

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018-2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Aos quatro de dezembro de dois mil e vinte, foi realizada a décima segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, do Ciclo 2018 a 2020, reunião realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID-19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, a qual aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS e atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados. Sendo a mesma conduzida pelo Senhora Presidente do Conselho ALICIA KELLER FELSKY. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 11h30, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 21/10/2020 às 14h55 a todos os conselheiros e conselheiras. E devido à solicitação da Sra. Presidente, uma vez que não foi obtido quórum na reunião convocada para 27 de novembro de 2020, para que fosse feita uma reconvocação para o dia 4 de dezembro de 2020 às 11h00, a qual foi enviada através de e-mail em 02/12/2020 às 16h14, também a todos os conselheiros e conselheiras.

**REGISTRO DA CONVOCAÇÃO, RECONVOCAÇÃO E
CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 12.ª REUNIÃO DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO SUL
– CICLO 2018 – 2020**

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul em 21 de outubro de 2020, às 14h55 e reconvocação em 2 de dezembro de 2020 às 16h14.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
ALICIA KELLER FELSKY	21/10/20 – 17h37	Confirmada a participação
CRISTIANE LUCIA PITON	03/12/20 – 08h12	Confirmada a participação
DANILO CÉSAR FELICIANO	-	Sem resposta
EDUARDO FELIPE BENATTI	-	Sem resposta
IURI BRANCO LOSSITO	-	Sem resposta
JOÃO JOSÉ BRESSAN	21/10/20 – 15h10	Confirmada a participação
MARCELO S. ALMEIDA	03/12/20 – 16h14	Justificativa
MILENA KOVALCZUC	-	Sem resposta
RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN	-	Sem resposta
TAMARA KAPHAN A. VIEIRA	-	Sem resposta
TULIO BORGES KRAUSE	-	Sem resposta

Presentes nesta reunião: Senhora Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky; Senhora Conselheira Cristiane Lucia Piton; Senhor Conselheiro Danilo César Feliciano; Senhor 12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sul (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018-2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Conselheiro Vice-Presidente João José Bressan; Senhor Conselheiro Eduardo Felipe Benatti Nascimento; Senhor Conselheiro Raphael Chiummo Bressan e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: O Senhor Conselheiro Iuri Branco Lossito; a Senhora Conselheira Milena Kovalczuk, a Senhora Conselheira Tâmara Kaphan de Almeida Vieira e o Senhor Conselheiro Tulio Borges Krause.

Justificativa: O Senhor Conselheiro Marcelo Soares de Almeida através de e-mail, devido a compromissos de ordem profissional.

Representante da ANATEL: Senhor SIDNEY OCHMAN

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/11/2020 às 11h19. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL –
CICLO 2018 - 2020
PRESTADORA SKY**

DATA: **27/11/2020**

Horário: **das 09h30 às 12h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams.

1- Abertura da reunião pelo Senhora Presidente ALICIA KELLER FELSKY.

2- Comentários sobre a ata da 11.ª reunião ordinária do Conselho.

3- Apresentação de representantes da Área de Ouvidoria da SKY.

4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

5 - Posição sobre o processo eleitoral.

6- Assuntos Gerais.

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sul (Ciclo 2018-2020)

7- 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

E-mail ressaltando a importância e data da eleição do Conselho para o próximo Ciclo 2021 - 2022: Encaminhado a todos os conselheiros e conselheiras no dia 29/10/2020 às 09h06, lembrando mais uma vez que desde o **dia 21 de outubro, está aberta a possibilidade de registro** das candidaturas para as próximas eleições às vagas para o CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY, da região SUL. Contando com a continuidade dos conselheiros na participação do Conselho de Usuários, além de aproveitar seu conhecimento e experiência para divulgar às pessoas de seu relacionamento.

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 17/11/2020 às 11h17.

1 - ABERTURA

A Conselheira Presidente Senhor ALICIA KELLER FELSKY, promoveu a abertura da reunião às 11h30, em segunda chamada, por necessidade de aguardar-se a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença a partir dos instrumentos de convocação.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 11ª REUNIÃO

Mais uma vez foi explanado sobre o formato de aprovação das atas de reuniões, com a aprovação pela Senhora Presidente da reunião, e que posteriormente é levada à publicação.

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

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.

2.3 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 25 DE SETEMBRO DE 2020.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.3.1 – Item 3.1 – A Conselheira Presidente em nome de todos os conselheiros sugeriu que o PORTAL DE NEGOCIAÇÕES seja ampliado para o atendimento via URA – Unidade de Resposta Audível.

RESPOSTA SKY

O Portal de Negociação é um site que reflete as possibilidades de negociação que a SKY oferece. Os mesmos elementos do Portal de Negociação constam nos demais canais da SKY (URA/Atendimento Humano/Agente Virtual/PORTAL NEGOCIE ONLINE/APP/SITE).

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Imediatamente após a explanação deste item, os conselheiros acessaram o site e confirmaram a resposta, no entanto ressaltaram que o acesso fica quase invisível aos olhos dos usuários que pretendem utilizar tal facilidade.

Foi sugerido que se dê maior destaque a essas informações tão relevantes.

RESPOSTA DA SKY

A SKY agradece o comentário e estuda maneiras de implementar a sugestão dentro da arquitetura de seu site.

2.3.2 – Item 3.2 – O Conselho, através do Conselheiro Eduardo Benatti solicita à SKY que explique o que significam os itens do Relatório de Reclamações – CLIENTE DESCONHECE ASSINATURA / VENDA IRREGULAR NÃO RECONHECE ASSINATURA / VENDA IRREGULAR NÃO RECONHECE ASSINATURA – RETIRAR DO MAILING e apresentar como é realizado todo o fluxograma envolvendo o processo de venda de uma assinatura. Os conselheiros sugerem uma atenção especial, pois caso haja real incidência desta situação, poderá estar ocorrendo significativa evasão de receitas.

RESPOSTA SKY

A SKY esclarece que emprega todos os mecanismos mais modernos para coibir quaisquer tipos de fraudes. O processo de venda é composto de mecanismos eletrônicos de conferência da identidade do cliente. A venda é autorizada depois das confirmações aplicáveis.

Em monitoramento setorial sobre o assunto realizado em 2019, a Anatel não identificou irregularidades e arquivou o processo em relação à SKY.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Os conselheiros respeitam a posição informada pela SKY neste item mas observam que está contraditório com os índices apresentados no Relatório de Reclamações, que a cada período se mostram cada vez mais altos.

Sugere-se a verificação do tema, pois algo de estranho parece estar ocorrendo. Os conselheiros apenas têm a intenção de contribuir com a verificação dos resultados apresentados.

RESPOSTA DA SKY

A SKY agradece o comentário e reafirma seu empenho e investimento no combate a fraudes.

2.3.3 – Item 3.3. A Conselheira Presidente solicita esclarecimentos sobre a taxa de religação à razão de R\$19,90, focando todos os casos, no sentido de não se criar injustiças tarifárias ao assinante que não deveria ser cobrado por serviço que não tenha sido causado por sua responsabilidade.

RESPOSTA SKY

A SKY não aplica a seus clientes “taxas de religação”. As taxas que a SKY aplica, como, por exemplo, em razão de visita técnica, manutenção, dentre outras, são idênticas para toda a base.

Clientes que incidem no mesmo fato gerador de cobrança estão sujeitos ao pagamento de valores idênticos.

RÉPLICA:

Solicita-se à SKY verificar e auditar sua afirmação, uma vez que a cobrança continua sendo praticada aos usuários nos moldes que foi solicitado o esclarecimento durante a 10ª reunião.

RESPOSTA DA SKY

A SKY solicita exemplos para a análise. No entanto, reafirma que entre seus itens faturáveis não há “taxa de religação”, uma vez que é vedada pelo RGC (Resolução nº 632, de 7 de março de 2014).

2.3.4 – Item 4.4 da ata - A partir de recomendação ocorrida durante o VI Fórum Nacional de Conselhos de Usuários, quando a Conselheira da Oi - Eliane Carmanin (assinante da SKY em Porto Alegre – RS) apontou uma deficiência no atendimento da SKY, tendo sido recomendado que levasse seu questionamento aos representantes do Conselho de Usuário, assim foi feito.

Desta maneira, a reclamante procurou a Senhora Presidente do Conselho da Região Sul e relatou que:

1 - A URA não permite o acesso ao atendente como determina a norma. Que no primeiro nível deve ser possível o acesso a atendimento humano.

2 – A URA não tem função “Reversa”, ou seja, quando a ligação é interrompida, a SKY não retorna ao assinante, como determina a norma.

Solicita-se pronunciamento esclarecendo a consulta/reclamação.

RESPOSTA DA SKY

A URA da SKY está parametrizada segundo o RGC (Resolução nº 632, de 7 de março de 2014) e o Decreto nº 6.523, de 31 de julho de 2008 (Decreto SAC) e, sendo assim, disponibiliza regularmente o acesso ao atendente segundo as normas aplicáveis. Em segundo lugar, a SKY possui mecanismo de *call-back*, segundo o que preconiza o art. 28 do RGC.

As duas afirmações acima foram inclusive objeto de fiscalização da Anatel nos anos de 2015, 2018 e 2019 e os procedimentos da SKY foram tidos como regulares.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Os conselheiros informam que irão verificar os exemplos apontados pela usuária durante o VI Fórum da Anatel e posteriormente através de contatos com os conselheiros, na busca de comprovar a falha da URA e apresentar na próxima reunião.

3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Ressaltado pelo secretário que a conselheira da Região Sul, Cristiane Piton, o Conselheiro da Região Sudeste, Hélio Pereira e a Conselheira da Região Nordeste Ana Claudia, estão elaborando um novo formato de formulário para propor à SKY e adequar a apresentação do relatório.

Durante a 4ª reunião ordinária da Região Nordeste, o conselheiro Rafael Nascimento solicitou sua inclusão no grupo que está elaborando o novo formato de relatório.

4 – POSIÇÃO SOBRE O PROCESSO ELEITORAL

O secretário comentou sobre o status atual do processo eleitoral em curso para o período de 2021 a 2022, ressaltando que as informações completas estão constando na publicação do site da SKY – na aba Conselho de Usuários.

5 - ASSUNTOS GERAIS

5.1 - A Conselheira Presidente Alicia K. Felsky, após consulta aos conselheiros solicitou que ficasse consignado em ata o agradecimento do conselho da Região Sul ao secretário

Francisco, pela atenção e organização de todos os trabalhos desenvolvidos durante este Ciclo 2018 – 2020.

5.2 – A Conselheira Presidente Alicia K. Felsky, registrou seus agradecimentos e parabenizando a todos os conselheiros por seus 3 anos de dedicação ao Conselho, onde foi possível observar a evolução de diversos trabalhos e até mesmo da atuação individual de cada um do próprio Conselho.

5.3 – Ressaltou que analisando o resultado preliminar das eleições para o próximo mandato, onde alguns dos conselheiros foram reeleitos, gerando uma grande satisfação, haja vista a possibilidade de continuidade dos trabalhos.

5.4 - Ressaltou também o desejo que no próximo período a prestadora SKY volte a enviar nas reuniões um representante da empresa, que a exemplo de reuniões anteriores, esse representante era visto como um facilitador no contato com as áreas internas da SKY, trazendo assim maior proximidade e agilidade nas tratativas envolvendo os mais variados temas.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente da reunião encerrou a mesma às 12h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY.

Reunião Virtual, 4 de dezembro de 2020.

1-ALICIA KELLER FELSKY Conselheira Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	2- JOÃO JOSÉ BRESSAN Conselheiro Vice-Presidente
3- CRISTIANE LUCIA PITON Conselheiro	4- DANILO CÉSAR FELICIANO Conselheiro
5- EDUARDO BENATTI Conselheiro	6- RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN Conselheiro

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

12.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sul (Ciclo 2018-2020)