

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY
(SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

Aos 22 de julho de 2016, de acordo com o instrumento de convocação inicial e posteriores complementos, informando alterações de data e local, foi realizada na Sala de Reuniões Jardim Botânico do Hotel Ramada, sito à Rua Visconde de Nacar, 1424 – Centro – Curitiba - PR, a 9.ª (nona) Reunião do Conselho de Usuários da Região Sul da prestadora SKY, (sendo esta, a segunda reunião do ano 2016), tendo seu início às 13h00.

Participantes presentes: O Conselheiro Presidente Fabiano Ferreira Rocha, o Conselheiro Vice Presidente Jeferson Hitiro Kadowaki, os Conselheiros Deivid Mendes e Éder Sulei Santiago da Silva, e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Participação de Representante da ANATEL: Senhor Paulo Roberto Tobias

Ausência não Justificada até a data da reunião: Senhor Conselheiro Paulo Junior Gasparin.

Instrumento de Convocação: Enviado a todos os conselheiros através de e-mail de 09 de junho de 2016 às 11h05, rati-retificada a data da reunião a pedido dos conselheiros para o dia 22 de julho, através de e-mail de 13 de junho de 2016 às 11h46. Em 21 de julho de 2016 às 11h26, e às 10h51 e 10h56, foram enviados e-mails a todos os conselheiros informando a mudança do local da reunião e ajuste do horário.

Pauta da Reunião: Encaminhada a todos os conselheiros através de e-mail de 06 de julho de 2016 às 13h32, com o teor abaixo descrito:

“PAUTA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL / PRESTADORA SKY– 2016

Data: 22/07/2016

Local: Curitiba - PR

Horário de início: 13h00

Temas a serem discutidos:

- 1 - Apresentação dos pontos observados na 8.ª Reunião do Conselho em Porto Alegre - RS.
- 2 - Assuntos gerais a serem apresentados para obtenção de posições da prestadora SKY na próxima reunião.
- 3 – Discussão sobre *disponibilização do sinal da RBSTV (transmissora local do sinal Rede Globo) ou Rede Globo.*”

- DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

O Presidente do Conselho Sr. Fabiano Ferreira Rocha deu as boas vindas a todos, desejando um bom dia e uma ótima reunião, já iniciando a reunião fazendo um resumo ao representante da Anatel sobre a evolução dos trabalhos do Conselho de Usuários da Região Sul, esclarecendo que esta reunião, a seu pedido, tinha sido inicialmente prevista para ser realizada em um

restaurante em função da quantidade de pessoas envolvidas (3 conselheiros e o secretário), visando a otimização dos custos, observando, no entanto, que o local não traria qualquer prejuízo na qualidade, uma vez que seria escolhida uma posição reservada e em total condição de conversação, onde a apresentação dos temas e os respectivos registros das discussões se dariam com total eficiência. Apresentou também sua preocupação, que também é extensiva a todos os conselheiros, quanto à realização das reuniões ocorrerem em dias úteis (segunda a sexta), e que já foi solicitado e ratificado por diversas vezes à SKY, para que as mesmas fossem realizadas aos "sábados", pois possibilitaria uma maior participação dos conselheiros, que por vezes, são impedidos de estarem presentes por compromissos profissionais. No entanto a SKY tem respondido que por questões de legislação trabalhista e até mesmo após consultas à ANATEL, que as reuniões aos sábados, atualmente, estão inviabilizadas. Outro ponto ressaltado foi quanto ao pedido de instalação pela SKY de uma área de "ouvidoria", que pudesse tratar temas numa instância superior, tendo por objetivo aperfeiçoar as soluções de problemas já apresentados (protocolizados) e não atendidos pelos canais de atendimento, como por exemplo, o SAC 10611.

O representante da Anatel comentou que entendeu a relevância dos comentários, registrando-os para encaminhamento às áreas responsáveis da Agência. Observou também que estava entregando naquela oportunidade um Relatório de Avaliação da Reunião, a ser preenchido pelos conselheiros e a ser entregue ao final da reunião.

Dando prosseguimento o Senhor Presidente observou que conforme fora acordado na 8.ª reunião, realizada em Porto Alegre – RS, em 22 de abril de 2016, para que fosse lida a ata daquela reunião, ressaltando que a mesma já havia sido encaminhada por e-mail aos participantes daquela reunião, e assim já houvera a oportunidade de prévio conhecimento do texto redigido, facilitando aprovação e coleta das assinaturas. Assim o secretário passou por uma rápida leitura e ao seu final foi aprovada e firmada pelos respectivos participantes.

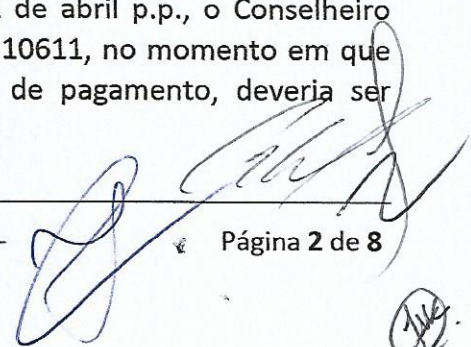
Em continuidade, como rotina dos trabalhos, foi solicitado ao secretário para que fossem apresentados os comentários da prestadora SKY aos questionamentos havidos na reunião anterior (de Porto Alegre – RS, em 22 de abril de 2016).

Ao iniciar a apresentação, o secretário observou novamente que a transcrição da "Apresentação" nesta ata seguirá a mesma numeração utilizada no arquivo Power Point. E que o arquivo gravado em PDF, será encaminhado aos Senhores Conselheiros dentro de dez dias úteis, através de seus respectivos endereços eletrônicos (e-mails).

Cada item foi apresentado através das "lâminas" contidas em arquivo "Power Point" sob o nome "Apresentação da 9.ª Reunião do Conselho da Região Sul", sendo registrados ao final de cada item, os comentários dos conselheiros.

APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DAS ÁREAS DA SKY AOS QUESTIONAMENTOS

2.1.1 - A partir da Resposta SKY ao item 2.1, na reunião de 22 de abril p.p., o Conselheiro Fabiano Ferreira da Rocha ressaltou que a atendente do serviço 10611, no momento em que estiver prestando consulta ao usuário sobre as possibilidades de pagamento, deveria ser



ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY
(SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

instruída a orientar o usuário sobre a necessidade de levar o número do CPF do titular da assinatura quando for efetuar o pagamento através da rede de casas lotéricas.

Resposta da SKY:

Estamos internalizando a sugestão a fim de que essa divulgação seja reforçada nesse canal de atendimento.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.1:

OK. Adicionalmente foi sugerido que tais informações constem também no site, objetivando auxiliar a compreensão dos assinantes sobre as formas e diversas alternativas possíveis para o pagamento das faturas.

2.1.2 - O Conselheiro Presidente reitera sua solicitação de encaminhamento dos registros a respeito das reclamações efetuadas pelos usuários da Região Sul no trimestre anterior a data das reuniões.

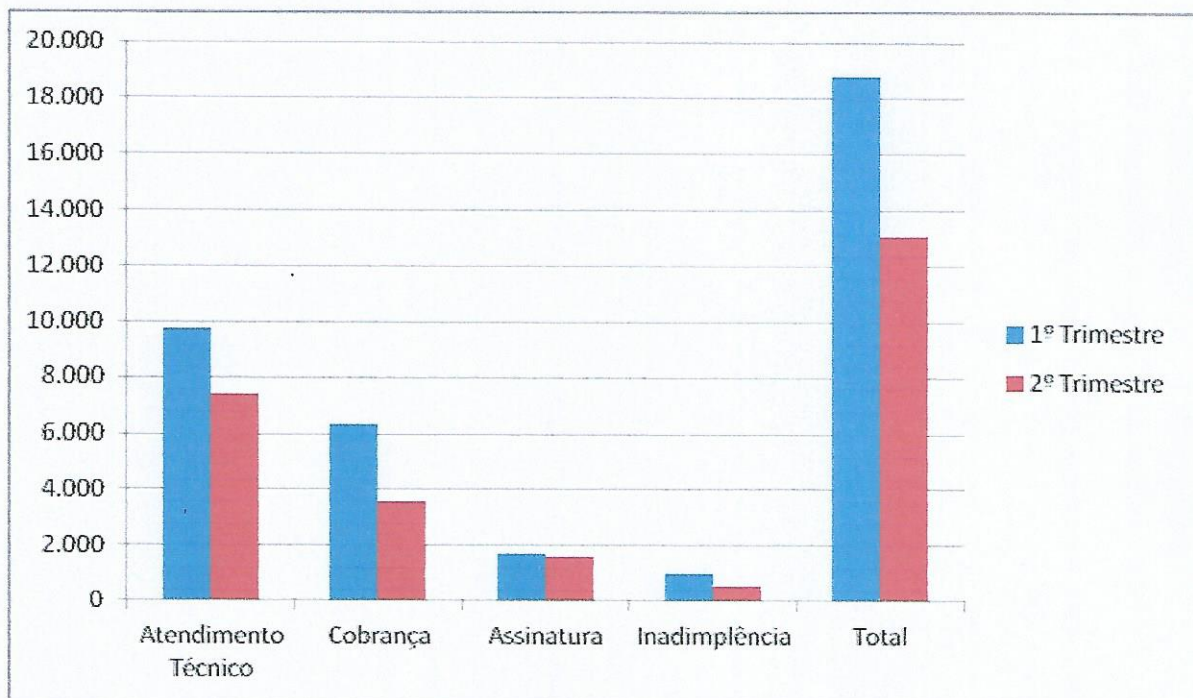
Resposta da SKY:

MOTIVO	Abr/2016	Mai/2016	Jun/2016	%Redução Abr a Jun
ATENDIMENTO TÉCNICO (postura inadequada do técnico, técnico compareceu fora do horário agendado, cobrança indevida na visita técnica, danos causados na instalação, entrega do controle remoto fora do prazo, serviço mal executado, dentre outros)	2.839	2.602	1.956	31,2%
COBRANÇA (não concordância com o débito, devolução de valores por débito indevido, reembolso não recebido, dentre outros)	1.530	1.125	901	41,2%
ASSINATURA (recebeu cobrança após o cancelamento, permanece com imagem após o cancelamento, solicitação de cancelamento, venda irregular – não reconhece assinatura, cancelamento)	647	506	456	29,53%
INADIMPLÊNCIA (cliente não concorda com o débito, cliente pagou e continua negativado, negativação de assinatura, confirmação sobre baixa de pagamento – dentro do prazo, confirmação sobre baixa de pagamento – fora do prazo)	239	190	129	46,03%



- Os dados referem-se a todas as reclamações recebidas nos canais de atendimento da SKY.
- Se restringem aos Estados da Região Sul e englobam os serviços de TV e Banda Larga.

Ao compararmos os dados com o primeiro trimestre de 2016, percebe-se significativas reduções no número de reclamações. Isto se deve a ações direcionadas da SKY com vistas à melhoria da satisfação de seus clientes!

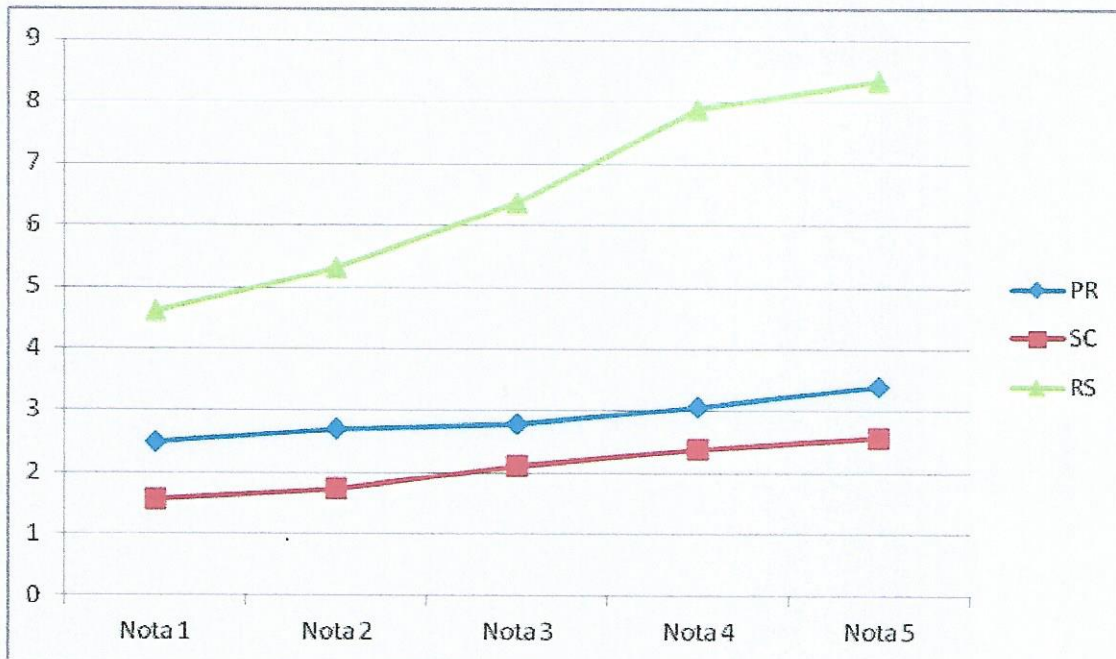


COMENTÁRIOS ADICIONAIS À 8.a REUNIÃO

2.3.a – Após reflexão sobre os números apresentados referentes ao 1.º Trimestre de 2015, os conselheiros observaram que no tocante ao ATENDIMENTO TÉCNICO a atual forma de avaliação dos serviços prestados corre o risco de estar sendo mascarada, pois o formato de avaliação, com a pontuação e comentários efetuados no formulário que é entregue pelo próprio técnico reparador no momento da visita, deixa o usuário que está avaliando bastante constrangido para registrar o seu real sentimento, deixando muitas vezes de expressar uma informação que seria de grande valia para a SKY aprimorar sua prestação de serviços através da rede terceirizada.

É importante esclarecer que a SKY tem utilizado cada vez com mais frequência uma ferramenta de avaliação através de SMS, em que o assinante avalia os serviços prestados com uma nota de 1 a 5. Entendemos que esta é uma ferramenta que possibilita a isenção de qualquer possível constrangimento, conforme sugerido pelos Conselheiros.

Como forma de demonstrar os resultados obtidos, na busca de melhorias constantes no atendimento aos seus clientes, a SKY apresenta a pesquisa de satisfação da região sul, tendo como referência o mês de junho de 2016.



Importante destacar que, apesar da **gratuidade da mensagem**, em Santa Catarina somente **11,39%** dos clientes fizeram a avaliação, no Paraná **14,46%** e no Rio Grande do Sul (onde tivemos o melhor resultado) **32,52%**.

A avaliação mencionada pelo Conselheiro, no próprio formulário entregue pelo técnico, provavelmente foi realizada pelos nossos credenciados, que possuem formas alternativas de avaliação. Contudo, essas formas **de maneira nenhuma eliminam o envio do SMS, que é o formato oficial.**

2.3.b - quanto à avaliação de COBRANÇA, os conselheiros entendem que tal resultado se dá em função da enorme quantidade de planos e descontos oferecidos pela SKY, que gera uma infinidade de valores diferentes, que deixam muitas dúvidas, tendo por consequência inúmeras reclamações.

Importante destacar que todos os planos e descontos oferecidos pela SKY, bem como informações referentes a promoções, facilidades, instalação, reparos, dentre outros, constam

no documento de cobrança, justamente com a finalidade de evitar dúvidas em relação ao que é efetivamente cobrado.

Aqui vale pontuar também que a SKY passou por uma enorme modificação na modelagem de suas faturas. Este processo foi conduzido de forma a possibilitar maior transparência nas informações.

Comentários dos Conselheiros ao item 2.1.2:

Os conselheiros solicitam que os dados sejam melhores esclarecidos, pois com a tabela e os gráficos apresentados não foi possível entender o que cada item tentou mostrar. Para tanto solicitam que sejam discriminadas as quantidades de assinantes da Região Sul e questionam se as reclamações são de assinantes diferentes ou se tratam de reclamações reincidentes. Foi observado que os percentuais citados no texto explicativo, nos 3 estados, dificultam ainda mais a compreensão das curvas apresentadas no gráfico.

Também observam que a tabela deve ter informações sobre todo o universo avaliado, com informações sobre taxas de instalação ou desligamentos, origens das reclamações, chamadas reincidentes, etc., pois os números em si, individualmente, não permitem a real compreensão da situação.

Objetivando um melhor entendimento e posterior contribuição deste Conselho, foram questionadas quais ações foram tomadas pela SKY, que resultaram no percentual de melhorias apresentadas.

Foi observado que os gráficos apresentam:

- a) Escala de 0 a 20000, porém não apresenta o que os números significam e também sem a relativização com a quantidade de usuários no período, não se consegue perceber a real evolução.
- b) a escala de 0 a 9 no eixo X, mas não faz referência ao que pretende mostrar, deixando dúvidas no entendimento da progressão.

Desta forma, os conselheiros solicitam a presença na próxima reunião de representantes das áreas de gerenciamento e estatísticas que possam demonstrar o que cada um dos dados pretende mostrar, bem como, suas significâncias na melhoria dos serviços.

Adicionalmente foi também solicitado a presença de representantes da área de faturamento, que possam explicar e discutir sobre as informações contidas nas faturas, pois, segundo os conselheiros, os registros são de difícil compreensão e geram enorme dificuldade na inteligibilidade dos valores cobrados, não traduzindo, pelo menos até o momento, a afirmação de maior transparência e facilidade de entendimento dos serviços prestados e suas respectivas cobranças.



2.1.3 - Foi apresentada uma sugestão de serem utilizados recursos de “videoconferência”, como forma alternativa das reuniões, na tentativa de poder-se contar com mais conselheiros presentes.

Resposta da SKY:

A SKY zela para que as reuniões ordinárias sejam realizadas de forma presencial, pois acredita que os assuntos são melhor debatidos presencialmente. Contudo, após a sugestão dos conselheiros, estamos verificando a viabilidade de realizar (excepcionalmente) algumas reuniões por videoconferência. Ressalta-se, por fim, que a solicitação não pôde ser atendida de pronto, pois não possuímos uma plataforma própria de videoconferência, diferente de outras empresas de telecomunicações que possuem infraestrutura própria, facilitando com isto a adoção deste tipo de alternativa.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.3:

OK.

2.1.4 - Foi solicitado que as próximas reuniões tenham início após o almoço, por volta das 13h00.

Resposta da SKY:

OK.

Comentário dos Conselheiros ao item 2.1.4:

OK.

- ASSUNTOS GERAIS

1 - O item da pauta referente à liberação do canal RBSTV foi discutido e demonstrado pelo Presidente Fabiano Rocha que a liberação de canais de TV aberta por prestadoras de TV por assinatura é objeto de acordos bastante complexos e que especialmente na tecnologia DTH, utilizada pela SKY, essa liberação de canal local é bastante dificultada. O que poderá vir a solucionar tal situação será a instalação do dispositivo popularmente conhecido por Caixa Híbrida, que se encontra em estudos pela Anatel quanto a sua regulamentação.

2 - Os conselheiros solicitam quais os critérios utilizados pela SKY para a avaliação dos serviços prestados pelas empresas terceirizadas, que são responsáveis pelas instalações e reparos dos equipamentos envolvidos na recepção e controle dos sinais.



ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY
(SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA DO ANO 2016)

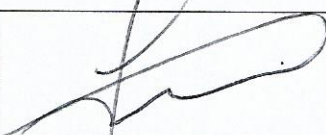



3 - O Conselheiro Éder Santiago sugeriu, a partir de experiência pessoal, que na busca de prevenção de possíveis incidentes criminosos e para a segurança dos assinantes, que haja um agendamento controlado para o serviço de substituição do dispositivo de recepção do sinal na antena (LNB – Low Noise Block), uma vez que a visita pelo técnico está sendo agendada a partir de uma ligação telefônica para a residência do assinante, o que deixa em dúvida quanto à origem da chamada, que pode ser de origem criminosa com o simples intuito de poder entrar na residência do assinante. O conselheiro sugeriu que a Sky, a partir de suas ferramentas de comunicação (e-mail, SMS e anúncios televisivos) solicite aos seus assinantes para que entrem em contato com o 10611 para agendar a troca do equipamento.

4 - Os conselheiros solicitaram a possibilidade de inclusão da emissora “SBT – Sistema Brasileiro de Televisão”, no rol de canais abertos, para o Estado do Paraná.

5 – Verificar também a possibilidade de incluir a emissora “SUPER REDE”

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o senhor presidente Fabiano Ferreira Rocha, deu a reunião por encerrada, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a ser lida, aprovada e firmada na próxima reunião a se realizar em 28 de outubro de 2016.

CURITIBA - PR, 22 DE JULHO DE 2016.

 Fabiano Ferreira Rocha Presidente da Reunião	 Jefferson Hitiro Kadowaki Conselheiro Vice Presidente 
Deivid Mendes Conselheiro	 Éder Sulei Santiago da Silva Conselheiro
Paulo Roberto Tobias Representante da ANATEL	QUADRO EM BRANCO


Francisco Carlos de Araujo
Secretário dos Conselhos de Usuários - SKY