

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária - 2025

Data da convocação e divulgação da pauta para a reunião: 03 de novembro de 2025

Participantes:

Entidade	Representante	Participação
Associação das Donas de Casa do Estado do Amazonas	Rayanne Teixeira de Souza	AUSENTE
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	AUSENTE
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	AUSENTE
Município de Dourados	Antonio Marcos Marques	AUSENTE
PROTESTE - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE CONSUMIDORES	Nilzete de Almeida Silva Branco	AUSENTE
Secretaria Executiva de Defesa do Consumidor do Município de Boa Vista	Zélio dos Santos Mota	AUSENTE
Secretaria Nacional do Consumidor	Maria Fernanda Castro Velloso	AUSENTE
Usuário de serviços de telecomunicações	Bianca Pereira Caetano	AUSENTE
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 dois de dezembro de dois mil e vinte e cinco, foi realizada a quarta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY, ano 2025 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. A sala virtual foi aberta às 09h20, com início da reunião previsto para 09h30.

Representante da ANATEL: AUSENTE

Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2023 a 2025

Ata da 4ª Reunião Ordinária - 2025

Pauta da Reunião

1. Apresentação dos indicadores de atendimento do SAC segregados por produto, região e classificação entre reclamações, solicitações, sugestões e dúvidas;
2. Apresentação dos Indicadores de ODC 2025.

DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Abertura

O Secretário do Conselho, Erich Baumeier Neto fez a abertura da reunião às 09h50, por necessidade de se aguardar a presença dos senhores conselheiros.

Informou sobre a disponibilidade da Ata da 3ª Reunião Ordinária de 2025, 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 na sequência passou a palavra para o Vice-presidente do Conselho, sr. Mario Luis Rodrigues Pereira Netto, 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 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	jul/24	ago/24	set/24	3º trim 2024	out/24	nov/24	dez/24	4º trim 2024	jan/25	fev/25	mar/25	1º trim 2025	abr/25	mai/25	jun/25	2º trim 2025	jul/25	ago/25	set/25	3º trim 2025	out/25
Pós Pago	153.621	137.652	124.449	415.722	134.015	122.524	111.605	368.144	125.266	109.472	101.440	336.178	106.608	105.163	103.429	315.200	119.346	113.678	113.363	346.407	116.94
Pre-Pago	58.359	51.380	41.425	151.164	41.857	36.466	30.750	109.083	32.539	27.720	27.369	87.628	23.888	21.669	22.643	68.200	26.467	21.547	18.129	66.143	15.380
Banda Larga	22.846	21.629	20.046	64.521	27.226	25.179	25.659	78.074	25.876	22.319	21.313	69.508	21.045	19.426	16.517	56.988	17.436	13.270	12.346	43.052	12.096
% NPS Agente (satisfação)	jul/24	ago/24	set/24	3º trim 2024	out/24	nov/24	dez/24	4º trim 2024	jan/25	fev/25	mar/25	1º trim 2025	abr/25	mai/25	jun/25	2º trim 2025	jul/25	ago/25	set/25	3º trim 2025	out/25
Pós Pago	84.7%	85.4%	85.1%	85.0%	84.6%	85.1%	85.8%	85.1%	85.8%	85.7%	85.9%	85.8%	86.4%	86.1%	85.5%	86.0%	85.8%	86.0%	86.5%	86.1%	86.0%
Pre-Pago	86.1%	86.7%	83.7%	85.7%	80.6%	80.9%	84.8%	81.8%	85.8%	86.2%	84.8%	85.6%	86.2%	86.2%	85.5%	86.0%	87.4%	87.4%	87.7%	87.5%	85.6%
Banda Larga	79.8%	78.5%	76.8%	78.5%	80.1%	80.9%	83.0%	81.3%	83.3%	84.3%	84.7%	84.1%	84.8%	83.5%	84.5%	84.3%	84.3%	85.3%	86.6%	85.2%	84.5%

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)	jul/24	ago/24	set/24	3º trim 2024	out/24	nov/24	dez/24	4º trim 2024	jan/25	fev/25	mar/25	1º trim 2025	abr/25	mai/25	jun/25	2º trim 2025	jul/25	ago/25	set/25	3º trim 2025	out/25
CENTRO - OESTE	84.0%	83.3%	84.4%	83.9%	82.0%	82.7%	85.8%	83.4%	86.9%	86.7%	84.0%	85.9%	86.4%	85.4%	84.7%	85.5%	86.2%	85.5%	86.6%	86.1%	84.8%
NORDESTE	86.5%	86.7%	85.0%	86.2%	84.4%	85.8%	87.4%	85.8%	86.2%	87.0%	85.7%	86.3%	86.5%	86.0%	86.8%	86.4%	86.6%	86.2%	87.4%	86.7%	86.9%
NORTE	84.7%	82.8%	83.8%	83.8%	83.9%	84.2%	85.0%	84.3%	86.6%	86.3%	87.5%	86.7%	86.4%	87.4%	85.9%	86.5%	86.7%	86.7%	87.6%	87.0%	87.1%
SUDESTE	84.2%	84.9%	83.9%	84.4%	83.3%	83.5%	84.7%	83.8%	85.0%	85.1%	85.7%	85.2%	85.9%	85.6%	85.0%	85.5%	85.6%	86.0%	86.5%	86.0%	85.8%
SUL	83.3%	85.4%	83.9%	84.1%	82.4%	84.6%	85.3%	83.9%	85.8%	85.0%	84.6%	85.2%	86.8%	85.9%	85.4%	86.0%	85.3%	86.7%	85.6%	85.9%	84.6%

Indicadores Motivo Icare																					
% NPS Agente (satisfação)	jul/24	ago/24	set/24	3º trim 2024	out/24	nov/24	dez/24	4º trim 2024	jan/25	fev/25	mar/25	1º trim 2025	abr/25	mai/25	jun/25	2º trim 2025	jul/25	ago/25	set/25	3º trim 2025	out/25
Solicitação	85.3%	86.4%	86.0%	85.8%	86.5%	87.6%	89.4%	87.4%	89.3%	89.4%	89.2%	89.3%	89.0%	89.7%	89.1%	89.3%	87.3%	87.5%	87.6%	87.5%	87.0%
Informação	87.7%	88.5%	86.7%	87.7%	86.1%	87.3%	88.1%	87.1%	88.1%	88.0%	86.3%	87.6%	88.3%	88.0%	87.7%	88.0%	87.8%	88.4%	87.7%	88.0%	85.7%
Reclamação	81.4%	79.7%	79.6%	80.4%	81.4%	78.3%	81.2%	80.3%	81.1%	82.9%	84.9%	83.0%	79.1%	80.1%	83.8%	80.8%	81.8%	76.3%	80.0%	79.3%	84.0%

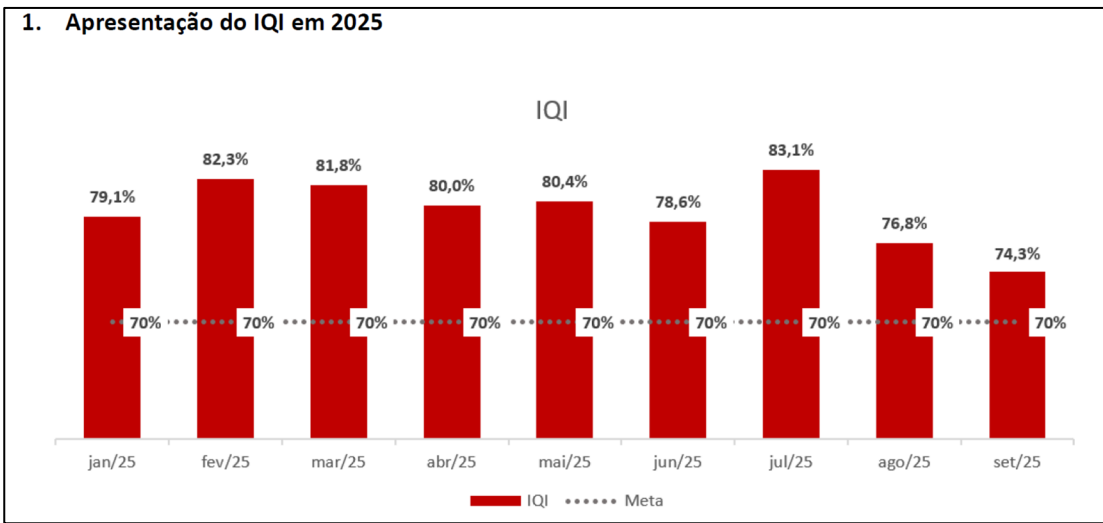
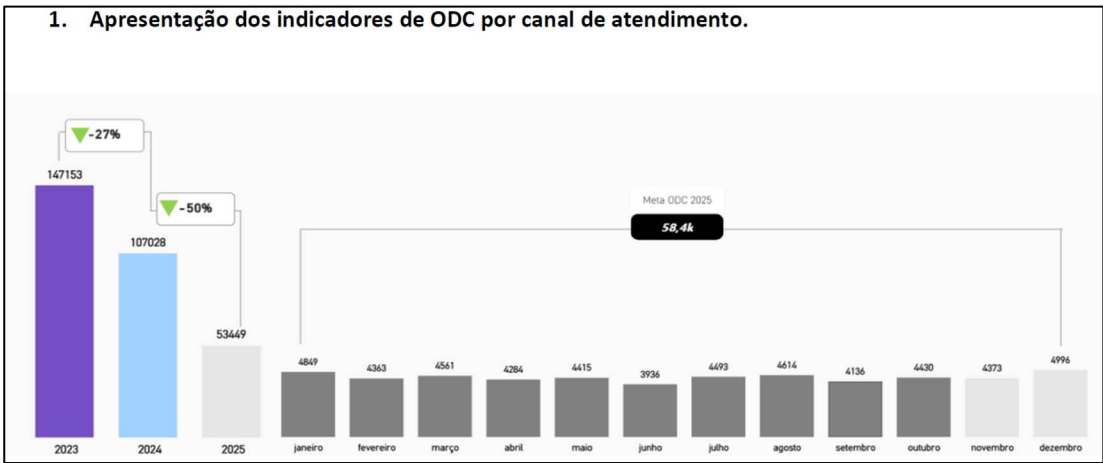
Volume Percentual de resolução do cliente por região.

% Resolução																									
% Resolução	jul/24	ago/24	set/24	1º trim 2025	out/24	nov/24	dez/24	4º trim 2024	jan/25	fev/25	mar/25	1º trim 2025	abr/25	mai/25	jun/25	2º trim 2025	jul/25	ago/25	set/25	3º trim 2025	out/25				
CENTRO - OESTE	81,1%	81,6%	82,6%	81,7%	80,3%	81,0%	83,5%	81,5%	83,8%	83,2%	83,7%	83,6%	84,1%	85,4%	83,0%	84,2%	86,4%	85,5%	84,8%	85,6%	84,6%				
NORDESTE	84,5%	84,5%	82,4%	84,0%	82,4%	82,8%	83,6%	82,9%	84,2%	83,3%	83,3%	83,6%	83,9%	83,0%	83,3%	83,4%	84,1%	84,8%	84,6%	84,5%	84,6%				
NORTE	82,1%	80,9%	83,0%	82,0%	82,1%	83,4%	83,3%	82,9%	83,8%	84,5%	84,6%	84,3%	84,6%	86,8%	83,7%	85,0%	84,6%	85,5%	84,0%	84,7%	85,9%				
SUDESTE	82,4%	83,3%	82,6%	82,7%	82,4%	82,8%	83,1%	82,7%	83,4%	83,9%	84,6%	83,9%	83,8%	84,3%	84,0%	84,0%	84,6%	86,2%	84,7%	85,2%	85,1%				
SUL	82,0%	84,2%	83,1%	83,0%	82,1%	83,0%	83,9%	82,9%	84,5%	83,7%	83,9%	84,0%	83,7%	84,5%	83,9%	83,9%	85,0%	85,4%	83,5%	84,7%	83,7%				
Total Geral	82,6%	83,3%	82,7%	82,9%	82,2%	82,8%	83,2%	82,7%	83,7%	83,8%	84,3%	83,9%	83,8%	84,3%	83,9%	84,0%	84,6%	85,9%	84,5%	85,0%	84,9%				

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

2) Apresentação dos Indicadores de ODC 2025

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



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

Encerramento

Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 10h10, agradecendo a participação ao longo do Ciclo que se encerra, e que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

Rio de Janeiro, 03 de dezembro de 2025

Mario Luis Rodrigues Pereira Netto Vice-presidente do Conselho Usuário	Henrique da Rosa Zieseimer Conselheiro Associação Nacional do Ministério Público do Consumidor
Erich Baumeier Neto Secretario	