

ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY
(QUARTA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Aos 8 de dezembro de 2016, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada na Sala de Reuniões Aspen Mountain do Hotel Slaviero Suites, sito à Rua Dr. Pedrosa, 208 – Centro – Curitiba – PR, a 11.ª (décima primeira) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a quarta reunião do ano 2016), a qual teve seu início às 13h00.

Participantes presentes: O Conselheiro Deivid Mendes, o Conselheiro Éder Sulei Santiago da Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Representante da Anatel: Senhor Heitor Jefferson Schade

Ausência Justificada: Senhor Conselheiro Fabiano Ferreira Rocha, através de e-mail encaminhado em 15 de novembro de 2016 às 17h38 e Senhor Conselheiro Jeferson Hitiro Kadowaki, através de telefonema no próprio dia da reunião, em virtude de compromissos profissionais.

Ausência Não Justificada até o encerramento da reunião: Senhor Conselheiro Paulo Junior Gasparin.

Instrumento de Convocação: Enviado a todos os conselheiros através de e-mail de 8 de novembro de 2016 às 17h06

Pauta da Reunião: Encaminhada a todos os conselheiros através de e-mail de 5 de dezembro de 2016 às 16h45, com o teor abaixo descrito:

“PAUTA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL / PRESTADORA SKY– 2016

Data: 8/12/2016

Local: Curitiba - PR

Horário de início: 13h00

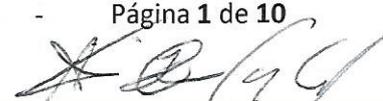
1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1 – Apresentação dos temas apresentados na 10.ª Reunião Ordinária – realizada em 28 de outubro de 2016, em Porto Alegre – RS.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO ”



1 - ABERTURA

Em virtude das ausências do conselheiro presidente e do conselheiro vice presidente do Conselho foi escolhido para presidente desta reunião, o Conselheiro Éder Sulei Santiago da Silva, que deu as boas vindas a todos, desejando um ótimo dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando prosseguimento, o Senhor Presidente da reunião observou que conforme fora acordado na 10.ª reunião, realizada em Curitiba – PR, em 28 de outubro de 2016, para que fossem apresentados os comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos naquela reunião.

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou que a transcrição da “Apresentação da 11ª Reunião do Conselho da Região Sul” nesta ata seguirá a mesma numeração utilizada na projeção da tela, em arquivo Power Point. A partir da apresentação de cada item, estão registrados na ata da reunião, os comentários e posicionamentos dos respectivos conselheiros.

Este arquivo gravado em PDF, será encaminhado aos participantes e a todos os senhores Conselheiros dentro de dez dias úteis, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails).

2.1 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DAS ÁREAS DA SKY AOS QUESTIONAMENTOS HAVIDOS NA REUNIÃO ANTERIOR

2.1.1 - (2.1.2) O Conselheiro Presidente reitera sua solicitação de encaminhamento dos registros a respeito das reclamações efetuadas pelos usuários da Região Sul no trimestre anterior a data das reuniões.

RÉPLICA: Os conselheiros solicitam que os dados sejam melhores esclarecidos, pois com a tabela e os gráficos apresentados não foi possível entender o que cada item tentou mostrar. Para tanto solicitam que sejam discriminadas as quantidades de assinantes da Região Sul e questionam se as reclamações são de assinantes diferentes ou se tratam de reclamações reincidentes. Foi observado que os percentuais citados no texto explicativo, nos 3 Estados, dificultam ainda mais a compreensão das curvas apresentadas no gráfico.

Também observam que a tabela deve ter informações sobre todo o universo avaliado, com informações sobre taxas de instalação ou desligamentos, origens das reclamações, chamadas reincidentes, etc., pois os números em si, individualmente, não permitem a real compreensão da situação.

RESPOSTA SKY: PARTE 3

Conforme demonstrado nos quadros anteriores, procuramos simplificar a exposição das informações nesta apresentação a fim de deixá-las mais claras. Agradecemos as sugestões.

Caso ainda entendam necessária a participação de um representante da área, sinalizem e analisamos as possibilidades.

RESPOSTA DA SKY: PARTE 4

A fatura da SKY foi desenvolvida de modo a facilitar da melhor forma a compreensão pelos clientes das informações nela contidas. Inclusive, visando prestigiar a transparência e evitar qualquer desentendimento em relação à fatura, esta empresa disponibiliza na área logada do assinante no site, descrição didática e minuciosa de todos os campos da fatura (frente e verso), conforme demonstramos:

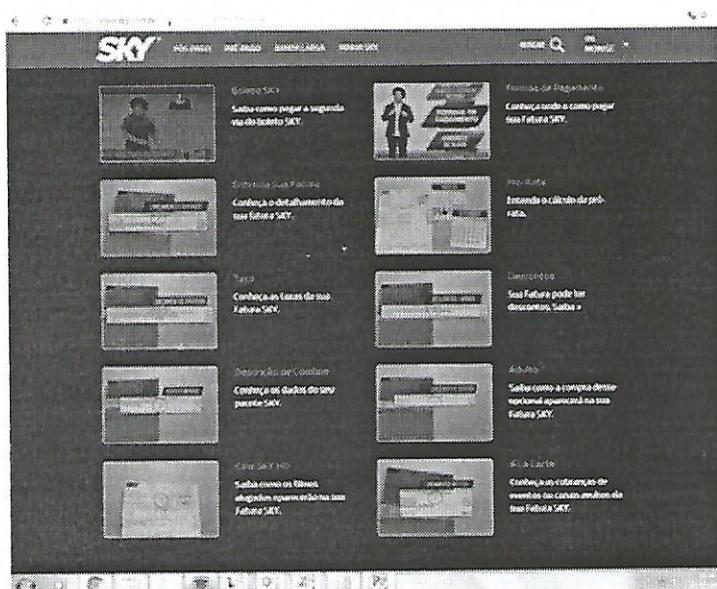
RÉPLICA:

Os conselheiros continuam não entendendo a conceituação dos dados apresentados nos gráficos, não apenas o formato deles contidos, bem como, a descrição dos serviços apresentados nas faturas e ratificam a necessidade de presença na próxima reunião de profissionais das áreas internas que expliquem com detalhes as diversas dúvidas que persistem.

Resposta da SKY:

Na última oportunidade a SKY apresentou **descrição minuciosa de todos os campos da fatura**. Os conselheiros insistem que ainda pairam diversas dúvidas, contudo, até para que possamos direcionar as demandas dentro da empresa, precisamos de maiores detalhes a respeito dessas dúvidas.

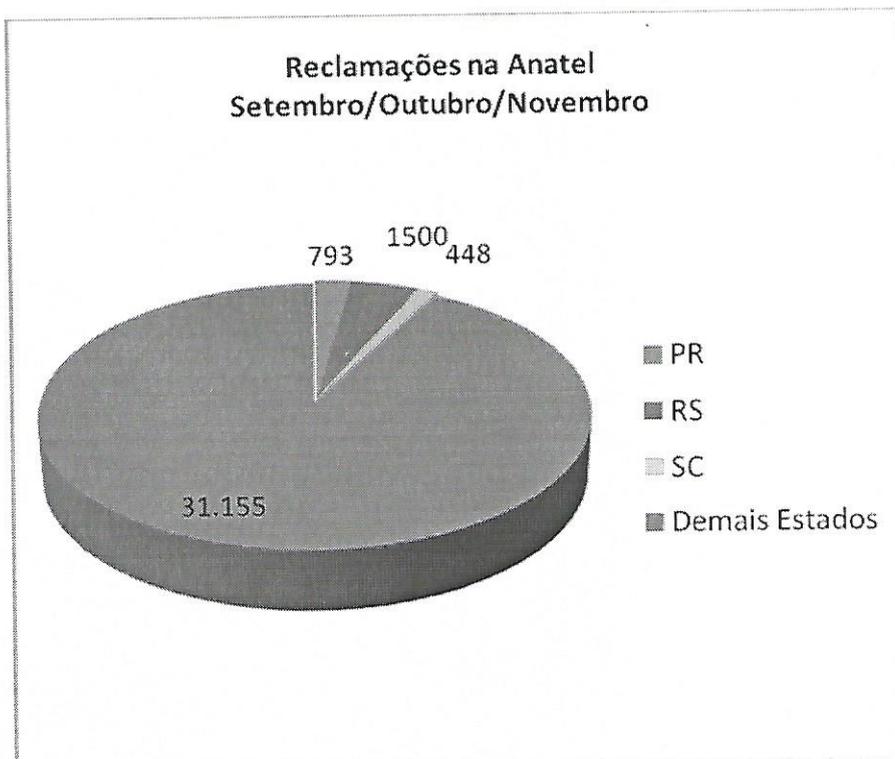
De qualquer maneira, informamos que existem diversos vídeos explicativos disponíveis no site da SKY. Vejamos:



- Como se vê, temos 10 (dez) vídeos voltamos tão somente ao esclarecimento da fatura.
- Os vídeos versam sobre os mais diversos assuntos:

Boleto SKY
Entenda Sua Fatura
Taxa
Descrição de Combos
Cine SKY HD
Formas de Pagamento
Pró-Rata
Descontos
Adulto
A La Carte

- **Caminho:** <https://www.sky.com.br/> > minha SKY > Vídeos do SKY ajuda > fatura sky
- **Link:** <https://www.sky.com.br/minha-sky/sky-ajuda/fatura-sky>



- Em relação às reclamações, apresentamos de forma mais didática os números, de maneira que não haja dúvidas dos Conselheiros
- De todas as reclamações registradas no FOCUS nos meses de Set/Out/Nov, apenas 8% referem-se à Região Sul
- Os dados do mês de Novembro foram extraídos até o dia 27/11
- As informações aqui apresentadas englobam os Serviços de TV por Assinatura e Banda Larga Fixa

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.1:

Esclarecendo melhor, os conselheiros entendem que os dados que foram apresentados não permitem a real avaliação dos itens, pois deveriam ser informados os números na sua total abrangência, por exemplo, reportando inclusive o percentual de usuários para a quantidade de reclamações.

2.1.2 - (2.1.3) - Os conselheiros solicitam quais os critérios utilizados pela SKY para a avaliação dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, que são responsáveis pelas instalações e reparos dos equipamentos envolvidos na recepção e controle dos sinais.

Resposta da SKY:

A SKY possui o RDT (Relatório Detalhado dos Técnicos) que apresenta os indicadores de desempenho/performance de cada técnico, tais como pontualidade e qualidade na prestação dos serviços.

Posteriormente ao atendimento, realizamos a pesquisa de satisfação (que foi objeto de questionamento dos conselheiros na última reunião), através do envio de SMS. Nessa oportunidade, o cliente avalia o serviço prestado com uma nota de 1 a 5.

Os parceiros – credenciados – são avaliados constantemente e em caso de má prática são devidamente notificados. Após uma reclamação sobre o atendimento técnico, a mesma é verificada de forma profunda com vistas a melhorar o atendimento e a qualidade do serviço prestado.

RÉPLICA

Os conselheiros sugerem que a avaliação também possa ser registrada no “MINHA SKY”.

Resposta da SKY:

Agradecemos a sugestão e informamos que ela foi internalizada à área responsável.

Destacamos apenas que entendemos que a avaliação nos moldes atuais tem sido muito eficiente para o fim a que se destina, pois é gratuita e permite que a empresa possa, através dos dados obtidos, direcionar suas ações para a melhoria na prestação do serviço.

Comentários dos Conselheiros ao item 2.1.2:

OK.

2.1.3 - (2.1.4) - O Conselheiro Éder Santiago sugeriu, a partir de experiência pessoal, que na busca de prevenção de possíveis incidentes criminosos e para a segurança dos assinantes, que haja um agendamento controlado para o serviço de substituição do dispositivo de recepção do sinal na antena (LNB – Low Noise Block), uma vez que a visita pelo técnico está sendo agendada a partir de uma ligação telefônica para a residência do assinante, o que deixa em dúvida quanto à origem da chamada, que pode ser de origem criminosa com o simples intuito de poder entrar na residência do assinante. O conselheiro sugeriu que a Sky, a partir de suas ferramentas de comunicação (e-mail, SMS e anúncios televisivos) solicite aos seus assinantes para que entrem em contato com o 10611 para agendar a troca do equipamento.

Resposta da SKY:

A SKY identificou que alguns assinantes precisariam ter o LNB trocado e sua instalação reconfigurada para que fossem compatíveis com o novo satélite, que entrará em operação no início de 2017. O meio utilizado para comunicação foi uma mensagem na tela de alguns canais, pedindo para que o próprio cliente entrasse em contato com a empresa.

Desta forma, a SKY somente contactou os assinantes que, por algum motivo, não receberam a comunicação ou, a tendo recebido, não agendaram a troca.

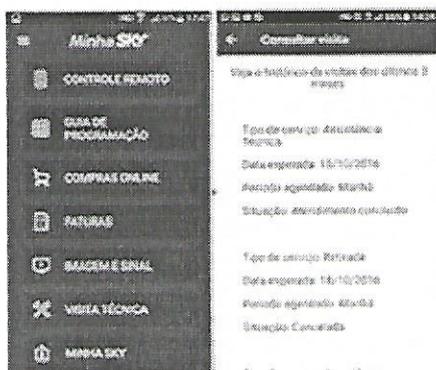
De qualquer maneira, a empresa se cerca de alguns cuidados para evitar incidentes criminosos como os mencionados. Quando aberta uma Ordem de Serviço, seja por iniciativa da SKY ou do assinante, esta recebe um número para que o cliente possa, caso queira, ligar no SAC e verificar se efetivamente existe uma demanda com este número. Ainda, o mesmo número pode ser confirmado junto ao técnico que se apresentar para o trabalho.

RÉPLICA

Os conselheiros sugerem que os acompanhamentos das solicitações possam ser acessados pelo "MINHA SKY". Observa-se que após consulta a usuários de outras operadoras, esta facilidade já é oferecida. Ressaltando que tal facilidade já foi oferecida pela SKY, copiada e mantida pela concorrência e estranhamente desativada pela SKY.

Resposta da SKY:

Informamos que é possível acompanhar o histórico do atendimento técnico pelo aplicativo SKY, conforme se verifica abaixo.



Acesso pela página de MENU inicial

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.3:

OK.

2.1.4 - Na promoção Sky Batman x Superman, o contemplado com a viagem para Chicago e Nova York precisa comprovar, em 3 horas após o contato, possuir no dia todos os documentos para viagem, inclusive passaporte com validade por até 6 meses e visto válido até a data de retorno. Pra que isso? Qual o percentual de clientes Sky apto a atender essas exigências se for

sorteado? Não é a primeira promoção de viagem ao exterior com essa exigência. Eu, por exemplo, nem me escrevi para evitar a frustração, que seria tremenda.

Resposta da SKY:

É importante destacar que a promoção SKY Batman x Superman possuía outros prêmios que não a viagem.

Foram sorteados 300 KITS, contendo:

- *Caixa que se transforma em projetor*
- *Dois baldes para pipoca*
- *Camiseta exclusiva com estampa que brilha no escuro*
- *Bloco para anotações sem pauta*
- *Copo acrílico com canudo*
- *Livreto com mini-pôsteres*
- *Paper toy do batman*
- *Paper toy do superman*
- *Pôster do batman*
- *Pôster do superman*
- *Em relação às exigências para o prêmio da viagem, a SKY esclarece que toda promoção possui regras e requisitos para participação, com a Sky Batman x Superman não é diferente.*

A exigência de passaporte e visto válido para recebimento e utilização da premiação é uma regra determinada pela Sky e devidamente validada pelo órgão competente, qual seja, a Caixa Econômica Federal, a qual, inclusive, emitiu um certificado de autorização (nº 6-1673/2016). Ademais, essa informação foi amplamente divulgada a fim de deixar todos os assinantes a par das regras promocionais.

Por fim, esclarecemos que as promoções demoram a média de 45 a 60 dias para inscrição, além do período da apuração. A inscrição da "Sky Batman x Superman", por exemplo, iniciou-se em 21 de Julho e findou apenas em 21 de setembro. O sorteio, por sua vez, ocorreu apenas em 13 de outubro. Dessa forma, o cliente interessado em participar do sorteio pode providenciar seu passaporte e visto durante todo esse período, para que no momento do sorteio esteja dentro das regras da promoção.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.4:

Permanece a crítica já apresentada, pois a explicação apenas corrobora o que foi explanado, mas não atende ao que foi sugerido, pois a promoção, da forma que está sendo publicada, mesmo tendo total transparência, não motiva a participação dos usuários, uma vez que ninguém irá fazer seu passaporte e solicitar visto consular, porque estará concorrendo a uma promoção da SKY. Não obstante, apontamos que da forma como a promoção se apresenta, apenas beneficia uma ínfima parcela dos assinantes. Assim, mantemos a sugestão de alterá-la.

2.1.5 - A Sky não vem trabalhando em um programa de relacionamento aos moldes do extinto Viva Sky? Trata-se de uma ferramenta importante de fidelização do cliente quando oferecida.

Resposta da SKY:

A SKY vem promovendo ações de relacionamento com foco na fidelização do cliente, como sugerido pelos conselheiros.

Como exemplo, cita-se a promoção "SKY 20 ANOS" que agraciou TODOS os clientes Pós-Pagos há 10 anos ou mais com a SKY (incluindo os que completaram 10 anos durante o período da ação), com 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:

Promoção SKY 20 Anos: presente HBO	Promoção SKY 20 Anos: presente Tele...
Esse cliente ganhou os canais HBO de presente até 31/12. Ele está com a SKY há mais de 10 anos e esta é a nossa forma de reconhecimento por ele estar com a gente há tanto tempo!	Esse cliente ganhou os canais Telecine de presente até 31/12. Ele está com a SKY há mais de 10 anos e esta é a nossa forma de reconhecimento por ele estar com a gente há tanto tempo!

Mais de **312 mil** clientes receberam um presente no período de aniversário SKY!

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.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.5:

Neste caso, entendemos que qualquer promoção que privilegie a alguns não é o ideal, pois deve ser considerado todo o universo de assinantes a serem fidelizados.

2.1.6 – O ambiente "Minha Sky" do site e aplicativo celular não permite acompanhar o histórico de atendimentos técnicos. Isso foi sugerido pelo representante Anatel em nossa ultima reunião, mas ainda não está disponível.

Resposta da SKY:

Conforme já demonstrado em outro item, o aplicativo da SKY já possui essa funcionalidade. Vejamos:



Comentário dos Conselheiros aos itens 2.1.6:

OK.

2.1.7 - Analisar a possibilidade de inscrição nas promoções via o aplicativo disponível nos dispositivos móveis.

Resposta da SKY:

A sugestão foi direcionada à área responsável, que está analisando a viabilidade de implementação dessa funcionalidade. Adicionalmente, informamos que em 2017 pretendemos colocar banners em nosso aplicativo. Ainda não temos definido o que será objeto de divulgação nesses banners, contudo, após a sugestão dos conselheiros, iremos considerar a divulgação de avisos de promoções.

Comentário dos Conselheiros aos itens 2.1.7:

OK.

2.1.8 - Analisar o lay out das páginas nos dispositivos móveis, uma vez que o menu fica aberto de forma permanente, inviabilizando a visualização do conteúdo.

Resposta da SKY:

Pela descrição do conselheiro, não conseguimos identificar exatamente o que houve, embora acreditemos se tratar de uma falha. Informamos que a SKY se cerca de todos os cuidados para evitar situações como essas ou, uma vez identificadas, corrigi-las com a maior brevidade possível.

Dessa forma, pedimos aos Conselheiros que sinalizem se o problema já foi resolvido e, se não o foi, que encaminhem alguma evidência desse erro para que possamos analisa-lo (print de tela e cpf utilizado).

Comentário dos Conselheiros aos itens 2.1.8:

Deveriam existir páginas exclusivas para o serviço móvel, por exemplo m.sky.com.br.

2.1.9 - Os conselheiros sugerem que a SKY de maior atenção aos aplicativos móveis, pois existem bons recursos disponíveis, mas não estão acompanhando a evolução tecnológica, além da criação de novas funcionalidades. (Por ex.: Abertura de chamadas técnicas, apontamento para os canais on-line com os parceiros (Por ex.: HBO Go, Watch ESPN e TELECINE Play)).

Resposta da SKY:

A SKY vem envidando esforços para colocar cada vez mais funcionalidades de autoatendimento nos meios digitais. Como exemplo, citamos um projeto que será implementado no próximo ano, em que será possível a abertura, reagendamento e cancelamento de chamadas técnicas via chat.

Em relação ao aplicativo, nosso enfoque em 2017 será voltado para a implementação de funções na área de entretenimento.

Comentário dos Conselheiros aos itens 2.1.9:

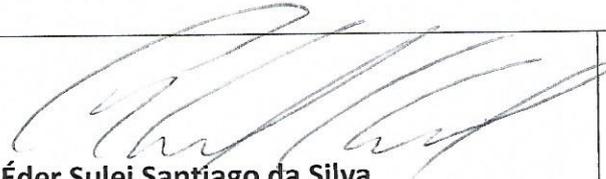
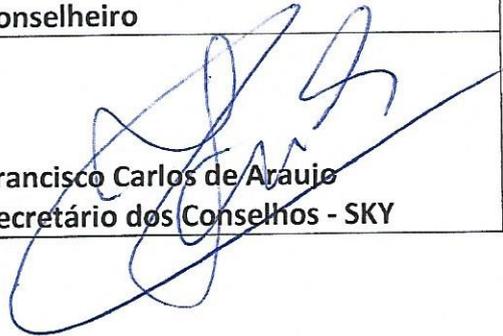
OK.

3 - ASSUNTOS GERAIS

3.1 – O Conselheiro Deivid Mendes lembra que os concorrentes da SKY na Região Sul disponibilizam como ferramenta de marketing, a oferta de canais das afiliadas da Rede Globo.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, às 17h00, o presidente da reunião deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

CURITIBA - PR, 8 DE DEZEMBRO DE 2016.

 Éder Sulei Santiago da Silva Conselheiro Presidente da Reunião	 Deivid Mendes Conselheiro
 Heitor Jefferson Schade Representante da Anatel	 Francisco Carlos de Araujo Secretário dos Conselhos - SKY