

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária - 2024

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 24 de abril de 2024

Participantes:

Entidade	Representante	Participação
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas	Rayanne Teixeira de Souza	Presente
Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor	Henrique da Rosa Ziesemer	Presente
Assoc. de Prot. e Defesa dos Consumidores dos Serv. Públicos e Privados no Est. de AL	José Cícero Vieira de Oliveira	Presente
Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul	Beatriz Vasconcelos Marques	Presente
Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil	Hugo Eduardo Souza Silva	Presente
Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor	Claudio Pires Ferreira	Presente (Remoto)
IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social	Camila Facin	Presente (Remoto)
Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul	Moyses Bendahan	Presente
Município de Dourados	Antonio Marcos Marques	Presente
PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES	Nilzete de Almeida Silva Branco	Presente (remoto)
Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista	Sabrina Amaro Tricot	Presente
Secretaria Nacional do Consumidor	Maria Fernanda Castro Velloso	Ausente sem justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	Bianca Pereira Caetano	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	Maria José dos Santos	Ausente sem justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	Mario Luis Rodrigues Pereira Netto	Presente
Usuário de serviços de telecomunicações	Odilomar Silva de Souza	Ausente sem justificativa
Usuário de serviços de telecomunicações	Sandro Denis Purkot	Presente (Remoto)

Aos vinte e dois de maio de dois mil e vinte e quatro, foi realizada a segunda 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 e da ouvidoria;
2. Deliberação do pedido de expulsão do Conselheiro Odilomar Silva de Souza, representante dos usuários da região Norte, por infração ao disposto no artigo 11º inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY;
3. Quais as formas (canais) de contratações dos serviços Sky? (Bianca)
4. Quais as formas (canais) de cancelamento dos serviços Sky? (Bianca)
5. Existe algum script para o cancelamento/retenção? Qual o limite? (Sabrina)
6. O reajuste de ofertas é realizado em qual periodicidade? Como ocorre a comunicação ao consumidor? (Juscelino)
7. A Sky faz ofertas por canais terceirizados? (Juscelino)
8. A Sky emite informação ao final de oferta (plano promocional com redução do custo) e comunicação do novo valor no próximo mês? (Juscelino)
9. A Sky pretende expandir o serviço de internet via satélite? (Bianca)
10. Qual o teor do recurso da Sky com relação aos pontos do novo RGC, caso ela tenha recorrido de algo. (Sabrina)
11. Atendimento SKY 10611 – que situações podem levar o cliente a permanecer 30 minutos em espera? Quais as alternativas de transbordo? Que alternativas o cliente deve utilizar nos casos em que encontre dificuldade com o atendimento no 10611, quando quiser buscar atendimento humano? (Sandro)
12. Qual a previsão de disponibilização do aplicativo Sky+ para a plataforma Playstation (PS4/PS5)? E nas demais plataformas e aplicativos? (Sandro)
13. Qual a previsão de disponibilização da plataforma de streaming Universal+ na Sky+? (Sandro)
14. Convidar alguém da área de consumo ou afins para fazer parte de um momento da reunião como convidado e que possa nos oferecer conteúdo ligado a defesa do consumidor e, caso tenha, também à área de telecomunicações. (Moyses)

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 1ª Reunião Ordinária de 2024, 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 aos Conselheiros presentes que a realização do Fórum de Conselhos de Usuários de 2024 está prevista para a última semana de setembro/24, a ser realizado em São Paulo-SP, e que as propostas de temas a serem abordados no Fórum deverão ser encaminhadas até o dia 26/07/2024.

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, 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, resultados da pesquisa de satisfação, dos indicadores relacionados com o os percentuais de retenção e de solução no primeiro contato, e destaques de premiações conquistadas pela Ouvidoria da SKY no período.

Bianca questionou se há um indicador que demonstre as reclamações no SAC não atendidas e que são tratadas na Ouvidoria.

Mario parabenizou a equipe da Ouvidoria pelo trabalho desenvolvido e pelas premiações conquistadas no período.

Renata esclareceu um questionamento da Bianca sobre a reclassificação da SKY como prestadora de pequeno porte, informando que ainda não há definição em relação ao funcionamento do Conselho, e que não há alterações previstas neste momento.

2) Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

- Volume Percentual de satisfação do cliente segregado por produto (Pós pago, Pré-pago e Banda larga) e por motivo de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Produto				
% NPS Agente (satisfação)	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024
Pós Pago	74,2%	78,2%	80,0%	77,4%
Pré-Pago	56,4%	50,5%	71,7%	59,7%
Banda Larga	82,2%	83,2%	81,4%	82,0%

Indicadores Motivo				
% NPS Agente (satisfação)	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024
Solicitação	87,0%	86,3%	86,5%	86,6%
Informação	87,2%	87,7%	87,7%	87,6%
Reclamação	82,7%	80,2%	79,4%	80,8%

- Volume Percentual de satisfação do cliente por região de acordo com a resposta do consumidor em nossa Pesquisa de Satisfação

Indicadores Região				
% NPS Agente (satisfação)	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024
CENTRO - OESTE	67,5%	72,2%	78,9%	72,8%
NORDESTE	72,9%	73,0%	80,2%	75,5%
NORTE	74,8%	73,9%	81,4%	76,7%
SUDESTE	70,5%	72,5%	77,4%	73,4%
SUL	69,1%	71,0%	77,4%	72,2%

* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento. Em média 50% dos clientes respondem a Pesquisa de Satisfação

- Volume de ligações de reclamação atendidas no SAC

Indicadores Produto				
Atendidas SAC	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024
Reclamação	2.691	2.768	2.677	8.136

- 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)

% Resolução				
% Resolução	jan/24	fev/24	mar/24	1º trim 2024
CENTRO - OESTE	76,3%	77,6%	80,9%	78,2%
NORDESTE	77,0%	76,8%	80,7%	78,2%
NORTE	78,0%	77,9%	81,3%	79,0%
SUDESTE	76,6%	77,5%	79,7%	77,9%
SUL	74,9%	77,7%	80,4%	77,5%
Total Geral	76,5%	77,5%	80,2%	78,0%

* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento. Em média 50% dos clientes respondem a Pesquisa de Satisfação

Sem comentários e solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

3) Deliberação do pedido de expulsão da Conselheiro Odilomar Silva de Souza, representante dos usuários da região Norte, por infração ao disposto no artigo 11º inciso III do Regimento Interno do Conselho de Usuários da SKY.

Na reunião extraordinária realizada em 19 de abril de 2024, foi eleita relatora do processo a Conselheira Camila, que em sequência procedeu à leitura do seu relatório, reproduzido abaixo:

“Desde o início do Ciclo 2023-2025 do Conselho de Usuários da SKY, após a realização de 5 reuniões ordinárias exigidas pela Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, está evidenciado que o Conselheiro Odilomar Silva de Souza, representante dos usuários de serviços de telecomunicações da região Norte, não teve atuação condizente com as exigências estabelecidas na Resolução acima mencionada.

O Conselheiro Odilomar respondeu às convocações do Conselho da seguinte forma:

1ª Reunião/23 - Informou ausência antecipadamente, justificando.

2ª Reunião/23 - Confirmou participação presencial, não conseguiu viajar, e participou remoto.

3ª Reunião/23 - Confirmou participação presencial, não participou, e não justificou.

4ª Reunião/23 - Confirmou participação remota, não participou, e não justificou.

1ª Reunião/24 - Confirmou participação remota, não participou, e não justificou.

O Art. 14º da Resolução estabelece que "a conduta de membro do Conselho de Usuários, inclusive no tratamento aos demais membros do Conselho, aos empregados do Grupo Econômico e aos servidores da Anatel, e quanto ao uso dos recursos financeiros disponibilizados pelo Grupo Econômico, deve ser ética, pautando-se pela dignidade, pelo decoro, pelo zelo e pela consciência dos princípios morais."

E o Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários estabelece que:

"(a) Sujeita-se à possível perda de mandato o conselheiro que:

...

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;"

Ou seja, o Conselheiro desrespeitou estes dispositivos ao não participar das reuniões, e nem mesmo justificar em três ocasiões.

O Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários estabelece ainda o rito a ser seguido para o processo de expulsão, conforme abaixo:

"(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;

(f) Será assegurado ao membro, caso presente, o direito de ampla defesa pelo mesmo tempo destinado ao relator;

(g) A expulsão só ocorrerá, se aprovada por maioria absoluta do conselho de usuários, ou seja, por metade dos membros mais um, considerando todos os que dispõem de mandato vigente;

(h) A ata da reunião deverá conter necessariamente os principais motivos que, segundo o relator, justificavam a expulsão; o relatório por escrito, caso exista; os principais motivos alegados na defesa do membro sujeito à expulsão; e o resultado da votação;

(i) A expulsão, se aprovada, acarretará, além do fim antecipado do mandato, a inelegibilidade no processo eleitoral para o mandato seguinte do mesmo Conselho de Usuários."

Cabe acrescentar que o Conselheiro Odilomar não respondeu à convocação enviada por e-mail em 24 de abril de 2024 referente à 2ª Reunião Ordinária de 2024, para a qual ficou pautado seu processo de expulsão.

Em suma, face o exposto acima, está caracterizado o desinteresse da Conselheiro Odilomar em atuar neste Conselho, e desta forma o meu voto é pela expulsão da Conselheiro Odilomar, e a convocação de substituto de acordo com as regras estabelecidas pela Resolução nº 734, de 21 de setembro de 2020, e pelo Manual Operacional do Regulamento de Conselho de Usuários."

Após a leitura do relatório e do voto da relatora, Bianca deu início à votação, acompanhando o voto da relatora.

José Cícero argumentou que o termo "expulsão" deveria ser revisto de forma a usar a expressão "exclusão", votando pela expulsão.

Os demais conselheiros também acompanharam a relatora, e de forma unânime, decidiram pela expulsão do Conselheiro Odilomar.

Moyses sugeriu que em processos futuros, além do e-mail, seja adotada a comunicação por carta registrada, como forma de resguardar o Conselho quanto à qualquer questionamento posterior.

Sobre a mudança do termo utilizado, Camila sugeriu que seja adotado o termo "perda do mandato", para uso em eventuais processos futuros.

Erich informou que a convocação do substituto se dará de acordo com os critérios estabelecidos no Edital da Eleição do ciclo 2023-2025.

4) Quais as formas (canais) de contratações dos serviços Sky?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY disponibiliza diversos canais para o consumidor realizar a contratação dos serviços, no site <https://www.sky.com.br/central-de-atendimento/faq/nao-assinante> ele poderá escolher a melhor opção.



Além dessas opções no site da SKY - <https://www.sky.com.br/home>, o consumidor conta com uma rede de parceiros credenciados espalhados por todo o Brasil, nos principais supermercados e shoppings do país.

Pré-pago: pode contratar pelo site www.sky.com.br/sky-pre-pago, com revendedores SKY ou pelo telefone 4004-2890.

SKY Fibra: pode contratar pelo site assine.sky.com.br/consulta fibra ou entrar em contato no 3003-8531.

SKY+: A aquisição como um cliente pagante deve ser feita pelo site skymais.com.br.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

5) Quais as formas (canais) de cancelamento dos serviços SKY?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que o cliente pode solicitar o cancelamento da assinatura pelos seguintes canais:

- Site SKY - <https://www.sky.com.br/minha-sky/login?returnUrl=%2Fminha-sky%2Fcancelar-assinatura> - através da área logada do Minha SKY;
- Telefone 106 11;
- APP SKY aba Menu > Atendimento;
- Chat Online dentro da área logada do Minha SKY
- Ouvidoria

Sabrina questionou se para as opções apresentadas existe o cancelamento automático, ou seja, no ato do pedido. Reforçou ainda que este é um dos temas abordados nas reuniões dos comitês responsáveis pelo novo RGC, e que gostaria de entender o posicionamento da SKY.

6) Existe algum script para o cancelamento/retenção? Qual o limite?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que utiliza scripts durante o atendimento e que passa todas as informações relacionadas ao cancelamento da assinatura (valores em aberto, saldo residual, data para retirada dos equipamentos).

Após o cancelamento a SKY realiza contato com o consumidor por até 90 dias via telefone e por SMS e WhatsApp até 180 dias, que é o prazo para reativação da assinatura.

A SKY esclarece que não realiza contato com os clientes cadastrados no “Não me Perturbe” ou que tenham verbalizado, durante o pedido de cancelamento, que não desejam receber esse contato.

Esclarece também que as ligações cessam caso o cliente mencione que não deseja reativar a assinatura ou que não deseja mais receber contato.

Bianca questionou se, para os casos em que existem valores em aberto, o cancelamento é efetivado na data em que é feito o pedido, ou se a existência de tais valores impossibilita o cancelamento até que eles sejam quitados.

Sabrina explicou que seu questionamento se deu em virtude da experiência própria que teve com a SKY, ao tentar cancelar o serviço, na qual observou a insistência do atendente em buscar a desistência do cancelamento apesar de indicar a clara e manifesta vontade em seguir com o cancelamento. Daí buscar junto à SKY o esclarecimento de quais os limites estabelecidos dentro dos seus scripts para este tipo de atendimento.

Henrique questionou se todas as informações relacionadas com o procedimento de cancelamento estão disponíveis no site da SKY para todos os usuários, e não somente na área logada do site.

7) O reajuste de ofertas é realizado em qual periodicidade? Como ocorre a comunicação ao consumidor?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que os valores de desconto que a empresa utiliza vai de acordo com a estratégia do negócio, não seguindo assim nenhum índice de mercado.

Sendo assim, para descontos não cabe reajustes, uma vez que, é um benefício para o cliente.

Sabrina e Bianca questionaram sobre a vigência dos planos de serviço e o processo de comunicação da prestadora em relação às mudanças aos consumidores, especialmente em relação ao impacto financeiro das mudanças para este último grupo.

Diego ressaltou ainda a importância de obter clareza quanto a estes procedimentos, uma vez que podem ser utilizados como forma de ocultar reajustes de preços e/ou renovação de compromissos de permanência ou fidelidade.

Henrique comentou que é importante que estas mudanças sejam bem esclarecidas, mas ao mesmo tempo ressaltou a dificuldade em estabelecer condições ou critérios mais favoráveis aos consumidores ou às prestadoras, uma vez que as demandas, ao escalarem às camadas mais altas do poder Judiciário, criam jurisprudências que nem sempre favorecem aos consumidores.

Bianca pediu que a SKY esclareça se há uma política que estabeleça a vigência e/ou duração de um determinado plano na lista de serviços oferecidos pela prestadora, e na ausência desta quais os critérios que embasam a decisão pela extinção de um determinado plano de serviço.

8) A SKY faz ofertas por canais terceirizados?

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY informa que as ofertas são disponibilizadas através de canais digitais (APP e site) e também por parceiros credenciados.

Moyses questionou se os terceirizados que trabalham com a SKY observam todas as regras e políticas estabelecidas pela prestadora no que diz respeito à abordagem aos consumidores, sejam eles clientes ou não. E se isso se aplica não só à questão do “Não me perturbe”, mas também em relação à proteção dos dados pessoais dos clientes e demais consumidores.

9) A Sky emite informação ao final de oferta (plano promocional com redução do custo) e comunicação do novo valor no próximo mês?

O Secretario fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que as informações sobre a vigência das ofertas concedidas é verbalizada aos clientes no momento da contratação da assinatura ou quando a oferta é disponibilizada nos canais de atendimento.

Esclarece ainda que inclui a informação do término do benefício no campo Fique Ligado na fatura SKY.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

10) A SKY pretende expandir o serviço de Internet via satélite?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que desde o início de 2023 deixou de comercializar o produto Banda Larga LTE/FWA e iniciou a promoção do serviço de Fibra SKY, o qual fornece alta velocidade, garante a conexão simultânea de vários aparelhos, estabilidade de conexão, entre outras vantagens.

A SKY está trabalhando para expandir o serviço Fibra SKY para todo o Brasil e as cidades que já tem disponibilidade podem ser consultadas no site: <https://assine.sky.com.br/internet-fibra>

Rayanne comentou que fez a solicitação do serviço SKY Fibra para sua residência, mas que sua região ainda não possui cobertura do serviço, e que não obteve resposta ao questionamento de previsão para atendimento. Indagou o motivo dessa falta de previsão uma vez que recentemente leu entrevista do presidente da SKY informando que haverá investimentos na região como forma de ampliar a cobertura do serviço na região. Pede ainda que seja apresentado o detalhamento deste plano de expansão no estado do Amazonas.

Sabrina complementou que a região Norte como um todo ainda carece de um serviço de Internet de melhor qualidade, e que através do CDUST já questionou a ANATEL acerca do andamento do projeto Norte Conectado, uma vez que este trará melhorias significativas para a infraestrutura que suporta os serviços de conectividade na região, e pede que a SKY informe se está envolvidas no projeto de alguma forma.

Henrique questionou se a SKY disponibiliza, para qualquer dos serviços que presta, seja TV por assinatura ou Internet, um período de degustação.

11) Qual o teor do recurso da SKY com relação aos pontos do novo RGC, caso ela tenha recorrido de algo.

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que não recorreu de nenhum ponto do RGC.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

12) Atendimento SKY 10611 – que situações podem levar o cliente a permanecer 30 minutos em espera? Quais as alternativas de transbordo? Que alternativas o cliente deve utilizar nos casos em que encontre dificuldade com o atendimento no 10611, quando quiser buscar atendimento humano?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que presa pelo atendimento ao cliente disponibilizando alternativas de solução 24x7 em canais como:

- 10611 – clientes possuem acesso ao auto servir ou ter acesso ao atendimento humano voz;
- APP - onde o cliente pode ser auto servir ou ter acesso ao atendimento humano Chat e Email;
- WhatsApp – digital
- Site (Web) - onde o cliente pode ser auto servir ou ter acesso ao atendimento humano Chat e Email

O tempo de Espera em média não ultrapassa 77 segundos (histórico realizado em 2024) e se porventura houver um cenário de indisponibilidade de canais de voz por questões técnicas, os canais digitais seguem disponíveis com as mesmas soluções e alternativas ofertadas no atendimento Humano.

Seguimos com o compromisso de manter alta resolutividade e experiência de satisfação com os nossos Clientes.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

13) Qual a previsão de disponibilização do aplicativo Sky+ para a plataforma Playstation (PS4/PS5)? E nas demais plataformas e aplicativos?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que está atuando para aprimorar a experiência dos clientes nas plataformas atuais, e por enquanto não há previsão em ampliar o número de plataformas aceitas.

Sem questionamentos, comentários ou solicitações adicionais, ou contribuições por parte dos Conselheiros.

14) Qual a previsão de disponibilização da plataforma de streaming Universal+ na Sky+?

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que, no momento, não há previsão para disponibilizar o streaming Universal+ na plataforma SKY+, e que deixará como sugestão para possíveis liberações.

Sandro comentou que é importante para a SKY considerar essas parcerias como essenciais para a fidelização do cliente, uma vez que as demais prestadoras têm se movimentado no sentido de oferecer a maior quantidade possível de plataformas dentro dos seus respectivos “cardápios” de ofertas de conteúdo de terceiros.

15) Convidar alguém da área de consumo ou afins para fazer parte de um momento da reunião como convidado e que possa nos oferecer conteúdo ligado a defesa do consumidor e, caso tenha, também à área de telecomunicações.

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY informa que o pedido foi internalizado, porém este é um custo que não estava contemplado, sendo necessário avaliação das áreas de Compliance e Planejamento Financeiro SKY, não havendo tempo hábil para atendê-lo a tempo de realizá-lo nesta 2ª reunião.

Moyses explicou que esse foi um tema proposto por ele, uma vez que atualmente é difícil obter, na base de informações disponíveis publicamente na ANATEL e nos PROCONs, insumos que indiquem quais os reais problemas que incomodam os consumidores de serviços de telecomunicações, e nesse sentido a participação de um representante de uma entidade externa ao Conselho, como por exemplo o Ministério Público ou um especialista em direito do consumidor ou em telecomunicações, que poderão ajudar o Conselho na formulação das suas propostas.

Na sequência da reunião, Erich informou que seriam apresentadas as respostas da SKY para os 2 temas que haviam ficado pendentes da 1ª reunião ordinária de 2024, conforme solicitações dos conselheiros.

16) Esclarecer acerca da realização de operações de cessão de crédito nas operações de cobrança da SKY, se consta no contrato de prestação de serviço da SKY e sobre segurança e compartilhamento de dados.

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY esclarece que no contrato de prestação de serviço da SKY, disponível no site da prestadora pelo link <https://www.sky.com.br/contratos>, consta a informação sobre Cessão na cláusula 18.

18. Cessão

18.1. A SKY fica autorizada a ceder ou transferir os direitos e obrigações, inclusive de crédito, oriundos do presente Contrato a qualquer tempo a terceiros, subcontratados e a empresas do mesmo grupo econômico, afiliadas, controlados ou coligadas em função de reestruturação societária, fusão, cisão ou incorporação.

Esclarece também que está aderente a LGPD e na Política de Privacidade, disponível no site da SKY <https://www.sky.com.br/politica-de-privacidade>, item 3 menciona sobre Compartilhamento das informações com empresas parceiras.

3. Compartilhamento de Informações

A SKY está sempre buscando proporcionar privacidade aos nossos clientes e usuários, portanto, temos como política institucional o não compartilhamento de dados pessoais com terceiros não integrantes do grupo SKY. Fazem parte do grupo SKY suas empresas controladoras, coligadas e subsidiárias.

Todavia, para que possamos oferecer nossos serviços e plataformas, determinados dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros não relacionados, sempre respeitando a legislação brasileira em matéria de proteção de dados pessoais. Esse compartilhamento, quando necessário, ocorrerá para finalidades específicas e determinadas, sempre objetivando o correto funcionamento das plataformas e serviços que a SKY disponibiliza a você. Ao utilizar nossas plataformas ou serviços, você manifesta seu desejo de continuar com a navegação ou o uso de referidos serviços, estando ciente de que seus dados pessoais poderão ser compartilhados com terceiros não relacionados, sendo certo que a SKY realizará tal compartilhamento para fins da execução de obrigações contratuais ou legais; para possibilitar o exercício de um legítimo interesse; e/ou mediante o seu consentimento, quando aplicável, na forma da Lei.

A SKY poderá compartilhar dados pessoais com empresas parceiras e/ou fornecedores de serviços que trabalham com a SKY ou que atuam em nome da SKY, e que estejam vinculados à prestadora por meio de acordos de confidencialidade e/ou privacidade. Estes terceiros poderão tratar seus dados pessoais para auxiliar a SKY na prestação dos serviços, no cumprimento das obrigações estabelecidas em nossos contratos, na manutenção e aprimoramento de nossas plataformas e/ou na nossa comunicação com você e com nossos demais clientes ou parceiros de mercado.

Mario questionou se as empresas terceirizadas estão, por contrato, obrigadas a observar os termos da política de privacidade da SKY, e propôs que a SKY informe ao consumidor qual empresa terceirizada estará autorizada a realizar contato e/ou negociar valores em seu nome.

Diego acrescentou que as explicações trazidas não esclarecem de que forma o consumidor pode estar seguro, ao receber um contato de empresa terceira se dizendo parceira ou credenciada da SKY, se realmente se trata de entidade com vínculo contratual para representar a prestadora em qualquer atividade que seja, e que desta forma a solução seria a SKY disponibilizar em alguma área em seu site na Internet a lista de empresas credenciadas e/ou autorizadas a realizar quais atividades, sejam elas de cobrança, telemarketing etc.

Moyses argumentou que além disso há a questão da segurança no compartilhamento das informações pessoais à luz da LGPD, se nestas terceirizadas há os mesmos controles existentes na SKY e como a SKY fiscaliza se estes controles estão dentro dos parâmetros exigidos.

Sabrina reforçou que esta reclamação é recorrente nos PROCONs, uma vez que o consumidor se sente inseguro ao negociar ou regularizar sua dívida com um terceiro sem saber se de fato este terceiro é credenciado pela prestadora.

Diego questionou ainda como a SKY trata a questão do armazenamento dos dados, se encontram exclusivamente em território nacional ou se há armazenamento de dados em outros países.

17) Esclarecer o motivo pelo qual as ligações de telemarketing ocorrem até as 21 horas, enquanto o atendimento da Ouvidoria, por exemplo, se encerra às 18 horas.

O Secretário fez a apresentação da resposta da prestadora SKY em relação ao tema:

A SKY agradece as considerações feitas pelo Conselho porém, no momento, não haverá mudanças em relação ao horário de funcionamento do telemarketing que é das 09h às 21h e da Ouvidoria que é das 08h às 18h, uma vez que, a SKY não está descumprindo qualquer exigência do RGC.

Por fim, a SKY reitera que o atendimento na Ouvidoria se encerra às 18h, conforme determina o art. 104, parágrafo 3º, do RCG:

“Art. 104-A. As prestadoras de serviços de telecomunicações devem instituir e divulgar amplamente um canal de comunicação com os consumidores, denominado Ouvidoria, designado como unidade específica em sua estrutura, dotada de autonomia decisória e operacional. § 3º A prestadora disponibilizará acesso gratuito para contato telefônico com a Ouvidoria no mínimo, nos dias úteis, no período compreendido entre 8h (oito horas) e 18h (dezoito horas), sem prejuízo de disponibilização de canais digitais com o mesmo objetivo.”

Bianca e Diego comentaram que em relação a este tema a SKY está em contradição, pois ao mesmo tempo que realiza operações de telemarketing até as 21 horas limita o atendimento da Ouvidoria até às 18 horas.

Tendo se esgotado os temas trazidos na pauta, o Presidente do Conselho abriu a reunião para a discussão de temas diversos à critério dos Conselheiros e debates.

Sabrina pediu que a SKY informe em que condições a SKY poderá atender a demanda do Conselho de convidar representantes externos para participação já na 3ª Reunião Ordinária.

Moyses acrescentou que a própria SKY poderia enviar como representantes seus colaboradores que pudessem apresentar temas de negócio, técnicos e tecnológicos, que pudessem municiar o Conselho com informações que poderiam ser utilizadas nas discussões e contribuindo para a elaboração de propostas pelos conselheiros.

Mario, Diego e Rayanne complementaram que esta solicitação é recorrente, mas que até o presente momento não houve, por parte da SKY, interesse em atender a esse pleito do Conselho.

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária - 2024

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 12h50, 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.

Guarulhos-SP, 22 de maio de 2024

<p>Bianca Pereira Caetano Presidente do Conselho Usuária</p>	<p>Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário</p>
<p>Antônio Marcos Marques Conselheiro Município de Dourados</p>	<p>Camila Facin Conselheira IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social</p>
<p>José Diego Lenzion Rachid Jaudy Costa Conselheiro Usuário</p>	<p>Hugo Eduardo Souza Silva Conselheiro Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil</p>
<p>Rayanne Teixeira de Souza Conselheira Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas</p>	<p>Henrique da Rosa Ziesemer Conselheiro Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor</p>
<p>José Cícero Vieira de Oliveira Conselheiro Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas</p>	<p>Claudio Pires Ferreira Conselheiro Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor</p>

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 2ª Reunião Ordinária - 2024

<p>Sabrina Amaro Tricot Conselheira Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista</p>	<p>Moyses Bendahan Conselheiro Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul</p>
<p>Sandro Denis Purkot Conselheiro Usuário</p>	<p>Nilzete de Almeida Silva Branco Conselheira PROTESTE</p>
<p>Beatriz Vasconcelos Marques Conselheira Associação dos Procons do Estado do Mato Grosso do Sul</p>	<p>Erich Baumeier Neto Secretario</p>