

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE  
DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

---

Aos 11 de novembro de dois mil e dezesseis, o Conselheiro Presidente Sr. Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha, em primeira chamada informou aos presentes que devido à ausência de alguns conselheiros que fosse aguardado o tempo regulamentar de 30 minutos para então dar início às 10h00 na décima primeira reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste, sendo a terceira do ano de 2016, realizada na sala de reuniões Foyer do Hotel Oitis - sito à Rua Terezina, 260 – Setor Alto da Glória – Goiânia - GO.

**Documentos de convocação:** Através de e-mail enviado a todos os conselheiros em 10/10/2016 às 13h03, em seguida, complementado pelo e-mail encaminhado pelo Senhor Presidente, em 18/10/2016 às 13h35, ratificando a convocação, bem como solicitando os temas para a elaboração da pauta.

**Presentes nesta reunião:** O Conselheiro Presidente Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha e como secretário o Sr. Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da ANATEL:** Sr. Relton Murillo Celestino.

**Ausência Justificada:** Conselheiro Prof. Antonio Bernard Falcão, através de e-mail encaminhado no dia 03/11/2016 as 16h11, informando que somente nesta data conseguiu confirmar sua participação, o qual foi respondido em 07/11/2016 às 10h51, lembrando que a SKY por se obrigar a cumprir rigorosos compromissos contratuais e corporativos, somente consegue atender a pedidos de reserva de passagens aéreas com 15 dias de antecedência da data da viagem.

**Ausências não comunicadas até o término da reunião:** Conselheiros Adeilson Alves dos Santos, Alexandre Rodrigo Veloso, Hala Santiago de Jesus, Hanléryo Arantes O. de Matos e Israel Saul de Almeida Silva.

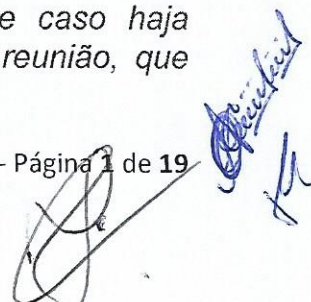
**Pauta a ser discutida:** Nos termos descrito no e-mail enviado aos conselheiros em 08/11/2016 às 13h59, a pauta foi encaminhada conforme descrito a seguir:

*Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde!*

*Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, já deveríamos ter encaminhado a pauta no último dia 20 de OUTUBRO.*

*Tal pauta ainda não havia sido enviada, pois até este momento não recebemos os temas a serem discutidos.*

*No entanto para atendermos aos ditames regulamentares, estamos encaminhando esta pauta mínima. Mas, queremos lembrar que caso haja algum tema, em especial, que deva constar da nossa próxima reunião, que então seja levado diretamente e apresentado na própria reunião.*



*No entanto, não havendo novos temas, esta secretaria sugere que sigamos a rotina normalmente utilizada em nossas reuniões, ou seja:*

**1- Abertura da reunião às 09h30.**

**2- Apresentação dos temas questionados na 10ª Reunião do Conselho, ocorrida em 5 de outubro de 2016.**

**3- Assuntos Gerais**

**4- Encerramento previsto para as 15h30.**

## **1 – ABERTURA**

Às 10h00, em segunda chamada, o Senhor Presidente Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha fez a abertura da reunião, dando as boas vindas e agradecendo a presença de todos, agradecendo a presença do representante da ANATEL, Sr. Relton Murillo Celestino, e desejando um bom dia de trabalho.

## **2 – DESENVOLVIMENTO**

Na sequência o Senhor Presidente da reunião solicitou ao secretário que apresentasse os comentários da SKY sobre as questões apresentadas durante a 10.a reunião ordinária, ocorrida em Brasília - DF, em 5 de outubro de 2016.

### **2.1 - APRESENTAÇÃO DOS TEMAS**

O secretário iniciou sua apresentação, observando que no processo eleitoral realizado para composição do próximo Conselho de Usuários da Região Centro Oeste, para o período 2017 a 2019, não se obteve o quórum mínimo determinado pelo Regulamento de Conselho de Usuários, em seu Artigo 10.º caput e seu parágrafo 1.º. Em seguida passou a apresentar os itens questionados na 10.ª Reunião, os quais seguem nesta ata a mesma numeração da apresentação em tela, a partir de arquivo Power Point (PDF) que será enviado a todos os conselheiros e ao representante da Anatel, em seus respectivos endereços eletrônicos, num prazo máximo de dez dias contados desta data.

2.1.1 - Sugestão para tratativas entre a prestadora SKY e a Secretaria de Estado de Trabalho e Assistência Social SETAS-MT sobre a instalação de totens de auto atendimento na unidade GANHA TEMPO (unidades similares ao POUPA TEMPO DE SP), para solução de questões dos usuários da prestadora.

### **RESPOSTA DA SKY**

*Agradecemos a sugestão e informamos que foi internalizada à área responsável. É importante destacar que, na mesma região, mais especificamente no fórum de Maruanã, Cuiabá, a SKY possui um tablet de conciliação instalado. O funcionamento é bem simples: um preposto da SKY contata os potenciais reclamantes e, através do aparelho, estes iniciam uma vídeo conferência com profissionais especializados em conciliação. Assim, antes de ingressar com uma ação judicial, os clientes tem a opção de compor acordos evitando a distribuição de ações e registro de reclamações, contribuindo para o desafogamento da máquina judiciária e da estrutura estatal. Todos saem ganhando, pois (i) o Estado economiza recursos e destina sua estrutura para casos mais complexos; (ii) o cidadão tem seu pleito resolvido mediante um contato "olho no olho" com um representante da empresa (por videoconferência) e recebe imediatamente um documento impresso com as condições do acordo; e (iii) a SKY evita uma discussão judicial ou administrativa e demonstra o respeito e a atenção que destina aos consumidores.*

**RÉPLICA - Posição dos Conselheiros:**

- Os conselheiros solicitam informações sobre a evolução das tratativas entre a SKY e a SETAS-MT, em relação ao uso de espaço no ambiente do GANHA TEMPO. A referida resposta será dada conhecimento ao PROCON-MT por este conselho.

**RESPOSTA DA SKY**

*Conforme mencionado na última reunião, a SKY já possui tablet de conciliação no Fórum de Maruanã, que fica a apenas 2.3 quilômetros da SETAS-MT.*

*Como se vê, os locais são muito próximos, motivo pelo qual entendemos que, neste momento, não seria tão eficiente a adoção da medida sugerida pelos conselheiros, eis que o tablet do fórum está sendo suficiente para suprir as demandas da região.*

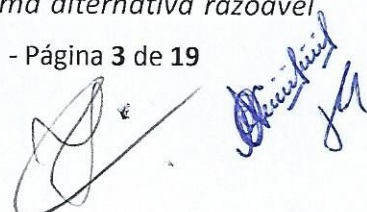
*De qualquer maneira, a sugestão foi repassada à área responsável para que seja levada em consideração caso surja alguma demanda futura.*

**Posição do Conselheiro:** Será feito contato com o Dr. Jeferson, o qual tem melhores condições de avaliação sobre a localização mais eficiente do "tablet de conciliação", se na área do Fórum de Maruanã ou na área do GANHA TEMPO, conforme sugerido na reunião de Cuiabá.

2.1.2- Sugestão para que a prestadora SKY reavalie a qualificação de seus prepostos nas audiências de conciliação junto ao PROCON's e Juizados de Especiais, pois assim as soluções de conflitos seriam mais facilmente dirimidas.

**RESPQSTA DA SKY**

*Todos os prepostos da SKY recebem treinamentos de negociação pelos escritórios aos quais são subordinados. Ocorre que nem sempre a conciliação se mostra como uma alternativa razoável*



para a empresa, eis que, para a composição de acordo, são analisados diversos critérios, dentre os quais cita-se:

- A existência de falha por parte da SKY;
- A extensão do dano sofrido pelo assinante;
- A tentativa de resolução da demanda por meio dos canais de atendimento da empresa.

Importante destacar que a SKY preocupa-se com o aperfeiçoamento dos prepostos, tanto que, recentemente, todos eles foram orientados, por intermédio de uma didática apresentação, do conteúdo do Manual de Mediação Judicial do Ministério da Justiça, que pode ser consultado no link: [http://www.cnj.jus.br/images/programas/conciliacao/manual\\_mediacao\\_judicial\\_4ed.pdf](http://www.cnj.jus.br/images/programas/conciliacao/manual_mediacao_judicial_4ed.pdf)

#### **RÉPLICA - Posição dos Conselheiros:**

- Os conselheiros entendem e recomendam que a solução adotada no Fórum de Maruanã, explanada no item anterior desta ata, seja estendida a todos os demais prepostos, o que facilitaria a composição e conciliação das demandas.

O Conselheiro Bernard Falcão sugere inclusive que o secretário porte solução semelhante, com acesso às áreas técnicas e administrativas da SKY, durante as reuniões, o que poderá possibilitar debates.

#### **RESPOSTA DA SKY**

Como mencionado na última reunião, TODOS os prepostos da SKY recebem esse treinamento ou ao menos as orientações da cartilha do CNJ.

O que se pretendeu demonstrar é que, muitas vezes, uma audiência de conciliação infrutífera não decorre necessariamente de um despreparo dos prepostos, mas sim da não conveniência da conciliação para a empresa em função das peculiaridades de cada caso.

De qualquer maneira, compartilhamos com os conselheiros que a SKY está elaborando um material de orientação aos prepostos, exclusivo, que está em fase de finalização e as orientações serão amplamente passadas a todos os envolvidos neste processo de conciliação (prepostos e escritórios contratados).

**Posição do Conselheiro:** O Conselho fica no aguardo da publicação do referido Manual, quando poderá ser avaliada a eficiência do procedimento, comparando-se com o atual.

2.1.3- Os Conselheiros solicitaram que fosse consignado em ata que durante a explanação do representante do PROCON-MT, Dr. Jeferson Neves Alves, alegou que em determinada ocasião, ao fazer contato com o centro de atendimento da SKY, sua conversa fora gravada. Porém, posteriormente, ao necessitar acesso a "degravação" notou que a mesma havia sido editada, deixando assim de constar partes da conversação entre ele e o atendente.

Corroborando com a exposição do Dr. Jeferson, o conselheiro Aleksander Eduardo de Oliveira Cunha, informou que quando realiza suas chamadas aos centros de atendimentos, tem por

hábito, em algumas oportunidades, utilizar seu gravador próprio, para gravar e guardar suas conversações e também, lembrou que quando necessitou de uma das "degravações" de sua conversação com o centro de atendimento da SKY, após recebê-la, ao comparar com a sua gravação percebeu que algumas partes haviam sido deletadas, não apresentando a fidelidade dessa conversação.

O presidente do Conselho solicitou que a SKY se pronuncie especificamente sobre isto.

#### RESPOSTA DA SKY

A SKY não realiza a edição dos áudios enviados para os clientes.

O que pode eventualmente ter ocorrido foi um problema sistêmico, como por exemplo falha no áudio.

Para que possamos averiguar os fatos, considerando a gravidade do que se afirma, pedimos que informem, por gentileza, ao menos o período da solicitação desses áudios e a assinatura por meio do qual foram solicitados, pois através de nossas buscas pelos nomes dos conselheiros não encontramos nenhuma solicitação de gravação, o que dificultou o direcionamento da demanda.

#### RÉPLICA - Posição dos Conselheiros:

- Como a SKY informou que foram realizadas buscas em nome dos conselheiros, entendemos que tal busca deverá considerar o assinante JEFERSON ALVES NEVES, representante do PROCON-MT, que alegou que inclusive já havia ingressado com uma ação judicial, em face do problema ocorrido.

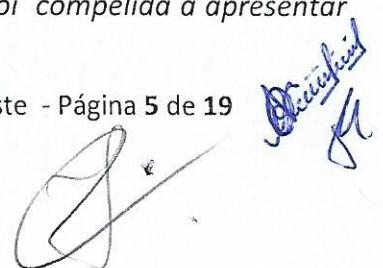
Este conselho gostaria de ser informado não só sobre o andamento do processo como também das eventuais medidas tomadas pela operadora para mitigar tal tipo de reclamação para os demais assinantes.

#### RESPOSTA DA SKY

A SKY fez uma busca em nome do Sr. JEFERSON NEVES ALVES e identificou que o mesmo solicitou a gravação de seu contato em duas oportunidades distintas. Uma por meio de uma reclamação junto ao PROCON e outra em um Processo Judicial de no. 0011124-72.2015.811.0001 ingressado em 14/01/2015, em nome do mesmo.

O primeiro pedido de gravação foi apresentado junto da defesa administrativa no âmbito do PROCON e muito embora, como já mencionado na última oportunidade, a SKY não edite os áudios enviados aos assinantes, por um resguardo, ouvimos novamente a gravação que foi apresentada no âmbito do PROCON e não vislumbramos qualquer vestígio de edição.

Com relação a medida judicial ingressada pelo mesmo, a qual solicitou-se novamente todas as gravações dos diálogos, dentre outros pedidos, entre o Sr. JEFERSON NEVES ALVES e a empresa, conforme se depreende do andamento do processo, a empresa não foi compelida a apresentar a gravação nas vias judiciais.



*Como se verifica, efetivamente existiram demandas administrativas e judiciais cujo objeto foi o recebimento de gravações, mas nenhuma se referia à edição das gravações, como apontado pelo Conselheiro.*

*Em relação à solicitação de informação acerca do andamento do processo, entendemos que a solicitação foge do escopo do Conselho sendo, ainda, um contrassenso se considerarmos que a SKY é ré no processo e informações desta natureza podem ser obtidas por meio das vias de acesso comuns a todo o cidadão.*

**Posição do Conselheiro:** Será feita uma consulta ao Dr. Jeferson se poderá solicitar as gravações à SKY e, ainda, autorizar o conselho a fazer um comparativo entre ambas.

2.1.4- Diante da pequena representação de entidades de defesa do consumidor, este Conselho, nesta sessão estendeu um convite ao membro do PROCON-MT, para representante de seu Estado, diante da ausência absoluta de representatividade neste Conselho da Região Centro Oeste. O qual imediatamente aceitou ao convite.

Foi observado também que consideram que deveria se procurar uma alternativa semelhante para o MS, que sofre do mesmo problema.

O secretário observou que o regulamento do Conselho de Usuários, aprovado pela Resolução 623, exige que haja eleição, de forma a possibilitar a participação nos conselhos.

O Conselho solicita ainda, que o secretário, independente do entendimento da SKY que a proposta acima seja submetida formalmente a ANATEL, para conhecimento e deliberação.

#### **RESPOSTA DA SKY**

*Como bem mencionado pelo Secretário, a participação efetiva como Conselheiro depende de eleição em um processo democraticamente organizado, conforme Resolução 623 da Anatel, sem o qual não é possível se alcançar o status de conselheiro, sob pena de violação à isonomia entre as entidades.*

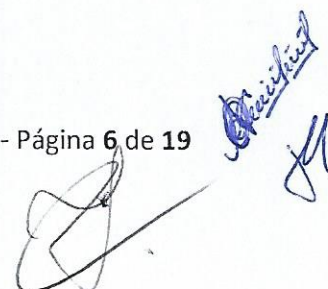
*Contudo, na própria ocasião do ocorrido (1ª Reunião do Centro Oeste de 2016), a SKY entrou em contato com a Anatel através de e-mail solicitando auxílio e orientação da Agência sobre como proceder no caso do convite ao membro do PROCON-MT para participação como membro efetivo do Conselho de Usuários.*

*Ocorre que, até a presente data, a SKY não recebeu resposta da Anatel quanto ao assunto.*

*A SKY ressalta que é possível a participação esporádica de entidades de defesa do consumidor nas reuniões do Conselho e acredita que essa participação contribui consideravelmente para o aumento da produtividade nas reuniões.*

*Os conselheiros podem, inclusive, formular convites às entidades. Neste caso, conveniente ressaltar que, como não se tratam de entidades efetivamente eleitas pelo processo democrático, os custos com deslocamento dos representantes não ficam a cargo da SKY.*

#### **RÉPLICA - Posição dos Conselheiros:**



- Este Conselho recomenda que a regulamentação passe a prever regras que contemple tal situação, pois é de suma importância a participação de entidades e usuários que representem os usuários de todos os Estados da região. Com relação ao alegado a respeito dos custos não contemplarem os deslocamentos de tais representantes, o conselho ressalta que as reuniões devem ser agendadas em todos os Estados da Região e assim permitindo o convite a cada uma das entidade de defesa do consumidor (PROCON's, MP's e outras entidades).

#### **RESPOSTA DA SKY**

*A SKY como empresa regulada deve observar TODA e qualquer obrigação advinda de norma expedida pelo órgão regulador. Desta forma, não há possibilidade de se atender ao pleito dando tratamento não isonômico as entidades que não tenham participado do processo eletivo em detrimento do pleito aqui pretendido.*

*Ainda, sem entrar no mérito da solicitação de alteração da Regulamentação, que é um processo que deve ser precedido de Consulta Pública (artigo 59 e seguintes do Regimento Interno da Anatel), a SKY esclarece que esta é uma competência atribuída a Superintendência de Planejamento e Regulamentação conforme art. 155 do Regimento interno da Anatel.*


*Em relação à escolha do local das reuniões, a Resolução nº 623/2013, que instituiu o Conselho de Usuários, estabelece que essa decisão compete à prestadora.*

*As reuniões seguem rigorosamente os preceitos estabelecidos na Resolução nº 632/2013. Conforme disposto no Art. 16, §2º, a prerrogativa pela definição do local aonde a reunião será realizada é da prestadora. Sendo assim, não há razão de alterarmos esta metodologia uma vez que tal previsão é regulamentar e portanto, a alteração na forma de condução disto também deve ser precedida de alteração da norma. Por fim, cabe dizer que os Conselheiros representam não o seu Estado individualmente, mas toda a região.*

#### **Posição do Conselheiro:**

O presidente do Conselho encaminhará um documento à SRC da Anatel, fazendo a sugestão de mudança na regulamentação, inclusive comentando que os custos envolvidos com os convidados oficiais sejam arcados pelas prestadoras e também registrando que a renovação dos conselheiros seja à razão de 50% do efetivo, permitindo assim que não ocorra descontinuidade nos temas tratados.

2.1.5 - O Conselho da Região Centro Oeste solicita por escrito, uma justificativa plausível da operadora SKY do motivo que a levou a tomar uma decisão unilateral no sentido de mudar a localidade da então 10ª Reunião Ordinária, que deveria ter sido realizada no dia 10/06, visto que a mesma já estava devidamente marcada e aprovada em ATA desde a última reunião ainda no ano de 2015 tendo em vista que este Conselho tinha já compromissos firmados com os representantes do PROCON/MS, motivo pelo qual se fez necessária a reunião ser marcada para aquela localidade; (Conselheiro Presidente Aleksander)



**RESPOSTA DA SKY**

*Conforme informado em 17/05/2016 à Anatel por e-mail, com cópia ao Conselheiro Presidente Aleksander, antes de tomarmos a iniciativa de alterar o local das reuniões do Conselho de Usuários, tomamos o cuidado de verificar internamente junto a Anatel se era viável essa mudança e, uma vez confirmada, que a prerrogativa de escolha do local seria da Prestadora, é que comunicamos aos Conselheiros a referida alteração.*

*Importante mencionar que essa comunicação foi feita com bastante antecedência, durante o acontecimento do primeiro ciclo de reuniões, pois foi quando observamos efetivamente a intransponibilidade das dificuldades as quais descreveremos a seguir:*

*Tal alteração visou, primeiramente, a **otimização logística**, haja vista que em algumas regiões não há muitas opções de voo e, assim sendo, entendemos que haveria um comprometimento muito grande de tempo dos conselheiros, considerando que a maioria deles trabalha e, portanto, não podem se ausentar por muito tempo de seus respectivos ofícios.*

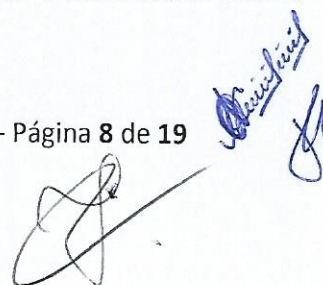
*E, em segundo lugar, a **redução de custo**, face o cenário econômico atual, afinal há anos não se experimentava tamanha recessão no país, razão pela qual a SKY e, possivelmente outras empresas, vem buscando diversas formas e alternativas de redução de custos. Nesse sentido, o remanejamento dos locais, anteriormente definidos, para a realização das reuniões dos Conselhos de Usuários foi exatamente mais uma forma de minimizar as despesas decorrentes dos deslocamentos.*

*Inclusive, cabe mencionar que, a política de viagens adotada pela empresa para o Conselho é a mesma utilizada para os funcionários, portanto não se trata de um procedimento direcionado ao Conselho, mas sim de uma política interna em consonância tanto com a norma regulamentar quanto institucional.*

**Posição do Conselheiro:**

Diante de mais uma negativa na realização da reunião em Campo Grande – MS, o Conselheiro Aleksander consulta se existe a possibilidade de se abrir uma exceção e a SKY arcar com as despesas de deslocamento e hospedagem do representante do PROCON – MS à reunião de Goiânia ou Brasília. Solicita-se a resposta da SKY até o próximo dia 18 de novembro de 2016, e assim permitir o contato e confirmação com o referido representante.

2.1.6 - Agendamento de nova data para a Reunião Ordinária não ocorrida no dia 10/06, cumprindo assim o que determina a Resolução nº 623/2013 da ANATEL no que diz respeito à realização de no mínimo 4 reuniões ordinárias por ano. (Conselheiro Presidente Aleksander). Os conselheiros insistem que esta reunião seja realizada em Campo Grande-MS, para cumprimento dos compromissos com aqueles órgãos, determinando que a data desta última reunião deste mandato, seja em 14 de dezembro de 2016 – Quarta feira.





**RESPOSTA DA SKY**

*Apenas para esclarecimento, a Resolução nº 623/2013 da Anatel, em seu art. 16, IV, dispõe que são atribuições do Conselho de Usuários “realizar até quatro reuniões ordinárias por ano”.*

*De qualquer maneira, se for do interesse deste Conselho realizar mais uma reunião ordinária em 2016 no dia 14/12/2016, a SKY solicita apenas ser informada sobre a confirmação do evento com 30 dias de antecedência de forma a ter tempo hábil para providenciar toda a infraestrutura necessária, bem como fazer compra de eventuais passagens e hospedagens que venham a ser necessárias, conforme já informado pelo Secretário via e-mail em 08/11/2016.*

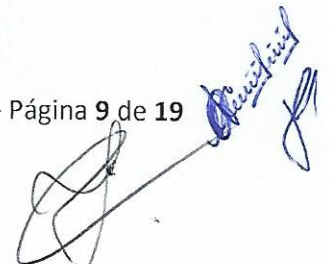
*Conforme explicado no item anterior caso haja uma próxima reunião ela se dará em Goiânia ou em Brasília.*

**Posição do Conselheiro:**

Acrescentando o registrado no item 2.1.5, ratifica-se a necessidade de urgência na resposta sobre os custos do representante do PROCON-MS

2.1.7 - Infraestrutura disponibilizada pela SKY ao Conselho, especificamente no que se refere às viagens e hospedagens. Seria de bom tom que a operadora tivesse mais flexibilidade com relação ao assunto em questão, visto que alguns Conselheiros estão tendo que sair de sua residência de madrugada para conseguir pegar seu voo. Vale ressaltar que nenhum Conselheiro é funcionário da SKY, e cada um possui seus afazeres, a situação em questão é no mínimo uma grande falta de respeito para com os mesmos. (Conselheiro Presidente Aleksander). Tal situação exigiu que o Conselheiro Presidente se deslocasse para o aeroporto de Goiânia, saindo de sua residência às 2h30 da madrugada na tentativa de se apresentar ao check in, às 4h37 (atendendo às normas da ANAC para um voo com previsão de partida às 6h37) sendo que havia outras opções de horário (voo Gol com horário de partida às 8h20 e chegada em Brasília às 9h00) o mesmo vale para o voo de retorno (voo JJ3730, saída de Brasília às 22h40 e chegada em Goiânia às 23h30) observe-se que havia duas outras opções de voo mais convenientes sendo uma delas com valor exatamente igual, partindo de Brasília às 16h50 com chegada em Goiânia às 17h41, perfeitamente cabível dentro dos horários previstos para o término da reunião, e com a certeza de retorno à Nazário-GO, em segurança no mesmo dia, sem necessidade de custos para a SKY, com a hospedagem adicional e principalmente com o conforto do conselheiro. Teria-se também outro horário de saída de Brasília às 20h35 e chega a Goiânia às 21h27, também necessitando de hospedagem em Goiânia, porém preservando o conforto do conselheiro. Tais afirmativas são comprováveis com os anexos (Doc. 1 e 2). Observe-se que as boas regras determinadas pelo TCU, nas viagens efetuadas pelos funcionários de serviço público (no entanto, efetivamente, os conselheiros, mesmo não se tratando de funcionários públicos, estão a serviço da comunidade por indicação de um órgão público e de forma dativa), exigem-se deslocamentos em horários compatíveis com os horários comerciais.

**RESPOSTA DA SKY**



*Primeiramente, a SKY esclarece que a adoção da mesma política de viagens para seus funcionários e membros do Conselho de Usuários não é mera liberalidade da empresa, mas obrigação imposta pelo art. 23, parágrafo único, da Resolução nº 623/2013, que dispõe:*

*“Art. 23. Parágrafo único. **O Conselho de Usuários deve adotar as mesmas regras do Grupo quanto às despesas relativas a viagens**, devendo ser efetuada a competente prestação de contas.”*

*Ainda assim, assiste razão ao Conselheiro que reside no interior e teve que se deslocar para a capital para embarcar em voo às 6h37 da manhã. Neste caso, a SKY reconhece que deve ter ocorrido algum engano quando da compra de tal passagem, pois, apesar da política da empresa primar pela ida e retorno dos viajantes na mesma data do compromisso, obviamente isso é feito com razoabilidade.*

*Com relação aos diferentes horários de passagens, a SKY utiliza um sistema para fazer suas consultas e compras, o qual busca e retorna as opções disponíveis no momento em que a consulta é realizada. Assim, o funcionário que realiza a compra das passagens busca escolher a que melhor se adequa aos horários de início e fim das reuniões, dentre as opções disponíveis naquele momento.*

*Ressaltamos que a divergência de informações com outros mecanismos de buscas de voos pode ocorrer em virtude de serem outras fontes de informação e outra forma e data de pesquisa.*

#### **Posição do Conselheiro:**

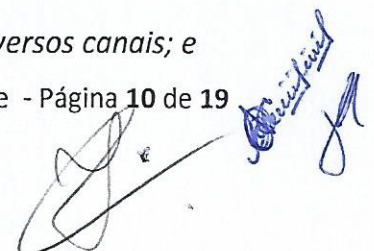
O Conselheiro Aleksander agradece o entendimento e registra que nas próximas reuniões seja considerado os pedidos de hospedagens na medida da real necessidade e compatíveis com os horários dos voos.

2.1.8 - Problemas de recepção de diversos canais que atingem regiões específicas (há casos relatados de até 50% dos canais contratados e pagos sem ser recebidos) e possíveis soluções técnicas que deveriam ser obrigatoriamente disponibilizadas ou abatimento proporcional dos canais pagos mas não podendo efetivamente ser usufruídos. (Conselheiro Hanléryo). Além do exposto, os conselheiros presentes apresentaram mais informações a respeito do problema, onde afirmaram que já ocorreram casos em que feita a abertura de uma reclamação à SKY, sobre o mesmo tema, e tiveram como resposta que o problema era típico da região (áreas de sombra, interferência de outras frequências, alegações de total normalidade do serviço, dentre outros) mas com ameaças de obrigação de desconto proporcional na fatura o mesmo foi rapidamente solucionado com o simples ajuste da posição da antena.

#### **RESPOSTA DA SKY**

*Para que se possa apurar com exatidão o ocorrido, a SKY solicita mais informações acerca:*

- 1) Das regiões em que se constatou problemas de recepção de diversos canais; e*



2) Das reclamações em comento (nº do protocolo, nome do assinante, CPF).

Somente dessa forma é possível a Prestadora se manifestar sobre as alegações dos Conselheiros, apurar efetivamente o ocorrido e tomar as devidas providências.

**Posição do Conselheiro:**

OK. Este conselho buscará obter maiores informações e informará oportunamente.

2.1.9 - Novamente requerer que sejam fornecidas no início de cada reunião, agora em forma continua - acompanhando o fluxo dos nossos encontros - de planilha com as principais reclamações separadas por tipos, área geográfica e períodos de ocorrência solicitando esclarecimentos das providências tomadas particularmente nos casos difusos pela base de assinantes. Obs.: Seria desejável que estes pudessem de alguma forma ser auditados, visto que o informado então (2a. reunião ordinária) que 90% dos problemas eram devido a mau uso dos usuários o que é no mínimo discutível pela percentagem tão redonda; (Conselheiro Vice-Presidente Bernard).

Como explanado, tal situação foi apresentada na segunda reunião e até o momento não se tem conhecimento da implementação do solicitado.

**RESPOSTA DA SKY**

No próximo slide, seguem os principais motivos de reclamações recebidos em nossos canais de atendimento.

Motivo	Ago/2016	Set/2016	Out/2016
ATENDIMENTO TÉCNICO (Cliente reclama da inadequada do técnico, cobrança indevida na visita, má postura do parceiro durante a visita técnica, o serviço cancelada sem atendimento, ordem de serviço finalizada sem atendimento, reincidência de problemas de atendimento técnico, reparo de danos causados técnica, visita técnica não realizada – sem equipamento, visita técnica ou instalação não realizada )	Vide ob	ao lado	
COBRANÇA (Devolução de valores, falha automático, faturamento incorreto, informação débito automático não realizado, localização de indevido na conta corrente/cartão de crédito, não a devolução de valores no prazo combinado, solicitação devolução de valores )	929	864	779

ASSINATURA (não recebeu o desconto/produto por promessa não cumprida na aquisição de assinatura, promessa não cumprida na aquisição de assinatura, não recebeu cobrança ou permanece com imagem cancelamento, não reconhece assinatura)	355	381	407
INADIMPLENCIA (Baixa de pagamento localizado e assinatura/ Cliente não concorda com o débito negativado / confirmação sobre a baixa de pagamento mensagem OSD – cliente adimplente)	67	105	156

- Os dados referem-se a todas as reclamações recebidas nos canais de **atendimento da SKY**.
- Se restringem aos Estados da Região Centro Oeste e englobam os serviços de TV e Banda Larga.
- Infelizmente, por um problema técnico, foram identificadas algumas inconsistências com a extração dos dados referentes as reclamações de atendimento técnico. Por este motivo, não foi possível o encaminhamento. Estamos trabalhando para solucionar o problema.

**Posição do Conselheiro:**

Quanto aos dados referentes ao atendimento técnico, solicita-se que assim que houver disponibilidade seja dado conhecimento ao Conselho.

2.1.10 - Alteração de Pacote sem a anuência do consumidor. A SKY enviou a todos os usuários um comunicado informando da retirada de 2 canais e da inclusão de outros 2, mas de acordo com a Resolução nº 488 da ANATEL de 03 de dezembro de 2007, isso só poderia ser feito caso os 2 canais que fossem incluídos fossem do mesmo gênero dos 2 a serem retirados, ocorre que a SKY, no dia 29/09 retirou 2 canais, sendo "TruTV (Canal de variedades)" e "Boomerang (Canal Infantil)" e no lugar incluiu 2 canais de esportes (Esporte Interativo e Ei Maxx), ou seja, tal atitude é impropriedade e contraria a Resolução nº 488, pois os gêneros nada tem a ver uns com os outros, e se o consumidor adquiriu determinado pacote contendo determinados canais é porque esse pacote com esses respectivos canais o satisfaziam. A Resolução nº 488, de 3 de dezembro de 2007, em seu Artigo 28, parágrafo 1º diz: "Caso a alteração mencionada no caput implique a retirada de canal do Plano de Serviço contratado, deve ser feita sua substituição por outro do mesmo gênero, ou procedido desconto na mensalidade paga pelo Plano de Serviço contratado, a critério do Assinante.", dessa forma, fica a critério do assinante a escolha de desconto na mensalidade ou a substituição por outro de mesmo gênero. Visto que este entendimento é pacificado pela Anatel, este Conselho quer saber que medidas a SKY está tomando para solucionar essa situação?

Qual o valor do desconto?

A partir de quais critérios são calculados tais descontos?

Qual a opção de canais de mesmo gênero está sendo oferecido ao assinante, caso ele não queira ambos os canais disponibilizados compulsoriamente?

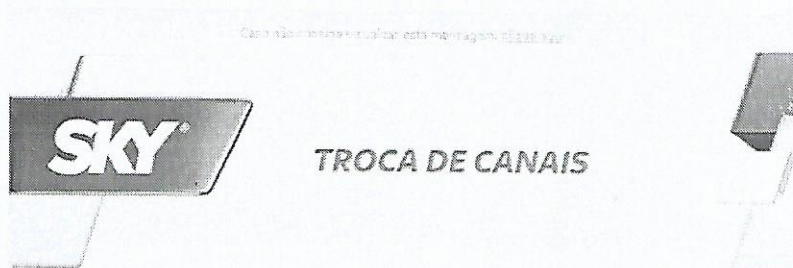
Está sendo permitida a opção ao assinante de desconto ou escolha de canais conforme determina a Resolução 488? (Conselheiro Presidente Aleksander).

## RESPOSTA DA SKY

*Em estrito cumprimento da regulamentação, a SKY comunicou os assinantes com antecedência de 30 dias (por meio de aviso na fatura e por e-mail) sobre a substituição dos canais.*

*Na impossibilidade de oferecer aos assinantes outros canais do mesmo gênero para substituir o TruTV e o Boomerang, a SKY garante a opção de desconto na mensalidade ou mesmo a rescisão do contrato sem ônus, conforme prevê artigo 28, "caput" e §1º da Resolução 488 mencionada pelo Conselheiro.*

*Em relação ao cálculo, o mesmo varia conforme o plano de serviço contratado pelo assinante, o número de canais e o valor do plano, não sendo uma fórmula automática, em estrita observância ao Art. 28 da Res. 488.*



Caro Cliente,

Em razão de alterações na grade de canais, a partir do dia 29/09/2016 os canais Tru TV (83) e Boomerang (94) serão substituídos, respectivamente, pelos canais ET MAXX e Esporte Interativo, com campeonatos exclusivos, como a UEFA Champions League e a Copa do Nordeste para você curtir.

Atenciosamente,  
Equipe SKY



Favor não responder esta mensagem.



#### **Posição do Conselheiro:**

O presidente do Conselho irá formalizar um “Pedido de Informação” à ANATEL de modo que a área responsável desta, se posicione formalmente sobre os direitos dos consumidores.

2.1.11 - Renovação de Contrato com a FOX: Que providências a prestadora SKY pretende tomar para evitar a possível saída dos vários canais da programadora FOX de seu line-up. O questionamento visa evitar o que já ocorreu no mercado, com a saída de todos os canais da programadora de algumas prestadoras.

Na hipótese de rescisão de contrato com a FOX, qual a alternativa que a SKY oferecerá aos seus assinantes, sabedores que somos das exigências contratuais atualmente impostas pela FOX em relação aos seus canais “premium” (FOX+, que compreende os canais FOX 1, FOX Action)? (Conselheiro Presidente Aleksander).

#### **RESPOSTA DA SKY**

*As informações solicitadas pelo conselheiro possuem caráter sigiloso, motivo pelo qual não podemos fornecê-las.*

*Destacamos que buscamos sempre as melhores programações com vistas à plena satisfação dos nossos assinantes.*

**Posição do Conselheiro:**

O principal objetivo foi contribuir com as áreas internas da SKY, trazendo informações sobre as expectativas da sociedade e minimizar impactos negativos.

2.1.12 – Renovação (7a. e 8a. reunião ordinária) com urgência do pedido de emissão de documento que legitime os Conselheiros - inclusive houve parecer da prestadora no sentido que tais documentos seriam emitidos - nada foi feito até agora no último ano de mandato e findo este não mais faria sentido algum tê-los; (Conselheiro Presidente Aleksander).

**RESPOSTA DA SKY**

*Após análise mais minuciosa da solicitação, a SKY entende que foge de suas atribuições a confecção e entrega dos documentos solicitados pelo Conselheiro, pelo fato de que a existência e funcionamento dos conselhos de usuários decorrem expressamente de regulamentação da Anatel (Resolução nº 623/2013) e a mesma não prevê a entrega de certificados de conselheiro.*

*Ressaltamos, por fim, que os nomes e mandatos dos conselheiros encontram-se disponíveis para consulta de qualquer interessado no site <http://conselhodeusuariosdasky.com.br/>.*

**Posição do Conselheiro:**

O objetivo é de comprovação da legitimidade dos conselheiros.

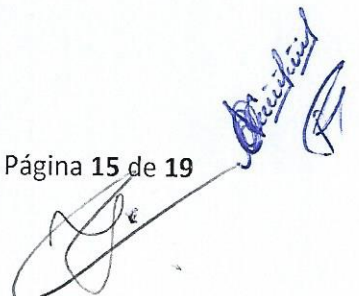
2.1.13 – Reclamações no FOCUS (ANATEL) estão demorando bem mais que os 5 dias úteis regulamentares para serem respondidas. O por que dessa demora na solução das demandas? A prestadora SKY está sendo notificada e advertida em algum processo administrativo? (Conselheiro Presidente Aleksander)

**RESPOSTA DA SKY**

*A Anatel estabelece uma meta a ser cumprida em relação a esse indicador de 5 dias e divulga em seu site a situação de cada empresa em relação a essa meta (link para acesso: <http://www.anatel.gov.br/consumidor/desempenho-do-atendimento-ida>).*

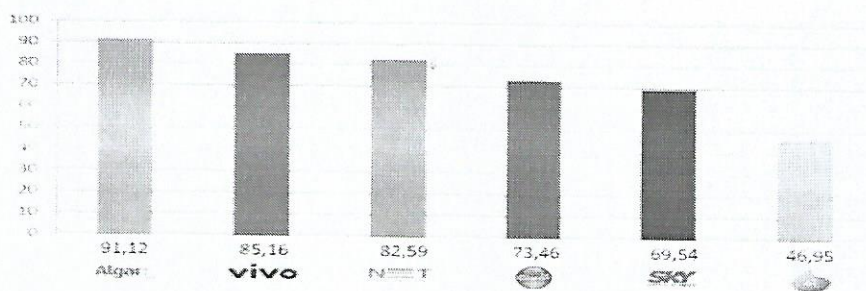
*Conforme se demonstrará nos próximos slides, os dados da própria Anatel indicam que a SKY encontra-se dentro da meta estabelecida tanto para TV, como para Banda Larga (veja que a primeira linha da tabela estabelece a meta para o item “respondidas em 5 dias úteis”, que é 85%).*

*\*Os dados de agosto foram os últimos divulgados pela Agência.*



**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (TERCEIRA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)**

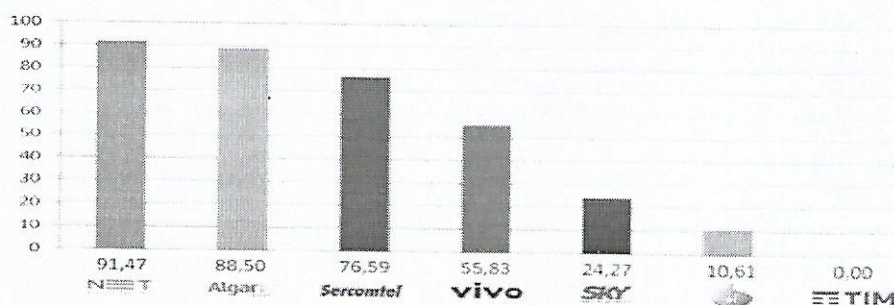
TV POR ASSINATURA Agosto/2016



	Taxas				IDA
	Reclamações por mil acessos (%)	Reabertas (%)	Respondidas em 5 dias úteis (%)	Respondidas no período (%)	
Metas	0,65	8	85	99	
Algar Telecom	0,727*	12,329*	86,301	100	91,12
Vivo	1,615*	6,326	83,053	99,309	85,16
NET	1,781*	7,164	87,069	99,978	82,59
Claro	2,375*	5,676	89,681	99,925	73,46
SKY	2,630*	7,007	85,815	99,977	69,54
Oi	4,098*	7,112	85,232	99,718	46,95

\* Fora da meta estabelecida

BANDA LARGA FIXA - Agosto/2016



	Taxas				IDA
	Reclamações por mil acessos (%)	Reabertas (%)	Respondidas em 5 dias úteis (%)	Respondidas no período (%)	
Metas	0,4	8	85	99	
NET	0,741*	7,517	86,963	99,962	91,47
Algar Telecom	0,646*	8,544*	87,975	100	88,50
Sercomtel	0,235	21,053*	69,231*	100	76,59
Vivo	1,817*	6,912	73,756*	99,441	55,83
SKY	3,429*	7,054	85,701	100	24,27
Oi	3,501*	9,320*	81,261*	99,826	10,61
TIM	7,349*	13,416*	86,073	100	0

\* Fora da meta estabelecida.

**Posição do Conselheiro:**

Em uma análise individual, de fato a SKY está atendendo aos 85% de atendimento, porém em uma análise coletiva percebe-se que encontra-se nos últimos lugares.

2.1.14- Problema das faturas com erro de valores, pois persistem as reclamações, que continuam a serem trazidas a este conselho por vários usuários. O Conselho quer saber quais providências foram (não foi informado até o momento) ou serão em breve tomadas para sua definitiva solução; (Conselheiro Presidente Aleksander)

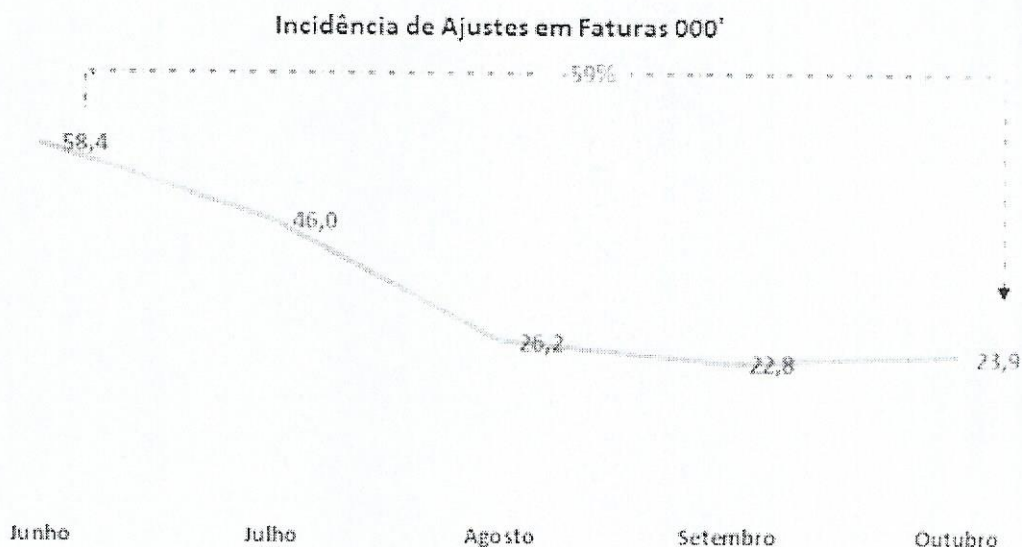


## RESPOSTA DA SKY

Os nossos dados não condizem com as informações trazidas pelo Conselheiro. Muito pelo contrário, verificamos uma redução considerável na quantidade de reclamações a nível nacional por esse motivo, conforme se demonstrará nos gráficos que seguem.

Isso se deve a diversas ações adotadas pela empresa, dentre elas:

- *Aperfeiçoamento sistêmico;*
- *Diagnósticos dos principais motivos e atuação na causa raiz para correção do problema;*
- *Ações da equipe de qualidade de faturamento durante o processamento da fatura, garantindo o faturamento correto ao Cliente;*
- *Capacitação das operações de atendimento, além de atendimento dedicado as chamadas oriundas de reclamação de contas.*



### Posição do Conselheiro:

O conselheiro Aleksander, por participar de diversos fóruns de TV por assinatura e Banda Larga, percebe que as reclamações informais tratadas nesses fóruns continuam em níveis bastante elevados, por isso tal comentário na reunião anterior. Observa ainda, que o resultado apresentado pela SKY, traz estatísticas nacionais, e os números discutidos nos fóruns são de âmbito regional.

2.1.15- Os conselheiros registram que sempre solicitaram melhores condições de trabalho e respeito, literalmente, prova disso é na sala ora contratada, para esta reunião, que não houve disponibilização de no mínimo, acesso a Internet, onde os responsáveis do hotel, informaram

que para usufruírem da mesma, teriam que arcar por ponto de acesso o valor de R\$50,00 + 10% de taxa de serviço, tal situação impediu consultas e também a impressão da ata da reunião, que somente poderia ser possibilitada a impressão, caso o arquivo fosse encaminhado através de e-mail para os computadores do hotel.

#### RESPOSTA DA SKY

*Assim como fazemos com todas as reclamações sobre infraestrutura (qualidade dos espaços contratados, limpeza, incompatibilidade do contratado com o servido), internalizamos para a área responsável.*

*Contudo, importante ressaltar que a Prestadora não tem obrigação de contratação de serviço de acesso à internet para ser utilizado pelos Conselheiros durante a reunião e que tal benefício pode variar de localidade para localidade em razão da infraestrutura fornecida e contratada de terceiros.*

#### Posição do Conselheiro:

O conselheiro observa que tal informação teve exatamente esse objetivo, ou seja, dar um feed back para as áreas responsáveis pela contratação, uma vez que existem locais de excelência e outros muito inferiores.

#### 3 - Assuntos Gerais

3.1 – O presidente do Conselho questiona a “cobrança antecipada dos serviços”, ainda aplicada pela SKY, sendo que no R.G.C., Artigo 61 – parágrafo 1.o foi vedada essa forma de cobrança. Durante esta reunião foi acordado que o presidente irá formalizar um “pedido de informação” junto a ANATEL sobre esta obrigatoriedade da SKY, ou se permanece vigente a decisão liminar que suspendeu este referido artigo.

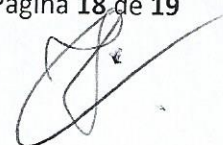
3.2 – O presidente do Conselho Sr. Aleksander Cunha solicita que seja avaliada a possibilidade de manutenção deste conselho, com a anuência da ANATEL, considerando um número mínimo de reuniões, inclusive considerando algumas reuniões a distância, com os novos eleitos, mas que permita dar continuidade a este trabalho.


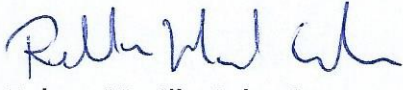
ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o presidente solicitou que esta reunião fosse encerrada, às 17h00, solicitando que para lavrar a presente ata, que foi lida, aprovada e firmada pelos presentes.

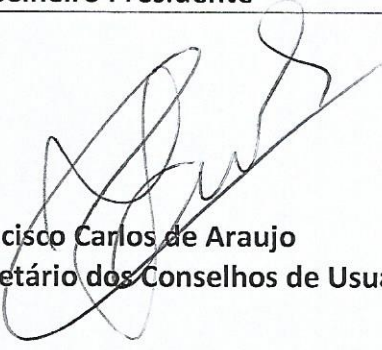
Goiânia - GO, 11 de novembro de 2016.

Assinaturas na página 19/19

Ata da 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários Região Centro Oeste - Página 18 de 19



 Aleksander Eduardo Oliveira da Cunha Conselheiro Presidente	 Relton Murillo Celestino Representante da Anatel
---	---



Francisco Carlos de Araujo  
Secretário dos Conselhos de Usuários da SKY