

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos vinte e três de novembro de dois mil e dezoito, foi realizada a quarta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, na sala de reuniões Buriti do Hotel Nobile Suites - Monumental, situado à SHN Quadra 04 – Bloco B, Asa Norte – Brasília - DF, tudo conforme determinado na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; tendo seu início, às 09h30.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 09/10/2018 às 12h31 a todos os conselheiros e conselheiras.

**CONVOCAÇÃO PARA A 4.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020**

ter 09/10/2018 12:31

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "FRANCISCO", "GRACILENE", "MAIGSON", "MAIQUE", greitonmiranda1983@gmail.com, "NADIELSON", "RUY"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da
Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 4.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE - CICLO 2018 -2020, a ser realizada no próximo dia 23 DE NOVEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, e como solicitado por alguns conselheiros, em função das facilidades da malha aérea, o local de realização desta reunião será em **BRASÍLIA - DF**.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões e atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, conforme previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir com tranquilidade toda a agenda, estamos prevendo o início às 09h30 e término às 15h30.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até a próxima QUARTA-FEIRA, dia 24 DE OUTUBRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições as possibilidades de alterações ficam bastante dificultadas.

Mais uma vez lembramos que a data solicitada para a resposta e confirmação visa dispormos de tempo e condições para tomarmos todas as providências internas/externas, inclusive quanto aos melhores horários de voos e hospedagens e assim garantirmos a participação de todos com o devido conforto.

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições dos temas para a elaboração da PAUTA até o dia 31 de OUTUBRO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na reunião

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

Presentes nesta reunião: A Conselheira Eloar Carolina Pereira da Silva, os senhores Conselheiros Maique Miranda de Brito, Marcio Greiton Miranda de Brito, Nadielson Siqueira Costa, Ruy Prado Alves, a Senhora Paula Andrea Meirim – representando a prestadora SKY e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Ausentes: Conselheiro Anderson Mendes Silva (que encaminhou e-mail justificando suas ausências por questões de ordem profissional em 14/11/18 às 17h22) e Conselheiro Maigson Alves Fernandes.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 14/11/2018 às 16h09. (Abaixo)

**PAUTA PARA A 4.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020**

qua 14/11/2018 16:09

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "MAIGSON", "MAIQUE", greitonmiranda1983@gmail.com, "NADIELSON", "RUY", "CC -Conselhosdeusuarios"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,
Prezadas Senhoras Conselheiras e Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de
Usuários da Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!**

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020)** **(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 4.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretária gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail ainda não temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- GRACILENE NEPOMUCENO DOS SANTOS e
- 2- FRANCISCO FÁBIO MOREIRA DA COSTA

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo previsão a partir do envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso hajam itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**PAUTA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE – CICLO
2018 - 2020**

PRESTADORA SKY

DATA: 23/11/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: Nobile Suites Monumental

SHN 04 BLOCO B - Asa Norte, Brasília - DF, 70704-000

Telefone: (61) 3044-4001

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/d17vTwtzyz92>

- 1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.
- 2- Leitura e aprovação da ata da 3ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 14 de setembro de 2018.
- 3- Dar conhecimento sobre o envio do e-mail ao coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - e-mail enviado pela secretária em 8 de outubro de 2018 às 11h06.
- 4- Participação do representante da SKY, Sr. Nilberto Bezerra Escoralique, Coordenador de Projetos e Processos de Banda Larga, que apresentará o serviço de Internet BL e projetos em andamento visando a melhoria da qualidade do serviço e satisfação do cliente, além de explicar sobre as

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020)** **(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

análises dos maiores ofensores nos indicadores de qualidade, visando sanar o problema na origem.

5 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 3ª Reunião Ordinária realizada em 14 de setembro de 2018.

6- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

7- Eleição dos conselheiros para ocuparem os cargos de Presidente e Vice-Presidente no ano de 2019.

8- Escolha das datas das reuniões ordinárias para o próximo ano - 2019

Observamos que as datas a seguir já se encontram bloqueadas pelos Conselhos da Região Sul e Centro Oeste.

22 de fevereiro;

15 de março;

03 de maio;

09 de agosto e

18 de outubro.

9- Assuntos Gerais.

10- Encerramento previsto para as 15h30.

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 08/11/2018 às 15h17. (abaixo)

RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES REGIÃO NORTE - 4.a Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Norte

qui 08/11/2018 15:17

Alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "MAIGSON", "MAIQUE", "graitonmiranda", "NADIELSON", "RUY"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "Luiz SKY", "Paula Andrea Meirim"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MAIQUE MIRANDA DE BRITO,
Prezada Senhora Conselheira e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Norte referente ao período a ser tratado durante a 4.a Reunião Ordinária a ser realizada em 23/11/2018, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

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

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor MAIQUE MIRANDA DE BRITO fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, desejando um excelente dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – LEITURA, APROVAÇÃO E FIRMAS DA ATA DA 3ª REUNIÃO REALIZADA EM 14 DE SETEMBRO DE 2018

Dando continuidade, passou-se a discutir os temas pautados, iniciando a pedido do senhor presidente que o secretário apresentasse a ata da 3ª reunião, para avaliação, aprovação e assinaturas, a qual já havia sido encaminhada via e-mail no dia 15/09/2018 às 10h46 para análise dos conselheiros. Desta forma, com os respectivos ajustes a ata foi aprovada, sendo impressa e firmada por todos os presentes.

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)



2.2 – Dar conhecimento sobre o envio do e-mail ao coordenador dos Conselhos de Usuários da Anatel sobre as contribuições ao regulamento, os quais serão considerados na A.I.R. - Análise de Impacto Regulatório - e-mail enviado pela secretaria em 8 de outubro de 2018 às 11h06.

O Presidente da reunião apresentou a cópia do e-mail citado acima, ressaltando que todo o processo de análise e avaliação das contribuições está sendo trabalhado pelos responsáveis da Anatel. Lembrou que neste processo todos os conselheiros receberam os e-mails da secretaria e também da Anatel com orientações sobre a necessidade de posicionamento a respeito da “Análise do Impacto Regulatório” a ser realizada pela agência, que tem por objetivo a proposição, ajustes e evoluções na regulamentação que normatiza os Conselhos de Usuários, que em 8 de outubro de 2018, às 11h06, o secretário enviou através de e-mail ao coordenador da Anatel todas as contribuições encaminhadas pelos presidentes dos Conselhos de Usuários das suas respectivas regiões geográficas.

2.3 – Apresentação sobre o funcionamento do serviço de BANDA LARGA – SKY

Explicação do Engenheiro NILBERTO BEZERRA ESCORALIQUE – Coordenador de Projetos e Processo de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga – SKY sobre funcionamento do serviço, as características tecnológicas, os maiores ofensores dos indicadores de qualidade e as providências que são tomadas para sanar todos os problemas, dados estatísticos das diversas localidades onde o serviço é prestado, detalhamento das áreas de cobertura, respondendo a todas as questões que foram apresentadas pelos conselheiros.

Ao final, os conselheiros teceram diversos elogios, tanto a Sra. Paula Meirim, que está se empenhando em convidar e trazer para as reuniões do Conselho os profissionais especialistas de cada área operacional, quanto ao Eng. Nilberto, que apresentou com excelente didática toda a estrutura de funcionamento do serviço de Banda Larga, ressaltando suas diferenças tecnológicas quando comparado com a distribuição do sinal de televisão via satélite e ao final os conselheiros recomendaram que as áreas de MKT da SKY promovam a divulgação do serviço, uma vez que os detalhes demonstrados pelo representante da SKY, principalmente no que tange a tecnologia utilizada causou uma ótima impressão e que as características do produto parecem ser bastante superiores às oferecidas no mercado que utilizam a mesma tecnologia.

2.4 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 14 DE SETEMBRO DE 2018.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.4.1 – Item 2.1 da Ata da Reunião – O Conselheiro Presidente, seguido pelos conselheiros presentes, atendendo os termos dos artigos 8º inciso IV e 9º inciso II do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Norte, entendem que a Senhora GRACILENE NEPOMUCEMO

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

DOS SANTOS e o Senhor FRANCISCO FÁBIO MOREIRA DA COSTA deixaram de ter interesse na composição deste Conselho, por consequência solicitam que a SKY convoque os seus suplentes

RESPOSTA DA SKY

Infelizmente, no quadro atual do Conselho de Usuários da Região Norte da SKY, não há suplentes.

Todavia, conforme disposição legal, este Conselho ainda possui um quórum acima do mínimo de 6 (seis) membros previsto na resolução, portanto não haverá prejuízo com a saída dos senhores FRANCISCO COSTA e GRACILENE SANTOS. Ainda assim, a partir de 2019, teremos novas eleições para composição das vagas em aberto.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK - Os conselheiros agradeceram a atenção da SKY e entendem que no próximo ano, poderão ser convocadas novas eleições dentro do plano que vem sendo acordado com a Anatel para a consecução do novo processo eleitoral.

2.4.2 - Item 3.2 - Foi pedido pelos conselheiros o registro em ata da solicitação de realização de um encontro nacional de todos os conselheiros das cinco regiões geográficas visando a troca de conhecimento e experiências.

RESPOSTA DA SKY

Conforme o Regulamento que instituiu o Conselho de Usuários, os fóruns que envolvem a integração e troca de experiências entre conselheiros das diversas regiões geográficas do país, bem como de outras prestadoras, serão instituídos pela própria Anatel. Portanto, a verificação dessa possibilidade não compete a SKY. Vejamos:

“Art. 15. A critério da Anatel poderão ser organizados fóruns com o objetivo de discutir e subsidiar a atuação de Conselhos de Usuários.

§ 1º Além de membros de Conselhos de Usuários, poderão ser convidados representantes de órgãos e entidades voltados à defesa dos interesses do consumidor.”

Ainda assim, a SKY por deliberação, analisará a possibilidade da realização de encontro entre Presidentes e VPs de todos os Conselhos da SKY.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK – Os conselheiros observaram que o tema está evoluindo e que irão aguardar as orientações da Superintendência de Relacionamento com o Consumidor na promoção dos próximos Fóruns Nacional, oportunidade em que farão as contribuições necessárias.

2.5 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 08/11/18).

Os conselheiros agradeceram o atendimento e solicitam que nas próximas reuniões tenha a participação de um representante que possa explicar sobre cada um dos itens constantes desse novo formato de relatório.

2.6 – Eleição dos conselheiros para ocuparem os cargos de Presidente e Vice-Presidente no ano de 2019.

De acordo com a rotina acordada em todos os conselhos, seguindo o determinado no Regimento Interno, nesta reunião foram eleitos os conselheiros para ocuparem os cargos de Presidente e Vice-Presidente no período de 1.o de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

Presidente: NADIELSON SIQUEIRA COSTA

Vice-Presidente: MARCIO GREITON MIRANDA DE BRITO

2.7 - Escolhas das datas das reuniões ordinárias para o próximo ano – 2019

Os conselheiros decidiram que as reuniões do Conselho de Usuários da Região Norte serão realizadas nas seguintes datas:

1.a Reunião = 15 de fevereiro de 2019

2.a Reunião = 14 de junho de 2019

3.a Reunião = 20 de setembro de 2019

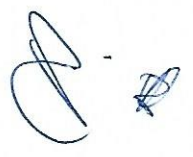
4.a Reunião = 22 de novembro de 2019

As localidades serão escolhidas em função das ocorrências e necessidades do Conselho e serão propostas para a SKY com a devida antecedência.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – O Conselheiro Ruy Prado Alves agradeceu a atenção que a SKY, através da sua representante Paula Meirim no tocante aos locais de reunião ser contratados no mesmo hotel da hospedagem dos conselheiros, o que proporciona maior conforto e também à contratação num mesmo pacote do almoço no próprio restaurante do hotel, mas ainda

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)




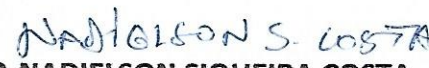

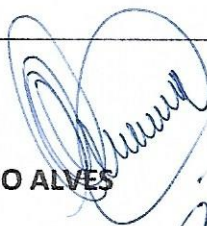
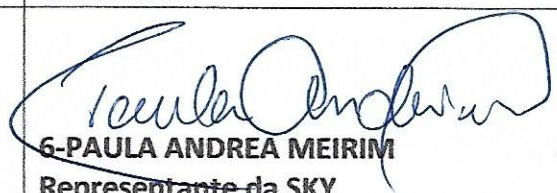
ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020)
(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)

assim reforçou sua solicitação, representando todos os outros conselheiros, para que sejam revisados os valores de reembolso de despesas com outros itens de alimentação, uma vez que os custos da Região Norte são sensivelmente superiores aos da sede da SKY em São Paulo, e fica fácil perceber que as políticas de valores atualmente praticadas atendem àquela praça, mas quando se avalia os valores praticados na Região Norte, fica muito aquém do mínimo necessário.

3.2 – O conselheiro Nadielson Siqueira Costa solicitou para que fosse consignado em ata seu agradecimento a Sra. Paula Meirim por estar atendendo aos pleitos, principalmente no que se refere aos horários de voos, que atualmente estão sendo reservados ao encontro das necessidades dos conselheiros.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 12h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes.

Brasília - DF, 23 de novembro de 2018.

 1-MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 2-NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro Vice Presidente
 3-ELOAR CAROLINA PEREIRA DA SILVA Conselheiro	 4-MARCIO GREITON MIRANDA DE BRITO Conselheiro
 5-RUY PRADO ALVES Conselheiro	 6-PAULA ANDREA MEIRIM Representante da SKY


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

4.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)