

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)

Em 25 de novembro de dois mil e vinte, foi realizada a quarta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, em 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 também, 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 21/10/2020 às 14h43 a todos os conselheiros.

REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 4.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 21 de outubro de 2020, às 14h43.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
ANA CLAUDIA LIRA	-	Sem resposta
ANA PAULA SANTANA	-	Sem resposta
AUGUSTO CÉSAR A. MENDES	08/09/20 – 12h49	Confirmada a participação
EDNILDO DOS SANTOS SILVA	04/11/20 – 16h42	Confirmada a participação
FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA	23/10/20 – 13h12	Confirmada a participação
GILDÁSIO FERREIRA B. NETO	-	Sem resposta
JOSÉ MOACIR ALBUQUERQUE	-	Sem resposta
ADECCON - LUIZ HENRIQUE F. SILVA	13/11/20 – 17h49	Justificando ausência
LUIZ ROBERTO G. SANTOS	-	Sem resposta
RAFAEL DO NASCIMENTO SILVA	27/10/20 – 20h27	Confirmada a participação
IDECON - TONI CLOVES	-	Sem resposta
IBRAS - VANDILSON TRINDADE	-	Sem resposta

Presentes nesta reunião: Senhora Conselheira Presidente Ana Claudia Lira, Senhor Conselheiro Augusto César Almeida Mendes, Senhor Conselheiro Ednildo dos Santos

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)

Silva, Senhor Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira, Senhor Conselheiro Rafael do Nascimento Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: A senhora conselheira Ana Paula Santana, o senhor Conselheiro Gildásio Ferreira Brabo Neto, Senhor José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque, Senhor Conselheiro Luiz Roberto Gomes dos Santos, representante da IDECON – Toni Cloves e representante da IBRAS – Vandilson da Silva Trindade.

Ausências Justificadas: O representante da ADECCON Senhor Conselheiro Luiz Henrique Ferreira da Silva, por motivo de cirurgia eletiva na mesma data da reunião.

Representante da ANATEL: Senhor FRANKLIN LUIZ FREITAS DA SILVA.

Participantes da ANATEL: Senhora LIVIA CARULINE DOS SANTOS LIMA DE SÁ e SUSANA FESTNER DOS SANTOS.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/11/2020 às 11h37. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

PAUTA DA 4.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO 2020 - 2022

PRESTADORA SKY

DATA: **25/11/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams.

1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA.

2 - Apresentação sobre ATUAÇÃO RESPONSIVA pelos representantes da Anatel - Sra. LIVIA e Sr. Fabricio. (aprox. 50 minutos)

3- Apresentação de representantes da Área de Ouvidoria da SKY (aprox. 10 minutos)

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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 17/11/2020 às 11h33.

1 - ABERTURA

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

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – Apresentação sobre ATUAÇÃO RESPONSIVA pelas representantes da Anatel - Sra. LIVIA CARULINE e Sra. SUSANA FESTNER.

Foi explanado pela Sra. Lívia, o conceito que já está sendo objeto de prática na condução da avaliação, propostas e soluções de problemas seguindo um programa já conhecido entre as operadoras do segmento de telecomunicações, levando em conta toda a teoria a respeito da ATUAÇÃO RESPONSIVA NA PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR.

Após a apresentação foi aberta a oportunidade para que os participantes pudessem apresentar suas dúvidas com a palestrante, as quais foram totalmente esclarecidas. Ao final, os participantes teceram comentários elogiosos à Sra. Lívia, agradecendo pela orientação sobre a nova teoria da atuação responsiva, que deixou clara a busca de

melhorias na prestação dos serviços aos usuários de forma generalizada, seja do segmento de telecom ou de quaisquer outros segmentos.

A Sra. LIVIA ressaltou que sua apresentação será disponibilizada e encaminhada por e-mail a todos os participantes do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 23 DE SETEMBRO 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.

RESPOSTA DA SKY:

A URA da SKY encontra-se alinhada aos ditames do RGC (Resolução nº 632, de 7 de março de 2014) e também do Decreto SAC (Decreto Nº 6.523, de 31 de julho de 2008). A opção de falar com o atendente está presente seguindo as determinações normativas aplicáveis.

Posição do Conselheiro:

O Conselheiro Rafael do Nascimento Silva solicitou que seja encaminhado o “mapa de navegação de toda a URA do Pré Pago”.

2.2.2 – – Item 2.2.4 da ata – 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.

RESPOSTA DA SKY:

A SKY tem necessidade de indicações de data, horário e registro do cliente para verificações consistentes.

Posição do Conselheiro:

O Conselheiro ratifica que a conexão continua sendo interrompida e que atenderá ao solicitado pela SKY, comprovando através de dados, registrando a data, hora e registro dos usuários da sua região, os quais são por ele representados.

2.2.3 – Item 4.3 da ata - Após a explanação, (LGPD) 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 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.

RESPOSTA SKY:

A SKY utiliza o validador de acessibilidade WAVE, ferramenta homologada pela ONU para organizar a acessibilidade de sua página e o requisito de acessibilidade recebeu

nota 5 (máxima). Sobre a localização na página, a SKY opta por reunir em um só local os dizeres legais, facilitando a navegação.

Posição do Conselheiro:

OK.

2.2.4 – Item 4.4 da ata - 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.

RESPOSTA SKY:

A “fidelização” – tecnicamente conhecido como *permanência mínima*, só se aplica aos consumidores pós pagos. Ocorre por meio da concessão de equipamentos em comodato e dura 12 meses. Na área logada do site, *espaço reservado*, o cliente tem todas as informações aplicáveis ao seu contrato.

Posição do Conselheiro:

OK.

2.2.5 – Item 4.5 da ata – 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.

RESPOSTA SKY:

A SKY agradece o comentário, informando que já está estudando formas de aprimorar o atendimento na região.

Posição do Conselheiro:

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

3- APRESENTAÇÃO DE REPRESENTANTES DA ÁREA DE OUVIDORIA DA SKY (através de vídeo)

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

A Sra. Andréa Xavier de Rezende, Vice Ouvidora da SKY e Gerente de Relacionamento de Consumo, iniciou sua apresentação agradecendo a todos pela oportunidade de estar participando da reunião dos Conselhos de Usuários e comentar um pouco sobre a área de atendimento da ouvidoria da SKY e instâncias superiores da qual é a responsável na empresa.

Lembrou que a ouvidoria já existe desde 2015, atendendo os clientes pelo site, onde se consegue fazer abertura de reclamações, buscar informações ou outras solicitações pelo canal de ouvidoria e mais recentemente, com a nova regulamentação da Anatel, a SKY ampliou ainda mais esse canal, criando um novo acesso através do **0800-728-7160**.

Esse canal é muito importante e está sendo bastante acessado, permitindo assim um contato direto com os clientes, o qual possibilita a análise de todos os questionamentos acessados pelo SAC ou mesmo aqueles que tenham sido acessados diretamente com a ouvidoria. Esse canal mostra aos responsáveis das áreas internas da SKY quais são as maiores solicitações contidas na voz do cliente, suas maiores dores e maiores necessidades.

Com essa ferramenta está sendo possível ampliar o conhecimento das necessidades dos clientes e queremos compartilhar com todos, ressaltando que a importância dada aos clientes é sobretudo a razão central da empresa, e a partir do acesso à ouvidoria, a área poderá consolidar seus pedidos, suas reclamações, seus anseios e com os contatos, levar para as instâncias superiores (comitê de ouvidoria, comitês diretivos, etc.) avaliando os processos a serem trabalhados e evoluindo todo o processo operativo.

Enfim, é uma satisfação muito grande mostrar a área de ouvidoria, que é um canal que possibilita e dá autonomia para nos mantermos em constante evolução, sejam sob a ótica de demandas a serem atingidas, como também receber os muitos elogios que motivam e ajudam nas melhorias e no nível de qualidade dos nossos serviços.

Finalmente, agradecendo a todos, que utilizem e acessem a ouvidoria através dos canais disponibilizados, lembrando que o principal papel da ouvidoria é ser a voz do cliente.

Em seguida, foi realizada a apresentação da Sra. Evani Montechesi de Sousa, ouvidora da SKY, responsável também por todas as operações de atendimento ao cliente, observando de início seu elevado nível de experiência nas tratativas e atendimento dos usuários bem como as instituições regulamentares e de defesa ao consumidor.

Deseja nesta oportunidade apresentar a existência da ilha de ouvidoria da SKY, mostrando a preocupação de todo o seu time de gestores, onde a principal missão não é apenas receber e tratar as demandas, mas sim, fazer um processo de gestão com grande

profundidade e identificando as oportunidades de melhorias e inovação através da definição de processos a serem alterados de forma obter o melhor nível de satisfação, dando as devolutivas aos envolvidos e assim obter o maior e melhor nível de prestação dos serviços.

Aproveitando, também apresentou e compartilhou com todos, que comparando os índices registrados na Anatel em 2020 em relação à 2019, tivemos uma redução de 16% no volume de reclamações e que em números absolutos significa por volta de 10.000 processos.

Ao final a Sra. Evani se colocou à disposição de todos, desejando um ótimo final de ano.

4 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião.

Foi comentado que os conselheiros de outras regiões, criaram um grupo e estão desenvolvendo um estudo que será proposto para a prestadora SKY, incluindo quais são os temas de maior interesse e assim, substituir o relatório atual que parece ser muito útil para as áreas internas da prestadora, mas de difícil processamento para os conselheiros.

O conselheiro Rafael do Nascimento Silva registrou que tem grande interesse em participar do desenvolvimento desse novo relatório e solicitou sua inclusão no grupo.

O secretário irá informar o grupo e solicitar sua inclusão de imediato.

5 - ASSUNTOS GERAIS

5.1 – O secretário comentou sobre o status atual do processo eleitoral em curso para o período de 2021 a 2022, ressaltando que as informações estão constando na publicação do edital no site da SKY – na aba Conselho de Usuários, ressaltando que a votação permanecerá aberta até o próximo dia 30 de novembro.

5.2 – O Conselheiro Presidente informou que os assinantes do PRÉ PAGO registram a dificuldade em contratar conteúdo através da plataforma SKY PLAY, pois está disponível apenas através de telefone. Conforme resposta da SKY na 3ª reunião ordinária em 23/09/2020 - *“A SKY está desenvolvendo as funcionalidades do SKY PLAY em etapas. A sugestão do Conselheiro já se encontra em fase de testes.”* - no entanto, até o momento desta reunião, o aplicativo solicita ir ao canal 1 para verificar se o filme está disponível para alugar, ao verificar o referido canal solicita entrar em contato via telefone.

5.3 - Sobre o novo método de pagamento instantâneo PIX, há algum plano para possibilitar o pagamento das faturas e/ou recargas?

Este método beneficiaria também os clientes que estão com sinal bloqueado por pagamento, possibilitando reconhecer o pagamento de imediato agilizando a reconexão do sinal.

5.4 - Por que a operadora está vendendo os serviços de SVA embutido no plano de TV por assinatura? Em uma simulação no site, não há opção de contratar o serviço de TV sem os SVAs.

Sobrenome *

Digite um nome

Escolha a forma de pagamento

Como você quer pagar a sua primeira fatura?

Cartão de crédito

Boleto bancário

Fique tranquilo: após a confirmação do pagamento, entraremos em contato para agendar a instalação no melhor dia e horário para você.

Agora, escolha como prefere pagar as próximas faturas da sua assinatura

Cartão de crédito

Boleto bancário

Li e concordo com o [termo de uso](#).

Quero receber as novidades por e-mail.

Continuar

Fun Plus HD	R\$ 125,90
Valor no 1º mês	R\$ 62,95
181 canais	
1 Equipamento HD	
ASSISTA PELO APP	
Apps digitais	R\$ 45,00
Valor no 1º mês	R\$ 2,00
A partir do 2º mês	R\$ 4,00/mês
Valor total	R\$ 64,95 /1º mês
A partir do 2º mês	R\$ 129,90/mês

5.5 - Ao analisar o portal destinado as informações do assinante relacionado a LGPD o conselheiro Rafael do Nascimento Silva registrou que teve dificuldades no entendimento, pois as informações não estão em ordem cronológica, mas nem sei se esse é o objetivo.

Mas, partindo da minha experiência, venho fazer uma sugestão que acredito vai melhorar muito a experiência e entendimento dos consumidores

- Endereço – Sugiro informar qual o endereço atual e descrever em ordem cronologia nos endereços antigos.
- Produto – Nesta aba eu sugiro que seja readequando os campos, e incluindo a ordem cronológica, confesso que não entendi por completo todas as informações. Ex: nome do consta 12x R\$5,00, o nome dessa categoria poderia ser renomeado para facilitar no entendimento. Se possível incluir a data da ativação e desativação das ofertas, desconto, pacote, degustação, filme, equipamento, serviço etc. Tem muitas informações que os consumidores sem se atentarão devido a desorganização.

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE
DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Nome do Produto 12xR\$5,00	Categoria do Produto Ofertas	Nome do Produto Desconto R\$ 5,00 (Produto Negativo)
Categoria do Produto Desconto	Nome do Produto 6xR\$15,00	Categoria do Produto Ofertas
Nome do Produto Desconto R\$ 15,00 (Produto Negativo)	Categoria do Produto Desconto	Nome do Produto Sky Telecine
Categoria do Produto A La Carte	Nome do Produto TELECINE PLAY	Categoria do Produto SKY OnLine
Nome do Produto Telecine	Categoria do Produto Faturavel	Nome do Produto PACOTE HDTV FAT
Categoria do Produto Faturavel	Nome do Produto Taxa gravação	Categoria do Produto Faturavel

- Financeiro e Atendimento – não consegui localizar essas informações no relatório.

6 - 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 a ser definida.

Reunião Virtual, 25 de novembro de 2020.

1- FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA Conselheiro Presidente do Conselho e desta Reunião	2- ANA CLAUDIA LIRA Conselheira
3- AUGUSTO CÉSAR ALMEIDA MENDES Conselheiro	4- EDNILDO DOS SANTOS SILVA Conselheiro
5- RAFAEL DO NASCIMENTO SILVA Conselheiro	EM BRANCO

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY