

ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2020-2022) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2020)

Em 26 de novembro de dois mil e vinte, foi realizada a quarta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, em sala de reunião VIRTUAL, reunião que foi realizada através de plataforma de vídeo conferência em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS e atendendo as determinações da Lei Geral de Proteção de Dados. Esta reunião foi presidida pelo Conselheiro Presidente Mário Luiz Rodrigues Pereira Netto e teve seu início em segunda convocação às 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 21/10/2020 às 14h49 a todos os conselheiros.

REGISTRO DA CONVOCAÇÃO E CONFIRMAÇÕES DOS CONSELHEIROS PARA A 4.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY – REGIÃO SUDESTE – CICLO 2020 – 2022

E-mail de convocação enviado a todos os conselheiros da Região Sudeste e outros participantes em 21 de outubro de 2020, às 14h49.

REGISTRO DAS RESPOSTAS DOS CONSELHEIROS

NOME	DATA E HORA DO E-MAIL DE CONFIRMAÇÃO	OBSERVAÇÕES
AMANDA L. S. ZAMPIERI	-	Sem resposta
DAVID G. NASCIMENTO JR.	-	Sem resposta
EDUARDO NOVAIS DE SOUZA	23/10/20 – 10h52	Confirmada a participação
ENDERSON L. ZAMBELI	26/11/20 – 09h32	Justificativa de ausência
EMANUEL F. DA SILVA	21/10/20 – 19h56	Confirmada a participação
MDC-MG ERLI R. DA SILVA	-	Sem resposta
HÉLIO JOSÉ PEREIRA	26/11/20 – 09h21	Justificativa de ausência W
PROCON-FORMIGA-MG IARA REGINA DE FARIA	-	Sem resposta
MÁRIO LUIZ R. PEREIRA NETTO	23/10/20 – 08h29	Confirmada a participação
PROCON-CONGONHAS-MG MARCOS DONALD G. VILLEGAS	21/10/20 – 17h35	Confirmada a participação
PROCON-SOROCABA-SP THIAGO BORGES DO NASCIMENTO	19/11/20 – 15h35	Confirmada a participação
PROCON-VOTUPORANGA-SP PRISCILA GASPARIN QUATRINI	22/10/20 – 07h44	Confirmada a participação

Presentes nesta reunião: Senhor Conselheiro Eduardo Novais de Souza; Senhor Conselheiro Presidente Mário Luís Rodrigues Pereira Netto; o representante do PROCON – SOROCABA – SP, Senhor Conselheiro Thiago Borges do Nascimento e a representante do PROCON – VOTUPORANGA – SP, Senhora Conselheira Priscila Gasparin Quatrini e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausências: A senhora Amanda Lino da Silva Zampieri; Senhor Conselheiro David Gonçalves do Nascimento Junior; Senhor Conselheiro Emanuel Ferreira da Silva; o representante do MDC – MG, Erli Rodrigues da Silva; Senhora Conselheira Iara Regina de Faria representante do PROCON de Formiga – MG; e representante o PROCON de Congonhas – MG, Senhor Conselheiro Marcos Donald Gonçalves Villegas.

Ausências Justificadas: Senhor Conselheiro Enderson L. Zambeli e Senhor Conselheiro Hélio José Pereira, em função de compromissos inadiáveis de ordem trabalhista.

Representante da ANATEL: Senhor ANDRÉ PEREIRA MARTINS

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 19/11/2020 às 11h51. (Abaixo)

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 4.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE – CICLO
2020 - 2022**

PRESTADORA SKY

DATA: **26/11/2020**

Horário: **das 09h30 às 12h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através de plataforma MS Teams - Link a ser enviado em breve

- 1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente MÁRIO LUIS R. PEREIRA NETTO.**
- 2- Comentários sobre a ata da 3.ª reunião ordinária do Conselho.**
- 3 - Apresentação das respostas apresentadas pela SKY para as questões formuladas na última reunião.**
- 4 -Apresentação de representantes da Área de Ouvidoria da SKY (10 minutos)**

5 - Providências em andamento pela SKY para implementação da LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados.

6 – Emissão em Excel do Relatório de Reclamações.

7- Assuntos Gerais.

8- Encerramento previsto para as 12h00.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 17/11/2020 às 11h23.

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO, promoveu a abertura da reunião às 10h00, em segunda chamada, por necessidade de aguardar-se a presença dos senhores conselheiros e senhoras conselheiras que haviam confirmado presença a partir dos instrumentos de convocação.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 3ª REUNIÃO

Foi explanado sobre o formato de elaboração das atas das reuniões, o Senhor Presidente comentou mais uma vez sobre todo o processo e lembrou que a ata foi devidamente aprovada para posteriormente ser levada à publicação na página dos Conselhos de Usuários no site da prestadora SKY.

2.2 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 2 DE JULHO DE 2020.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.2.1 – A Conselheira Priscila Gasparini Quatrini – representante do PROCON – Votuporanga – SP, questionou como está sendo realizado o atendimento durante este período de pandemia?

Quais os canais que estão sendo utilizados e os que estão sendo mais demandados?

Registrando que há um número elevado de reclamações sobre a ineficiência do SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor – SKY.

A conselheira questiona se os atendimentos realizados pelo canal HOTLINE dos PROCON são contabilizados no relatório de reclamações?

RESPOSTA SKY:

Todos os canais de atendimento da SKY estão funcionando normalmente desde o início da pandemia do Covid-19, ainda que grande parte das operações esteja atuando em regime de *home office*.

Por força deste cenário, as prestadoras alinharam junto à ANATEL algumas ações para garantir o atendimento, considerando os impactos que a nova formatação das operações acarretou, principalmente em relação à Tempo Médio de Espera e Tempo Médio Atendimento, priorizando-se o atendimento através dos canais digitais ou eletrônicos, bem como, o atendimento às demandas relacionadas à situação de pandemia, no sentido de se garantir a continuidade da prestação de serviços.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Por se tratar de matéria técnica, sob a especialidade restrita do Conselheiro Marcos Donald – PROCON-CONGONHAS-MG e da Conselheira Iara Faria – PROCON-FORMIGA-MG, os mesmos teceram comentários sobre o total momento de excepcionalidade, onde os próprios locais de atendimento dos Procon's também não estavam trabalhando na sua normalidade, impedindo assim uma comparação perfeita dos dados apresentados. Por outro lado, foi objeto de elogios a atitude das prestadoras na liberação dos canais para o maior e melhor entretenimento dos assinantes, levando-os a se manterem em suas casas, contribuindo com a orientação dos órgãos de governo.

2.2.4 – Item 2.1.4. da ata - Comentar sobre a flexibilização da programação contida nas atuais grades, de forma que o cliente possa definir com base no custo que possa pagar.

RESPOSTA DA SKY

Como explicado no item anterior, em razão da Lei do SEAC - Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011, empresas distribuidoras como a SKY, não tem autorização para atuar no empacotamento e na produção de conteúdo.

Sendo assim, a SKY tem a autorização apenas de distribuir os conteúdos programados pelos canais.

Cabe, portanto, aos canais determinar quais conteúdos farão ou não parte da grade de programação.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

RÉPLICA:

Diferentemente do entendimento no item anterior, os conselheiros, em especial o Conselheiro Marcos Donald G. Villegas ratifica seu questionamento e sugere a criação de pacotes mais independentes na contratação com a SKY, ou seja, as grades poderiam ser mais flexíveis, permitindo ao assinante optar por uma quantidade diferente de pacotes associados. Por exemplo, contratar apenas a HBO, ou a FOX, ou TNT, ou ainda outra qualquer. No entanto, poderá também prever e permitir a opção por contratar a HBO + FOX, FOX + DISNEY, HBO+FOX+DISNEY+TNT. E não exigir do assinante a obrigatoriedade de adquirir os pacotes já previamente montados. Tal flexibilização a princípio parece mais complexa para administrar, mas com certeza poderá conquistar maior fatia do mercado. Foi também lembrado pelos conselheiros que as empresas concorrentes já foram alertadas para tal desenvolvimento e tudo indica que estão realizando seus estudos preliminares.

RESPOSTA DA SKY

A SKY não tem – por lei – o direito de interferir em programação de conteúdos e de exercer esta atividade. A SKY tem a outorga emitida pela a Anatel para a distribuição de conteúdo e assim atua. Não obstante, agradece o comentário.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

Os conselheiros ratificam suas observações quanto a necessidade de serem revistos todo o conjunto do atual plano de negócio. Outrora, sem a existência dos conteúdos via “streaming” o usuário se via condicionado a contratar “pacotes fechados” pelas programadoras, pois as distribuidoras também recebiam os conteúdos empacotados. Mais recentemente, com a evolução tecnológica, a chegada de novos players e a respectiva tendência de mudança na regulamentação, levam este conselho a sugerir maior agilidade nas relações contratuais com os assinantes.

A representante do PROCON de VOT lembrou que é comum receber usuários a reclamarem desta forma de comercialização, e em especial neste período de pandemia, muitas vezes esses assinantes procuram auxílio para rescindirem seus contratos, uma vez que o “futebol” não estava sendo transmitido, e neste modelo, o contrato todo seria prejudicado com a expectativa e decisão de seu cancelamento de todos os canais.

3 – COMENTÁRIOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Não foram apresentados comentários sobre o Relatório de Reclamações referente ao período anterior a esta reunião. O presidente solicitou aos envolvidos (Cristiane Lucia Piton, Hélio José Pereira e Rafael do Nascimento) na nova proposta para a criação de modelo de relatório para informar o grupo qual o estado em que se encontra o desenvolvimento. Lembrando que o pedido de apresentação em Excel, poderá constar do novo conjunto de itens a ser solicitado pelo grupo de estudos do novo modelo.

4- APRESENTAÇÃO DE REPRESENTANTES DA ÁREA DE OUVIDORIA DA SKY (através de vídeo)

A Sra. Andréa Xavier de Rezende, Vice Ouvidora da SKY e Gerente de Relacionamento de Consumo, iniciou sua apresentação agradecendo a todos pela oportunidade de estar participando da reunião dos Conselhos de Usuários e comentar um pouco sobre a área de atendimento da ouvidoria da SKY e instâncias superiores da qual é a responsável na empresa.

Lembrou que a ouvidoria já existe desde 2015, atendendo os clientes pelo site, onde se consegue fazer abertura de reclamações, buscar informações ou outras solicitações pelo canal de ouvidoria e mais recentemente, com a nova regulamentação da Anatel, a SKY ampliou ainda mais esse canal, criando um novo acesso através do **0800-728-7160**.

Esse canal é muito importante e está sendo bastante acessado, permitindo assim um contato direto com os clientes, o qual possibilita a análise de todos os questionamentos acessados pelo SAC ou mesmo aqueles que tenham sido acessados diretamente com a ouvidoria. Esse canal mostra aos responsáveis das áreas internas da SKY quais são as maiores solicitações contidas na voz do cliente, suas maiores dores e maiores necessidades.

Com essa ferramenta está sendo possível ampliar o conhecimento das necessidades dos clientes e queremos compartilhar com todos, ressaltando que a importância dada aos clientes é sobretudo a razão central da empresa, e a partir do acesso à ouvidoria, a área poderá consolidar seus pedidos, suas reclamações, seus anseios e com os contatos,

levar para as instâncias superiores (comitê de ouvidoria, comitês diretivos, etc.) avaliando os processos a serem trabalhados e evoluindo todo o processo operativo.

Enfim, é uma satisfação muito grande mostrar a área de ouvidoria, que é um canal que possibilita e dá autonomia para nos mantermos em constante evolução, sejam sob a ótica de demandas a serem atingidas, como também receber os muitos elogios que motivam e ajudam nas melhorias e no nível de qualidade dos nossos serviços.

Finalmente, agradecendo a todos, que utilizem e acessem a ouvidoria através dos canais disponibilizados, lembrando que o principal papel da ouvidoria é ser a voz do cliente.

Em seguida, foi realizada a apresentação da Sra. Evani Montechesi de Sousa, ouvidora da SKY, responsável também por todas as operações de atendimento ao cliente, observando de início seu elevado nível de experiência nas tratativas e atendimento dos usuários bem como as instituições regulamentares e de defesa ao consumidor.

Deseja nesta oportunidade apresentar a existência da ilha de ouvidoria da SKY, mostrando a preocupação de todo o seu time de gestores, onde a principal missão não é apenas receber e tratar as demandas, mas sim, fazer um processo de gestão com grande profundidade e identificando as oportunidades de melhorias e inovação através da definição de processos a serem alterados de forma obter o melhor nível de satisfação, dando as devolutivas aos envolvidos e assim obter o maior e melhor nível de prestação dos serviços.

Aproveitando, também apresentou e compartilhou com todos, que comparando os índices registrados na Anatel em 2020 em relação à 2019, tivemos uma redução de 16% no volume de reclamações e que em números absolutos significa por volta de 10.000 processos.

Ao final a Sra. Evani se colocou à disposição de todos, desejando um ótimo final de ano.

5 – L.G.P.D.

O Conselheiro Presidente solicitou aos presentes se existiam algumas observações sobre a referida Lei Geral de Proteção de Dados. Foram feitos alguns comentários sobre a necessidade de melhor entendimento por parte dos assinantes e que diante de tema tão relevante a apresentação do mesmo no site da SKY poderia ter maior destaque.

6 - ASSUNTOS GERAIS

6.1 – Em atenção aos comentários apresentados no vídeo, das Sras. Andrea e Evani, da Ouvidoria da SKY, o Conselheiro Eduardo Novais de Souza solicitou que fosse consignado nesta ata sua atuação na UNEGRO – União de Negras e Negros pela Igualdade, entidade que tem por missão a defesa dos interesses de seus associados.

Devido a existência de vários pedidos de atenção (pelos mais diversos temas) junto ao SAC da SKY, a partir da criação da Ouvidoria e pelo explanado pelas suas representantes, nota-se que existe então maior chance de sucesso na solução das reivindicações que a UNEGRO irá patrocinar junto à SKY na defesa dos seus representados e evitando desta forma a judicialização, que não é desejo de nenhuma das partes.

O Conselheiro Eduardo Novais comentou ainda que de uma forma geral os que buscam ser atendidos em suas necessidades, em quaisquer níveis de relacionamento, seja nos ambientes privados ou mesmo nos públicos, em todas as instâncias: municipal, estadual ou federal são relegados e por isso solicita que seus comentários fiquem registrados nesta ata, como forma de alerta a todos os que aqui participem e tenham por objetivo a defesa dos interesses comuns desses grupos de consumidores.

7 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 11h50, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual após aprovada será publicada no site da SKY, ficando a próxima reunião prevista para se realizar em data a ser definida.

Reunião Virtual, 26 de novembro de 2020.

1-MÁRIO LUIS R. PEREIRA NETTO Conselheiro Presidente do Conselho e da Reunião	2- EDUARDO NOVAIS DE SOUZA Conselheiro
3- PRISCILA GASPARIN QUATRINI Conselheira PROCON – VOTUPORANGA - SP	4- THIAGO BORGES NASCIMENTO Conselheiro PROCON – SOROCABA - SP

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2020-2022)