

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2021)

Em 3 de março de dois mil e vinte e um, foi realizada a quinta 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 15h00.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 21/10/2020 às 14h43 a todos os conselheiros.

REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 5.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 10 de fevereiro de 2021, às 16h40.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

| NOME | DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO | OBSERVAÇÕES |
|---|---|----------------------------------|
| ANA CLAUDIA LIRA | - | Sem resposta |
| ANA PAULA SANTANA | 11/02/21 – 21h14 | Confirmada a participação |
| AUGUSTO CÉSAR A. MENDES | 13/02/21 – 14h59 | Confirmada a participação |
| EDNILDO DOS SANTOS SILVA | - | Sem resposta |
| FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA | 10/02/21 – 17h51 | 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 | 18/02/21 – 19h44 | Confirmada a participação |
| IDECON - TONI CLOVES | - | Sem resposta |
| IBRAS - VANDILSON TRINDADE | - | Sem resposta |

Presentes nesta reunião: Senhor Conselheiro Presidente Flávio Lins de Oliveira, Senhor Conselheiro Augusto César Almeida Mendes, ~~Senhor Conselheiro,~~ Senhor Conselheiro

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE
DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2021)**

Rafael do Nascimento Silva, Senhor Conselheiro Vandilson da Silva Trindade e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: As senhoras conselheiras Ana Claudia Lira, Ana Paula Santana, os senhores Conselheiros Ednildo dos Santos Silva, Gildásio Ferreira Brabo Neto, José Moacir da Cunha Farias de Albuquerque, Luiz Roberto Gomes dos Santos, o representante da IDECON – Toni Cloves e o representante da ADECCON, Luís Henrique Ferreira da Silva.

Representante da ANATEL: Senhor RAIMUNDO CATUNDA SALES

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 24/02/2021 às 10h58. (Abaixo)

**PAUTA DA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO
NORDESTE**

CICLO 2020 - 2022

PRESTADORA SKY

Data: **03/03/2021**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

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

AGENDA

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA.**
- 2 - Apresentação das respostas apresentadas pela SKY para as questões formuladas na última reunião.**
- 3 - Cliente pré-pago não consegue atendimento humano na URA.**
- 4 - Eleição Presidente e Vice para esse ano.**
- 5 - Debate sobre a nova forma dos Conselhos de Usuários.**
- 6 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**
- 7 - Assuntos Gerais.**
- 8 - Encerramento previsto para as 17h00.**

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

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 23/02/2021 às 13h59.

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA, promoveu a abertura da reunião às 15h20, 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 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 25 DE NOVEMBRO DE 2020.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.2.1 – 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:

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.

2.2.2 – O Conselheiro Augusto César Almeida Mendes questiona, por que o cliente inadimplente não consegue falar com o atendente quando liga para o SAC.

RESPOSTA SKY:

Qualquer cliente – adimplente ou não – tem acesso ao atendente. Na URA Geral, trata-se da opção 0.

Em todos os sub-menus os clientes podem acessar os atendentes da SKY, no entanto o número que deve ser digitado para selecionar essa opção varia em relação ao ponto de atendimento que o cliente se encontra.

RÉPLICA:

O conselheiro afirma que em sua experiência, em especial na URA que atende a macrorregião entre Feira de Santana e Jacobina, no estado da Bahia, o cliente inadimplente é encaminhado para uma mensagem informando sobre a impossibilidade de progredir na chamada ao atendente.

RESPOSTA DA SKY:

A SKY tem necessidade de indicações de data, horário e registro do cliente para verificações consistentes.

Réplica:

O Conselheiro ratifica que a conexão continua sendo interrompida e que atenderá ao solicitado pela SKY, comprovando através de dados, registrando a data, hora e registro dos usuários da sua região, os quais são por ele representados.

RESPOSTA DA SKY:

A SKY aguarda as informações para melhor atender ao Conselho de Usuários.

Posição do Conselheiro:

OK. Informado pelo Conselheiro que a demanda foi solucionada.

2.2.3 – Item 5.2 da ata – 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 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.

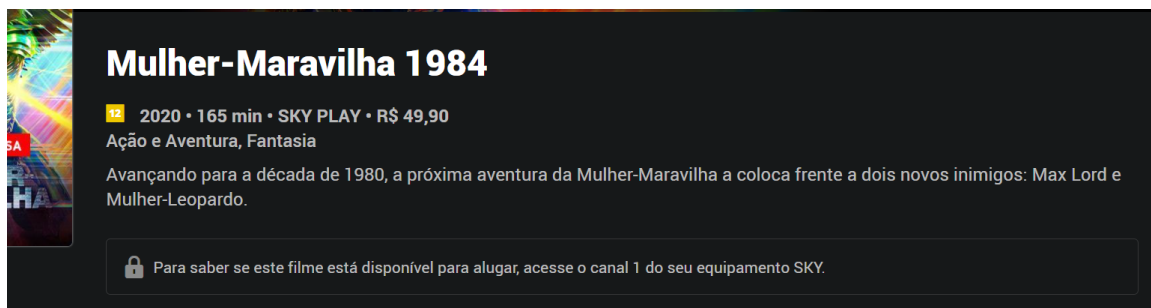
RESPOSTA SKY: A SKY segue reformulando o SKY Play na expectativa de servir de maneira ainda mais confortável seus clientes pré-pagos. No entanto, em razão da pandemia de COVID-19, houve a necessidade de ajustar cronogramas.

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...

- 1) 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 print abaixo.



- 2) Se o usuário tiver com recarga próxima do vencimento o sistema informa uma crítica e não deixa ele seguir com a aquisição, print abaixo.



Sugestão: 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 a 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.

2.2.4 – Item 5.3 da ata - Sobre o novo método de pagamento instantâneo PIX, há algum plano para possibilitar o pagamento das faturas e/ou recargas? Este método beneficiaria também os clientes que estão com sinal bloqueado por pagamento, possibilitando reconhecer o pagamento de imediato agilizando a reconexão do sinal.

RESPOSTA SKY: A SKY acompanha com atenção a utilização do PIX desde o seu lançamento e tem realizado estudos acerca da sua utilização. No entanto, a SKY esclarece que a adoção do PIX por empresas implica em diversas análises que ainda estão em andamento, envolvendo integração de sistemas, proteção de dados pessoais, dentre uma série de outros fatores.

Posição dos Conselheiros:

OK

2.2.5 – Item 5.4 da ata - Por que a operadora está vendendo os serviços de SVA embutido no plano de TV por assinatura? Em uma simulação no site, não há opção de contratar o serviço de TV sem os SVAs.

RESPOSTA SKY: Solicita-se esclarecimentos sobre qual foi a simulação realizada, para que a SKY possa averiguar o que houve. Desde logo, a SKY apresenta aos senhores conselheiros, para contribuir com a discussão o site de contratos da SKY, que contém o contrato de adesão de SVAs, no qual se garante a opção de contratar ou não e de cancelar a qualquer momento:
<https://www.sky.com.br/contratos#adesao-servicos-de-valor-adicionado>

Posição dos Conselheiros:

OK.

3 - ELEIÇÃO PARA PRESIDENTE E VICE PARA ESSE ANO DE 2021

Os conselheiros presentes decidiram por aclamação que o Presidente e o Vice-Presidente deverão se manter nos respectivos cargos por mais um exercício, ou seja, foram reconduzidos até o dia 31 de dezembro de 2021.

4 - DEBATE SOBRE A NOVA FORMA DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS.

O secretário fez uma apresentação detalhada sobre o protocolo de aprovação de regulamentos da Anatel.

Comentou que o novo Regulamento do Conselho de Usuários aprovado pela Resolução 734, aprovada em 21 de setembro de 2020 seguiu todos os rituais previstos e deverá ser adotado a partir de 1 de janeiro de 2023.

Somente haverá possibilidades de novos debates sobre os Conselhos de Usuários a partir da implantação de eventual novo regulamento.

O representante da Anatel na reunião ressaltou que com a adoção do Manual de Operações do Regulamento de Conselho de Usuários – MOP, aprovado em 8 de janeiro de 2021, deverá ser seguido pelo novo conselho de usuários, que a partir de 2023, deixará de ser regionalizado e terá abrangência nacional.

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 os conselheiros de outras regiões, 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 parece ser muito útil para as áreas internas da prestadora, mas 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.

5 - ASSUNTOS GERAIS

5.1 – Não houve novos assuntos.

6 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 17h00, 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, 3 de março de 2021.

Reunião Virtual, 3 de março de 2021.

| | |
|---|--|
| 1- FLÁVIO LINS DE OLIVEIRA Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião | 2- VANDILSON DA SILVA TRINDADE Conselheiro Vice-Presidente |
| 3- AUGUSTO CÉSAR ALMEIDA MENDES Conselheiro | 4- RAFAEL NASCIMENTO DA SILVA Conselheiro |

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY