

ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY
(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2016)

Aos vinte de maio de dois mil e dezesseis, foi realizada a décima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Outeiro do Hotel Golden Park, situado à Rua do Russel, 374 no bairro da Glória, na cidade do Rio de Janeiro, capital do Estado do Rio de Janeiro, (sendo esta a segunda reunião do ano 2016) conforme determinado pela 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 MATHEUS MARCIO MARINELLI GONDIM GALBES, em virtude da ausência do Conselheiro Presidente ALEX BARBOSA ARRUDA e do Conselheiro Vice Presidente CLAUDIO NOGUEIRA, e foi iniciada em segunda convocação às 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado a todos os conselheiros e conselheiras em 12/04/2016 às 12h23.

Presentes: Os Senhores conselheiros Daniel Uram, Edson Rodrigo dos S. Vieira, Matheus Marcio M. G. Galbes, e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

Presença a Distância: Conselheiro Presidente Alex Barbosa de Arruda

Representante da ANATEL: Rui Barbosa de Souza.

Ausências Justificadas: Conselheira Alexandra Isabel F. M. Ramos, através de e-mail enviado em 18/04/2016 às 14h04, Conselheiro Vice Presidente Claudio Nogueira, através de e-mail encaminhado em 20/05/16 às 03h20 e Conselheiro Nilson T. Barbosa por e-mail enviado em 20/05/16 às 09h47.

Ausências não comunicadas até o término da reunião: Conselheira Sra. Vera Lucia Chiarelli, Conselheiro Senhor Éden Carlos de Jesus e 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 09/05/2016 às 15h51. (texto abaixo)

“PAUTA DA 10.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE

DATA E LOCAL: RIO DE JANEIRO - RJ – 20 DE MAIO DE 2016 - 09h30 às 15h30

- 1 - Atuação do conselho junto a SKY.
- 2 - Mensagem de falta de pagamento na tela (assunto proposto por usuário, membro de conselho de usuários da TIM).
- 3 - Desabafo do Presidente Alex Barbosa de Arruda para a SKY.
- 4 - II Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.
- 5 - Resolução 623 da Anatel (Referente a continuidade dos mandatos e não se perder o conhecimento já adquirido).

6 - Criar um canal dos Clientes e usuários SKY com o Conselho para que possamos unir mais informações.”

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Matheus Marcio Marinelli Gondim Galbes fez sua abertura, agradecendo a todos pela presença, em especial pela presença do Senhor Rui Barbosa de Souza, desejando um bom dia de trabalho.

Em seguida o presidente da reunião, Matheus Galbes, que representando o Procon – Vinhedo / SP, distribui um exemplar a cada um dos presentes do CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR, face aos 25 anos de sua promulgação, contribuindo assim para a construção de uma sociedade mais informada, interessada e participativa.

Continuando o Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na última reunião.

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

APRESENTAÇÃO DOS ITENS

2.1.1 - Reportagem do Jornal O VALE

A partir da matéria veiculada no Jornal O VALE, os conselheiros fizeram as sugestões abaixo:

- Fazer o chamamento dos representantes autorizados, sediados na região Metropolitana do Vale do Paraíba, visando sensibilizar a todos, quanto a necessidade de melhoria nos serviços prestados.
- Informar na próxima reunião do Conselho, quais as ações objetivas que a SKY está tomando para minimizar essa posição no ranking.
- Promover orientações aos atendentes do SAC para que entendam as reclamações com mais atenção e se esmerem na solução das questões apresentadas pelos assinantes.
- Aperfeiçoar os sistemas de cobranças, pois o representante do PROCON, Conselheiro Matheus Galbes informou que são reclamações recorrentes e em grande quantidade, elevando a colocação no ranking de queixas.

Resposta da SKY:

- Fazer o chamamento dos representantes autorizados, sediados na região Metropolitana do Vale do Paraíba, visando sensibilizar a todos, quanto a necessidade de melhoria nos serviços prestados.
- Informar na próxima reunião do Conselho, quais as ações objetivas que a SKY está tomando para minimizar essa posição no ranking.

A SKY encaminhou a situação à área responsável e está tomando as providências cabíveis para prestar os devidos esclarecimentos ao Conselho e atuar em conjunto para reverter a situação apresentada. A SKY ressalta que está sempre buscando soluções que visem a melhoria na prestação do serviço.

- Em 2015, a SKY passava por um processo massivo de migração sistêmica, o que trouxe algumas instabilidades e conseqüente aumento no número de reclamações no PROCON. A empresa trabalhou arduamente para minimizar os impactos negativos da migração aos seus assinantes, aplicando correções emergenciais e ações de melhoria de performance. Contudo, nem sempre foi possível evitar a experiência danosa ao assinante.
- O término da migração ocorreu em dezembro de 2015, momento em que se iniciou o período de estabilização sistêmica. Assim, com término da migração e o empenho da empresa em reduzir esses índices, através de ações diferenciadas, já podemos observar resultados positivos nos indicadores da região. Apresentamos, no próximo slide, um quadro comparativo do número de reclamações do Procon do primeiro quadrimestre de 2015 e do primeiro quadrimestre de 2016, em que houve redução significativa dos números.
- Destaca-se que a SKY continua investindo em ações diferenciadas a fim de reduzir ainda mais os índices de reclamações, buscando sempre uma melhor experiência para nossos assinantes.

PROCON - Dados de Reclamações 1º Quadrimestre - 2015 | 2016



* Dados extraídos do sistema Turbina ref. aos processos cadastrados pela operação.

PROCON SÃO JOSÉ DOS CAMPOS				
Acumulado 1º Quadrimestre 2015 - Senacon	432			
Acumulado 1º Quadrimestre 2016 - Dados SKY	333			
Dif.	-23%			

2015				
Período	2015-01	2015-02	2015-03	2015-04
Total	117	105	122	88

2016				
Período	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04
Preliminar	8	8	13	4
Cip	60	47	56	52
Fa	16	30	18	19
Total	84	85	87	75
Var. %	-26%	-19%	-27%	-15%

PROCON Taubaté				
Acumulado 1º Quadrimestre 2015	195			
Acumulado 1º Quadrimestre 2016	90			
Dif.	-54%			

2015				
Período	2015-01	2015-02	2015-03	2015-04
Total	52	52	58	33

2016				
Período	2016-01	2016-02	2016-03	2016-04
Preliminar	1	7	8	8
Cip	19	15	13	16
Fa	1	2		
Total	21	24	21	24
Var. %	-60%	-54%	-64%	-27%

- Promover orientações aos atendentes do SAC para que entendam as reclamações com mais atenção e se esmerem na solução das questões apresentadas pelos assinantes.

Adicionalmente, esclarecemos que a SKY oferece treinamento aos seus atendentes com o objetivo de desenvolver profissionais aderentes ao padrão de atendimento da SKY, garantindo

fidelização ao conteúdo e regras de negócio junto à cadeia de atendimento a clientes SKY (agentes, monitores, supervisores, instrutores).

A construção e manutenção do conteúdo dos treinamentos são de responsabilidade da própria SKY, como também a capacitação do instrutor do parceiro.

A fim de garantir a qualidade e o aproveitamento, é aplicada uma Avaliação de Desempenho ao final de cada treinamento para todos os participantes, os quais devem atingir a nota mínima de 8 pontos. O não atingimento da nota mínima implica em uma revisão do treinamento e nova avaliação.

Ao término do treinamento é realizada, também, uma avaliação de reação em que o próprio treinamento é avaliado para que possamos identificar oportunidades de aprimoramento.

Ademais, importante destacar que a SKY realiza diversas campanhas motivacionais, de ambientação e tematização aos funcionários do call center, as quais também refletem na melhoria da prestação dos serviços, quais sejam:

Campanhas motivacionais: Buscam estimular os operadores, aproximando-os do produto que atendem, conhecendo as novidades que buscam a qualidade no atendimento e a satisfação do cliente SKY. Ex.: Campanha Passe de Mágica, com 8136 participantes, sorteios quinzenais e mensais, duração de 3 meses e participação condicionada ao atendimento de metas. São realizadas 4 campanhas desse tipo por ano.

Campanhas de ambientação: As ambientações têm o intuito de padronizar o ambiente de trabalho com a identidade SKY e motivar os atendentes com um ambiente agradável. Ex.: Somos todos uma só SKY (balões coloridos que representam cada um dos segmentos), com 15.000 participantes. São realizadas 2 campanhas desse tipo por ano.

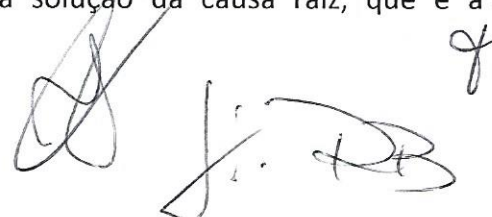
Campanhas de tematização: As tematizações são formas de reconhecimento e lembrança de datas especiais, buscando estreitar a parceria com a SKY e motivar o atendente. Ex.: Dia das Crianças - Em parceria com a Estrela, 5 mil brinquedos foram entregues para operadores buscando motivação e reconhecimento. São realizadas 5 campanhas desse tipo por ano.

- **Aperfeiçoar os sistemas de cobranças, pois o representante do PROCON, Conselheiro Matheus Galbes informou que são reclamações recorrentes e em grande quantidade, elevando a colocação no ranking de queixas.**

A SKY tem implementado diversas ferramentas para melhorar seus sistemas de cobrança, que apresentaram muitos erros sistêmicos nos últimos tempos, o que ocasionou um aumento significativo nos erros e nas reclamações dos assinantes.

Como exemplo, pode-se citar a situação em que o atendente cadastra a solicitação do cliente, como um *downgrade* ou um cancelamento de produto específico, contudo, o pedido que deveria tramitar de forma automática após o comando do atendente, não segue o fluxo correto e, assim, é lançado no documento de cobrança.

Todos os dias são realizados controles para verificar casos como esses e impulsionar os pedidos no sistema, no entanto, a identificação deste tipo de ocorrência é de extrema complexidade, razão pela qual a situação apenas se normalizará com a solução da causa raiz, que é a estabilização sistêmica.



Ademais, a área de faturamento investiu em contratações e estruturou uma Diretoria nova e bem robusta, que atua ativamente retroalimentando informações e identificando pontos de melhoria.

A área financeira também vem investindo em um projeto para intensificar as comunicações com os Assinantes, por meio de e-mail, SMS e outros meios viáveis.

Recorda-se também que a SKY investiu em uma “Ilha de contas”, que continua em funcionamento e os atendentes possuem um treinamento mais específico sobre a fatura, maior autonomia e conseguem sanar de forma mais eficiente às dúvidas dos clientes.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

Os conselheiros entendem que tal resposta não foi satisfatória, se tratando de uma resposta padronizada e sem indicação de prazos e ações efetivas realizadas.

Alertam também para serem verificadas e tratadas as avaliações feitas pelos usuários nas URA's, ao final do atendimento, em relação ao atendimento em sí, mas principalmente quanto a avaliação da empresa SKY.

2.1.2 – O Conselheiro CLAUDIO NOGUEIRA, durante sua participação no II Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários recebeu um pedido de outro participante (presidente do conselho de outra operadora), solicitando que encaminhasse a SKY uma sugestão de alteração da mensagem padrão de alerta por falta de pagamento na tela do televisor, justificando que, no seu entendimento, a mesma é ineficaz.

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que está revisando alguns de seus procedimentos de cobrança, porém, entende que os alertas de inadimplimento são eficazes na medida em que se mostram como meio informativo ao consumidor, acerca da necessidade de efetuar o pagamento para que não haja prejuízo na prestação do serviço.

A ferramenta utilizada pela SKY encontra respaldo regulamentar que prevê a obrigatoriedade da prestadora de comunicar por escrito a inadimplência do assinante.

Além disso, não há vedação legal para o encaminhamento de comunicação ao cliente, pois este tem o dever de efetuar o pagamento de suas mensalidades em dia, conforme Cláusula 7, alínea “d”, das Condições Gerais de Assinatura:

“7. Obrigações do CLIENTE

7.1. Sem prejuízo de outras obrigações previstas no presente Contrato e na legislação e regulamentação, são obrigações do CLIENTE (...) pagar as mensalidades e os demais valores devidos à SKY em dia, bem como apresentar os respectivos comprovantes de pagamento quando solicitados;”

Não pagando em dia as mensalidades, o cliente pode ser notificado para que venha a pagar. A comunicação prévia de inadimplência também é prevista na Cláusula 9.6 das Condições Gerais de Assinatura: “



"9.6. A ausência da quitação de quaisquer débitos do CLIENTE, depois de transcorridos os prazos referidos acima e após comunicação prévia pela SKY ao CLIENTE, de acordo com as disposições legais, levará à inscrição do CLIENTE em órgãos de proteção ao crédito (SPC e SERASA)."

Por fim, destaca-se que a Ação Civil Pública proposta contra a SKY em razão da mensagem inserida na tela do cliente durante a programação foi julgada improcedente, por não ter sido demonstrada ilicitude praticada pela SKY (Processo: 0069275-43.2014.8.19.0001 – INSTITUTO NACIONAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR INPCON).

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK.

3- Verificar a possibilidade de presença de representante da área de Marketing Web nesta ou em próximas reuniões

Resposta da SKY:

Pedimos aos conselheiros que encaminhem os principais tópicos que pretendem ver esclarecidos com a visita de um representante Web Marketing, a fim de que possamos encaminhar uma pessoa que melhor atenda seus anseios.

Indagamos se há alguma objeção por parte do conselho de que a apresentação se dê na última reunião do ano de 2016, que ocorrerá em São Paulo, dado que esse é o local de residência e de trabalho dos representantes, minimizando o impacto aos mesmos.

Comentários dos conselheiros ao item 3

Os conselheiros irão encaminhar via e-mail aos tópicos de interesse ao Conselheiro Daniel Uram, que por sua vez os consolidará e enviará ao secretário de forma a ser encaminhado para os responsáveis na SKY, que por sua vez indicará os representantes para expor sobre o assunto na última reunião em São Paulo.

Assuntos Gerais:

1 - Atuação do conselho junto a SKY.

O Conselheiro Daniel Uram sugere, e foi seguido pelos outros conselheiros, para que a Anatel recomende e regularize a atuação dos conselhos junto à SKY, de forma a permitir a participação do Conselheiro Presidente nas reuniões do Conselho Deliberativo da empresa SKY, sem direito a voto, mas que tenha a palavra na representação dos usuários, nos temas pertinentes à relação com os usuários.

2 - Mensagem de falta de pagamento na tela (assunto proposto por usuário, membro de conselho de usuários da TIM).

Este tema foi discutido e já deliberado nesta reunião.

3 - Desabafo do Presidente Alex Barbosa de Arruda para a SKY.

Os conselheiros deliberaram sobre o registro nesta ata a respeito do e-mail encaminhado a todos os envolvidos no Conselho:

Desabafo

ter 19/04/2016 16:20

Alcance de data: Alex Arruda

Para: francisco.araujo@kialo.net.br, "Alexandra Isabel Fernandes Monteiro Ramos", Cláudio Nogueira, duram@terra.com.br, Eden Carlos, vipper@ig.com.br, "Matheus Marcio Marinelli G. Galbes", Nilson, Vera Lucia Charelli, Willian Karan, [Visualizar todos \(14\)](#)

Boa Tarde,

Gostaria de expressar um pouco do que senti no II Fórum dos Conselhos de Usuários da ANATEL.

Ao início do Fórum, já me senti excluído como membro do Conselho da Anatel, pois houve a projeção de slides e em nenhum momento o logo da SKY foi colocado, sei que parece coisa boba, mas se você vai há um lugar representando assim uma das maiores empresas de TV por Assinatura do Brasil, sentindo então que estava ali por uma forma de protocolo, mas não que estávamos sendo esperados.

Ao decorrer do Fórum não foi melhor, a TIM se apresentou um grande marketeiro, todos os presidentes se apresentaram e o problema não foi esse, pois todos tem a oportunidade de se apresentar, o pior foi ver que eles conseguiram muito mais que simples reuniões em hotéis bonitos, eles conseguiram mobilizar a empresa, senti que a TIM abraçou o conselho de usuários de uma forma que eles conseguiram ter voz ativa, não da forma brusca ou com chantagens, mas conseguiram elevar o nível do conselho e elevar o nível de respeito ao consumidor. Sei que grande parte foi marketing da Tim para mostrar seus produtos, mas outra grande parte se deu de seus usuários que despendem tempo para se reunir em prol da empresa e tudo isso de graça, sem ganhar nada.

Falei tudo isso, pois hoje após quase 2 anos e meio de conselho, sinto que não fiz nada, não pude ir lá na frente da Anatel e falar o que conseguimos fazer dentro da SKY.

Me senti de mãos atadas, senti que não somos ouvidos, como também me senti tendo uma fita colocada nos lábios.

Eu sou conselheiro, mas acima disso sou usuário da SKY por 16 anos, tenho SKY em minha casa desde os meus 11 anos de idade, ela foi minha companheira nas tardes após a escola. Nesses longos anos minha mãe que era a titular da assinatura, nunca deixou atrasar uma fatura se quer, e depois a titularidade foi passada pra mim e assim continuei até agora pagando em dia os meus suados 300 reais que trabalho e muito para ganhar, aumentei meu pacote, adicionei mais pontos. Por que afinal eu realmente amo a SKY, defendo ela em fóruns, incentivo as



peessoas a assinarem. Fiquei com brilho nos olhos quando recebi a ligação informando que eu havia entrado para o conselho, pensei "Agora posso estar mais perto do que eu tanto gosto e ainda ajudar a melhorar" mas não é isso que estou sentindo, sinto que nossas dúvidas são respondidas de forma automática e robótica, que somos aqueles parentes chatos que recebemos por obrigação, e não por prazer e com vontade de fazer as coisas juntos.

Sei que minha escrita não é lá bonita e nem poética, mas precisava expressar o que senti ao ir no Fórum e ver quanta coisa outras operadoras fizeram enquanto me vi ali sentado com vergonha de não poder bater no peito com orgulho e dizer que fizemos tantas coisas também.

Espero não ser entendido como o chato e "reclamão", mas ser recebido como "o cara que realmente quer nos ajudar a crescer mais" pois eu sou assim dentro da minha família, amigos e serviço, eu visto a camisa do que faço e tento fazer ao máximo todos crescerem a minha volta.

Peço desculpas pelo tamanho do texto, mas não vi outra forma de me expressar.

Obrigado

Alex Arruda

☐ Nextel: 11 9 4210-8620

alex.arruda@outlook.com

4 - II Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários.

Este tópico seria apresentado pelo Conselheiro Presidente ALEX BARBOSA ARRUDA, que não esteve presencialmente nesta reunião.

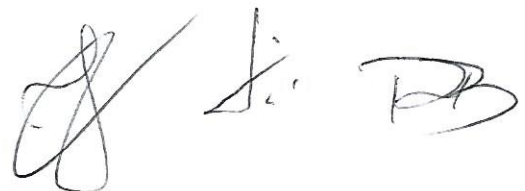
5 - Resolução 623 da Anatel (Referente a continuidade dos mandatos e não se perder o conhecimento já adquirido).

Os conselheiros consensaram que o representante do Procon – Vinhedo – SP, irá elaborar um documento propondo uma sugestão que trate do tema, para ser apresentado na próxima reunião, e se aprovado levar ao conhecimento da ANATEL.

6 - Criar um canal dos Clientes e usuários SKY com o Conselho para que possamos unir mais informações."

Este tema foi sugerido pelo Presidente Alex Arruda, e ficará para ser discutido na próxima reunião.

7 – Dar conhecimento aos conselheiros o planejamento do processo eleitoral para o próximo período 2017 – 2019



Conforme recomendação da Anatel, os conselheiros sugerem que seja implantada uma ferramenta que divulgue e estimule a maior participação das entidades de defesa do consumidor bem como todos os usuários.

8- Verificar o mau funcionamento do site da SKY no que diz respeito a PROGRAMAÇÃO ON LINE e GRADE DE PROGRAMAÇÃO.

Alguns canais não tem sua programação disponível, não permitindo fazer gravação e programação On Line.

9 – Canal FX sem legenda na tecnologia SD



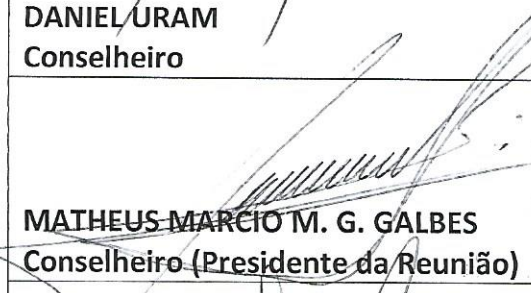

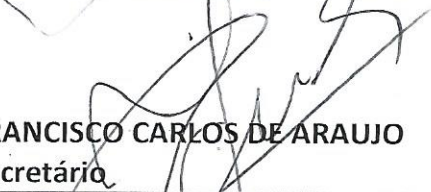
Os conselheiros entenderam que devemos aguardar a presença da Conselheira Alexandra Ramos para fornecer maiores detalhes.

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

Os conselheiros solicitam que a SKY apresente os dados sobre a evolução dos temas sugeridos e reclamados ao longo deste período de trabalho, a ser apresentado na próxima reunião e permitir que o conselho deixe um legado para os novos conselheiros do novo mandato (2017 – 2019).

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente solicitou que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros e secretário, presentes nesta reunião.

Rio de Janeiro, 20 de maio de 2016.

 DANIEL URAM Conselheiro	 EDSON RODRIGO DOS S. VIEIRA Conselheiro
 MATHEUS MARCIO M. G. GALBES Conselheiro (Presidente da Reunião)	 RUI BARBOSA DE SOUZA Representante da ANATEL
 FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO Secretário	