

ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2021)

Em 2 de junho de dois mil e vinte e um, foi realizada a sexta 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 14h50.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 30/04/2021 às 16h38 a todos os conselheiros.

REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 6.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 30 de abril de 2021, às 16h38.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
ANA CLAUDIA LIRA	-	Sem resposta
ANA PAULA SANTANA	Qua 19/05/21 – 16h55	Confirmada a participação
AUGUSTO CÉSAR A. MENDES	-	Sem resposta
EDNILDO DOS SANTOS SILVA	-	Sem resposta
FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA	Ter 11/05/21 – 17h14	Confirmada a participação
GILDÁSIO FERREIRA B. NETO	-	Sem resposta
JOSÉ MOACIR ALBUQUERQUE	-	Sem resposta
ADECCON - LUIZ HENRIQUE F. SILVA	-	Sem resposta
LUIZ ROBERTO G. SANTOS	-	Sem resposta
RAFAEL DO NASCIMENTO SILVA	-	Sem resposta
IDECON - TONI CLOVES	-	Sem resposta
IBRAS - VANDILSON TRINDADE	-	Sem resposta

Presentes nesta reunião: Senhora Ana Paula Santana da Silva, Senhor Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira, Senhor Conselheiro Augusto César Almeida Mendes e

**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE
DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2021)**

o representante da ADECCON, Luís Henrique Ferreira da Silva e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: A senhora conselheira Ana Claudia Lira, os senhores Conselheiros Ednildo dos Santos Silva, Gildásio Ferreira Brabo Neto, José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque, Luiz Roberto Gomes dos Santos, Rafael Nascimento Silva e os representantes da IBRAS – Vandilson da Silva Trindade e da IDECON – Toni Cloves

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/05/2021 às 09h49. (Abaixo)

PAUTA DA 6.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE

CICLO 2020 - 2022

PRESTADORA SKY

Data: **02/06/2021**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams - Link a ser enviado em breve

AGENDA

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA.**
- 2- Comentários (se houver) sobre a ata da 5.ª reunião ordinária do Conselho.**
- 3 - Explanação das respostas formuladas pelas áreas internas da SKY para as questões apresentadas durante a 5ª reunião.**
- 4 - Esclarecimentos sobre a publicação do Edital para a escolha dos novos membros do CDUST (e-mail enviado a todos os conselheiros em 12/05/21 às 11h17).**

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

5 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

6 - Assuntos Gerais.

7 - Encerramento previsto para as 17h00.

Como sempre, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 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 11/05/2021 às 16h39.

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA, promoveu a abertura da reunião às 14h50, em segunda chamada, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença atendendo ao instrumento de convocação.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 3 DE MARÇO DE 2021.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.1.1 – Item 2.2.1 da Apresentação – 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.

TRÉPLICA:

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

RESPOSTA DA SKY:

A SKY solicita, por favor, detalhamento das observações, incluindo os números por utilizados para a ligações mencionadas. A SKY possui canais de atendimento e de auto-atendimento que estão sempre disponíveis ao cliente. É necessário verificar qual número foi discado para identificar qual das árvores se solicita.

Posição do Conselheiro:

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

Atendendo ao solicitado pela SKY, informa que o número chamado é 106-11, complementando com o número do CPF do titular da assinatura Pré-Paga. Ratifica-se o que já foi descrito nas reuniões anteriores.

RESPOSTA DA SKY:

Como dito, a SKY possui canais de atendimento e de autoatendimento que estão sempre disponíveis ao cliente. Portanto, faz-se necessário verificar qual número foi discado para identificar qual das árvores se solicita. Ao discar o número 106-11 o conselheiro busca pelo SAC, por meio desse número, exclusivo para clientes da prestadora, pode-se obter contato com um atendente. Ao ligar para essa Central de Atendimento o procedimento a ser feito é: digitar o número zero (0) e aguardar para ser redirecionado para um atendente SKY.

Além disso, o apoio ao cliente Pré-pago não se esgota pelo telefone. Existe uma aba no site da SKY chamada Central de Ajuda que fornece assistência para resolução de eventuais dúvidas. Abaixo verifica-se o print da tela a que se refere:



Posição dos Conselheiros:

OK

2.1.2 – Item 2.1.3 da Apresentação – 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

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

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.

RESPOSTA SKY:

RESPOSTA SKY: A SKY segue reformulando o SKY Play na expectativa de servir de maneira ainda mais confortável seus clientes pré-pagos. No entanto, em razão da pandemia de COVID-19, houve a necessidade de ajustar cronogramas.

Posição do Conselheiro:

OK. Já percebemos melhorias da SKY disponibilizando a possibilidade de contratação do serviço pelo site Sky Pré-Pago (<https://www.sky.com.br/sky-pre-pago/>), ainda aguardamos a implantação via aplicativo, mas de qualquer forma...Parabéns!! Excelente!

No entanto, foi identificado pontos de melhoria...

INFORMAÇÕES E SUGESTÕES PARA MELHORIA:

- Não é possível realizar a contratação, via site, caso você acesse pela plataforma do SKY Play (<https://skyplay.sky.com.br>), a plataforma ainda exibe a mensagem de verificar o canal 1 no equipamento conforme.
- Se o usuário tiver com recarga próxima do vencimento o sistema informa uma crítica e não deixa ele seguir com a aquisição.

Sugere-se na crítica, informar ao usuário que a disponibilidade do filme está vinculada a recarga, e caso ele deseje continuar com o processo de compra, informar que o filme estará disponível no pelo mesmo prazo da recarga ativa. **ATENÇÃO/ALERTA:** Precisa se criar uma exceção à regra no caso dos clientes com recarga programada ativa, pois o sistema só irá identificar o tempo da recarga, após a conclusão da recarga, isso limita o poder de decisão do cliente; e com certeza perderemos a venda. O cliente irá adquirir em outra plataforma ou não irá mais assistir.

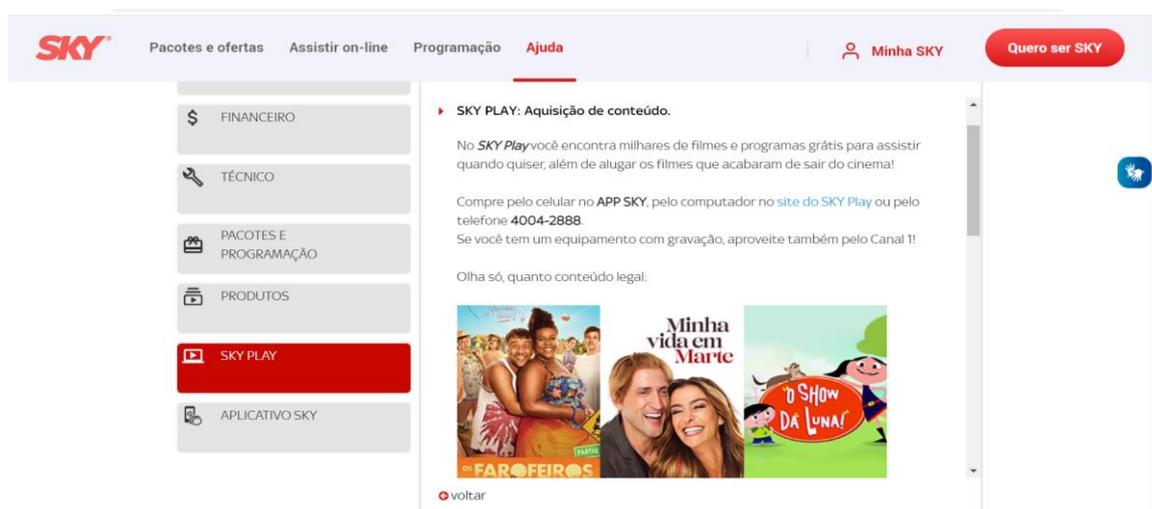
RESPOSTA DA SKY:

A SKY informa que, após conectar o equipamento SKY com gravação à Internet, deve-se acessar o Canal 1 para alugar filmes diretamente pelo controle remoto. Além disso, a SKY destaca que é possível alugar pelo app ou site, basta realizar a busca: Filmes para Alugar.

Entretanto, caso o equipamento não estiver conectado à internet, só será possível assistir na TV aos filmes com o ícone verde de Play. Enquanto os equipamentos conectados podem reproduzir qualquer conteúdo.

A SKY também traz a informação de que os equipamentos sem função de gravação possuem seleção limitada de filmes para alugar. Desta forma, deve-se acessar o Canal 1 para verificar os filmes em cartaz.

Todas as informações mencionadas podem ser encontradas no site do SKY Play no segmento: Dúvidas que talvez você tenha. E, de forma similar, a Central de Ajuda também contém a informação de que é possível adquirir conteúdo pelo APP SKY, pelo site do SKY Play ou pelo telefone 10611. Abaixo observa-se o print da tela a qual se refere:



Posição dos Conselheiros:

Ao tentar realizar a contratação diretamente pelo site SkyPlay via computador, ou celular no navegador, ainda permanece aparecendo a mensagem padrão informando para verificar o canal 1, conforme print abaixo. Não sendo assim possível finalizar o aluguel.



Link: <https://skyplay.sky.com.br/programa?hashKey=5a2a869aee2aad00017365b9&programType=Program>

Com relação a contratação diretamente via controle remoto, somente em equipamentos com gravação, iremos localizar algum usuário (pós-pago) para realização dos testes; visto que, usuários pré-pagos não tem acesso a esse tipo de equipamento.

Quanto ao aluguel via WhatsApp foi realizado a contratação e o filme foi liberado imediatamente a contratação, sem nenhum problema. Perfeito!

3 – COMENTÁRIOS SOBRE A REUNIÃO COM OS CONSELHOS DE USUÁRIOS SOBRE TELEMARKETING

Nesta seção foi apresentado pelo Senhor Presidente, o qual teve a oportunidade de participar da reunião sobre telemarketing no último dia 27 de maio e tendo sido discutido com a reflexão dos participantes sobre a questão do problema dos constantes incômodos gerados pelas insistentes chamadas telefônicas (redes fixa e móvel) e a criação do programa NÃO ME PERTURBE.

A apresentação (Dra. Cristiana – Power point) foi encaminhada a todos os conselheiros, que assim tiveram conhecimento dos aspectos envolvidos e nesta reunião puderam entender a complexidade do assunto e a chamada para a sugestão de soluções.

Foi comentado que pela peculiaridade da prestação do serviço, a SKY não vem utilizando tal formato de abordagem aos usuários na Região Nordeste.

4 - COMENTÁRIOS SOBRE O CONVITE PARA A INSCRIÇÃO NO COMITÊ DE DEFESA DOS USUÁRIOS DO SISTEMA DE TELECOMUNICAÇÕES - CDUST

O secretário fez uma breve explanação sobre o CDUST e a respeito do e-mail enviado em 12 de maio de 2021 às 11h21 dando ciência da disponibilidade de 5 (cinco) vagas, sendo 4 (quatro) para USUÁRIOS e ENTIDADES DE DEFESA DO CONSUMIDOR e 1 (uma) para PEQUENAS PRESTADORAS. Ressaltando que o prazo para inscrições se encerra no próximo dia 8 de junho.

5 – 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 alguns conselheiros das regiões NE, SE e S, 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 se apresenta bastante complexo e 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.

6 - ASSUNTOS GERAIS

6.1 – O Conselheiro Flávio sugere que seja inserido no site da SKY que o produto SKY PRÉ PAGO, dependendo do “modelo do modem/equipamento” instalado nas dependências do usuário poderá não permitir o acesso pleno na contratação dos filmes.

6.2 – O Conselheiro Ednildo enviou solicitação sugerindo que fosse possível ao usuário interromper seu contrato temporariamente sem a incidência de multa.

6.3 – O Conselheiro Flávio observa que na sua região a concorrência está possibilitando a instalação de pontos adicionais para clientes pré-pago, sem a cobrança mensal individualizada por ponto. E considera que a SKY poderia criar uma campanha também com essa proposta a fim de não perder market share.



Agora a Claro tv pré-pago tem Pontos Adicionais

INCLUA ATÉ **31** PRINCIPAL + **2** ADICIONAIS PONTOS

Por apenas **10x R\$ 14^{,90}** No equipamento HD

*Valor por aparelho.

Oferta por tempo limitado [Comprar](#)



Agora a Claro tv pré-pago tem Pontos Adicionais

INCLUA ATÉ **31** PRINCIPAL + **2** ADICIONAIS PONTOS

Por apenas **10x R\$ 14^{,90}** No equipamento HD

*Valor por aparelho.

Oferta por tempo limitado [Comprar](#)

6.4 – O Conselheiro Flávio sugere a criação de “bônus” (como pacotes adicionais ou ainda algum desconto financeiro) com o objetivo de atrair o interesse dos usuários nos produtos da SKY Pré-Pago com recarga programada. Ex.: Contratando-se o pacote advanced, o desconto hoje ofertado, ao final do período de 12 meses, não se consegue “ganhar” o valor de outro mês no mesmo pacote.

6.5 – O Conselheiro Flávio sugere a disponibilização do produto SKY PLAY a todos os usuários interessados, mesmo os que não sejam assinantes da tv a cabo. Trazendo nova fonte de receita a operadora e mais uma opção de conteúdo aos usuários. A remuneração poderia ser pelo acesso e utilização. Como hoje disponibilizado por várias produtoras nos serviços de streaming.

6.6 – O Conselheiro Augusto informa (denuncia) que os usuários de sua região (Feira de Santana – BA) observam que os instaladores (parceiros da SKY) estão tentando instalar equipamentos usados e de padrão ultrapassado em novas instalações ou em pedidos de UP-GRADE’s. E por experiência pessoal, não concordando com essa prática, acessou o 6.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2020-2022)

SAC 106 11 e questionou o atendente que o orientou a não aceitar o equipamento antigo e exigir o seu direito de um novo e do equipamento mais moderno. Logo após, o instalador foi até seu veículo e trouxe o equipamento moderno, o qual inclusive estava com uma etiqueta constando seu nome.

6.7 – O Conselheiro Augusto ressalta que em sua região (Feira de Santana – BA) o APP da SKY está com funcionamento constantemente prejudicado e que ao tentarem o acesso, recebem a mensagem: “APP fora do ar”.

7 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 16h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY, na página dos Conselhos de Usuários.

Reunião Virtual, 2 de junho de 2021.

1- FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	2- ANA PAULA SANTANA DA SILVA Conselheira
3- AUGUSTO CÉSAR ALMEIDA MENDES Conselheiro	4- LUIS HENRIQUE F. SILVA - (ADECCON) Conselheiro

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY