

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 06 de novembro de 2023

Confirmações de participação:

Conselheiro	Opção/Data	Envio do bilhete aéreo	Formato escolhido	Participação em 06/12/2023	Justificativa
André Pereira Clezar	Não respondeu	Não aplicável	Não respondeu	Ausente	Não informada.
Antonio Marcos Marques	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Bianca Pereira Caetano	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Claudio Pires Ferreira	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Ausente	Não informada.
Henrique da Rosa Ziesemer	Presencial 25/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
José Cícero Vieira de Oliveira	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	Não informada.
José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Juscelino Tavares da Rocha	Presencial 24/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Maria Fernanda Castro Velloso	Não respondeu	Não aplicável	Não respondeu	Ausente	Não informada.
Maria José dos Santos	Presencial 27/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Mario Luis Rodrigues Pereira Netto	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Nilzete de Almeida Silva Branco	Remota 23/10/23	Não aplicável	Remota	Remota	
Odilomar Silva de Souza	Remota 26/10/23	Não aplicável	Remota	Ausente	Não informada.
Rayanne Teixeira de Souza	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Rozemar Mattos Souza	Presencial 23/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Ausente	Motivo de saúde 05/12/2023
Sabrina Amaro Tricot	Presencial 23/10/23	Cancelado em 09/11/23	Remota	Ausente	Não informada
Tatiana Santos Pires da Silva	Presencial 24/10/23	Enviado em 13/11/23	Presencial	Presencial	
Valcirene Elisabete Campos de Aragão	Não respondeu	Não aplicável	Não respondeu	Ausente	Não informada.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária

Aos seis de dezembro de dois mil e vinte e três, foi realizada a quarta 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. Se possível apresentar índice de reclamações e pesquisa de satisfação por região;
3. O conselho sugere a redução do horário das ligações de telemarketing e cobranças com base no que prevê o CDC que veda cobrança vexatória e ligações que perturbem o descanso, e assim entende-se que a ligação as 21h é abusiva. Em percepção com demais empresas o horário é limitado até as 19h;
4. Sugerimos incluir o opt-out de ligação de robô bem como tem-se por excessivo as 15 ligações mensais;
5. Solicitamos esclarecimentos objetivamente em relação a resposta da cobrança do técnico. Quais circunstâncias? Se for problema técnico e a manutenção for cobrada será abusiva ainda que comunicado previamente;
6. Quando o consumidor quiser substituir para o 4K de qualquer plano tem custo? Como fica a fidelidade do plano não elegível para a troca gratuita e ofertada pela SKY?
7. Em caso de descontinuidade do serviço por indisponibilidade técnica na região, qual a compensação para o consumidor e índice dessas ocorrências haja vista ser uma prática unilateral;
8. Qual o trabalho social desenvolvido pela SKY?
9. Deliberação de sugestão para que a Operadora SKY apresente as estatísticas de resolução de reclamações Atendidas e Não Atendida referentes aos serviços de TV, Telefonia e Banda Larga nas cidades de Petrolina, Caruaru e Garanhuns, Recife, Olinda, Paulista e Jaboatão dos Guararapes;
10. Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco as determinações contidas nos (Ar.14, ss da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor);
11. Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco a disponibilização ao consumidor, em meio eletrônico e sem custo adicional, a declaração de quitação anual de débitos conforme determina os (Art. 15, da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor);
12. Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco a vedação da cobrança de multa por fidelização para os casos de perda do vínculo empregatício involuntário como determina o (Art. 168, ss da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor);
13. Nova sugestão para que a SKY insira em seu sitio eletrônico na primeira página na parte superior o nome e número da ouvidoria em destaque;
14. Sugestão para que a SKY melhore o acesso de seu Site, atualmente encontra-se muito pesado o acesso de entrada;
15. Se as lojas próprias ou as franqueadas da SKY encontram-se dentro dos padrões com atendimento e acessibilidade do direito a atendimento preferencial as pessoas com deficientes e a reserva de lugares para os acompanhantes conforme é determinado na (Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 e Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015);
16. Dispositivos do Manual Operacional e do Regimento Interno sobre a possibilidade de perda de mandato;
17. Calendário de reuniões ordinárias para 2024.

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 3ª 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>.

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.

1) Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria

No início da reunião, as 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 Leticia De Carvalho Avelaira (Analista de Projetos), participando de forma remota apresentaram a 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, e informações do IQI – Índice de Qualidade Informacional – e ranking das prestadoras.

Conselheira Tatiana questionou se as informações de chamadas recebidas no 0800 da Ouvidoria apresentadas se referem à chamadas entrantes ou atendidas, e se nos casos onde há espera em fila os clientes são redirecionados ou se há o call-back nos casos de abandono ou queda da ligação.

Renata informou que a taxa de abandono é inferior a 1%, e que via de regra a grande maioria das ligações é atendida dentro do tempo de 20s. Em relação ao redirecionamento informou que este ocorre apenas fora do horário de atendimento da Ouvidoria que é de 08 às 18 horas, e que a funcionalidade de call-back não está disponível na Ouvidoria atualmente, ou seja, em caso de queda da ligação será necessário realizar a rechamada.

Conselheira Tatiana ponderou que um cliente que liga na Ouvidoria quer reclamar e ser ouvido, e nestes casos irá aguardar na fila ou eventualmente tentar a rechamada, e que por isso é importante colocar um redirecionamento ou realizar contato ativo (callback). Questionou ainda se clientes em rechamada têm atendimento diferenciado por não ter seu problema resolvido, e se há estimativa de volume destes casos.

Renata explicou que o abandono e a rechamada podem ocorrer por vários motivos e não há a identificação destes motivos no momento. O recurso de call-back será possível somente após a identificação do cliente, e está em desenvolvimento na SKY. Explicou ainda que dentro da Ouvidoria existem agentes capacitados em atender os clientes recorrentes, mas que é feito um diagnóstico mais aprofundado destes casos para possibilitar um melhor atendimento a esses clientes e capacitar os agentes a prestarem um atendimento cada vez melhor.

Conselheiro José Cicero solicitou uma explanação sobre os indicadores apresentados relativos ao volume de atendimentos e percentual de retenção da ouvidoria.

Renata explicou que o volume é referente aos atendimentos realizados através do 0800 e do site da Ouvidoria, e o percentual é referente a quantidade de atendimentos que foram resolvidos dentro da Ouvidoria e que não se tornaram atendimentos no canal ANATEL. Ainda assim, explicou que é possível que um cliente registre também a reclamação na ANATEL enquanto a Ouvidoria trata a reclamação dentro do prazo.

Conselheiro Juscelino destacou que os consumidores estão cansados do modelo de atendimento tradicional pelo qual ao ligar ouve uma mensagem repetidas vezes aumentando sua irritação por não ter seu problema resolvido, e sugeriu que a SKY promova uma inovação deste o modelo possibilitando o atendimento direto sem qualquer tipo de mensagem. Ressaltou também a importância do call-back e do acompanhamento junto ao cliente após a resolução do problema, para atestar a solução e a satisfação do cliente.

Renata explicou que o contato ativo de acompanhamento do cliente acontece sempre que um atendimento é encaminhado para o backoffice da Ouvidoria, devido a necessidade de um prazo maior para a conclusão do atendimento e como forma de atestar a solução junto ao cliente.

Conselheiro Juscelino criticou a adoção das tecnologias de reconhecimento de fala devido às variações existentes e pela imprecisão de tais ferramentas, que causam insatisfação por parte dos clientes.

Andrea informou que a SKY possui formas de avaliar a percepção dos clientes em relação ao atendimento prestado, e que tanto os indicadores de resolução no primeiro contato e na percepção da satisfação dos clientes não demonstram essa insatisfação.

Renata destacou que a SKY ocupa a 1ª posição no ranking de prestadoras na avaliação da ANATEL nos últimos 24 meses.

Bianca questionou se a SKY está adequada ao novo Decreto do SAC que exige o call-back no 1º nível de atendimento, e se o prazo de até 10 dias da Ouvidoria poderia ser reduzido uma vez que o mesmo decreto exige o tratamento das solicitações num prazo de até 7 dias no 1º nível de atendimento.

Andrea informou que o call-back está disponível no 1º nível de atendimento pois é exigência do Decreto do SAC e do RGC. Em relação à Ouvidoria, informou que a SKY obedece os parâmetros estabelecidos pela ANATEL e que mesmo assim o tempo médio de resolução é de 6 dias para os casos que demandam atuação do backoffice.

Juscelino argumentou que, independentemente das regulamentações, a empresa deve buscar reduzir o prazo de resolução das reclamações, e ressaltou a necessidade da busca constante da redução do prazo dos atendimentos presenciais como forma de reduzir o atrito com os clientes e a redução dos cancelamentos.

Andrea e Renata agradeceram a participação dos Conselheiros e destacaram a importância do trabalho do Conselho como forma de melhoria contínua dos processos da empresa.

2) Se possível apresentar índice de reclamações e pesquisa de satisfação por região

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

“Atendendo a solicitação acima, foram coletados o volume de contatos direcionados ao SAC e o índice de satisfação do atendimento por região.

A SKY esclarece que no SAC não existe um “Índice de reclamação”, mas sim categorização dos contatos de acordo com o motivo da chamada, por exemplo: técnico, financeiro, produtos, entre outros. Logo, o volume de chamadas exposto no slide a seguir representa tanto reclamações, quanto solicitações ou dúvidas de qualquer natureza.”

- Volume de ligações gerais atendidas no SAC (Pós pago, Pré pago e Banda larga)

	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
Atendidas SAC	362.054	318.044	343.049	314.830	320.516	278.418	289.998	297.836	252.965	247.834

- Índice de satisfação por região

	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
CENTRO - OESTE	82,4%	80,0%	81,8%	82,2%	83,0%	84,0%	80,7%	76,0%	78,6%	84,2%
NORDESTE	83,5%	81,7%	82,7%	83,2%	84,5%	83,9%	81,1%	77,4%	81,7%	85,2%
NORTE	82,7%	82,2%	83,4%	82,0%	84,4%	84,7%	82,3%	79,7%	82,2%	85,4%
SUDESTE	81,6%	79,7%	81,8%	80,7%	82,9%	83,7%	78,5%	75,5%	79,7%	84,5%
SUL	80,3%	79,4%	80,9%	79,4%	82,2%	83,4%	79,8%	75,0%	78,4%	85,0%

Conselheiro Diego perguntou se o índice de satisfação apresentado corresponde apenas às pesquisas respondidas, e sendo este o caso, pediu que também seja apresentado o volume de pesquisas respondidas.

Conselheira Tatiana destacou que o SAC atende tanto reclamações quanto solicitações e dúvidas, e que essa classificação é realizada pelo agente no momento do atendimento, e que desta forma, solicita que nas próximas reuniões as informações dos indicadores sejam apresentadas com a devida abertura das chamadas atendidas entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas.

3) O conselho sugere a redução do horário das ligações de telemarketing e cobranças com base no que prevê o CDC que veda cobrança vexatória e ligações que perturbem o descanso, e assim entende-se que a ligação as 21h é abusiva. Em percepção com demais empresas o horário é limitado até as 19h

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

“A SKY agradece a sugestão e esclarece que faz parte do grupo Sistema de Autorregulação das Telecomunicações (SART). O SART reúne oito das grandes empresas de telecomunicação do país e foi criado no intuito de elaborar o Código de Conduta de Telemarketing, ao qual todas as prestadoras assumiram compromisso de seguir.

O padrão de horário para início e fim do período de ligações foi determinado no Código. Vide artigo abaixo:

“Art. 4º. Nas ligações para os consumidores, os Agentes devem apresentar-se, identificar claramente a prestadora que representam e informar o seu objetivo, além de:

VI – Realizar ligações apenas em horários oportunos compreendidos no período das 09 (nove) às 21 (vinte e uma) horas nos dias úteis(...).”

Conselheira Bianca questionou a legitimidade do SART e perguntou quais empresas que compõem este grupo, destacando que inúmeras empresas dos mais variados segmentos adotam o horário limite de 19 horas para a realização das chamadas. Questionou também o motivo pelo qual as ligações de telemarketing ocorrem até as 21 horas, enquanto o atendimento na própria Ouvidoria, por exemplo, se encerra às 18 horas.

Conselheiro Diego pediu que a SKY esclareça se está adequada à Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso, que em linha com o Código de Defesa do Consumidor estabelece que as ligações podem ocorrer apenas nos dias úteis, no horário das 08 às 18 horas.

4) Sugerimos incluir o opt-out de ligação de robô bem como tem-se por excessivo as 15 ligações mensais

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

“Em atendimento ao sugerido, a SKY informa que as empresas do grupo SART fazem uso do sistema “Não Me Perturbe”, que possui a mesma finalidade.

Basta o usuário fazer cadastro no site <https://www.naomeperturbe.com.br> e, após o período de ajuste, o número cadastrado não receberá mais ligações de telemarketing, com exceção das ligações de cobrança.”

Conselheira Bianca questionou a efetividade do sistema “Não me Perturbe”, não especificamente direcionado às prestadoras de serviços de telecomunicações, mas junto a empresas de outros segmentos como por exemplo do setor financeiro. Disse ainda que o desconhecimento do consumidor em relação ao sistema e a não divulgação pelas prestadoras contribui para a falta de efetividade, e indagou se a SKY divulga no seu website a plataforma “Não me perturbe”.

Conselheira Tatiana questionou se os “scripts” de atendimento elaborados pela SKY incluem orientações para os agentes nos casos em que o cliente manifeste sua vontade de não receber ligações de telemarketing, e se os sistemas informatizados de gestão da base de clientes da SKY possuem essa opção para registro.

Conselheiro Diego mencionou Lei nº 12.071/2023 do estado do Mato Grosso, que em linha com o Código de Defesa do Consumidor estabelece que as ligações devem, obrigatoriamente, ser originadas em números identificáveis, e nunca chamar utilizando números que apresentarão informações de “número desconhecido” no identificar de chamadas.

Conselheiros Bianca, Nilzete e Diego destacaram que a regra que estabelece 15 contatos por mês por número cadastrado é extremamente excessiva e não tipifica se abrangem além das ligações de telemarketing também ligações de cobrança.

Conselheiro Diego propôs que para a pauta da próxima reunião seja incluído um tema relativo ao compartilhamento de dados dos clientes da SKY com empresas de telemarketing e de cobrança sob a ótica do Direito do Consumidor e a Lei Geral de Proteção de Dados, e perguntou se a SKY realiza operações de cessão de crédito nas operações de cobrança.

O Representante da ANATEL, sr. Carlos Alberto, aproveitando o tema em discussão, compartilhou o link para a página do website da ANATEL que traz os detalhes da plataforma Não me Perturbe e demais ações de combate ao telemarketing abusivo, disponível em: <https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/telemarketing>



5) Solicitamos esclarecimentos objetivamente em relação a resposta da cobrança do técnico. Quais circunstâncias? Se for problema técnico e a manutenção for cobrada será abusiva ainda que comunicado previamente

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

“A SKY esclarece que, dentro da modalidade de Comodato, nos casos em que a falha/erro no aparelho não tenha sido causada pelo cliente ou por terceiros alheios à SKY, a substituição do equipamento será de responsabilidade da SKY. Vide artigo do Contrato de Adesão abaixo:

“3.2. Na modalidade de Comodato, o equipamento é de propriedade da SKY e não possui garantia. Em caso de erros e/ou falhas que não sejam ocasionados pelo CLIENTE ou por terceiros alheios à SKY, a SKY será responsável por sua substituição.”

Fora situações como a exposta no slide anterior, a cobrança do serviço de assistência seguirá conforme o previsto no artigo 6º e seguintes do Contrato de Adesão, vide abaixo:

“6. Serviços de Assistência

6.1. O CLIENTE terá a opção de contratar serviços de assistência técnica de forma avulsa ou por intermédio do plano de assistência denominada Serviço de Assistência Premium.

6.1.2. A visita técnica avulsa poderá ser solicitada no SAC, sendo que o atendente informará previamente o valor que será cobrado. Tal valor também consta no site e material publicitário.

6.2. Caso o CLIENTE opte pelos Serviços de Assistência Premium, pagará valores mensais, conforme tabela em vigor disponível para consulta no informe promocional, no site www.sky.com.br ou no SAC, os quais farão parte do custo da mensalidade. (...)

Quanto aos valores, existem duas formas de cobrança das visitas técnicas. No caso dos assinantes do serviço SKY Assistência Premium o valor mensal é de R\$21,00. O plano possui vários benefícios, tais como:

- ✔ Visita Técnica
- ✔ Troca de equipamentos e peças com defeito
- ✔ Alinhamento da antena com o satélite
- ✔ Uma reinstalação a cada 12 meses
- ✔ Mudança de cômodo*

Para os clientes que optam por não obter o plano, as visitas são cobradas da seguinte forma:

Para clientes que não possuem o serviço SKY Assistência Premium o valor da Visita Técnica (AT Corretiva) é de R\$ 55,00.
Reinstalação em Novo Endereço ou Reinstalação no mesmo endereço (mesmo que seja no mesmo cômodo) = R\$99,90

”

Conselheira Bianca questionou se a cobrança da visita técnica é feita posteriormente à realização da visita técnica, ou seja, na fatura subsequente ao atendimento.

Conselheira Tatiana questionou sobre os procedimentos adotados e as orientações aos clientes nos casos de roubo de equipamentos, e se há algum tipo de cobrança para o cliente nesta situação.

Conselheiro Cicero perguntou se por ocasião do cancelamento do serviço, a antena que tem a identificação da empresa é retirada, qual o prazo para a retirada da antena, e se a prestadora em alguma situação deixa de retirar um equipamento após o cancelamento do serviço.

Conselheira Maria questionou qual o prazo para atendimento das solicitações dos serviços de assistência técnica, e a Conselheira Bianca questionou o porquê do prazo de 30 dias para a retirada dos equipamentos.

O Representante da ANATEL, sr. Carlos Alberto, compartilhou o link da página do website da ANATEL com os detalhes sobre os Direitos do dos Usuários do serviço de TV por assinatura, disponível em:

<https://www.gov.br/anatel/pt-br/consumidor/conheca-seus-direitos/tv-por-assinatura>



6) Quando o consumidor quiser substituir para o 4K de qualquer plano tem custo? Como fica a fidelidade do plano não elegível para a troca gratuita e ofertada pela SKY?

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

“Em resposta ao questionamento, informa-se que o SKY Connect é um dos aparelhos fornecidos pela SKY e que cada aparelho é contratado conforme plano correspondente. Assim, se o plano contratado pelo usuário não possui o SKY Connect, e este cliente deseja fazer uso deste aparelho, a contratação precisará ser realizada a parte. Caso o usuário decida pela troca de plano ao invés da contratação a parte, a migração seguirá o determinado no Contrato de Adesão.

O artigo 9.5 do contrato dita que, nos casos de downgrade de plano, poderá ser cobrada multa por permanência mínima. Já nos casos de upgrade, o usuário é isento de multa, conforme artigo abaixo:

“9.5. Caso o CLIENTE que esteja na modalidade de pagamento Pós-pago tenha assumido compromisso de permanência e solicite a alteração para um Plano de Serviço de preço inferior ao inicialmente contratado, será considerado descumprimento contratual, possibilitando à SKY a cobrança de multa nos termos do Compromisso de Permanência Mínima.”

Sem comentários por parte dos Conselheiros.

7) Em caso de descontinuidade do serviço por indisponibilidade técnica na região, qual a compensação para o consumidor e índice dessas ocorrências haja vista ser uma prática unilateral

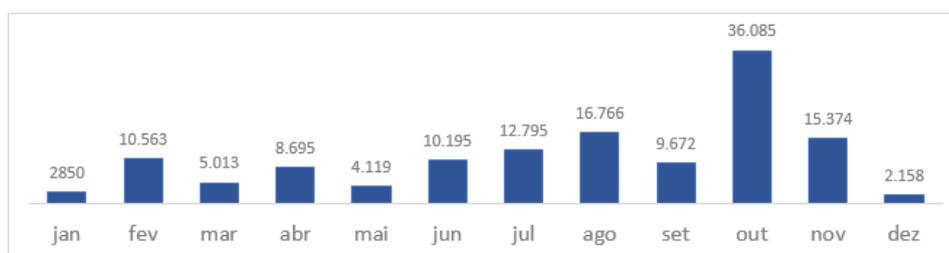
O Secretário Erich Baumeier fez a leitura da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

“A SKY está efetuando a descontinuidade da prestação de serviços baseados em LTE/FWA e, ao mesmo tempo, expandindo o serviço de SKY Fibra.

A desmobilização do serviço está sendo informada através de cartas com aviso de recebimento, encaminhadas com antecedência mínima de 30 dias. Também estão sendo enviadas mensagens por SMS ou correio eletrônico, quando existente no cadastro do assinante, reforçando a comunicação. Como forma de compensação para o consumidor, as cartas também informam sobre a isenção da cobrança pelos últimos 30 dias de uso do serviço, assim como isenção de quaisquer multas contratuais.

Índice dessas ocorrências haja vista ser uma prática unilateral

Cronograma de desligamento do FWA



Volume de reclamações, referentes a desmobilização, direcionadas a Anatel

Período	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	Nov/23
Quantidade de acionamentos	132	120	113	78	103	111	141	140	95	102	141

Conselheira Bianca questionou se em todos os casos em que ocorreu a descontinuidade da prestação do serviço houve a oferta de um serviço similar pela SKY, seja através do produto Fibra ou equivalente, e com preços similares, e pede que a SKY apresente um comparativo entre os serviços incluindo principais características e preços, e em que casos o consumidor ficou sem qualquer opção de serviço de Internet prestado pela SKY.

Conselheiro Diego solicitou informações específicas em relação à descontinuidade do serviço no estado do Mato Grosso, especificamente a quantidade de desconexões e em que localidades, e também informações sobre os casos da rescisão unilateral se houve o pagamento da multa contratual por parte da SKY nos casos em que o cliente cumpria compromissos de permanência mínima.

8) Qual o trabalho social desenvolvido pela SKY?

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

“A SKY tem o costume de realizar trabalhos sociais com frequência. Assim, atendendo ao questionamento, elencamos alguns exemplos a seguir. Todas as publicações expostas encontram-se disponíveis para consulta no perfil do LinkedIn da SKY.

A SKY efetuou o projeto de educação digital “Escola Plus”, reunindo educadores de diversos países sul-americanos para desenvolvimento de oficinas, compartilhamento de ferramentas didáticas entre outros. O projeto possui o intuito de diminuir o atraso tecnológico na educação da América Latina. https://pt.linkedin.com/posts/sky-brasil_escolaplus-prop%C3%B3sitovrio-educa%C3%A7%C3%A3odigital-activity-7128399465702408192-3lxt?utm_source=li_share&utm_content=feedcontent&utm_medium=g_dt_web&utm_campaign=copy

Recentemente, a SKY divulgou projeto onde os próprios colaboradores recolheram doações de brinquedos, que foram entregues ao Instituto Baccarelli, uma organização sem fins lucrativos que cuida de crianças em situação de vulnerabilidade. https://pt.linkedin.com/posts/sky-brasil_dia-das-crian%C3%A7as-activity-7117933614926864384-gSu6?utm_source=li_share&utm_content=feedcontent&utm_medium=g_dt_web&utm_campaign=copy

A SKY participou do Encontro Mundial da Juventude, onde reuniu uma equipe e acompanhou um grupo com 80 jovens, de diversos países e contextos sociais, para um passeio cultural por São Paulo e uma visita guiada a prefeitura da cidade. A ideia do projeto é a promoção do diálogo intercultural. https://pt.linkedin.com/posts/sky-brasil_encontro-mundial-de-jovens-activity-7125489873754423297-b1wS?utm_source=li_share&utm_content=feedcontent&utm_medium=g_dt_web&utm_campaign=copy”

Conselheiras Bianca e Tatiana solicitaram que a SKY apresente informações complementares acerca das ações apresentadas, em especial com relação à datas e público atendido, e que também apresente relação de ações contínuas realizadas pela SKY com informações de local e público atendido, bem como resultados esperados.

9) Deliberação de sugestão para que a Operadora SKY apresente as estatísticas de resolução de reclamações Atendidas e Não Atendidas referentes aos serviços de TV, Telefonia e Banda Larga nas cidades de Petrolina, Caruaru e Garanhuns, Recife, Olinda, Paulista e Jaboatão dos Guararapes

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

“Volume total de contato das cidades solicitadas (Pós pago, Pré pago e Banda larga).

O volume de chamadas recebidas representa qualquer tipo de demanda, portanto não representa a quantidade de reclamações e sim o volume total de contatos.

Atendidas por cidade	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
RECIFE	2.004	1.494	1.519	1.332	830	1.121	1.277	1.244	1.001	937
JABOATAO DOS GUARARAPES	477	446	457	409	280	358	354	353	298	298
OLINDA	285	248	214	200	130	190	203	176	150	137
PAULISTA	278	222	281	187	130	146	164	160	138	93
PETROLINA	146	110	97	111	78	118	89	85	81	77
CARUARU	141	87	118	86	57	83	53	68	70	63
GARANHUNS	81	63	54	45	35	38	57	51	45	65

A SKY esclarece novamente que no SAC não existe um “Índice de reclamação”, mas sim categorização dos contatos de acordo com o motivo da chamada, por exemplo: técnico, financeiro, produtos, entre outros. Logo, o volume de chamadas exposto no slide anterior representa tanto reclamações, quanto solicitações ou dúvidas de qualquer natureza.

Volume percentual do item ‘Resolução’ da Pesquisa de Satisfação SKY (onde o consumidor aponta se o problema dele foi solucionado ou não ao final do atendimento).

O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento.

% Resolução por cidade	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23
RECIFE	78,7%	76,6%	80,0%	78,6%	77,7%	77,3%	75,1%	74,5%	76,0%	82,4%
JABOATAO DOS GUARARAPES	81,7%	79,2%	76,0%	75,7%	86,2%	81,4%	78,2%	77,3%	78,6%	78,4%
OLINDA	82,4%	75,4%	77,1%	82,5%	83,3%	74,5%	82,8%	80,4%	77,8%	84,3%
PAULISTA	84,9%	76,5%	83,6%	81,4%	83,6%	82,9%	77,4%	75,0%	83,1%	83,7%
PETROLINA	70,1%	71,4%	81,8%	68,2%	86,1%	83,6%	89,1%	88,6%	86,5%	81,1%
CARUARU	82,4%	85,1%	82,4%	69,8%	69,2%	90,9%	79,3%	77,1%	82,6%	80,6%
GARANHUNS	75,6%	84,4%	93,5%	75,0%	85,7%	76,5%	70,8%	81,8%	73,7%	74,3%

Conselheira Bianca solicitou que seja apresentada também a informação de quantidade de clientes em cada um dos municípios apresentados, como forma de enriquecer o material e proporcionar maiores insumos para municiar as análises dos Conselheiros.

Conselheira Tatiana solicitou que nas próximas reuniões as informações dos indicadores sejam apresentadas com a devida abertura das chamadas atendidas entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas, e que também seja apresentada a informação do total de pesquisas respondidas.

10) Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco as determinações contidas nos (Ar.14, ss da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor)

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

“Em resposta ao solicitado, a SKY informa que o Contrato de Adesão é disponibilizado eletronicamente ao consumidor via e-mail, conforme artigo 21.2 do mesmo. Vide artigo abaixo:

“21.2. Este Contrato é disponibilizado eletronicamente, enviado por e-mail. O CLIENTE obriga-se a ter plena ciência dos termos e condições do presente Contrato, divulgados pela SKY e mantidos disponíveis para consulta em seu site www.sky.com.br ou por outros meios.(...)”

O contrato também fica disponível em todas as páginas do site da SKY (<https://www.sky.com.br>), na aba “Contratos gerais”, presente no rodapé. Conforme print abaixo:



”

Sem comentários por parte dos Conselheiros.

11) Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco a disponibilização ao consumidor, em meio eletrônico e sem custo adicional, a declaração de quitação anual de débitos conforme determina os (Art. 15, da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor)

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

“A SKY esclarece que existem duas formas de receber a declaração. A primeira é de forma automática: todos os clientes SKY recebem a declaração na fatura do mês de maio do ano seguinte ao declarado.

Caso o consumidor precise ou queira obter a declaração antes de maio, ela pode ser solicitada acessando a área logada do usuário no site da SKY (<https://www.sky.com.br/>). Nesse caso, assim que solicitado, ela fica disponível para download em formato PDF. Conforme print abaixo:



Sem comentários por parte dos Conselheiros.

12) Solicita a operadora SKY para que em reunião esclareça se está sendo cumprido no Estado de Pernambuco a vedação da cobrança de multa por fidelização para os casos de perda do vínculo empregatício involuntário como determina o (Art. 168-A, ss da Lei Estadual n.º. 16.559, de 15 de janeiro de 2019 – Código Estadual de Defesa do Consumidor)

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

“A SKY possui conhecimento da obrigação, porém informa que, até o momento, não houve solicitações vindas do Estado do Pernambuco pleiteando essa isenção.

Caso venhamos a receber o pedido, a tratativa seguirá estritamente o disposto no primeiro parágrafo do artigo mencionado. Cabendo ao consumidor comprovar a perda do vínculo empregatício involuntário, vide parágrafo e incisos abaixo:

§ 1º Para os fins do disposto no caput, o consumidor deverá:

I - Comprovar, mediante apresentação da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) ou outro documento hábil, que sofreu demissão em data posterior à adesão ao contrato; e,

II - Firmar declaração constando que, em virtude da demissão, houve prejuízos significativos ao rendimento familiar mensal.”

Conselheira Tatiana questionou se os “scripts” de atendimento utilizados pela SKY preveem a possibilidade de o cliente estar cancelando o serviço devido à perda do vínculo empregatício, e se neste caso o agente, de forma proativa, pergunta ao cliente se o cancelamento é devido a perda do emprego. Pediu também que a SKY apresente os relatórios de cancelamentos com abertura por motivos dos últimos 3 meses.

Conselheiro Diego complementou que ao não questionar o cliente sobre o motivo que o leva a pedir o cancelamento do serviço a SKY pode se colocar em situação de descumprimento da legislação do estado de Pernambuco.

13) Nova sugestão para que a SKY insira em seu sitio eletrônico na primeira página na parte superior o nome e número da ouvidoria em destaque

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

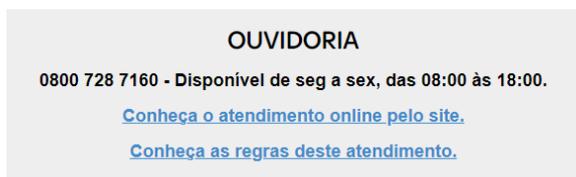
“O site da SKY possui uma página destinada apenas ao atendimento da Ouvidoria. O número para contato fica em destaque logo no topo da página, conforme print abaixo:



A página pode ser acessada pelo link <https://www.sky.com.br/ouvidoria> ou pelo rodapé disponível em todas as páginas do site SKY, vide print abaixo:

[Início](#) | [Política de Privacidade](#) | [Contratos gerais](#) | [Contratos Pré-pago](#) | [Cancelamento](#) | **[Ouvidoria](#)** | [Consumidor.gov](#)

Além disso, as informações para contato com o ouvidoria também ficam disponíveis na aba “Ajuda” do site.



Sem comentários por parte dos Conselheiros.

14) Sugestão para que a SKY melhore o acesso de seu Site, atualmente encontra-se muito pesado o acesso de entrada

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

“Todas as páginas da SKY são preparadas para disponibilizar um acesso rápido e eficaz para os usuários, mas, eventualmente, dependendo das condições da rede utilizada pelo usuário, podem apresentar lentidão no carregamento.

Considerando o pedido do Conselho, foi solicitado análise do funcionamento do site no período de agosto-novembro de 2023. Após análise, foi verificado que o site está funcionando regularmente. De todo modo, a SKY agradece a sugestão e continuará acompanhando o funcionamento do site.”

Sem comentários por parte dos Conselheiros.

- 15) Se as lojas próprias ou as franqueadas da SKY encontram-se dentro dos padrões com atendimento e acessibilidade do direito a atendimento preferencial as pessoas com deficientes e a reserva de lugares para os acompanhantes conforme é determinado na (Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 e Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015);**

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

“Todos os credenciados SKY seguem a política de atendimento da SKY. Essa política é reforçada e monitorada, sendo aplicadas penalidades contratuais aos parceiros que a descumprem.

Quanto a loja física da própria SKY, existe apenas um ponto de atendimento presencial, no prédio Marketplace, localizado em São Paulo. Esse ponto de atendimento foi devidamente adequado aos consumidores PCD, conforme demonstrado nos próximos slides.

A área de espera do andar de atendimento possui espaço reservado para PCD, bem como para o acompanhante. Vide primeira imagem. Na recepção, o cliente retira senha no tablet e aguarda ser chamado no monitor (que possui chamada visual e sonora). Vide segunda e terceira imagem. O atendente responsável comparece a recepção para auxiliar o cliente, e o acompanha até a sala de atendimento.



Na sala de atendimento, o espaço e a mesa são adequados para garantir o contato visual com o cliente sentado. Vide primeira imagem. Fora o ambiente de atendimento, todo o andar é adequado para que o cliente PCD consiga transitar e utilizar o ambiente. Como exemplo, os sanitários possuem descrição em libras, além de serem adaptados a cadeirantes. Vide segunda e terceira imagem.



Sem comentários por parte dos Conselheiros.

16) Dispositivos do Manual Operacional e do Regimento Interno sobre a possibilidade de perda de mandato

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

“O artigo 14 alínea ‘a’ do Manual Operacional determina a possibilidade de perda do mandato para o conselheiro que cometer ao menos um dos atos listados abaixo:

i) não mantiver o decoro no relacionamento com os demais membros do conselho de usuários, com representantes da Anatel, com o secretário do conselho de usuários e demais colaboradores do Grupo Econômico;

ii) não prestar contas à prestadora dos recursos utilizados nos termos do edital do processo eleitoral e seus anexos, depois de notificado pela prestadora;

iii) faltar, sem justificativa formal no prazo de 5 dias úteis contados da data da reunião, a duas reuniões seguidas ou a três intercaladas durante o mandato;

iv) descumprir o disposto no art. 6º, §§4º, 7º, 9º e 10; e

v) assumir cargo, emprego ou função em prestadora de serviços de telecomunicações ou na Anatel.

Quanto ao rito previsto para a oficial expulsão, as alíneas ‘c’, ‘d’ e ‘e’ do mesmo artigo, determinam:

(c) Deverá constar explicitamente da pauta da reunião item específico sobre a possibilidade de expulsão do membro do conselho. Esse item poderá ser incluído na pauta por solicitação do presidente; do vice-presidente; de, pelo menos, outros dois membros do conselho simultaneamente; ou do secretário. Deverá constar da pauta sucintamente as razões para a possível expulsão do membro do conselho, de forma que o conselheiro cuja expulsão será apreciada e os demais possam se preparar para o debate;

(d) O membro do conselho, cuja expulsão será deliberada, deverá ser convocado para a reunião, cabendo à prestadora guardar a documentação que comprove a convocação;

(e) Deverá ser convocada, ainda, reunião extraordinária, com 30 dias de antecedência da reunião ordinária. Nesta reunião, deverá ser sorteado um relator que, oralmente ou por escrito, no dia da reunião ordinária, listará os motivos que ensejam a apreciação da expulsão e, após defesa do membro, deverá expor seu voto para deliberação;

No Regimento Interno, os artigos 11, 12 e 13, reforçam o disposto no MOP.

O MOP está disponível para leitura na página da Resolução 734/2020 da Anatel. A Resolução está disponível no site da SKY, junto ao Regimento Interno, com acesso pelo link <https://www.sky.com.br/conselho-usuarios>.”

Conselheira Bianca esclareceu que o tema pautado se fez necessário uma vez que há casos de Conselheiros que se enquadram nas situações de expulsão acima descritas, nomeadamente Valcirene Elisabete Campos de Aragão (representante dos usuários da região Sul), Forum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor (região Sul, titular Claudio Pires Ferreira), e Movimento das Donas de Casa e Consumidores do

Rio Grande do Sul (região Sul, titular André Pereira Clezar), e que apesar de ter sido discutido o tema na 3ª Reunião Ordinária, a SKY reforçou a necessidade de obedecer aos dispositivos previstos na Resolução, no Manual Operacional e no Regimento Interno.

Para tal, em breve será feita a convocação para a realização de uma reunião extraordinária, no formato online, conforme disposições do artigo 14º do Manual Operacional.

17) Calendário de reuniões ordinárias para 2024.

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

“A SKY sugere este possível calendário para 2024:

- 1ª reunião dia 13/03/2024 (quarta-feira);*
- 2ª reunião dia 22/05/2024 (quarta-feira);*
- 3ª reunião dia 28/08/2024 (quarta-feira);*
- 4ª reunião dia 03/12/2024 (terça-feira).”*

O Secretário explicou que a data da 1ª Reunião Ordinária de 2024 sofrerá alteração, uma vez que a ANATEL irá organizar um evento no dia 20 de março de 2024, a ser realizado em Brasília-DF, para o qual pretende contar com a participação dos Conselheiros, e que neste caso a data será alterada para 19 ou 21 de março de 2024.

Para as demais datas, o calendário proposto foi aprovado de forma unânime.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a reunião às 13h30, 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, 06 de dezembro de 2023

Bianca Pereira Caetano Presidente do Conselho Usuária	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário
Antônio Marcos Marques Conselheiro Município de Dourados	Maria José dos Santos Conselheira Usuário
José Diego Lendzion 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	Henrique da Rosa Ziesemer Conselheiro Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor
José Cícero Vieira de Oliveira Conselheiro Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas	Tatiana Santos Pires da Silva Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social
Nilzete de Almeida Silva Branco Conselheira PROTESTE	Erich Baumeier Neto Secretario