

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

Em 24 de setembro de dois mil e vinte, foi realizada a terceira reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE 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 Mário Luiz Rodrigues Pereira Netto e teve seu início em segunda convocação às 10h00.

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 SUDESTE – CICLO 2020 – 2022

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Sudeste e outros participantes em 11 de agosto de 2020, às 17h07.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
AMANDA L. S. ZAMPIERI	-	Sem resposta
DAVID G. NASCIMENTO JR.	-	Sem resposta
EDUARDO NOVAIS DE SOUZA	08/9/20 – 13h36	Confirmada a participação
ENDERSON L. ZAMBELI	08/9/20 – 11h35	Confirmada a participação
EMANUEL F. DA SILVA	11/8/20 – 18h59	Confirmada a participação
MDC-MG ERLI R. DA SILVA	-	Sem resposta
HÉLIO JOSÉ PEREIRA	14/8/20 – 07h21	Confirmada a participação
PROCON-FORMIGA-MG IARA REGINA DE FARIA	14/9/20 – 14h11	Confirmada a participação
MÁRIO LUIZ R.PEREIRA NETTO	08/9/20 – 13h00	Confirmada a participação
PROCON-CONGONHAS-MG MARCOS DONALD G.VILLEGAS	-	Sem resposta
PROCON-SOROCABA-SP CARLOS ALBERTO L. ROCCO JR	21/8/20 – 15h06	Confirmada a participação
PROCON-VOTUPORANGA-SP PRISCILA GASPARIN QUATRINI	09/9/20 – 07h53	Confirmada a participação

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

Presentes nesta reunião: Senhor Conselheiro Emanuel Ferreira da Silva; Senhora Conselheira Iara Regina de Faria, representando o PROCON de Formiga – MG; Senhor Conselheiro Presidente Mário Luís Rodrigues Pereira Netto; o Senhor Conselheiro Marcos Donald Gonçalves Villegas, representando o PROCON de Congonhas – MG e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: A senhora Amanda Lino da Silva Zampieri; Senhor Conselheiro David Gonçalves do Nascimento Junior; o representante do MDC – MG, Senhor Erli Rodrigues da Silva; o representante do PROCON – SOROCABA – SP, Senhor Conselheiro Carlos Alberto de Lima Rocco Junior e a representante do PROCON – VOTUPORANGA – SP, Senhora Conselheira Priscila Gasparin Quatrini.

Ausências Justificadas: Senhor Conselheiro Eduardo Novais de Souza; Senhor Conselheiro Enderson L. Zambeli e Senhor Conselheiro Hélio José Pereira, todos em função de compromissos inadiáveis de ordem trabalhista.

Representante da ANATEL: Senhor EDNALDO DIAS DE MELO

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 16/09/2020 às 10h11. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

PAUTA DA 3.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE – CICLO 2020 - 2022

PRESTADORA SKY

DATA: **24/09/2020**

Horário: **das 09h30 às 12h00**

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

1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente MÁRIO LUIS R. PEREIRA NETTO.

2- Comentários sobre a ata da 2.ª reunião ordinária do Conselho.

3 - Comentários sobre a participação no VI Fórum Nacional de Conselhos de Usuários.

4 - Apresentação das respostas apresentadas pela SKY para as questões formuladas na última reunião.

5 - Apresentação das providências tomadas pela SKY no atendimento à LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.

6 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

7- Assuntos Gerais.

8- Encerramento previsto para as 12h00.

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 10/09/2020 às 11h03.

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO, promoveu a abertura da reunião às 10h00, 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 – A Conselheira Priscila Gasparini Quatrini – representante do PROCON – Votuporanga – SP, questionou como está sendo realizado o atendimento durante este período de pandemia?

Quais os canais que estão sendo utilizados e os que estão sendo mais demandados?

Registrando que há um número elevado de reclamações sobre a ineficiência do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – SKY.

A conselheira questiona se os atendimentos realizados pelo canal HOTLINE dos PROCON são contabilizados no relatório de reclamações?

RESPOSTA SKY:

Todos os canais de atendimento da SKY estão funcionando normalmente desde o início da pandemia do Covid-19, ainda que grande parte das operações esteja atuando em regime de *home office*.

Por força deste cenário, as prestadoras alinharam junto à ANATEL algumas ações para garantir o atendimento, considerando os impactos que a nova formatação das operações acarretou, principalmente em relação à Tempo Médio de Espera e Tempo Médio Atendimento, priorizando-se o atendimento através dos canais digitais ou eletrônicos, bem como, o atendimento às demandas relacionadas à situação de pandemia, no sentido de se garantir a continuidade da prestação de serviços.

- Dados SKY – PROCON Nacional – Redução de 55% (cinquenta e cinco por cento) no mês de Agosto em relação à Janeiro:

CANAL	JAN/20	FEV/20	MAR/20	ABR/20	MAI/20	JUN/20	JUL/20	AGO/20	TOTAL GERAL
PRELIMINAR	3499	2376	2008	638	895	1148	1179	1287	13030
CIP	1179	1341	904	471	656	809	941	803	7104
AUDIENCIA	250	204	166	72	120	112	102	112	1138
TOTAL	4928	3921	3078	1181	1671	2069	2222	2202	21272

- Dados SKY – PROCON Preliminar: Redução de 63% a menos no mês de Agosto, comparado à Janeiro:

CANAL	JAN/20	FEV/20	MAR/20	ABR/20	MAI/20	JUN/20	JUL/20	AGO/20	TOTAL GERAL
PRELIMINAR	3499	2376	2008	638	895	1148	1179	1287	13030

A tabela abaixo apresenta reclamações registradas com os submotivos “Problema/Demora Atendimento” e “Indisponibilidade do canal de atendimento” (que são os que se relacionam com a alegada ineficiência do SAC) no Procon Geral (CIP, Preliminar e Audiência):

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

MOTIVOS	JAN/20	FEV/20	MAR/20	ABR/20	MAI/20	JUN/20	JUL/20	AGO/20	TOTAL GERAL
OUTROS	4842	3846	3014	1121	1654	2061	2222	2200	20960
PROBLEMAS /DEMORA NO ATENDIMENTO	86	75	64	60	17	8		2	312
TOTAL GERAL	4928	3921	3078	1181	1671	2069	2222	2202	21272
% MOTIVO	1,7 %	1,9 %	2,1 %	5,1 %	1,0 %	0,4 %	0,0 %	0,1 %	1,5 %

Como resultado se vê que o volume de reclamações apurado em 2020 é de apenas 1,5%, nível reputado extremamente baixo.

Além disto, a SKY esclarece que não foram registradas reclamações sobre indisponibilidade do SAC.

Por fim, a SKY considera que durante a pandemia os clientes procuraram veicular seu atendimento para canais digitais, sendo que o total de ligações para o SAC apresenta tendência de queda, mesmo durante a pandemia. De janeiro à agosto, o volume de ligações apresentou decréscimo de 8,3%.

O investimento da SKY no atendimento aos clientes é refletido pelos altos índices elevados de *First Call Resolution* – superiores a 84% em 2020.

Por outro lado, a avaliação do consumidor ao atendimento recebido tem média de 80% de positivo no mesmo período.

Este conjunto de fatores indica que os canais de atendimento da SKY além de efetivos são bem avaliados pelos clientes.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Por se tratar de matéria técnica, sob a especialidade restrita do Conselheiro Marcos Donald – PROCON-CONGONHAS-MG e da Conselheira Iara Faria – PROCON-FORMIGA-MG, os mesmos teceram comentários sobre o total momento de excepcionalidade, onde os próprios locais de atendimento dos Procon's também não estavam trabalhando na sua normalidade, impedindo assim uma comparação perfeita dos dados apresentados. Por outro lado, foi objeto de elogios a atitude das prestadoras na liberação dos canais para o maior e melhor entretenimento dos assinantes, levando-os a se manterem em suas casas, contribuindo com a orientação dos órgãos de governo.

2.2.2 – Foi discutido entre os presentes se a prestadora SKY alterou a forma de cobrança nas diversas modalidades de prestação do serviço dos pacotes de futebol, uma vez que este conteúdo não está sendo disponibilizado em função das suspensões neste período de pandemia.

- **Dúvidas sobre todos os pacotes: Avulso, Combo, PPV, etc.**
- **Houve a suspensão da cobrança nas faturas dos consumidores?**
- **O consumidor teve a opção de suspensão do PPV ou apenas do cancelamento?**

RESPOSTA SKY:

Durante o período em que não houve transmissões ao vivo dos Campeonatos Estaduais, os canais Premiere seguiram transmitindo programas especiais (entrevistas, documentários) e também reprises de grandes jogos do passado para os assinantes que possuem o produto no modelo de pacote opcional ou mesmo dentro do Combo. Ainda assim, para os clientes que se manifestaram e que não demonstraram interesse nessa programação, foram disponibilizadas duas opções:

- 1ª - O cancelamento imediato do pacote opcional Premiere ou no caso de Combos, o downgrade para pacotes ou Combos sem o Premiere;
- 2ª - A inclusão de ofertas de valor igual ou maior que o valor cobrado mensalmente, para não alterar o pacote/combo atual, garantindo o desconto até o retorno dos eventos ao vivo (que ocorreu em Julho/20). Quatro faixas de desconto ficaram ativas: R\$ 50,30; R\$ 72,90; R\$ 94,00 e R\$ 109,90). Ofertas com duração de 1M a 3M de isenção.

No caso de PPV avulso, todas as vendas de jogos ao vivo foram suspensas durante a paralisação dos campeonatos.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

OK.

2.1.3 – Explanar o planejamento da flexibilização da programação durante este período de excepcionalidade.

RESPOSTA SKY:

Em razão da Lei do SEAC - Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, empresas distribuidoras como a SKY, não tem autorização para atuar no empacotamento e na produção de conteúdos. Sendo assim, a SKY tem a autorização apenas de distribuir os conteúdos programados pelos canais.

Cabe, portanto, aos canais determinar quais conteúdos farão ou não parte da grade de programação.

.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

OK.

2.1.4 – Comentar sobre a flexibilização da programação contida nas atuais grades, de forma que o cliente possa definir com base no custo que possa pagar.

RESPOSTA SKY:

Como explicado no item anterior, em razão da Lei do SEAC - Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, empresas distribuidoras como a SKY, não tem autorização para atuar no empacotamento e na produção de conteúdos.

Sendo assim, a SKY tem a autorização apenas de distribuir os conteúdos programados pelos canais.

Cabe, portanto, aos canais determinar quais conteúdos farão ou não parte da grade de programação.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Diferentemente do entendimento no item anterior, os conselheiros, em especial o Conselheiro Marcos Donald G. Villegas ratifica seu questionamento e sugere a criação de pacotes mais independentes na contratação com a SKY, ou seja, as grades poderiam ser mais flexíveis, permitindo ao assinante optar por uma quantidade diferente de pacotes associados. Por exemplo, contratar apenas a HBO, ou a FOX, ou TNT, ou ainda outra qualquer. No entanto, poderá também prever e permitir a opção por contratar a HBO + FOX, FOX + DISNEY, HBO+FOX+DISNEY+TNT. E não exigir do assinante a obrigatoriedade de adquirir os pacotes já previamente montados. Tal flexibilização a princípio parece mais complexa para administrar, mas com certeza poderá conquistar maior fatia do mercado. Foi também lembrado pelos conselheiros que as empresas concorrentes já foram alertadas para tal desenvolvimento e tudo indica que estão realizando seus estudos preliminares.

3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião. O presidente solicitou aos envolvidos na nova proposta para a criação de modelo de relatório para informar o grupo qual o estado em que se encontra o desenvolvimento.

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. O presidente ressaltou que havia contribuído durante o período de Consulta Pública, alertando sobre a probabilidade de prejuízo na diminuição dos conselhos, pois com a sensível redução na quantidade de conselhos e por consequência de conselheiros, poderá levar à queda de qualidade dos trabalhos e sugestões de melhorias.

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

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

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

dedicado a receber e tratar as demandas de LGPD < https://lgpd.sky.com.br/sky-br/faq?_ga=2.50116256.729791139.1599477338-868088167.1594898594 >

Após a explanação, os conselheiros acessaram o portal, elogiando a iniciativa da prestadora.

5 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 11h40, 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, 24 de setembro de 2020.

1-MÁRIO LUIS R. PEREIRA NETTO Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	2- MARCOS DONALD G. VILLEGAS PROCON – CONGONHAS – MG Conselheiro Vice Presidente
3- EMANUEL FERREIRA DA SILVA Conselheiro	4- IARA REGINA DE FARIA PROCON – FORMIGA - MG Conselheiro

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY