

## Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária - 2024

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 11 de novembro 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            | AUSENTE      |
| Conselho Subseccional de Olinda da Ordem dos Advogados do Brasil                      | Juscelino Tavares da Rocha             | AUSENTE      |
| Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor                           | Claudio Pires Ferreira                 | AUSENTE      |
| IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social  | Tatiana Santos Pires da Silva          | PRESENTE     |
| Movimento das Donas de Casa e Consumidores do Rio Grande do Sul                       | Renata Ruback                          | AUSENTE      |
| Município de Dourados   | Antonio Marcos Marques                 | AUSENTE      |
| PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES                                      | Nilzete de Almeida Silva Branco        | PRESENTE     |
| Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista                | Sabrina Amaro Tricot                   | PRESENTE     |
| Secretaria Nacional do Consumidor   | Maria Fernanda Castro Velloso          | AUSENTE      |
| Usuário de serviços de telecomunicações   | Bianca Pereira Caetano                 | PRESENTE     |
| Usuário de serviços de telecomunicações   | José Diego Lendzion Rachid Jaudy Costa | AUSENTE      |
| Usuário de serviços de telecomunicações   | Maria José dos Santos                  | AUSENTE      |
| Usuário de serviços de telecomunicações   | Mario Luis Rodrigues Pereira Netto     | PRESENTE     |
| Usuário de serviços de telecomunicações   | Sandro Denis Purkot                    | AUSENTE      |

Aos três de dezembro de dois mil e vinte e quatro, foi realizada a quarta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, ano 2024 do Ciclo 2023 a 2025, reunião realizada em ambiente virtual através da plataforma Microsoft Teams. Sendo a mesma inicialmente conduzida pelo Senhor secretário Erich Baumeier Neto. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram participação, a reunião teve início às 09h40, em segunda chamada.

**Representante da ANATEL:** sr. Roberto Lima Santos Machado.

### **Pauta da Reunião**

1. Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria;
2. Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas;
3. Apresentação do posicionamento oficial e formal da área de Compliance da Sky em relação a nova forma de funcionamento do Conselho de Usuários no formato online;
4. Detalhamento dos scripts de cancelamento nas tentativas de reversão durante este tipo de atendimento;
5. Detalhamento do plano de expansão da cobertura do SKY Fibra dentro do município de Manaus/AM;
6. Apresentação do procedimento de validação - para os assinantes - das empresas que realizam as abordagens de cobrança, telemarketing, ou qualquer outra, e caso não disponível, apresente alternativas para implementar uma solução que permita ao assinante consultar quais empresas estão efetivamente autorizadas a realizar esse tipo de contato;
7. Feedback sobre o X Fórum Nacional de Conselhos de Usuários da ANATEL.

### **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 participação atendendo ao instrumento de convocação.

Informou sobre a disponibilidade da Ata da 3ª 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>.

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.

Atendendo a uma solicitação da ANATEL, a Presidente autorizou uma inversão na pauta, iniciando a reunião pelo item nº 7 da pauta, “Feedback sobre o X Fórum Nacional de Conselhos de Usuários da ANATEL”, para que a sra. Carla Daniela Araujo da Silva Badauy, representante da Coordenação de Interações Institucionais e Educação para o Consumo, pudesse ministrar o treinamento “Conectividade Significativa”, que havia ficado pendente desde a 2ª Reunião Ordinária realizada em maio passado.

Encerrada a apresentação, foi retomada a pauta da reunião.

**1) Feedback sobre o X Fórum Nacional de Conselhos de Usuários da ANATEL**

Bianca informou que o objetivo da apresentação sobre “Conectividade Significativa” era lançar nos Conselhos de Usuários das prestadoras uma iniciativa para criação de sugestões de ações a serem conduzidas pelas prestadoras como forma de difundir o tema da Educação para o Consumo.

Bianca explicou que durante a plenária realizada no X Fórum Nacional de Conselhos de Usuários foram apresentadas as iniciativas idealizadas pelos Conselhos das outras prestadoras, mas que no caso da SKY, como houve o atraso na realização da apresentação/treinamento, a proposta de ação seria apresentada posteriormente. Destacou que é um projeto que está sendo incentivado pela ANATEL como forma de aumentar o protagonismo dos Conselhos de Usuários demonstrando sua efetividade. e explicou que o mote é conscientizar a sociedade em relação aos seus direitos e como cobrar esses direitos, não somente criticar um serviço ou uma prestadora.

Mario pediu a palavra e parabenizou a Carla pela apresentação, ressaltando a importância dessa iniciativa que promove, através da educação para o consumo, também a inclusão social através do engajamento da agência, dos Conselhos, das prestadoras, e da sociedade em geral. Destacou a importância de que o Conselho de Usuários da SKY se junte aos esforços dos demais conselhos para que em 2025 sejam implementadas ações efetivas no sentido de educar as pessoas para o consumo, especialmente grupos mais vulneráveis como idosos e crianças, ainda mais nos dias de hoje onde os desafios são enormes, como por exemplo, o combate às fraudes.

Em relação à ação idealizada, Bianca explicou que o objetivo é criar algo ajustado à atual realidade da SKY com foco na contenção de gastos, e ao mesmo tempo buscar o engajamento de todos os Conselheiros independentemente da região em que residem. Nesse sentido, a ação é levar informações sobre a educação para o consumo, no formato de apresentações, palestras, mesa redonda, entre outros formatos, em eventos que poderiam ocorrer, por exemplo, em condomínios ou associações de moradores, que forneceriam o espaço e fariam a divulgação do evento que abrangeria públicos de todas as idades. A prestadora, no caso a SKY, apoiaria na confecção do material (que de forma bem lúdica deve abordar os direitos do consumidor em relação aos serviços de telecomunicações e talvez apresentar pontos relevantes do novo RGC) e no custeio do deslocamento e de uma diária para que o Conselheiro pudesse realizar o evento.

Tatiana elogiou a iniciativa, destacando que entende ser esta uma alternativa efetiva, com baixo custo e inclusiva, possibilitando abarcar os grupos sociais vulneráveis, e adotando um viés que englobe todos os grupos trazendo um conteúdo que é relevante, especialmente ao levar esse conteúdo para crianças, adolescentes, pessoas idosas e mulheres.

Henrique elogiou a iniciativa, informou que a sua posição profissional acarreta vedação constitucional para participação, e alertou que no detalhamento das ações deve-se atentar para a abordagem às crianças e adolescentes, no que diz respeito às diretrizes do Conselho Nacional da Criança e do Adolescente, e no dever constitucional dos pais em educar seus filhos.

Cicero complementou informando que em Alagoas, nos eventos destinados às crianças e adolescentes, é enviado um ofício ao Conselho Tutelar local para que o conselheiro de plantão participe do evento, dada a complexidade de se abordar esse público.

Rayanne também elogiou a iniciativa, e complementou exemplificando que em Manaus o Conselho de Usuários da Amazonas Energia promove palestras em escolas, reforçando a conscientização das crianças sobre o consumo consciente de energia elétrica, num formato alinhado com o Estatuto da Criança e do Adolescente.

Sabrina complementou dando como exemplo a ação realizada pelo Procon em Boa Vista/RR, através do projeto "Proconzinho" que tem como objetivo levar informações sobre educação para consumo consciente e sustentável, e educação financeira para os alunos do 4º e 5º ano das escolas municipais e particulares, e também para o Sebrae e Senai através do "Procon Educa", destinado aos públicos jovem, adulto e também idosos, com assuntos voltados para cada nicho de idade, e se colocou à disposição para contribuir na elaboração do plano de ação.

Erich destacou que o cronograma para o desenvolvimento da ação é bastante apertado, pois os Conselheiros deverão produzir o plano de ação para apresentação para a SKY antes do recesso das festas de final de ano, e que haverá uma reunião dos secretários de todos os Conselhos em 21 de janeiro de 2025, quando então será escolhida uma ação que poderá ser comum a todos os Conselhos e prestadoras, e que será apresentada à sociedade em geral no evento da Semana do Consumidor, previsto para ocorrer em 19 de março de 2025 na ANATEL em Brasília/DF.

Ficou definida a data de 11 de dezembro de 2024 para que a Bianca encaminhe a proposta de plano de ação a ser apresentada para a SKY.

## 2) Apresentação dos Indicadores de Atendimento da Ouvidoria

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

De acordo com a Anatel a SKY estava classificada como PMS (Prestador de Mercado Significativo), à partir de abril de 2024 através de uma medida cautelar a SKY passa ser classificada como PPP – Prestadora de Pequeno Porte – diante disso tivemos uma redução de itens obrigatórios.

Logo a SKY decidiu encerrar o canal de Ouvidoria e substituí-la pelo canal Fale Conosco mantendo os mesmos indicadores de qualidade e eficiência ao consumidor objetivando a resolução ou dúvida no primeiro contato.

Com o encerramento do canal de Ouvidoria não traremos as informações operacionais para este fórum.

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

## 3) 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     |         |         |         |              |         |         |         |              |         |         |         |              |         |
|---------------------------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|--------------|---------|
| Atendidas SAC             | jan/24  | fev/24  | mar/24  | 1º trim 2024 | abr/24  | mai/24  | jun/24  | 2º trim 2024 | jul/24  | ago/24  | set/24  | 3º trim 2024 | out/24  |
| Pós Pago                  | 185.279 | 168.626 | 151.261 | 505.166      | 154.251 | 141.971 | 146.518 | 442.740      | 153.621 | 137.652 | 124.449 | 415.722      | 134.015 |
| Pré-Pago                  | 72.870  | 66.845  | 63.673  | 203.388      | 63.672  | 56.706  | 57.258  | 177.636      | 58.359  | 51.380  | 41.425  | 151.164      | 41.857  |
| Banda Larga               | 10.467  | 14.526  | 15.610  | 40.603       | 17.886  | 23.537  | 21.321  | 62.744       | 22.846  | 21.629  | 20.046  | 64.521       | 27.226  |
| % NPS Agente (satisfação) | jan/24  | fev/24  | mar/24  | 1º trim 2024 | abr/24  | mai/24  | jun/24  | 2º trim 2024 | jul/24  | ago/24  | set/24  | 3º trim 2024 | out/24  |
| Pós Pago                  | 74,2%   | 78,2%   | 80,0%   | 77,4%        | 81,9%   | 83,7%   | 84,8%   | 83,4%        | 84,7%   | 85,4%   | 85,1%   | 85,0%        | 84,6%   |
| Pré-Pago                  | 56,4%   | 50,5%   | 71,7%   | 59,7%        | 59,2%   | 81,7%   | 84,9%   | 74,9%        | 86,1%   | 86,7%   | 83,7%   | 85,7%        | 80,6%   |
| Banda Larga               | 82,2%   | 83,2%   | 81,4%   | 82,0%        | 78,9%   | 78,9%   | 81,1%   | 79,7%        | 79,8%   | 78,5%   | 76,8%   | 78,5%        | 80,1%   |

\* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento. Em média 70% dos clientes respondem a Pesquisa de Satisfação

## Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária - 2024

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 | abr/24 | mai/24 | jun/24 | 2º trim 2024 | jul/24 | ago/24 | set/24 | 3º trim 2024 | out/24 |
| CENTRO - OESTE            | 67,5%  | 72,2%  | 78,9%  | 72,8%        | 80,0%  | 82,5%  | 84,2%  | 82,2%        | 84,0%  | 83,3%  | 84,4%  | 83,9%        | 82,0%  |
| NORDESTE                  | 72,9%  | 73,0%  | 80,2%  | 75,5%        | 77,2%  | 84,0%  | 86,2%  | 82,3%        | 86,5%  | 86,7%  | 85,0%  | 86,2%        | 84,4%  |
| NORTE                     | 74,8%  | 73,9%  | 81,4%  | 76,7%        | 78,6%  | 82,0%  | 83,9%  | 81,4%        | 84,7%  | 82,8%  | 83,8%  | 83,8%        | 83,9%  |
| SUDESTE                   | 70,5%  | 72,5%  | 77,4%  | 73,4%        | 76,4%  | 82,5%  | 84,0%  | 80,9%        | 84,2%  | 84,9%  | 83,9%  | 84,4%        | 83,3%  |
| SUL                       | 69,1%  | 71,0%  | 77,4%  | 72,2%        | 77,2%  | 82,7%  | 85,3%  | 81,9%        | 83,3%  | 85,4%  | 83,9%  | 84,1%        | 82,4%  |

| Indicadores   Motivo Icare |        |        |        |              |        |        |        |              |        |        |        |              |        |
|----------------------------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------------|--------|
| % NPS Agente (satisfação)  | jan/24 | fev/24 | mar/24 | 1º trim 2024 | abr/24 | mai/24 | jun/24 | 2º trim 2024 | jul/24 | ago/24 | set/24 | 3º trim 2024 | out/24 |
| Solicitação                | 87,0%  | 86,3%  | 86,5%  | 86,6%        | 85,9%  | 85,0%  | 85,6%  | 85,5%        | 85,3%  | 86,4%  | 86,0%  | 85,8%        | 86,5%  |
| Informação                 | 87,2%  | 87,7%  | 87,7%  | 87,6%        | 87,3%  | 88,5%  | 88,3%  | 88,0%        | 87,7%  | 88,5%  | 86,7%  | 87,7%        | 86,1%  |
| Reclamação                 | 82,7%  | 80,2%  | 79,4%  | 80,8%        | 83,8%  | 83,2%  | 77,9%  | 81,4%        | 81,4%  | 79,7%  | 79,6%  | 80,4%        | 81,4%  |

\* O percentual abrange os usuários que aceitaram responder a pesquisa após a finalização do atendimento. Em média 70% dos clientes respondem a Pesquisa de Satisfação

Volume Percentual de resolução do cliente por região.

| % Resolução    |        |        |        |              |        |        |        |              |        |        |        |              |        |
|----------------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------------|--------|
| % Resolução    | jan/24 | fev/24 | mar/24 | 1º trim 2024 | abr/24 | mai/24 | jun/24 | 2º trim 2024 | jul/24 | ago/24 | set/24 | 3º trim 2024 | out/24 |
| CENTRO - OESTE | 76,3%  | 77,6%  | 80,9%  | 78,2%        | 79,4%  | 81,4%  | 82,2%  | 81,0%        | 81,1%  | 81,6%  | 82,6%  | 81,7%        | 80,3%  |
| NORDESTE       | 77,0%  | 76,8%  | 80,7%  | 78,2%        | 78,3%  | 82,3%  | 83,3%  | 81,2%        | 84,5%  | 84,5%  | 82,4%  | 84,0%        | 82,4%  |
| NORTE          | 78,0%  | 77,9%  | 81,3%  | 79,0%        | 79,3%  | 80,0%  | 80,9%  | 80,0%        | 82,1%  | 80,9%  | 83,0%  | 82,0%        | 82,1%  |
| SUDESTE        | 76,6%  | 77,5%  | 79,7%  | 77,9%        | 79,0%  | 80,8%  | 81,5%  | 80,4%        | 82,4%  | 83,3%  | 82,6%  | 82,7%        | 82,4%  |
| SUL            | 74,9%  | 77,7%  | 80,4%  | 77,5%        | 79,3%  | 82,8%  | 82,7%  | 81,7%        | 82,0%  | 84,2%  | 83,1%  | 83,0%        | 82,1%  |
| Total Geral    | 76,5%  | 77,5%  | 80,2%  | 78,0%        | 79,0%  | 81,3%  | 82,0%  | 80,7%        | 82,6%  | 83,3%  | 82,7%  | 82,9%        | 82,2%  |

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

#### 4) Apresentação do posicionamento oficial e formal da área de Compliance da Sky em relação a nova forma de funcionamento do Conselho de Usuários no formato online.

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

Nos sensibilizamos ao questionamento do Conselheiro Diego sobre o tema e estamos atentos ao ponto levantado.

Contudo a SKY esclarece que tal posicionamento não parte da área de Compliance SKY e sim de uma decisão da área gestora e Jurídico SKY, sendo a posição oficial de que a SKY manterá as reuniões no formato online.

Bianca comentou que como o Conselheiro Diego estava ausente, não poderia confirmar se a resposta atendeu à sua expectativa, e que, caso futuramente ele decida contra-argumentar, seria pautado em uma futura reunião.

**5) Detalhamento dos scripts de cancelamento nas tentativas de reversão durante este tipo de atendimento**

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

**Condução do atendimento**

Temos alguns scripts que o operador poderá utilizar para o atendimento conforme solicitação de cancelamento, como por exemplo:

- Problemas Técnicos
- Programação

O operador é treinado a buscar uma solução acolhedora, ouvindo com a máxima atenção, identificando as dores do cliente e principalmente ser resolutivo ao pedido do cliente SKY.

Entretanto cabe ressaltar que o script é um direcionador de como o operador poderá abordar o cliente. O operador terá muita sensibilidade no atendimento e poderá realizar o cancelamento da assinatura do cliente de forma imediata sem realizar o script de atendimento.

**Técnico**

(Nome do cliente), vejo aqui que, de fato já houve algumas visitas em sua casa e você esta me dizendo que o problema persiste. Mais uma vez reforço o pedido de desculpas, me dê a oportunidade de resolver isso para você. Vou fazer uma nova solicitação, priorizar seu atendimento e dessa vez resolveremos definitivamente o seu problema.

**Programação**

(Nome do cliente), sabia que a SKY tem diversos canais que proporcionam o melhor conteúdo para você e sua família? Diga-me o que você e sua família gostam de assistir? Ah, entendi! E do seu Pacote atual, qual canal você assiste mais? E qual canal você gostaria de ter? Certo!

(Nome do cliente), tenho uma ótima opção para você! É o Pacote (informe o Pacote), por R\$ (valor) mensal. Com esse Pacote você terá uma programação mais completa e com um preço super bacana.

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

**6) Detalhamento do plano de expansão da cobertura do SKY Fibra dentro do município de Manaus/AM**

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

A SKY esclarece que o Produto SKY Fibra está presente em diversos municípios da região Norte, podendo ter mais lançamentos no futuro (buscando ampliar a rede de cobertura).

Entretanto a SKY não tem um plano de expansão para Manaus/AM visto que atuamos no modelo de Rede Neutra. O modelo de expansão segue conforme a estruturação da Rede Neutra das InfraCos.

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



**Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025**

Ata da 4ª Reunião Ordinária - 2024

---

Rio de Janeiro, 06 de dezembro de 2024

|  |  |
|--|--|
| <p><b>Bianca Pereira Caetano</b><br/><b>Presidente do Conselho</b><br/>Usuária</p>                                     | <p><b>Mario Luis Rodrigues Pereira Netto</b><br/><b>Vice-presidente do Conselho</b><br/>Usuário</p>  |
| <p>Nilzete de Almeida Silva Branco<br/>Conselheira<br/>PROTESTE</p>  | <p>Tatiana Santos Pires da Silva<br/>Conselheira<br/>IBRAS - Instituto Brasileiro de Atenção Social</p>  |
| <p>Rayanne Teixeira de Souza<br/>Conselheira<br/>Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas</p>                | <p>José Cícero Vieira de Oliveira<br/>Conselheiro<br/>Associação de Proteção e Defesa dos Consumidores dos Serviços Públicos e Privados no Estado de Alagoas</p> |
| <p>Sabrina Amaro Tricot<br/>Conselheira<br/>Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista</p> | <p>Henrique da Rosa Zieseimer<br/>Conselheiro<br/>Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor</p>  |
| <p>Erich Baumeier Neto<br/>Secretario</p>  |  |