

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY**  
**(TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

---

Aos 28 de outubro de 2016, de acordo com o instrumento de convocação, foi realizada na Sala de Reuniões Açores do Hotel Comfort, à Avenida Loureiro da Silva, 1660 – Cidade Baixa - Porto Alegre, a 10.ª (décima) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a terceira reunião do ano 2016), a qual teve seu início às 13h00.

**Participantes presentes:** O Conselheiro Presidente Fabiano Ferreira Rocha, o Conselheiro Vice Presidente Jeferson Hitiro Kadowaki, o Conselheiro Éder Sulei Santiago da Silva, e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

**Ausência Justificada :** Senhor Conselheiro Deivid Mendes, através de e-mail encaminhado em 27 de outubro de 2016 às 20h37.

**Ausência Não Justificada até a data da reunião:** Senhor Conselheiro Paulo Junior Gasparin.

**Instrumento de Convocação:** Enviado a todos os conselheiros através de e-mail de 16 de agosto de 2016 às 11h16

**Pauta da Reunião:** Encaminhada a todos os conselheiros através de e-mail de 25 de outubro de 2016 às 13h47, com o teor abaixo descrito:

***“PAUTA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL / PRESTADORA SKY– 2016***

*Data: 28/10/2016*

*Local: Porto Alegre - RS*

*Horário de início: 13h00*

**1 – ABERTURA DA REUNIÃO**

**2 – DESENVOLVIMENTO**

**2.1 – Apresentação das respostas da SKY aos temas apresentados na 9.ª Reunião Ordinária – realizada em 22 de julho de 2016, em Curitiba – PR.**

**3 – ASSUNTOS GERAIS**

***Temas a serem discutidos:***

**3.1) 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 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.**



**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY**  
**(TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

---

3.2) 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 oferece .

3.3) 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.

4 – ENCERRAMENTO ”

**- DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

O Presidente do Conselho e presidente desta reunião, Sr. Fabiano Ferreira Rocha deu as boas vindas a todos, desejando um ótimo dia de trabalho. E iniciou a reunião comentando que aparentemente o processo de divulgação das eleições não teve a devida efetividade, resultando em poucos candidatos e conseqüente baixo número de eleitos. Para ratificar sua posição, questionou aos conselheiros presentes se haviam recebido a notificação em seus canais de relacionamento com a SKY e a resposta foi negativa.

O Conselheiro Presidente, consultando os membros presentes, sugeriu e obteve a concordância dos conselheiros, para que neste período de vacância, ou seja, até a efetiva posse dos eleitos na próxima eleição, que os atuais membros continuem representando os usuários da Região Sul. Solicitando também que tal sugestão seja apresentada à SRC – Superintendência de Relacionamento com o Consumidor da Anatel, para dar a devida formalização ao pedido.

Dando prosseguimento, o Senhor Presidente da reunião observou que conforme fora acordado na 9.ª reunião, realizada em Curitiba – PR, em 22 de julho de 2016, para que a ata fosse lida, ressaltando que a mesma já havia sido encaminhada por e-mail a todos os participantes e assim já houvera a oportunidade de prévio conhecimento do texto redigido, facilitando aprovação e coleta das assinaturas. Assim o secretário passou à leitura e ao seu final foi aprovada e firmada pelos respectivos participantes, observando que em virtude da ausência do Conselheiro Deivid Mendes e do representante da Anatel, da Gerência de Curitiba – PR, Sr. Paulo Roberto Tobias, ambas as assinaturas não serão firmadas.

Em continuidade, foi solicitado ao secretário para que fossem apresentados os comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos na reunião anterior (de Curitiba - PR em 22 de julho de 2016).

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou que a transcrição da “Apresentação” nesta ata seguirá a mesma numeração utilizada no arquivo Power Point. E que este arquivo gravado em PDF, será encaminhado aos Senhores Conselheiros dentro de dez dias úteis, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails).

Cada item foi apresentado através da projeção das “lâminas” contidas em arquivo “Power Point” sob o nome “Apresentação da 10.ª Reunião do Conselho da Região Sul”, sendo que os comentários dos conselheiros estão registrados na ata ao final de cada item.

**APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DAS ÁREAS DA SKY AOS QUESTIONAMENTOS**

**2.1.1** - A partir da Resposta SKY ao item 2.1, na reunião de 22 de abril p.p., o Conselheiro Fabiano Ferreira da Rocha ressaltou que a atendente do serviço 10611, no momento em que estiver prestando consulta ao usuário sobre as possibilidades de pagamento, deveria ser instruída a orientar o usuário sobre a necessidade de levar o número do CPF do titular da assinatura quando for efetuar o pagamento através da rede de casas lotéricas.

*Resposta SKY: Estamos internalizando a sugestão a fim de que essa divulgação seja reforçada nesse canal de atendimento.*

**RÉPLICA:** Adicionalmente foi sugerido que tais informações constem também no site, objetivando auxiliar a compreensão dos assinantes sobre as formas e diversas alternativas possíveis para o pagamento das faturas.

**Resposta da SKY:**

*Conforme já mencionado, e demonstrado, na 8ª Reunião Ordinária, a SKY divulga essa informação em seu site.*

*Seguem as telas:*

← → ↻ <https://www.sky.com.br/minha-sky/login?returnUrl=%2fminha-sky>

**SKY** PÓS-PAGO PRÉ-PAGO BANDA LARGA MINHA SKY BUSCAR 🔍

Minha SKY ▶ Login

## MINHA SKY

**SOU CADASTRADO NO SITE SKY.COM.BR**

Usuário (login) ou CPF

Digite sua senha

**ENTRAR**

[Esqueceu sua senha?](#) [Não consegui ativar meu cadastro](#)

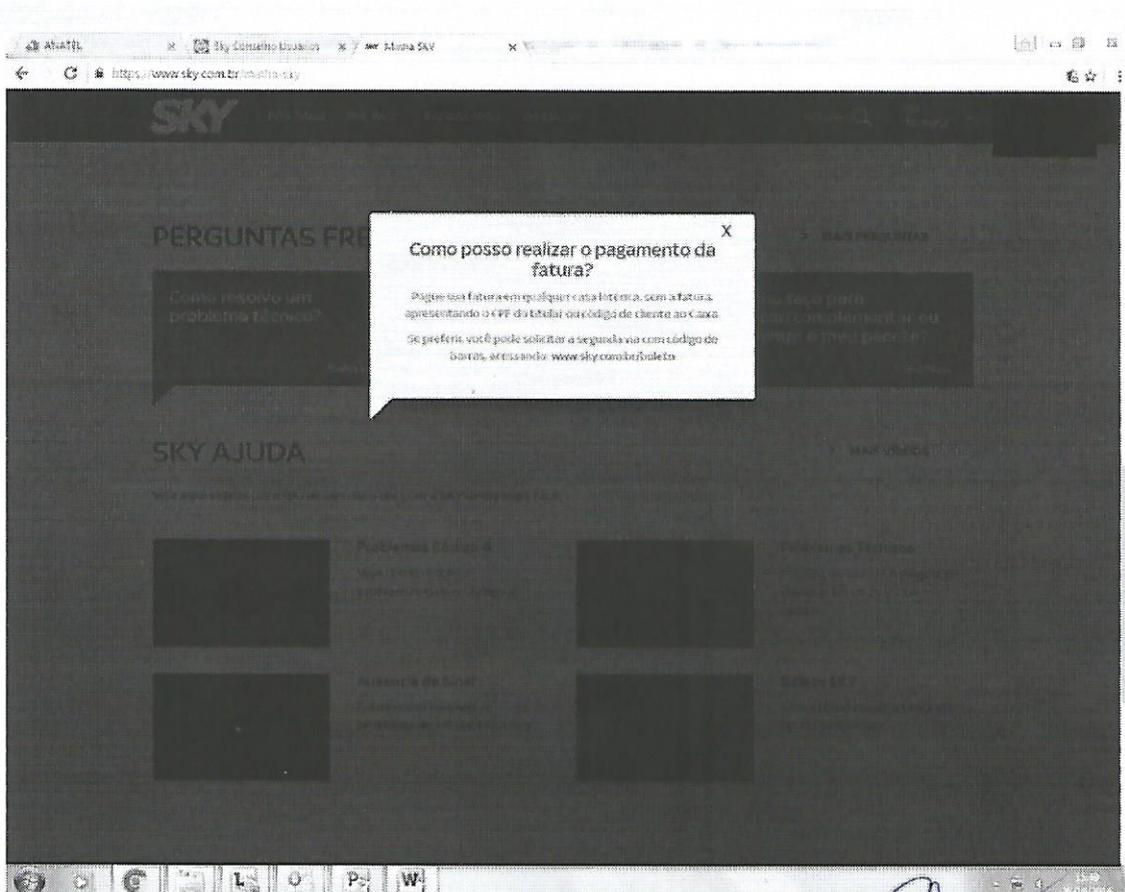
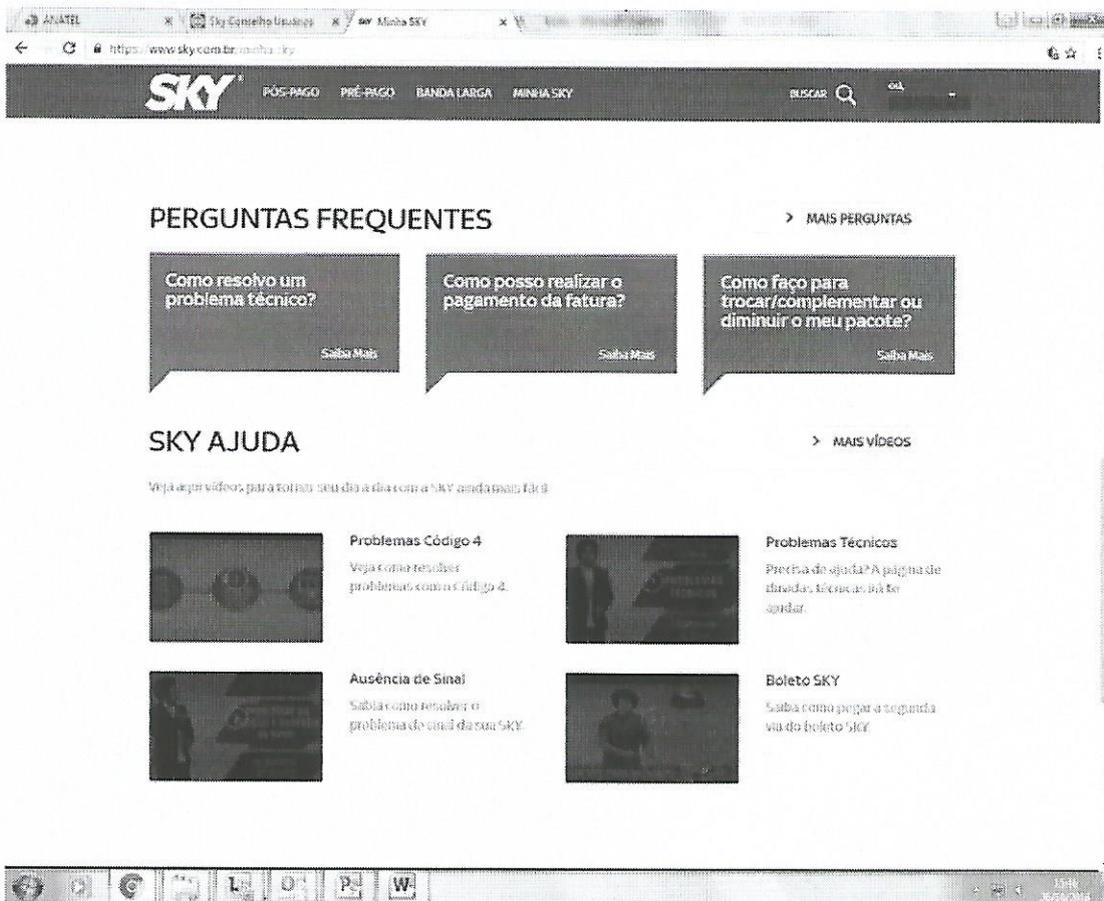
**MEU 1º ACESSO**

Informe o CPF ou CNPJ de para iniciar seu cadastro SKY e desfrute de todas vantagens que só quem SKY pode ter.

CPF ou CNPJ do Titular

**INICIAR**





**Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.1:**

Os conselheiros observam que esta informação encontra-se a partir da mudança do site.

**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 1**

TV

O número de assinantes da Região Sul representa 12,85% da base Total de Assinantes de TV da SKY.

**Base de Assinantes TV - Região Sul - Setembro de 2016**

Paraná	175.997
Rio Grande do Sul	373.621
Santa Catarina	128.453
TOTAL	678.071

Banda Larga

O número de assinantes da Região Sul representa 2,04% da base Total de Assinantes de BL da SKY.

**Base de Assinantes BL - Região Sul - Setembro de 2016**

Paraná	1.559
Rio Grande do Sul	4.653
Santa Catarina	26
TOTAL	6.238



Motivo	Jul/2016	Ago/2016
ATENDIMENTO TÉCNICO (Cliente reclama da postura inadequada do técnico, cobrança indevida na visita técnica, má postura do parceiro durante a visita técnica, ordem de serviço cancelada sem atendimento, ordem de serviço finalizada sem atendimento, reincidência de problemas no atendimento técnico, reclamações e danos causados na visita técnica, visita técnica não realizada, equipamento no estoque, visita técnica ou instalação não realizada )	2740	1136
COBRANÇA (Devolução de valores, falha débito automático, faturamento incorreto, informação sobre débito automático não realizado, localização de débito indevido na conta corrente, débito de crédito, não recebeu a devolução de valores não combinado, solicitação de devolução de valores )	794	1.027
ASSINATURA (não recebeu o desconto/produto prometido, promessa não cumprida na aquisição de assinatura, cobrança ou permanece com imagem após cancelamento, não reconhece assinatura)	331	309
INADIMPLENCIA (Baixa de pagamento localizado em nome de assinatura/ Cliente não concorda com o débito/ cliente não confirma / confirmação sobre a baixa de pagamento / mensagem não lida/ cliente adimplente)	128	75

- Os dados referem-se a todas as reclamações recebidas nos canais de atendimento da SKY.

- Se restringem aos Estados da Região Sul e englobam os serviços de TV e Banda Larga.

(Infelizmente, por um problema técnico, foram identificadas algumas inconsistências com os dados referentes as reclamações do mês de setembro. Por este motivo, não foi possível o encaminhamento. Estamos trabalhando para solucionar o problema.)

Objetivando um melhor entendimento e posterior contribuição deste Conselho, foram questionadas quais ações foram tomadas pela SKY, que resultaram no percentual de melhorias apresentadas.

## RESPOSTA SKY: PARTE 2

A SKY analisou minuciosamente os principais motivos de reclamações, não somente da região Sul, mas de todo o Brasil, com o objetivo de implementar ações e promover medidas para a melhoria da prestação do serviço.

*Em relação as reclamações sobre cancelamento, trabalhamos com o aperfeiçoamento sistêmico, como forma de minimizar erros na execução dessas solicitações e, por conseguinte, promover a simplificação e celeridade no procedimento.*

*Além disso, passamos a analisar algumas ligações de clientes com vistas à resolução de seus problemas, bem como para identificar eventuais desvios de padrões de atendimento dos operadores.*

*Em relação as reclamações sobre cobrança, aperfeiçoamos nossos sistemas de guarda de informações, a fim de que qualquer questionamento acerca dos exatos termos do acordo entre as partes (cliente e prestadora), seja no momento da contratação ou posteriormente, possa ser facilmente dirimido. Não satisfeita, a SKY vem reforçando a comunicação em todos os canais de vendas a fim de garantir que as medidas acima sejam devidamente efetivadas.*

Foi observado que os gráficos apresentam:

a) Escala de 0 a 20000, porém não apresenta o que os números significam e também sem a relativização com a quantidade de usuários no período, não se consegue perceber a real evolução.

b) a escala de 0 a 9 no eixo X, mas não faz referência ao que pretende mostrar, deixando dúvidas no entendimento da progressão.

Desta forma, os conselheiros solicitam a presença na próxima reunião de representantes das áreas de gerenciamento e estatísticas que possam demonstrar o que cada um dos dados pretende mostrar, bem como, suas significâncias na melhoria dos serviços.

### **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.*

Adicionalmente foi também solicitado a presença de representantes da área de faturamento, que possam explanar e discutir sobre as informações contidas nas faturas, pois, segundo os conselheiros, os registros são de difícil compreensão e geram enorme dificuldade na inteligibilidade dos valores cobrados, não traduzindo, pelo menos até o momento, a afirmação de maior transparência e facilidade de entendimento dos serviços prestados e suas respectivas cobranças.

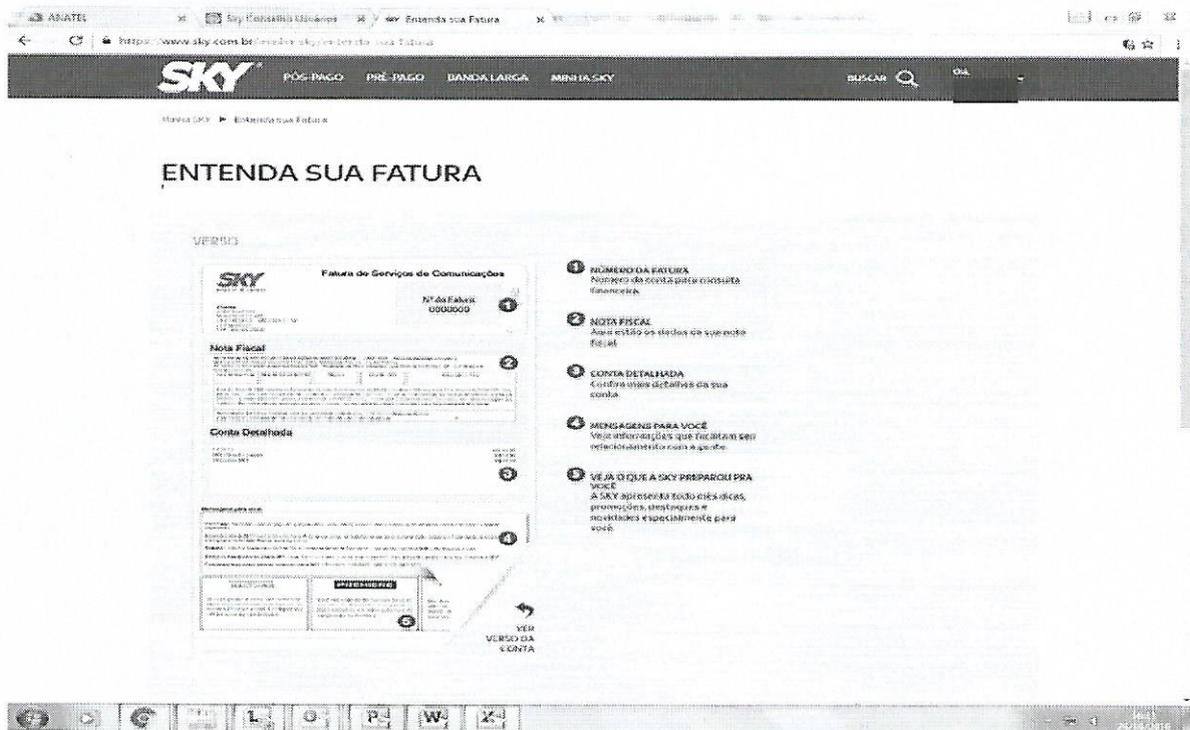
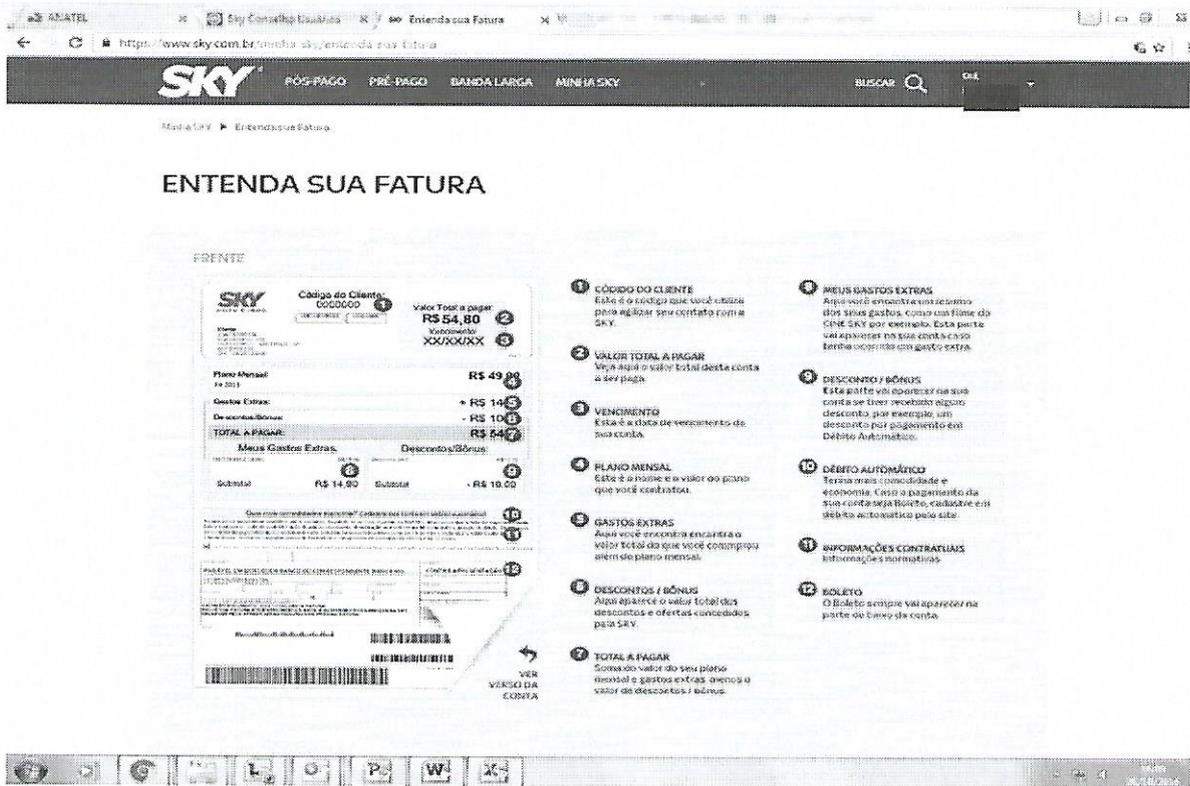
### **RESPOSTA DA SKY: PARTE 4**

*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 a fatura, esta empresa disponibiliza, na área logada do*



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

assinante no site, descrição didática e minuciosa de todos os campos da fatura (frente e verso), conforme demonstramos:



Caso ainda assim os Conselheiros entendam ser a fatura ininteligível pedimos para que especifiquem os pontos que pretendem ter esclarecidos (dados da fatura que causam dúvidas) a fim de que possamos abordá-los de maneira mais detalhada na próxima reunião.

**Comentários dos Conselheiros ao item 2.1.2:**

Os conselheiros continuam não estão entendendo a conceituação dos dados apresentados nos gráficos, não apenas o formato neles 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.

**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.*

**Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.3:**

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

**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 criminoso 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 confirmada junto ao técnico que se apresentar para o trabalho.*

#### **Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.4:**

Os conselheiros sugerem que o acompanhamento das solicitações possam ser acessadas 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.

**2.1.5** - Os conselheiros solicitaram a possibilidade de inclusão da emissora "SBT – Sistema Brasileiro de Televisão", no rol de canais abertos, para o Estado do Paraná.

**2.1.6** - Os conselheiros solicitaram a possibilidade de incluir a emissora "SUPER REDE" na grade.

#### **Resposta da SKY:**

*A inclusão de novos canais em nossa grade de programação envolve um planejamento muito complexo, em função das limitações de carregamento inerentes à tecnologia empregada por esta empresa (DTH).*

*Apesar disso a SKY estuda, constantemente, a possibilidade de inclusão de novos canais ou novas afiliadas, levando em consideração questão financeiras, relevância para a base, dentre outros fatores.*

*Desta forma, muito embora neste momento não haja planos para o carregamento dos canais mencionados, agradecemos a sugestão e informamos que foi internalizada à área responsável.*

**Comentário dos Conselheiros aos itens 2.1.5 e 2.1.6:**

Ok.

**- ASSUNTOS GERAIS**

3.1) 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 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.

3.2) 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 .

3.3) 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.

3.4) Analisar a possibilidade de inscrição nas promoções via o aplicativo disponível nos dispositivos móveis.:

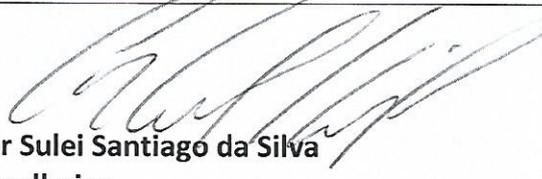
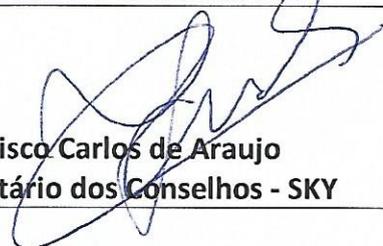
3.5) Analisar o lay out das páginas nos dispositivos móveis, uma vez que o menu fica aberto de forma permanente, inviabilizando a visualização do conteúdo.

3.6) 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).

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente Fabiano Ferreira Rocha, deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a ser lida, aprovada e firmada pelos presentes.

PORTO ALEGRE - RS, 28 DE OUTUBRO DE 2016.



 <b>Fabiano Ferreira Rocha</b> Presidente da Reunião	 <b>Jeferson Hitiro Kadowaki</b> Conselheiro Vice Presidente 
 <b>Éder Sulei Santiago da Silva</b> Conselheiro	 <b>Francisco Carlos de Araujo</b> Secretário dos Conselhos - SKY