

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 3ª Reunião Ordinária

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 28 de julho de 2023

Confirmações de participação:

| Conselheiro | Opção/Data | Envio do bilhete aéreo | Formato escolhido | Participação em 31/08/2023 | Justificativa |
|---------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--|
| André Pereira Clezar | Remota 11/07/2023 | Não aplicável. | Remota | Ausente | Não informada. |
| Ademir Martinez Sanches | Presencial 02/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Adriano dos Anjos Pinto | Remota 28/08/2023 | Não aplicável. | Remota | Presente | |
| Bianca Pereira Caetano | Presencial 30/06/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Claudio Pires Ferreira | Presencial 03/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Ausente | Compromisso profissional 30/08/2023 |
| Edilene Nascimento da Costa | Remota 06/07/2023 | Não aplicável. | Remota | Presente | |
| José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa | Presencial 30/06/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Juscelino Tavares da Rocha | Presencial 27/07/2023 | 01/08/2023 | Presencial | Presente | |
| Maria Fernanda Castro Velloso | Remota 28/07/2023 | Não aplicável. | Remota | Ausente | Não informada. |
| Maria José dos Santos | Presencial 05/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Mariana Costa Rinaldi | Remota 14/07/2023 | Não aplicável. | Remota | Ausente | Não informada. |
| Mario Luis Rodrigues Pereira Netto | Presencial 30/06/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Odilomar Silva de Souza | Presencial 03/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Ausente | Não informada. |
| Rayanne Teixeira de Souza | Presencial 03/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Rozemar Mattos Souza | Presencial 03/07/2023 | 27/07/2023 | Presencial | Presente | |
| Tatiana Santos Pires da Silva | Remota 19/07/2023 | Não aplicável. | Remota | Presente | |
| Tony Cloves Pereira | Remota 03/08/2023 | Não aplicável. | Remota | Ausente | Não informada. |
| Valcirene Elisabete Campos de Aragão | Remota 22/22/22 | Não aplicável. | Remota | Ausente | Não informada. |

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 3ª Reunião Ordinária

Aos trinta e um de agosto de dois mil e vinte e três, foi realizada a terceira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, do Ciclo 2023 a 2025, reunião realizada presencialmente na sala de reuniões Cumbica do Bristol International Airport Hotel em Guarulhos - SP, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 734 emitida pela ANATEL em 21 de setembro de 2020, e no Manual Operacional do Regulamento do Conselho de Usuários. Sendo a mesma inicialmente conduzida pelo Senhor secretário Erich Baumeier Neto. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 09h40, em segunda chamada.

Representante da ANATEL: sr. Carlos Alberto Santos Galha – participação remota.

Pauta da Reunião

1. Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria
2. Questionamento a respeito da alteração do regimento interno após a votação dos membros solicitando seja disponibilizado voo e uma diária com 1 dia de antecedência a reunião; (Membros)
3. Retorno das respostas da Sky quanto a objetividade do termo “robocall sem excesso” e “horário adequado”; (Conselheiro José)
4. Solicitar cópia do código de conduta da Sky e fazer uma breve leitura para identificar pontos a serem discutidos ou não; (Conselheiro José)
5. Quais práticas são realizadas junto as empresas terceirizadas para aplicar a política da SKY em relação ao atendimento ao cliente inclusive sobre a política de diversidade e inclusão social? Como o seu cumprimento é cobrado/controlado? (Presidente)
6. Analisar a resposta da Sky quanto ao não atendimento presencial com alegação de atendimento domiciliar. Ocorre que o técnico que faz o atendimento domiciliar tem conhecimento administrativo para esclarecer eventuais dúvidas? Essa visita do técnico é cobrada aos consumidores? As lojas físicas de revenda prestam esclarecimentos ou dispõe de soluções administrativas? (Presidente)
7. Verificar projeto da SKY em relação a conectividade nível Brasil como Banda Larga e ou fibra. (Presidente e Vice-presidente)
8. Cobrar a ampliação de divulgação da plataforma de filmes, séries e canais ao vivo, através de Tablet e TV pelo APP DGO. (Vice-presidente)
9. Qual política adotada pela SKY quanto atual oferta de troca de equipamentos para 4K? (Vice-presidente)
10. Solicitar a presença de um representante do setor de atendimento ao cliente para que possa esclarecer mais a respeito do fluxo desse atendimento na prática, haja vista a reunião ser em São Paulo, local onde fica localizado o escritório da Sky. (Presidente)

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Abertura

O Secretário do Conselho, Erich Baumeier Neto fez a abertura da reunião às 09h40, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros que haviam confirmado presença atendendo ao instrumento de convocação, com participação presencial ou remota.

Informou sobre a disponibilidade da Ata da 2ª Reunião Ordinária, do Regimento Interno, e demais informações pertinentes na página do Conselho, dentro do website da SKY em <https://www.sky.com.br/conselhodeusuarios>. Também informou sobre a realização do IX Fórum de Conselhos de Usuários nos dias 18 e 19 de outubro na cidade de Manaus/AM, onde participarão presencialmente o Presidente e o Vice-presidente dos Conselhos de cada prestadora, sendo facultada a participação remota aos demais conselheiros. Os conselheiros deverão enviar suas propostas de temas para serem discutidos no Fórum até o dia 15/09/2023.

Fez a leitura da pauta da reunião para os Conselheiros presentes e para o representante da ANATEL, e na sequência passou a palavra para a Presidente do Conselho, sra. Bianca Pereira Caetano, representante dos usuários de serviços de telecomunicações da região SE, de forma a dar sequência ao andamento da pauta e aos trabalhos do Conselho.

Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria

O Secretário solicitou à Presidente uma alteração da ordem da pauta, de forma que a apresentação dos indicadores de ouvidoria e atendimento e na sequência o item 9 – esclarecimentos a respeito dos fluxos de atendimento – pudessem ser tratados no início da reunião, com a participação remota das representantes da SKY, sra. Andréa Xavier de Rezende (Gerente de Relações de Consumo da SKY) e Renata Chagas de Almeida (Supervisora de Relações de Consumo), e Tatiane Vasconcelos de Souza (Supervisora de Atendimento).

Aprovada a alteração, a sra. Andréa e a sra. Renata procederam à apresentação, em sequência, do fluxo de atendimento da ouvidoria, da volumetria de atendimentos na ouvidoria com origem no 0800 e no site, dos indicadores relacionados com os percentuais de retenção e de solução no primeiro contato, das informações relacionadas com o diagnóstico dos atendimentos em ouvidoria em relação com demandas em órgãos de defesa do consumidor, e dos indicadores da área de Ouvidoria.

Os Conselheiros Bianca e José Diego solicitaram que seja fornecido um glossário dos termos técnicos utilizados na apresentação, uma vez que nem todos os conselheiros estão familiarizados com estes termos, e que para as próximas reuniões o material apresentado já incorpore esta informação.

Conselheiro Juscelino questionou sobre a volumetria de atendimentos, especificamente em relação aos meses de janeiro e fevereiro, e de junho e julho, pois apresentaram valores bem próximos, e a sra. Andrea justificou que se trata de coincidência e o total de atendimentos está associado ao número de dias do mês e ao fator de sazonalidade, que conforme base histórica de informações nos meses de férias escolares observa-se um volume menor de reclamações.

Conselheira Bianca perguntou sobre a geração do protocolo de atendimento e a comunicação deste ao cliente se ocorre apenas na ligação ou se também é enviado em outro canal, e Andréa esclareceu que o protocolo é informado na ligação, mas também é enviado por SMS e por e-mail, caso este conste do cadastro do cliente.

Conselheiro Ademir elogiou os indicadores e o desempenho das operações de atendimento na ouvidoria, que demonstram comprometimento da equipe envolvida em oferecer um atendimento de alta qualidade aos clientes da SKY.

Conselheira Bianca solicitou um gráfico da evolução dos atendimentos nos demais ODC (JEC, Proteste, Consumidor.gov etc), uma vez que são dados públicos.

Conselheiros Bianca, Diego e Juscelino questionaram sobre a não atuação da SKY junto à plataforma "Reclame Aqui", e a sra. Andréa explicou que todas as entradas registradas no "Reclame Aqui" também são encontradas em um ou mais canais de consumo públicos ou em algum canal de atendimento da SKY e que desta forma a decisão estratégica da SKY foi de não responder às demandas através do "Reclame Aqui". Ainda assim, há uma avaliação em curso na SKY para eventualmente retomar a resposta aos clientes pelo "Reclame Aqui".

Conselheira Maria José questionou se há diferença no perfil do cliente que gera as reclamações, em relação ao tempo de base, e a sra. Andréa informou que para o atendimento na Ouvidoria este parâmetro não é considerado.

Conselheiro Mario elogiou o trabalho, trazendo como base de comparação as informações trazidas para as reuniões em ciclos anteriores, complementando que há uma clara evolução do trabalho realizado pela área de Ouvidoria.

Solicitar a presença de um representante do setor de atendimento ao cliente para que possa esclarecer mais a respeito do fluxo desse atendimento na prática, haja vista a reunião ser em São Paulo, local onde fica localizado o escritório da Sky. (Presidente)

A sra. Tatiane Vasconcelos de Souza (Supervisora de Atendimento), representando a SKY, apresentou as informações relacionadas com os fluxos de atendimento nos diferentes canais - humano e digitais - destacando os processos associados até a conclusão do atendimento. Apresentou também os principais indicadores de atendimento no SAC, o modelo de governança que busca a maior satisfação do cliente, as ações tomadas no SAC visando a redução dos acionamentos nos órgãos de defesa do consumidor, e as campanhas junto aos colaboradores que atuam nas linhas de frente de atendimento junto ao cliente da SKY.

Conselheira Rayanne pediu um desmembramento dos indicadores do SAC, em relação aos principais motivos de reclamações e a regionalização (índice de reclamações por região, principais motivos, associação com as respostas com a pesquisa de satisfação).

Conselheiro Juscelino solicitou a estatística de entradas no MP. Andréa informou que as demandas de MP são tratadas pela área Jurídica da SKY. Bianca fará a solicitação para a próxima reunião.

Conselheira Bianca agradeceu a participação da Andréa e equipe, que se colocaram à disposição para prestarem quaisquer esclarecimentos adicionais, bem como atender as demandas de informação para as próximas reuniões.

Conselheiro Juscelino solicitou que seja feito um convite ao Ouvidor da ANATEL para participação na próxima reunião.

Questionamento a respeito da alteração do regimento interno após a votação dos membros solicitando seja disponibilizado voo e uma diária com 1 dia de antecedência a reunião; (Membros)

O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Todas as questões referentes a passagem e hospedagem são tratadas diretamente na Política de Viagens, Reembolsos e Custeios da SKY. A alteração que foi solicitada pelo Conselho vai contra essa Política, portanto não é possível alterar o regimento interno quanto a este assunto.

Ainda assim, a SKY poderá, dentro do que está previamente determinado na Política, considerar as solicitações quanto a passagem e hospedagem, levando em consideração local de residência e tempo hábil para chegar ao local da reunião.”

Conselheira Bianca ponderou que, com base na resposta negativa da SKY em relação ao pedido de alteração do Regimento Interno votado e aprovado pelo Conselho na 2ª Reunião Ordinária, a marcação das passagens dos conselheiros que optaram pela participação presencial em horários vespertinos em alguns casos fugiu à regra estabelecida pela SKY de buscar as opções de vôos mais baratos, e causou transtornos aos conselheiros que chegaram a Guarulhos em horários em que enfrentaram dificuldades até mesmo para buscar opções de restaurante para jantar. Por outro lado, entendeu como positiva a adoção da viagem na véspera com reembolso da diária de hospedagem dentro dos parâmetros estabelecidos na Política de Viagens da SKY. Ressaltou ainda que há a necessidade de refinar este modelo de forma a melhor acomodar os horários de deslocamento dos conselheiros que participarão presencialmente.

Propôs que, para as próximas reuniões, a SKY avalie a possibilidade de submeter aos conselheiros de forma antecipada a disponibilidade de pelo menos 3 (três) vôos de acordo com os critérios tarifários adotados pela agência para compra das passagens, para que o conselheiro possa indicar o horário que melhor lhe atende. E destacou a necessidade do compromisso dos conselheiros que optarem e confirmarem a participação presencial em exercerem essa opção uma vez que as reuniões são agendadas com antecedência suficiente para que possam providenciar sua disponibilidade nas datas e horários associados aos deslocamentos e às reuniões.

Conselheiro Rozemar se solidarizou aos pontos elencados pela Bianca, destacando que o sentimento em relação às providências de viagem tomadas pela prestadora é que foram retaliatórias devido aos pleitos dos conselheiros.

Conselheira Bianca trouxe ainda a questão do valor do reembolso da diária de hospedagem, abaixo dos valores de mercado atuais, e propôs que para as próximas reuniões a SKY fique responsável por providenciar a hospedagem ou que faça uma revisão do valor reembolsável.

Conselheiro José Diego concordou com os pontos apresentados pelos conselheiros, explicitou seu descontentamento com o não atendimento pela SKY da solicitação da presença de representante da SKY da área de Compliance ou equivalente que possa debater com os srs. Conselheiros os aspectos da Política de Viagens da SKY em relação ao caráter voluntário do trabalho. Destacou ainda que, assim como os demais conselheiros, também pesquisou a disponibilidade de vôos e que o vôo escolhido para o seu trecho não era o de melhor tarifa, o que configura uma quebra das condições estabelecidas na política pela própria SKY. Pediu ainda que conste em ata a demanda, para a próxima reunião, da presença de um representante da área de Compliance, órgão independente na própria SKY, para discussão dos termos da política, sua aplicabilidade aos conselheiros, e a sua observância pela própria SKY nas providências de viagem.

Retorno das respostas da Sky quanto a objetividade do termo “robocall sem excesso” e “horário adequado”; (Conselheiro José)

O Secretario Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“De acordo com a Carta Compromisso firmada entre as empresas que integram o Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART), as ligações seriam realizadas no período das 09 às 21 horas em dias úteis e das 10 às 16 horas aos sábados, não podendo realizar ligações aos domingos e feriados nacionais.

Quanto ao referido “robocall excessivo”, ficou acordado também na Carta Compromisso, que as ligações são limitadas a 2 chamadas por dia e 15 por mês, para cada telefone cadastrado para contato, salvo as realizadas com autorização do consumidor. Qualquer prestadora que ultrapassar esse limite estará sujeita a sanção perante a Anatel.”

Conselheiro José Diego comentou que o horário estabelecido pela autorregulação das prestadoras, sem a participação de entidades que representem o consumidor, resulta no alto índice de reclamações sobre as ações de telemarketing.

Conselheira Bianca informou que há projeto de Lei específico para limitar o horário das chamadas entre 08 e 18 horas, mas que na ausência de regulação específica deveria partir da própria prestadora uma ação visando restringir o horário de atuação e proporcionando ao cliente o descanso após o horário comercial, bem como a quantidade de chamadas realizadas dentro de um mês.

Solicitar cópia do código de conduta da Sky e fazer uma breve leitura para identificar pontos a serem discutidos ou não; (Conselheiro José)

O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“O Código de Conduta para Ofertas de Serviços de Telecomunicações por meio de Telemarketing da SKY foi desenvolvido pelo Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART).

O SART é um conjunto de regras, estruturas organizacionais e procedimentos de autodisciplina que visam uma regulação efetiva no setor de telecomunicações. Tendo como participantes as maiores empresas de telecomunicações do país no âmbito da Conexis.

O site da Conexis está disponível abaixo para consulta e acesso ao código referido: <https://conexis.org.br/autorregulacao/sart/grupos-de-trabalho/codigo-de-conduta-de-telemarketing/>.”

Conselheiro José Diego solicitou a disponibilização do link inserido na resposta da prestadora SKY, para acessar o documento.

Quais práticas são realizadas junto as empresas terceirizadas para aplicar a política da SKY em relação ao atendimento ao cliente inclusive sobre a política de diversidade e inclusão social? Como o seu cumprimento é cobrado/controlado? (Presidente)

O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“As ações internas da SKY de promoção e aplicação da Política de Diversidade e Inclusão são um trabalho contínuo, que visam sempre manter um ambiente de apoio e segurança para todos os seus colaboradores. Como demonstram os prints de publicações do perfil da SKY no LinkedIn:

 SKY Brasil
211.096 seguidores
1 m

Recentemente o nosso comitê de LGBTQI+ organizou uma roda de conversa sobre os impactos da busca pela padronização dos corpos na vida das pessoas. O bate-papo contou com a participação especial do Mestre em Geografia Humana [Lucas Miranda da Rocha](#) que abordou de forma brilhante como os padrões estéticos e comportamentais foram influenciados ao longo do tempo, e por que muitas vezes esses padrões são inalcançáveis, resultando em frustração e insatisfação com o próprio corpo e na autoestima das pessoas.

Foi um momento de reflexão muito importante para conscientizar nossos colaboradores de como a sociedade pode influenciar diretamente na forma como vemos nossos corpos, e como essa pressão pode afetar a nossa saúde mental e física. Nós da SKY, assim como a nossa controladora [Vrio Corp.](#), espera que essa discussão continue, e que todos nós possamos cada vez mais desconstruir os padrões inalcançáveis e incentivar a aceitação e o amor próprio em relação aos nossos próprios corpos.

#ADiversidadeSoma

 SKY Brasil
211.096 seguidores
1 m

Nós estamos muito felizes por sermos reconhecidos como uma das “Melhores Empresas para Pessoas LGBTQIA+ Trabalharem” no Brasil pela [Human Rights Campaign Foundation](#), demonstrando ainda mais nosso apoio à nossa força de trabalho LGBTQIA+. Temos orgulho das iniciativas que fazemos para garantir uma experiência inclusiva para nossas colaboradoras e nossos colaboradores LGBTQIA+!

Nosso compromisso é que tanto a SKY como a [Vrio Corp.](#), nossa controladora, continuem sendo um espaço cada vez mais diverso e inclusivo. Para além de políticas internas, esse é um trabalho contínuo de conscientização e diálogo.

Fica aqui o agradecimento ao nosso Comitê LGBTQI+ por todo apoio e empenho nos últimos anos!

Tem melhor notícia para começar o mês do Orgulho LGBTQIA+ do que essa?

#ADiversidadeSoma #inclusão #diversidade #diversidadeeinclusao #LGBTQIA+ #orgulhoLGBTQIA+

Tratando das empresas terceirizadas, a SKY reforça, monitoria e aplica penalidades contratuais contra parceiros que descumprem as políticas de conduta da SKY. Sobre as ações junto as empresas terceirizadas, até o momento a SKY não realiza nenhuma nos parâmetros das ações internas, demonstradas no slide anterior, mas a SKY toma o questionamento como uma sugestão apreciada e já está trabalhando para que sejam realizadas ações com tais empresas.”

Analisar a resposta da Sky quanto ao não atendimento presencial com alegação de atendimento domiciliar. Ocorre que o técnico que faz o atendimento domiciliar tem conhecimento administrativo para esclarecer eventuais dúvidas? Essa visita do técnico é cobrada aos consumidores? As lojas físicas de revenda prestam esclarecimentos ou dispõe de soluções administrativas? (Presidente)

O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“Como explicado anteriormente, a SKY presta somente os serviços de Banda Larga e Tv por Assinatura. Para estes fins, o RGC não determina a obrigatoriedade de pontos presenciais de atendimento.

Em 2022, o novo Decreto SAC determinou que o atendimento ao cliente passou a ser conceituado pela integração de canais. Tanto é assim que SAC atualmente significa “Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC – o serviço de atendimento realizado por diversos canais integrados”. Alinhada a essa ideia, a própria Anatel está debatendo desobrigar todas as prestadoras da manutenção de estabelecimentos presenciais.

Nesse sentido, os atendimentos presenciais desempenhados pela SKY (venda, instalação e assistência técnica) são feitos por terceiros treinados especificamente para estas funções. Logo, os técnicos que desempenham esses atendimentos presenciais não estão capacitados a tratar questões administrativas. Com exceção das questões que demandam a presença de um técnico, os canais de atendimento telefônicos e digitais são perfeitamente capacitados para lidar com a resolução de eventuais conflitos e problemas administrativos. Abaixo print dos canais de atendimento SKY:

Estamos prontos pra te ajudar em nossos **canais de atendimento!** Confira:

- Precisa de atendimento em libras? [Fale conosco por chamada de vídeo.](#)
- Acesse o [atendimento por WhatsApp.](#)
- Acesse o [atendimento no Chat do app SKY](#), na opção "Atendimento";
- Para atendimento no Chat do site, clique em "Sou Cliente > Atendimento Online", disponível no final dessa página.

Outros canais de atendimento:

- SAC: 106 11;
- Compra rápida: 3003-7676.
- Ouvidoria: 0800 728 7160 – Segunda à sexta – Das 08 às 18h ou [aqui no site.](#)

Se tratando das visitas técnicas, quando existe a necessidade da visita, o valor é cobrado conforme tabela disponível no site da SKY (<https://www.sky.com.br/canais-opcionais/assistencia-premium>), e informado previamente ao consumidor.”

Conselheiro José Diego registrou que fica evidente que não há o compromisso da SKY em atender aqueles públicos mais vulneráveis, que não se sentem confortáveis em buscar atendimento por outros meios que não o presencial.

Conselheira Bianca destacou a subjetividade da resposta em relação à cobrança pela visita técnica, e solicitou que a SKY providencie para a próxima reunião um detalhamento maior sobre a questão da cobrança pela visita técnica.

Verificar projeto da SKY em relação a conectividade nível Brasil como Banda Larga e ou fibra. (Presidente e Vice-presidente)

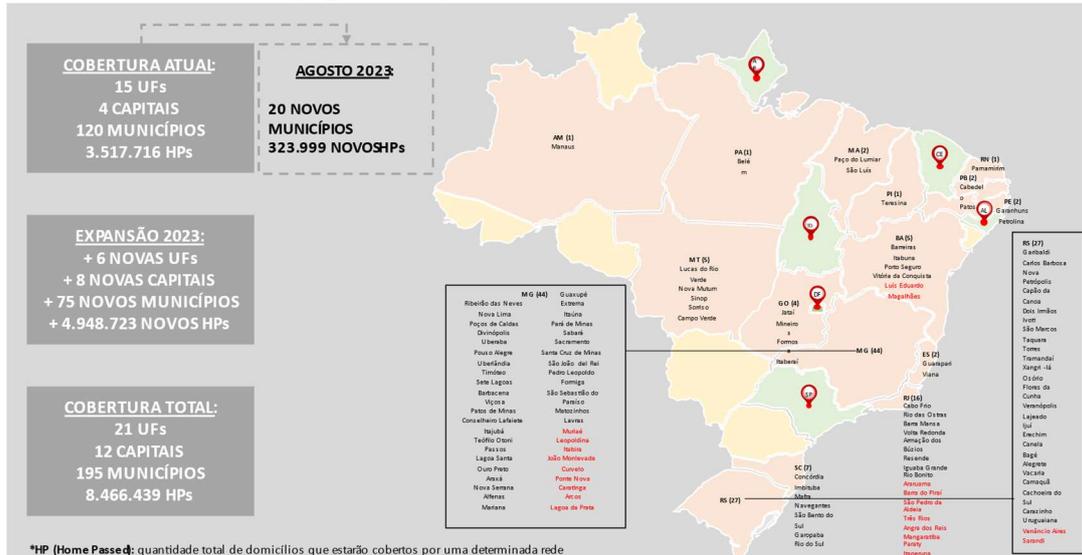
O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“O serviço de internet fixa de alta velocidade da SKY (SKY FIBRA), foi iniciado em agosto de 2022 e, um ano depois, já está presente em mais de 120 cidades distribuídas em 16 estados do Brasil (vide mapa no próximo slide).

O plano estratégico da SKY prevê expandir rapidamente a cobertura deste produto de internet e ainda em 2023, estar presente em aproximadamente 200 municípios em 21 UFs.

Em termos de domicílios cobertos, hoje a SKY FIBRA pode ser contratada em mais de 3 milhões de residências, mas seguindo o plano de crescimento mencionado acima, esta marca chegará a aproximadamente 8,5 milhões de lares disponíveis.

Cobertura SKY Fibra (Agosto 23)



O site oficial do SKY Fibra (<https://www.sky.com.br/sky-fibra>), possui as ofertas dos planos disponíveis para contratação. Hoje são três planos diferentes, todos eles possuem wi-fi gratuito e isenção da taxa de adesão.



Plano 200MB
Sem taxa de adesão.
Wi-fi grátis.
Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.



Plano 400MB
Sem taxa de adesão.
Wi-fi grátis.
Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.



Plano 600MB
Sem taxa de adesão.
Wi-fi grátis.
Suporte técnico 24h, todos os dias da semana.

O serviço utiliza Redes Neutras de terceiros, ou seja, funciona a partir de parcerias com empresas fornecedoras de redes para uso comercial pela SKY. Este modelo escolhido possibilita grande velocidade de crescimento.

Conselheiro Juscelino indagou se a SKY possui parceria com alguma empresa que provê o serviço de acesso à Internet via satélite.

Conselheiro Ademir destacou o forte movimento de expansão do serviço SKY Fibra nas regiões onde foi implantado.

Cobrar a ampliação de divulgação da plataforma de filmes, séries e canais ao vivo, através de Tablet e TV pelo APP DGO. (Vice-presidente)

O Secretario Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

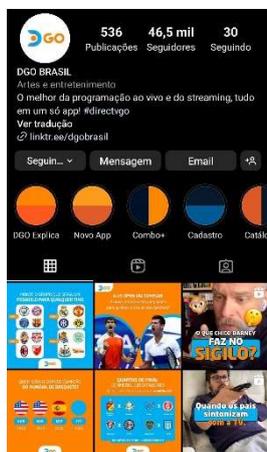
“A DGO é uma extensão do produto SKY, ou seja, tudo o que o usuário tem contratado no plano da SKY ele consegue usufruir também na DGO. O conteúdo está disponibilizado na plataforma DirectvGo e pode ser acessado tanto pelo site (<https://www.directvgo.com/br/home>) quanto pelo app DGO.

No site da DGO, já na página inicial, podemos encontrar os anúncios dos diversos planos disponíveis na plataforma, com conteúdo diversificados entre esportes, filmes e séries, canais de tv ao vivo, jornais, canais infantis, entre outros. E, para além dos canais disponíveis na DirectvGo, existem planos com combos que incluem outras plataformas digitais, como o DisneyPlus e o Star+.

Já o aplicativo é voltado para acesso dos já assinantes DGO ou SKY, com disponibilidade para uso não só no computador, mas também na Smart Tv, tablet ou celular.

A grande comunicação com o público está destinada aos meios digitais, como facebook e instagram. A DirectvGo possui páginas próprias nessas redes, com conteúdo constante, para manter uma conexão direta com o consumidor. Conforme prints no próximo slide.

O Google também fornece breve explicação sobre a DGO e direciona o consumidor diretamente as plataformas digitais (site e app), além disso, a divulgação também é feita através de comercias para TV.”



Qual política adotada pela SKY quanto atual oferta de troca de equipamentos para 4K? (Vice-presidente)

O Secretario Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“O equipamento SKY Connect (equipamento 4K) está atualmente disponível para novos clientes que adquirirem o plano SKY CONNECT TOTAL EXPERIENCE 2022 – P.

Os assinantes SKY de qualquer dos planos abaixo (que não estão mais disponíveis para aquisição) já possuem o equipamento SKY Connect.

1. TOP SKY CONNECT III 2022 – P
2. TOP SKY CONNECT IV 2022 – P
3. SKY CONNECT HBO 2022 – P
4. SKY CONNECT TELECINE 2022 – P
5. SKY CONNECT CINEMA 2022 – P
6. SKY CONNECT PREMIERE 2022 – P
7. SKY CONNECT TOTAL EXPERIENCE 2022 – P
8. SKY CONNECT TOTAL EXPERIENCE IV 2022 – P

Além disso, os clientes SKY de outros planos que desejem usufruir do SKY CONNECT poderão contratá-lo como Ponto Opcional, de acordo com as regras do plano contratado.

A SKY também está efetuando a substituição sem custo do equipamento DVR PLUS pelo SKY Connect com o objetivo de entregar ao cliente DVR Plus uma experiência superior em tecnologia, recursos e aumentar a satisfação do cliente com a SKY.

Estão elegíveis a troca qualquer cliente SKY Pós-pago que possua um equipamento DVR Plus habilitado e não possua um equipamento SKY Connect habilitado.

As ações de troca estão sendo realizadas em quantidades controladas de acordo com as capacidades de atendimento do SAC e disponibilidade de estoques e agenda dos credenciados SKY.”

Conselheiro José Diego questionou o motivo que os clientes de outros planos que não o SKY Connect ou que não sejam clientes que tenham o DVR Plus tenham que contratar o SKY Connect como um ponto opcional, e pediu que sejam prestados maiores esclarecimentos sobre o tema. Questionou ainda se neste caso, o cliente poderá rescindir o atual plano sem incorrer em multas contratuais para migrar para o plano SKY Connect.

Encerrada a pauta, os conselheiros deram sequência aos debates de outros temas.

Conselheiro Juscelino destacou a importância da participação dos conselheiros na proposição de temas para serem apresentados e discutidos no IX Fórum de Conselhos de Usuários.

Conselheira Bianca lembrou a todos que a próxima reunião será realizada no dia 06 de dezembro de 2023, com local ainda indefinido, e reiterou a vontade dos conselheiros para que dentro do possível a reunião seja realizada em diferentes regiões do Brasil observando a composição do Conselho, com formato nacional.

Conselheiro José Diego trouxe ao conhecimento do Conselho a informação que alguns clientes da SKY na região de Cuiabá/MT receberam um comunicado da SKY acerca da descontinuidade da prestação do serviço de forma unilateral por inviabilidade técnica. Desta forma, pede maiores esclarecimentos em relação a esta descontinuidade, que compensações são feitas aos clientes, e a abrangência dessa ação à nível nacional. Destacou que é um movimento curioso uma vez que a empresa se encontra em processo de expansão, sem considerar a essencialidade do serviço.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 3ª Reunião Ordinária

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, a Presidente reforçou o pedido para o envio das sugestões de temas para o IX Fórum de Conselhos de Usuários e para a 4ª Reunião Ordinária, e encerrou a reunião às 13h00, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros e ao representante da ANATEL, lembrando sobre a próxima reunião ordinária e que todos busquem conhecer os documentos relacionados ao Conselho de Usuários no site da SKY e que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes na próxima reunião.

Rio de Janeiro, 31 de agosto de 2023

| | |
|--|---|
| Bianca Pereira Caetano Presidente do Conselho Usuária | Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário |
| Ademir Martinez Sanches Conselheiro Município de Dourados | Maria José dos Santos Conselheira Usuário |
| José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa Conselheiro Usuário | Juscelino Tavares da Rocha Conselheiro Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil |
| Rayanne Teixeira de Souza Conselheira Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas | Rozemar Mattos Souza Conselheira Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul |
| Edilene Nascimento da Costa Conselheira Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista | Tatiana Santos Pires da Silva Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social |
| Adriano dos Anjos Pinto Conselheiro Associação dos Moradores do Bairro Betânia | Erich Baumeier Neto Secretario |

