

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019)** **(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Aos trinta e um de maio de dois mil e dezenove, foi realizada a décima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Brooklin do Hotel Intercity - Berrini, situado à Rua Alcides Lourenço da Rocha, 136, no bairro Brooklin Novo, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo a mesma presidida pelo Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 22/04/2019 às 17h45 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

seg 22/04/2019 17:45

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

**Para:** helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **31 DE MAIO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.**

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões, atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, bem como ao previsto na resolução 623, os horários recomendados de forma a garantir que o tempo seja suficiente para cobrir 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 **TERÇA-FEIRA, dia 30 DE ABRIL.**

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências de deslocamentos assim como as 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, a possibilidade de alteração fica bastante dificultada.

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.

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 8 de MAIO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente MÁRIO LUIS NETTO, 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.

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que mesmo prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.

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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Presentes nesta reunião:** Sra. Conselheira Thainá Ribeiro de Souza, Sr. Conselheiro Anselmo Apolinário da Luz, Conselheiro Donizetti Alves Nogueira, Conselheiro José Caetano, Conselheiro Vice Presidente Hélio José Pereira, Conselheiro Humberto Teixeira, Conselheiro Presidente Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Ausente:** Sr. Conselheiro Willian Botan, que enviou e-mail justificando sua ausência em 25 de abril de 2019 às 09h53.

**Representante da ANATEL:** Senhor Arnaldo de Souza Filho

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 22/05/2019 às 16h33. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS  
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE**

qua 22/05/2019 16:33

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

**Para:** helio@clic.srv.br, caetanofs@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;**

**Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, boa tarde !**

A partir da orientação do Conselheiro Presidente, enviamos anexada a pauta da 10ª reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Como é de conhecimento de todos, seguiremos a rotina já adotada em todas as reuniões e caso algum conselheiro necessite adicionar algum tema, poderá ser utilizada a seção ASSUNTOS GERAIS para a sua apresentação.

DATA: 31/05/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

**HOTEL INTERCITY BERRINI**

R ALCIDES LOURENCO DA ROCHA 136 - BROOKLIN NOVO - São Paulo/SP

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/pP12g8QG1WL2>

Ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

**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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

ANEXO:

**PAUTA DA 10ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY EM 31/05/19**

**REGIÃO SUDESTE**

**LOCAL:** HOTEL INTERCITY BERRINI

**ENDEREÇO:** – Rua Alcides Lourenço da Rocha, 136 - Brooklin Novo - São Paulo/SP

**HORÁRIO:** Início: 9h30 – Término: 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

2 – DESENVOLVIMENTO

- 2.1. Assinatura do termo de posse por possíveis novos Conselheiros;
- 2.2. Aprovação da ata da reunião anterior;
- 2.3. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências da ata anterior do Conselho;
- 2.4. Ratificação das sugestões para Edital de Eleição de Membros dos Conselhos de Usuarios;
- 2.5. Aprovação da base de dados das reclamações acumulada do exercício de 2019;
- 2.6. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;
- 2.7. Prestação de contas dos Conselheiros somente digitalizadas;
- 2.8. Programação Fórum da ANATEL em Junho/2019;
- 2.9. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

**1 - ABERTURA**

O Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de conselheiros que haviam confirmado presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação ÀS 10h00. Reforçou as boas-vindas a todos, desejando um bom e proveitoso dia de trabalho. Em seguida o senhor presidente questionou o secretário se esta reunião estava sendo gravada por qualquer tipo de equipamento, meio ou tecnologia de áudio ou vídeo, respondido pelo secretário que a reunião não estava sendo gravada; foi então solicitado para que essa resposta ficasse consignada nesta ata.

**2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

**2.1 – ASSINATURA DOS TERMOS DE POSSE**

Seguindo o previsto na pauta, tivemos a posse do Senhor ANSELMO APOLINÁRIO DA LUZ, que se apresentou aos membros do Conselho e em seguida formalizou sua tomada de posse como conselheiro, firmando o respectivo termo e as declarações de praxe.

**2.2 – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 29/03/2019)**

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Sudeste (Ciclo 2017-2019)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário para que fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião.

## 2.3 – APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS SKY RELATIVO ÀS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR DO CONSELHO

### PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

#### (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 9ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, e assim foi iniciada a apresentação das respostas conforme mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 10ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF). Ressaltando-se que este arquivo será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, pois contém as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 9ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

Atendendo ao solicitado, o secretário passou a mostrar em projeção, as respostas da prestadora aos questionamentos, os quais seguem registrados abaixo de maneira fidedigna:

#### 2.3.1 - Item 2.7 da ata da reunião de 29/03/2019 - PARTICIPAÇÃO DE REPRESENTANTE DE UMA REGIÃO EM OUTRA, NAS REUNIÕES DOS CONSELHOS

Os conselheiros sugeriram que haja a participação cruzada de alguns conselheiros de uma regional em outra regional com o objetivo de troca de experiências e conhecimento dos problemas das diversas regiões.

#### Resposta da SKY:

*O Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, a ser realizado este ano, em junho, é uma oportunidade de troca de experiências valiosíssimas entre os presidentes e vice presidentes de cada Conselho.*

*A participação cruzada, por outro lado, não foi regulamentada pela Resolução n.º 623/2013 da Anatel. Segundo o seu texto, a atuação de cada Conselheiro é voltada para a região onde reside.*

#### POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK

2.3.2 - Item 3.2 da ata da reunião de 29/03/2019 – Novamente foi observada a necessidade de se realizar um encontro em dia anterior ao do Fórum dos Conselhos de

*Mário Luis Netto*

Usuários com o objetivo de troca de informações e planejar uma apresentação dos Conselhos da prestadora SKY durante o Fórum.

Resposta da SKY:

*A SKY poderá – caso assim deliberem os Conselheiros – disponibilizar uma sala virtual de reunião. Assim, por recursos de áudio e vídeo os conselheiros poderiam debater temas de seus interesses.*

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros entendem que a reunião presencial se apresenta como sendo mais eficiente e considerando que todos estarão hospedados no mesmo hotel, aproveitarão o horário noturno para realizar o encontro.

**2.4 - CONTRIBUIÇÕES PARA O EDITAL DE ELEIÇÃO DE MEMBROS DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS**

Os conselheiros ressaltaram que a partir da minuta do texto base do Edital fizeram suas contribuições, as quais já foram encaminhadas através de e-mail ao Senhor Octávio Penna Pieranti, cumprindo-se a data prevista, ou seja, 3 de maio. Foi ressaltada que a contribuição apresentada pelo conselho da Região Sudeste a respeito do curso ministrado pela ITU/Anatel figurar no Edital das Eleições foi aceita como recomendação.

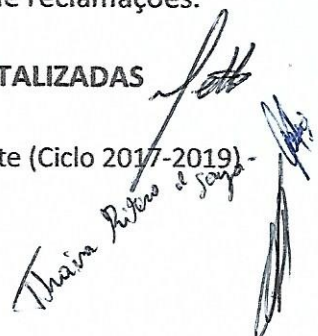
**2.5 – APROVAÇÃO DA BASE DE DADOS DAS RECLAMAÇÕES ACUMULADAS DO EXERCÍCIO DE 2019**

Os dados solicitados foram encaminhados por e-mail ao presidente do Conselho e ao Vice Presidente, contendo a base das reclamações acumuladas no dia 30/05/2019 às 18h41. A partir dessa base os conselheiros Hélio J. Pereira e José Caetano irão promover a análise e avaliação buscando o entendimento dos principais ofensores.

**2.6 - AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ENVIADO PELA SKY**

Os conselheiros informaram que associando os dados do documento apresentado e comentado no item 2.5 desta ata com o relatório de reclamações irão elaborar uma base de dados planilhada para fazer o acompanhamento histórico, registrando as evoluções de cada um dos itens apresentados nos respectivos campos dos relatórios de reclamações.

**2.7 – PRESTAÇÃO DE CONTAS DOS CONSELHEIROS SOMENTE DIGITALIZADAS**



Os conselheiros ratificaram sua solicitação para que os documentos que comprovem as despesas a serem reembolsadas sejam possíveis de serem recebidas apenas por meio digital, dispensando o envio dos comprovantes originais. O secretário observou que tal exigência segue a legislação atual e emanada pelos órgãos de governo. Os conselheiros ressaltaram que existe um estudo que prevê que tais documentos sejam aceitos de forma digitalizada. O secretário lembrou que assim que houver tal liberalização a SKY deverá acompanhar e informar os novos procedimentos.

## 2.8 – PROGRAMAÇÃO FÓRUM DA ANATEL EM JUNHO/2019

O conselheiro Presidente comentou sobre a realização do V Fórum dos Conselhos de Usuários, onde estarão presentes os presidentes e vice presidentes de todos os conselhos das prestadoras que mantêm os seus respectivos conselhos de usuários. Ressaltando que está prevista a realização de um encontro dos participantes dos conselhos da prestadora SKY, no dia anterior ao Fórum para a discussão e consenso na participação efetiva durante o evento.

## 2.9 – OUTROS ASSUNTOS DE CARÁTER URGENTE POR VENTURA APRESENTADOS NO DIA DA REUNIÃO

Não houve temas urgentes, apenas os temas que se incluem no próximo item – ASSUNTOS GERAIS

## 3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 - O representante da Anatel, Senhor Arnaldo de Souza Filho explicou e detalhou sobre a utilização do aplicativo RESOLVA NO SITE.

3.2 - Os conselheiros questionaram sobre a visita ao Centro Técnico de Transmissão em Jaguariúna, lembrando que tal evento não deverá comprometer as duas últimas reuniões, as quais estão programadas para os dias 30 de agosto e 29 de novembro de 2019.

3.3 – Os conselheiros questionaram quais são as atuais regras para o usuário realizar o pagamento das faturas, através de Cartão de Crédito do próprio titular da assinatura ou o pagamento através de cartão de crédito de terceiros.

3.4 – O conselheiro Hélio J. Pereira sugeriu que seja criado uma facilidade nos app para a consulta de protocolos, inclusive com a possibilidade de registrar o histórico das chamadas com abertura de protocolos.

3.5 – O conselheiro Mário sugeriu que a inserção do usuário adimplente no sorteio “Promoção SKY em dia” seja automática, dispensando a necessidade de se preencher, mensalmente, após o recebimento da respectiva mensagem, todos os campos a quem fizer juz a participação no sorteio.

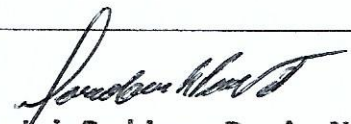



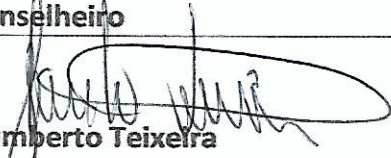


**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2019)**


3.6 – O conselheiro Humberto Teixeira observou que o equipamento conhecido como PLUS, somente vem a se restabelecer após 10 minutos quando desligado por falta de energia elétrica.

3.7 – O conselheiro Humberto Teixeira observou que o serviço On Demand SKY PLAY vem apresentando constantes quedas na conexão. Solicita-se conhecer o que está sendo providenciado para a solução.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

São Paulo, 31 de maio de 2019.

 <b>Mário Luis Rodrigues Pereira Netto</b> Conselheiro Presidente	 <b>Hélio José Pereira</b> Conselheiro Vice-Presidente
 <b>Anselmo Apolinário da Luz</b> Conselheiro	 <b>Donizetti Alves Nogueira</b> Conselheiro
 <b>Humberto Teixeira</b> Conselheiro	 <b>José Caetano Silva Filho</b> Conselheiro
 <b>Thaina Ribeiro de Souza</b> Conselheira	<b>EM BRANCO</b>

  
**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos de Usuários  
da Prestadora SKY