

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Em 23 de setembro de dois mil e vinte, foi realizada a terceira reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reunião VIRTUAL, reunião que foi realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS e a partir desta reunião, atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados. Esta reunião foi presidida pelo Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira e teve seu início em segunda convocação às 15h00.

**Documento de convocação:** Através de e-mail (abaixo) enviado em 11/08/2020 às 16h53 a todos os conselheiros.

**REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 3.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO NORDESTE – CICLO 2020 – 2022**

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Nordeste e outros participantes em 11 de agosto de 2020, às 16h59.

**REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS**

<b>NOME</b>	<b>DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO</b>	<b>OBSERVAÇÕES</b>
<b>ANA CLAUDIA LIRA</b>	<b>08/09/20 – 14h26</b>	<b>Justifica ausência</b>
<b>ANA PAULA SANTANA</b>	<b>09/09/20 – 11h46</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>AUGUSTO CÉSAR A. MENDES</b>	<b>08/09/20 – 12h49</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>EDNILDO DOS SANTOS SILVA</b>	<b>08/09/20 – 14h36</b>	<b>Justifica ausência</b>
<b>FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA</b>	<b>31/08/20 – 14h53</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>GILDÁSIO FERREIRA B. NETO</b>	<b>-</b>	<b>Sem resposta</b>
<b>JOSÉ MOACIR ALBUQUERQUE</b>	<b>-</b>	<b>Sem resposta</b>
<b>ADECCON - LUIZ HENRIQUE</b>	<b>08/09/20 – 12h07</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>LUIZ ROBERTO G. SANTOS</b>	<b>-</b>	<b>Sem resposta</b>
<b>RAFAEL DO NASCIMENTO</b>	<b>08/09/20 – 11h52</b>	<b>Confirmada a participação</b>
<b>IDECON - TONI CLOVES</b>	<b>-</b>	<b>Sem resposta</b>
<b>IBRAS - VANDILSON TRINDADE</b>	<b>-</b>	<b>Sem resposta</b>

**Presentes nesta reunião:** Senhora Conselheira Presidente Ana Paula Santana, Senhor Conselheiro Augusto César Almeida Mendes, Senhor Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira, Senhor Conselheiro representante da ADECCON – Luiz Henrique Ferreira da Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

3.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2020-2022)

**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE  
DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2020)**

---

**Ausências:** O senhor Conselheiro Gildásio Ferreira Brabo Neto, Senhor José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque e o representante da IDECON – Toni Cloves.

**Ausências Justificadas:** Senhora Conselheira Ana Claudia Lira e Senhores Conselheiros Ednildo dos Santos Silva, Luíz Roberto Gomes dos Santos, Rafael do Nascimento Silva e o representante da IBRAS – Vandilson da Silva Trindade

**Representante da ANATEL:** Senhor FRANKLIN LUIZ FREITAS DA SILVA

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 15/09/2020 às 10h07. (Abaixo)

**AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)**

**PAUTA DA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE –  
CICLO 2020 - 2022  
PRESTADORA SKY**

DATA: **23/09/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma a ser divulgada em breve.

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA.**
- 2- Comentários sobre a ata da 2.ª reunião ordinária do Conselho.**
- 3- Apresentação das providências tomadas pela SKY no atendimento à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados**
- 4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**
- 5- Assuntos Gerais.**
- 6- Encerramento previsto para as 17h00.**

**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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](https://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Relatório de Reclamações:** O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 10/09/2020 às 10h58.

**1 - ABERTURA**

O Conselheiro Presidente Senhor FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA, promoveu a abertura da reunião às 15h00, em segunda chamada, por necessidade de aguardar-se a presença dos senhores conselheiros e senhoras conselheiras que haviam confirmado presença a partir dos instrumentos de convocação.

**2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

**2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 2ª REUNIÃO**

Foi explanado sobre o formato de aprovação das atas de reuniões, com a aprovação pelo Senhor Presidente, para posteriormente ser levada à publicação. Também foi novamente comentado sobre a dispensa das assinaturas nas atas, como forma de proteção ao sigilo das firmas dos conselheiros.

**2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 2 DE JULHO DE 2020.**

**PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS**

**2.2.1 – O Conselheiro Rafael do Nascimento Silva questionou por que não é possível acessar o atendimento humano no primeiro nível da URA para o produto PRÉ-PAGO. Solicita que seja verificada a possibilidade de o atendimento humano estar disponível nas opções de 1º nível da URA. Comentou que precisou burlar a URA para conseguir atendimento humano.**

**RESPOSTA SKY:**

A opção de falar com o atendente está disponível na URA para o Produto Pré-pago. As opções da URA foram desenvolvidas para atender de forma mais ágil as solicitações mais comuns desta parcela de clientes. Assim, opções de autosserviço para a realização de recargas foram priorizadas. No entanto sempre está disponível o acesso ao atendente.

**RÉPLICA:**

O Conselheiro Rafael não estava presente na reunião, porém, foi ressaltado pelo representante da Anatel que a URA deve oferecer a opção de acesso ao atendente no primeiro nível, conforme determina o artigo 27 do Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações, aprovado pela Resolução 632 da Anatel. Portanto solicita-se a verificação.

**2.2.2 – A Conselheira Ana Cláudia Lira comentou por que o usuário não pode ter atendimento técnico para mais de um endereço? Afirmou que tem informações de vários exemplos dessa negativa de atendimento. No seu caso em especial, alega que foi informada que seu cadastro está errado desde o início, portanto ela só pode pedir Assistência Técnica para apenas um dos endereços. Informa que possui um ponto em um endereço e dois pontos em outro endereço.**

**RESPOSTA SKY:**

A SKY esclarece que para receber serviços em dois endereços, cabe ao cliente realizar duas assinaturas distintas e separadas. Havendo duas assinaturas, qualquer cliente tem direito ao atendimento em mais de um endereço.

Por força do Contrato de Adesão SKY, uma mesma assinatura apenas pode receber instalações no mesmo local (cláusulas 10.3, 11.2, 12.3).

**2.1.3 – O Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva (ADECCON) - Questiona por que a SKY não responde as demandas de reclamação no site “RECLAME AQUI”. E caso confirme que não participe do sistema que insira um comunicado para que os usuários não fiquem lá reclamando, comprometendo a imagem da prestadora.**

**RESPOSTA SKY:**

A SKY agradece a sugestão e está analisando a proposta.

**Posição do Conselheiro:**

OK.

**2.1.4 – O Conselheiro Augusto César Almeida Mendes questiona, por que o cliente inadimplente não consegue falar com o atendente quando liga para o SAC.**

**RESPOSTA SKY:**

Qualquer cliente – adimplente ou não – tem acesso ao atendente. Na URA Geral, trata-se da opção 0.

Em todos os sub-menus os clientes podem acessar os atendentes da SKY, no entanto o número que deve ser digitado para selecionar essa opção varia em relação ao ponto de atendimento que o cliente se encontra.

**Posição do Conselheiro:**

O conselheiro afirma que em sua experiência, em especial na URA que atende a macrorregião entre Feira de Santana e Jacobina, no estado da Bahia, o cliente inadimplente é encaminhado para uma mensagem informando sobre a impossibilidade de progredir na chamada ao atendente.

**2.1.5 – O Conselheiro Flávio Lins de Oliveira que saber por que cliente “Pós-Pago” pode solicitar filmes do SKY PLAY diretamente pelo app da SKY, mas os clientes “Pré-Pago” são orientados a entrar em contato com o SAC para solicitar o filme do SKY PLAY. Então, sugere que o cliente “Pré-Pago” possa ter a opção de contratar filmes por meio do aplicativo da SKY por cartão de crédito por exemplo, assim agilizaria a aquisição de filmes e evitaria que o cliente desista da compra por ter que ligar para o SAC.**

**RESPOSTA SKY:**

A SKY está desenvolvendo as funcionalidades do SKY PLAY em etapas. A sugestão do Conselheiro já se encontra em fase de testes.

**Posição do Conselheiro:**

O conselheiro agradece pela atenção e informou que irá acompanhar a implantação da funcionalidade.

### **3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião, aguardando novo layout que está sendo desenvolvido para ficar mais claro os detalhes do relatório.

### **4 - ASSUNTOS GERAIS**

4.1 – O secretário comentou sobre o novo processo eleitoral para o período de 2021 a 2022, com a citação da publicação do edital no site da SKY – na aba Conselho de Usuários, e também sobre a inserção de mensagens durante a programação da SKY aos seus assinantes das regiões envolvidas (NORTE, SUL e CENTRO OESTE).

4.2 – O secretário comentou sobre a aprovação pelo Conselho Diretor da Anatel no último dia 17 de setembro, do novo regulamento dos Conselhos de Usuários e a respectiva publicação do texto aprovado pela Resolução 734, no Diário Oficial da União.

4.3 – Foi explanado pelo secretário as providências tomadas pela SKY no tocante a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei 13.709 de 14/08/2018, com redação dada pela Lei 13.853 de 8 de julho de 2019, onde se considera a criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD e as datas de vigências para as respectivas aplicações, estando as orientações a todos os interessados no site da SKY, que criou um portal dedicado a receber e tratar as demandas de LGPD < [https://lgpd.sky.com.br/sky-br/faq?\\_ga=2.50116256.729791139.1599477338-868088167.1594898594](https://lgpd.sky.com.br/sky-br/faq?_ga=2.50116256.729791139.1599477338-868088167.1594898594) >

Após a explanação, o Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira imediatamente acessou o portal, porém, encontrando alguma dificuldade de visualização, aproveitou a oportunidade para sugerir à SKY que desse maior destaque ao ponto, pois o ponto de acesso está localizado ao final da página principal; seria interessante colocar um banner ou o link de acesso mais visível como forma de mostrar aos seus usuários que a SKY está atuando forte na questão da LGPD. O conselheiro Augusto Mendes reforçou a colocação recomendando dar mais acessibilidade; o local se apresenta com um grau de dificuldade bastante importante para pessoas com acuidade visual limitada, ou com menos habilidade de navegação.

4.4 - Foi solicitado pelo Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva, representando a ADECCON, que na próxima reunião seja explanado a política de “fidelização” promovida pela SKY, ressaltando sobre a necessidade de um registro que alerte o usuário sobre o período que ainda lhe resta para cumprir o prazo de fidelização.

4.5 – Foi observado pelo Conselheiro Augusto Mendes (que representa os assinantes da região entre Feira de Santana e Jacobina – BA) e ratificado pela Conselheira Ana Paula Santana (que representa os assinantes da região entre Arco Verde e Garanhuns – PE) que existe muita dificuldade em receber assistência técnica naquelas regiões, e sempre que a necessita ficam sujeitos a buscar representantes da SKY nos municípios acima citados, os quais exigem um valor de remuneração muito alto para a execução de pequenos serviços. Ressaltaram que a concorrência já desenvolveu formas de atendimento diferenciado, com custos relativos e significativamente bastante baixos.

**5 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 17h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY até a próxima reunião, prevista para se realizar em data ainda a ser definida.

Reunião Virtual, 23 de setembro de 2020.

<b>1- FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA</b> Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	<b>2- ANA PAULA SANTANA</b> Conselheira
<b>3- AUGUSTO CÉSAR ALMEIDA MENDES</b> Conselheiro	<b>4- LUIZ HENRIQUE FERREIRA DA SILVA</b> Conselheiro ADECCON - PE

**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY