8 de junho.

3.2 – COMENTÁRIOS SOBRE A REUNIÃO COM OS CONSELHOS DE USUÁRIOS SOBRE TELEMARKETING

2.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2021-2022)

Nesta seção foi apresentado pelo Senhor Presidente, o qual teve a oportunidade de participar da reunião sobre telemarketing no último dia 27 de maio e discutido com a reflexão dos participantes sobre a questão do problema dos constantes incômodos gerados pelas insistentes chamadas telefônicas (redes fixa e móvel) e a criação do programa NÃO ME PERTURBE.

A apresentação (Dra. Cristiana – Power point) foi encaminhada a todos os conselheiros, que assim tiveram conhecimento dos aspectos envolvidos e nesta reunião puderam entender a complexidade do assunto e a chamada para a sugestão de soluções.

Foi comentado que pela peculiaridade da prestação do serviço, a SKY não vem utilizando tal formato de abordagem aos usuários na Região Norte.

3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Não houve comentários sobre o relatório. Aguardando a nova forma de apresentação a ser desenvolvida pelo grupo de conselheiros.

4 – DATAS PREVISTAS PARA AS PRÓXIMAS REUNIÕES DO CONSELHO EM 2021

3.a REUNIÃO – 1 de setembro – 10h00 (horário de Brasília)

4.a REUNIÃO – 1 de dezembro – 10h00 (horário de Brasília)

5 – ASSUNTOS GERAIS

5.1 – O conselheiro Senhor João Guilherme solicitou esclarecimentos se é normal a URA – Unidade de Resposta Audível (acessada através do código 106-11) impedir o encaminhamento das chamadas de usuário INADIMPLENTE ao “atendimento Humano”. Relatou que foram observados casos de usuários inadimplentes não conseguirem acesso e falarem com o atendente (humano).

5.2 – O conselheiro Prof. Ronaldo sugere que a SKY registre e deixe disponível para acesso aos usuários todo o histórico de reclamações e assim facilitar o acompanhamento dos reclamos, a exemplo do que faz o “Portal da Anatel”.

5.3 – O conselheiro Prof. Ronaldo sugere que seja dada a oportunidade de criação pelos usuários de seu próprio “combo”, permitindo a escolha de seus canais de preferência, mesmo que para isso o valor da assinatura seja majorado, mas cobrado por inserção dos respectivos canais escolhidos.

5.4. – O conselheiro Crispim solicita explanação sobre o serviço SKY PRÉ PAGO – Como são cobradas as recargas? Qual a forma de criação dos pacotes? Qual o processo de aquisição dos equipamentos e sua instalação, dentre outras informações relevantes para o usuário.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 11h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY.

Reunião Virtual, 2 de junho de 2021.

1- RUTEMARQUE CRISPIM DA SILVA Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	2- ADRIANO DOS ANJOS PINTO Conselheiro Vice-Presidente
3- JOÃO GUILHERME MARINHO BORGES Conselheiro	4- RONALDO LIMA MEDEIROS Conselheiro

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY