

Aos dezesseis de agosto de dois mil e dezenove, foi realizada a décima primeira Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Triunfo do Hotel Bristol Recife Hotel & Convention – sito à Rua Maria Carolina, 661 – Boa Viagem – Recife, Estado da Pernambuco, tudo conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Conselheiro Presidente Senhor LUIZ EMANOEL VIEIRA DA SILVA, a qual teve seu início às 10h00, em segunda convocação.

Documento de convocação: Através de e-mail de 22/07/2019 às 13h55 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO PARA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

Mon 7/22/2019 1:55 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", joseanotelecentro@yahoo.com.br, jmaxwellalbuquerque@gmail.com, prof Luizemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,
Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Após as tratativas de todos os conselheiros e respectivas confirmações com o Senhor Presidente, via rede social, quanto à data de 16 de agosto de 2019, solicitamos a formalização para efeitos de registro, nos confirmando sua possibilidade em participar da 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 16 DE MAIO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em RECIFE - PE.

(POSTERIORMENTE SEGUIU ERRATA CORRIGINDO A DATA PARA 16 DE AGOSTO DE 2019)

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.

Uma vez que os conselheiros já confirmaram junto à presidência, pedimos apenas que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até SEXTA-FEIRA, dia 24 DE JULHO.

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, 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 26 de

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

JULHO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL, 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: O Conselheiro Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, o Conselheiro Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva, o Conselheiro Vice Presidente Joseano de Santana Lima e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Ausentes nesta reunião: Conselheiro José Maxwell Albuquerque por imprevistos com sua saúde, enviando e-mail ao Sr. Presidente em 09/08/2019 às 08h06 justificando sua ausência; e também o Sr. Conselheiro José Valmiro dos Santos que sofreu problemas com o cancelamento de seu voo, impedido assim sua chegada durante a reunião, conforme e-mail abaixo:

11ª Reunião Ordinária da Região Nordeste - Ciclo 2017 - 2019

Fri 8/16/2019 8:04 AM

From: J Valmiro

To: jvs.cont@uol.com.br, francisco.araujo@kialo.net.br

Cc: CC - Conselhosdeusuarios, conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Bom dia!

Por motivo de força maior não poderei participar da 11ª Reunião Ordinária da Região Nordeste - Ciclo 2017 - 2019, pois o voo que embarcaria com destino Ilhéus x Salvador, foi cancelado no dia de ontem (15/08/2019) por falta de condições meteorológica para o pouso da aeronave da empresa AZUL e como só teria novos vós no dia seguinte, pela tarde, não chegaria a tempo para participar da reunião, então em contato com o Secretário do Conselho de Usuário da SKY - Região Nordeste, o Sr. Francisco Araújo, decidimos cancelar minha ida.

Para conhecimento de todos e efeito de reembolso de despesas de deslocamento, informo que quando o voo foi cancelado, já me encontrava no aeroporto de Ilhéus, distante de minha cidade de origem 130 km e para completar o limpador do para-brisa do meu carro quebrou, e como estava ainda chovendo bastante e forte, tive que providenciar o conserto na cidade de Itabuna, só conseguindo chegar em casa após as 22:00h.

José Valmiro dos Santos

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Conselheiro do Conselho de Usuários da SKY - Região Nordeste.

Representante da ANATEL: Sr. RICARDO HENRIQUE CAVALCANTI

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 30/07/2019 às 10h10. (Conforme abaixo)

Pauta da 11ª Reunião Ordinária da Região Nordeste - Ciclo 2017 - 2019

Tue 7/30/2019 10:10 AM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", profuizemanoel@gmail.com

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORDESTE, bom dia!

Segue anexada a pauta aprovada pelo Senhor Presidente, com previsão de discutirmos os temas na 11ª Reunião do Conselho de Usuários da Região Nordeste a ser realizada em 16 de agosto de 2019, em Recife, em local a ser informado brevemente, pois a infra estrutura se encontra em fase de contratação.

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

ANEXO:

AGENDA MÍNIMA

**PAUTA DA 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO
2017 - 2019
PRESTADORA SKY**

DATA: 16/08/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

LOCAL: HOTEL

Rua

Localização no Google Maps

- 1- Abertura da reunião às 9h30;
- 2 – Comentários sobre a participação no V Fórum de Conselho de Usuários;
 - 2.1 – Carta de Brasília – Aderência SKY
- 3- Desenvolvimento
- 4- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 10ª Reunião Ordinária da Região NORDESTE.
- 5 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 10.ª Reunião Ordinária realizada em 24 de maio de 2019.
- 6- Comentários sobre o Relatório de Reclamações
- 7 – Propostas para Contenção de Despesas
- 8- Assuntos Gerais.
- 9- Encerramento previsto para as 15h30.

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

Local da Reunião: O local da reunião foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 06/08/2019 às 12h34, (abaixo)

re: Pauta da 11ª Reunião Ordinária da Região Nordeste - Ciclo 2017 - 2019

Tue 8/6/2019 12:34 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, "Joseano - Pres. SKY Nordeste", "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luiz Manoel@gmail.com, franklin@anatel.gov.br, adelson@anatel.gov.br

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região NORDESTE, bom dia!

Conforme comentado no e-mail abaixo, segue o endereço da sala de reuniões:

SALA TRIUNFO

BRISTOL RECIFE HOTEL & CONVENTION

Rua Maria Carolina, 661 - Boa Viagem - Recife - PE

Google Maps

<https://goo.gl/maps/VNEAuDdvaq8dCoKS7>

Aproveitamos esta oportunidade para solicitar a confirmação de recebimento dos vouchers de passagens aéreas e hospedagens.

Ficamos a disposição para eventuais necessidades..

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY
KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor Luiz Emanuel Vieira da Silva fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial ao representante da Anatel, observando que dois conselheiros se farão ausentes, um por motivo de saúde, que encaminhou sua justificativa previamente através de e-mail ao Sr. Presidente e outro por ter seu voo

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

cancelado no momento do embarque, também encaminhando sua justificativa por e-mail (vide página 2 desta ata de reunião).

Aproveitou para desejar a todos um excelente e produtivo dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequência na pauta em cumprimento da agenda o Conselheiro Presidente fez seus comentários sobre a participação no V Fórum de Conselhos de Usuários, onde ressaltou que nos dias 27 e 28 de junho de 2019, foi realizado em Brasília, na sede da Anatel o V Fórum dos Conselhos de Usuários, onde estiveram presentes grande maioria dos presidentes e vice presidentes dos Conselhos de Usuários das diversas prestadoras, em especial, representando o Conselho de Usuários da Região Nordeste, este presidente, sendo que o vice presidente não pode participar por motivos de ordem profissional.

Naquela oportunidade foram apresentados diversos temas, os quais podem ser visitados no site da Anatel, ressaltando que os presidentes e vice presidentes presentes e representando os Conselhos de usuários da prestadora SKY entregaram para o Senhor PIERO AUGUSTO SELLAN, através do secretário Francisco, que se fez portador, uma carta, com cópia aos representantes da Anatel, registrando suas posições contrárias sobre a proposta da SKY em realizar as reuniões ordinárias através de plataforma de vídeo conferencia, ou seja, que as reuniões ordinárias passassem a ser realizadas à distância.

Concluindo o Sr. Presidente ressaltou que o evento foi de excelente nível, muito bem organizado e que na sua impressão deixou a todos muito satisfeitos.

Em seguida, conforme pautado, solicitou ao secretário para que repetisse nesta reunião o que já havia sido apresentado durante o V Fórum e novamente comentasse sobre o atendimento da prestadora SKY referente às solicitações contidas na Carta de Brasília.

O secretário apresentou através de projeção em tela, todos os 42 itens comentando detalhadamente cada um deles, conforme foram solicitados pelos participantes durante o IV Fórum realizado em 2018 e que resultou na elaboração da Carta de Brasília. Observou que este trabalho se encontra disponível no site da Anatel, podendo ser consultado na aba Fóruns dos Conselhos de Usuários.

Imediatamente a seguir e atendendo ao solicitado pelo Sr. Presidente, o secretário apresentou a cópia impressa da ata da 10ª Reunião Ordinária, realizada em 24 de maio de 2019, que havia sido encaminhada via e-mail em 19/06/2019 às 14h11, a todos os conselheiros para aprovação prévia, os quais já responderam com solicitações das devidas adequações, sendo ajustada e após a concordância e aprovação foi impressa para que os

presentes na reunião de 16 de agosto de 2019 e que participaram naquela reunião pudessem apor suas respectivas assinaturas.

A seguir o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 10ª reunião, os quais foram registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, cada uma das respostas que foram projetadas em tela a partir do arquivo "APRESENTAÇÃO DA 11ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE" (gravado em Power Point – PDF), que como rotina, será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e participantes desta reunião.

2.1 – PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(ITENS APRESENTADOS DURANTE A 10ª REUNIÃO – 24/05/2018)

2.1.1 - Item 2.1.3 da ata da 10ª reunião (Réplica) - Foi observado pelos conselheiros para que seja divulgado no Canal 400 com maiores detalhes todas as promoções de forma a dar conhecimento pleno a todos os usuários. O conselheiro José Valmiro sugeriu que essas informações também sejam divulgadas no "app".

Foi comentado mais uma vez sobre as promoções que exigem que o usuário da SKY tenha obrigatoriamente o documento "Passaporte" e "Visto" e que seja apresentado em um período muito pequeno, muito inferior ao necessário para a retirada do mesmo junto aos órgãos de governo.

Resposta da SKY:

A SKY agradece e informa que as sugestões serão internalizadas com as áreas competentes.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 - Item 2.1.4 da ata da 10ª reunião (Réplica) - Os conselheiros agradeceram a atenção pela resposta, mas observaram que a sugestão proposta dizia respeito ao serviço SKY PLAY, o qual, para se dar maior publicidade poderia ser apresentado através de um pequeno período de "degustação", permitindo o acesso do público alvo a parte do conteúdo, assim como é praticado pela concorrência.

Resposta da SKY:

A SKY enquanto distribuidora não detém direitos sobre os conteúdos de programação.

Por esta razão, a SKY apenas disponibiliza "degustações" quando a programadora permite. Sempre que isso ocorre, a SKY prontamente repassa o conteúdo aos seus assinantes.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK

2.1.3 – Item 5.1 da ata da 10ª reunião – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou informações e esclarecimentos sobre a política de cobrança das faturas quando o pagamento é realizado a vista, quando é utilizado o cartão de débito e também quando se realiza o pagamento com cartão de crédito.

Resposta da SKY:

As regras aplicáveis à forma de cobrança estão previstas em diversas normas, notadamente o RGC, editado pela Anatel. Além disto, o contrato de prestação de serviços e o regulamento de cada oferta estabelecem as normas aplicáveis.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

RÉPLICA. Os conselheiros não estão questionando a metodologia utilizada pela SKY e acreditam que a questão não foi entendida com clareza. O que se questiona é a recente alteração na forma, ou seja, por exemplo: quando o pagamento era realizado através de cartões de débito ou crédito se obtinha um desconto e atualmente foi cancelado. Gostaríamos de uma explanação simples para isso, pois somos bastante questionados pelos nossos representados.

3 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Documento enviado a todos os conselheiros em 6 de agosto de 2019, às 13h23.

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 11.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

Tue 8/6/2019 1:23 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", profluizemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,
Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste referente ao período a ser tratado durante a 11.a Reunião Ordinária a ser realizada em 16/08/2019, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos conselhos.

Como de hábito nos mantemos à disposição.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

11.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

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

Os conselheiros entenderam que a melhor forma de análise é o acompanhamento dos dados com foco na evolução a cada período e como outros conselhos já estão adotando tal prática, irão procurar os representantes das regiões Sudeste (Sr. Hélio José Pereira) e Região Sul (Sra. Cristiane Piton) que já se encontram em um estágio mais avançado.

4 – ASSUNTOS GERAIS

4.1 – O Conselheiro Luiz Emanuel informou que foi procurado pelos conselheiros Presidentes das outras regiões e estão alinhando para que a próxima reunião ordinária a ser realizada em 18 de outubro de 2019, seja no Centro Técnico de Transmissão, em Jaguariúna. Os conselheiros entendem que a realização de uma reunião conjunta, substituindo a última reunião do ano e todos nesta mesma data, parece facilitar e baratear os custos com a logística. E ratifica-se que nesta reunião estejam presentes os executivos responsáveis pelas áreas de MARKETING, PROGRAMAÇÃO, COMERCIAL e TÉCNICA, dentre outros.

4.2 – O presidente Luiz Emanuel informou que devido a queda de energia elétrica durante o período em que fora convidado e deveria participar de uma reunião através de vídeo conferencia com representantes da SKY, ficou impedido de lá estar. Solicitou ao secretário que informasse o que ficou acordado. O secretário descreveu os temas explanado e consensado:

No dia 23 de julho de 2019, às 14h30 foi realizada uma vídeo conferencia com os presidentes e vice presidentes da prestadora SKY (Regiões SE, CO e SUL), coordenada pelo Senhor Piero Augusto Sellan, oportunidade em que foi comentado sobre os pleitos da carta acima citada no segundo parágrafo do item 2, decidindo-se que:

- a) As reuniões do exercício 2019 continuarão a ser realizadas de forma presencial;
- b) Que os documentos referentes às despesas a serem reembolsadas poderão ser encaminhados apenas por via digital, dispensando-se a obrigatoriedade do envio do comprovante original pelos Correios;

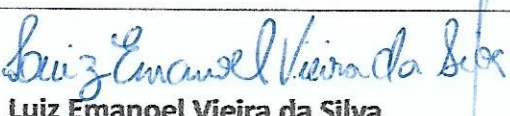


- c) Que sejam envidados os maiores e melhores esforços no sentido de juntos, praticarmos total economia nos custos diretos e indiretos;
- d) Que na medida do possível serão evitadas as contratações de cafés de boas vindas pela manhã e café no período da tarde;
- e) Que os conselheiros busquem compartilhar os transportes entre os aeroportos e os locais de reunião;
- f) Enfim, que em conjunto busquemos reduzir ao extremo as despesas com as reuniões e em conjunto sensibilizarmos todo o grupo de conselheiros a seguirmos com essa postura.

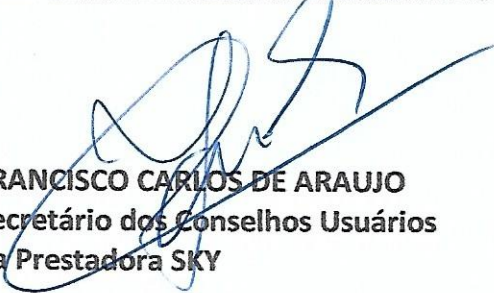
4.3 – Os conselheiros ressaltam e ratificam sua sugestão conjunta para que na medida do possível que as reuniões sejam realizadas no mesmo local das hospedagens, tal comentário se faz importante para juntos conseguirmos as reduções de custos citadas no item acima.

4.4 – Com o mesmo espírito colaborativo, o Sr. Ricardo Cavalcanti, sugeriu que a prestadora verifique a possibilidade de se criar facilidades para pessoas idosas na utilização dos equipamentos instalados na prestação de serviços da SKY.

6 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar a reunião foi concluída as 16h30, quando o Presidente fez seu encerramento, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos presentes na próxima reunião, a ser realizada em 25 de outubro de 2019.

Recife - PE, 16 de agosto de 2019.

 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	 Joseano de Santana Lima Conselheiro Vice Presidente
 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro	EM BRANCO


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos Usuários
da Prestadora SKY