

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019)** **(SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

Aos trinta de junho de dois mil e dezessete, foi realizada a segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Viracopos do Hotel Slaviero Slim Congonhas, situado à Rua Baronesa de Bela Vista, 499, no bairro Campo Belo, 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. A reunião teve início às 10h00, em segunda chamada, conforme previsto no documento de convocação.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 29/05/2017 às 10h15 (abaixo) a todos os conselheiros empossados e também àqueles que ainda não tomaram posse.

**CONVOCAÇÃO DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

seg 29/05/2017 10:15

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

**Para:** "Alex Arruda", alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, "Cláudio Nogueira", atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, jack\_beluzo@hotmail.com, jackbeluzo@hotmail.com, caetanosi@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, [Visualizar todos \(11\)](#)

**Cc:** "Monise Christina Santos De Souza"

**Prezadas Senhoras Conselheiras e  
Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, bom dia!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **30 DE JUNHO DE 2017 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.**

Como de costume, na busca de otimizar 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 **SEXTA-FEIRA, dia 2 DE JUNHO.**

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 12 de JUNHO de 2017, 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.

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



**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2017)**

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, mesmo que eventualmente não venham participar da reunião

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

**Presentes nesta reunião:** Senhor Alessandro Fernandes Carvalho, Conselheira Senhora Amanda Lino da Silva Zampieri, Conselheiro Vice Presidente Senhor André Luiz Álvares Zampieri, Conselheiro Senhor Hélio José Pereira, Conselheiro Presidente Senhor Mário Luis Rodrigues Pereira Netto e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

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

**Ausências:** O senhor Alex Barbosa Arruda, o Senhor Éder Roberto Antonelli, representante do Sindicato do Comércio Varejista e Lojista de Capivari e Região, Senhora Jaqueline Ribeiro Belluzo, o Senhor Walter Carubelli, o Senhor Claudio Nogueira, o Conselheiro José Caetano da Silva e o conselheiro Willian Luiz Botan.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 20/06/2017 às 13h29. (abaixo)

**PAUTA DA 2ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

ter 20/06/2017 13:29

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

**Para:** carvalho.alessandro@hotmail.com, alessandro.carvalho@itau-unibanco.com.br, "Alex Arruda", alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, "Cláudio Nogueira", atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, jack\_beluzo@hotmail.com, caetanof@hotmail.com, [Visualizar todos \(13\)](#)

**Cc:** "Monise Christina Santos De Souza"

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente MÁRIO LUIZ NETTO,  
Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros da Região Sudeste, boa tarde!**

Para nossa próxima reunião, (2ª Reunião do Conselho) a ser realizada em 30 de junho próximo, sugerimos que a mesma seja conduzida conforme a pauta anexada, a qual contém os temas que nos foi encaminhado através de e-mail pelo Sr. Presidente.

Lembramos que para o desenvolvimento da reunião, como habitualmente transcorre, a pauta é um balizador, logo, novos temas poderão ser levados para serem apresentados diretamente na própria reunião.

Atenciosamente

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

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

ANEXO:

**Pauta da 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da SKY (Ciclo 2017-2019) - Região Sudeste**

Data: 30/06/2017 Local: Hotel Slavieiro Slim, Sala Santos Dumont – Rua Baronesa de Bela Vista, 499 –  
Campo Belo – São Paulo – SP

Horário: 9h às 16

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

- 2.1. Assinatura dos termos de posse pelos conselheiros que não puderam estar presentes na primeira reunião;
- 2.2. Aprovação da ata da reunião anterior;
- 2.3. Apresentação das sugestões dos Conselheiros para o Regimento Interno;
- 2.4. Apresentação dos itens do III Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários-ANATEL;
- 2.5. Apresentação dos Conselheiros André e Amanda Zampieri sobre o Relatório contendo os principais motivos de reclamação recebidos nos canais de atendimento da SKY;
- 2.6. Promoção de reuniões em outros Estados do Sudeste;
- 2.7. Discussão sobre os preços dos planos no site da SKY;
- 2.8. Atendentes despreparados para falar todos os detalhes do novo pacote, como carência e etc;
- 2.9. Tarja preta na tela da TV em caso de inadimplência;
- 2.10. Cobrança de taxa de instalação;
- 2.11. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

**Relatório de Reclamações:** O relatório de reclamações foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail no dia 14/06/2017 às 17h24. (abaixo)

**RES: CONVOCAÇÃO DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

qua 14/06/2017 17:24

**Alcance de data:** Monise Christina Santos De Souza

**Para:** Alex Arruda, alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, Cláudio Nogueira, atendimento@sindicap.com, helio@clic.srv.br, jack\_beluzo@hotmail.com, jackbeluzo@hotmail.com, caetanosf@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, [Visualizar todos \(13\)](#)

**Cc:** francisco.araujo@kialo.net.br

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

Prezados Conselheiros (as), boa tarde!

Na ausência temporária do Secretário Francisco, sirvo-me do presente e-mail para encaminhar o relatório contendo os principais motivos de reclamação registrados nos canais de atendimento da SKY.

Tivemos um problema técnico na extração dos números referentes aos motivos "Assinatura" e "Atendimento Técnico" para o Serviço de TV por Assinatura. Tão logo seja solucionado, encaminharemos os números aos Srs (as).

Estamos à disposição para esclarecimentos.

Atenciosamente,

Monise Christina Santos de Souza  
Jurídico Regulatório

(COM CONTEÚDO ANEXADO AO E-MAIL – conforme abaixo)

### Relatório Principais Motivos de Reclamações

Em cumprimento ao artigo 17, §1º, da Resolução nº 623/20131 da ANATEL, apresentamos os principais motivos de reclamação recebidos nos canais de atendimento da SKY, da Região Sudeste, por tipo serviço.

#### **PREMISSAS**

- Meses de referência: Abril e Maio
- Os dados referem-se às reclamações registradas em todos os canais de atendimento da SKY, conforme determina a regulamentação. Portanto, as reclamações recebidas FOCUS (Anatel) **não estão inclusas**.
- Por principais motivos de reclamação consideramos aqueles que juntos representam mais de 50% do total de reclamações para aquele estado.
- Cada motivo possui diversos submotivos, conforme abaixo:

**ASSINATURA:** recebeu cobrança ou permanece com imagem após cancelamento / não recebeu desconto/produto prometido / venda irregular - não reconhece assinatura / promessa não cumprida na aquisição de assinatura

**COBRANCA:** falha débito automático cc/dcc / faturamento incorreto / não recebeu devolução de valores no prazo combinado / conveniados desconhecem pagamentos eletrônicos

(pec/pagfacil) / localização de debito indevido na conta corrente cartão de credito / informação sobre debito automático não realizado

**ATENDIMENTO TÉCNICO:** cliente reclama da postura inadequada do técnico má postura do parceiro durante visita técnica / ordem de serviço cancelada sem atendimento / ordem de serviço finalizada sem atendimento / reincidência de problemas no atendimento técnico/ visita técnica com troca do parceiro / visita técnica ou instalação não realizada - pendente fora do prazo / visita técnica ou instalação reagendada sem aviso ao cliente / visita técnica não realizada - sem equipamento no estoque

<sup>1</sup> Artigo 17, §1º, da Resolução nº 623/2013

“§ 1º Para o cumprimento do disposto no inciso V deste artigo, o Grupo deve tornar disponíveis relatórios contendo os principais motivos de reclamações dos usuários registrados em seus canais de relacionamento, por tipo de serviço de telecomunicações.”

**INADIMPLENCIA:** baixa de pagamento localizado em outra assinatura / confirmação sobre baixa de pagamento - dentro do prazo / confirmação sobre baixa de pagamento - fora do prazo / cliente não concorda com o debito / mensagem decoder - cliente adimplente

**RETENÇÃO:** oferta – desconto

**TÉCNICO:** visita técnica não realizada / roubo furto perda de equipamento / visita técnica – reinstalação / visita técnica não realizada – reparo

**VC SKY:** reclamação do atendimento

#### Relatório de Reclamações – Banda Larga

Motivos de Contato	Abril 2017	Mai 2017	Total Geral
ASSINATURA	01	6	7
COBRANCA	08	17	25
RETENÇÃO	83	61	144
ATENDIMENTO TECNICO	1	2	3
VC SKY	1	4	5

#### Relatório de Reclamações - TV por Assinatura

Motivos de Contato	Abril 2017	Mai 2017	Total Geral
ASSINATURA			
COBRANCA	1.224	1.387	2.611
ATENDIMENTO TÉCNICO			
INADIMPLENCIA	150	164	314
RETENÇÃO	6.317	8.432	14.749
VC SKY	413	548	961

## 1 - ABERTURA

Inicialmente o Senhor Presidente da reunião, Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude de aguardarmos os conselheiros que confirmaram presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação, desejando a todos 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, sendo respondido que a reunião não estava sendo gravada; sendo então solicitado para que essa resposta fosse consignada nesta ata.

## 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade nos itens agendados, conforme estavam sendo mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 2ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF) que será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros a qual contém os itens abaixo.

### 2.1 - TERMO DE POSSE

- O Senhor Alessandro Fernandes de Carvalho, eleito e listado na relação de suplentes, foi convidado a assumir sua vaga a partir desta reunião, em virtude da desistência de outro eleito na “categoria usuários”, assinando seu respectivo “termo de posse”, em duas vias; sendo que uma das vias ficou com o próprio conselheiro e a outra ficará arquivada na prestadora SKY.

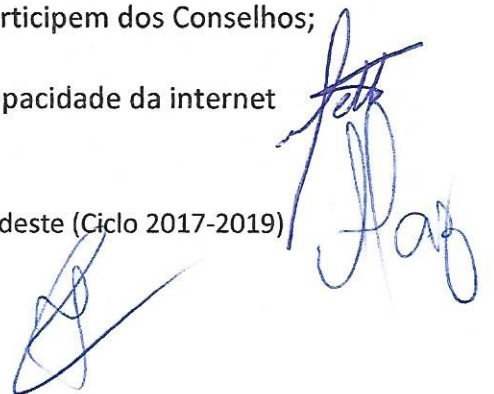
### 2.2 - APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 28/03/2017)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário para que, conforme previsto na agenda, que fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião. Após a leitura, os participantes daquela reunião e presentes nesta, aprovaram e firmaram a respectiva ata, que será publicada no site da SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos

### 2.3 - APRESENTAÇÃO DOS ITENS DO III FORUM NACIONAL DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS – ANATEL

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, participou do III Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários realizado em Brasília, em 19 de maio de 2017 e apresentou nesta reunião suas impressões sobre os temas abordados:

- a) Participação do representante da ANATEL nas reuniões dos Conselhos com participação ativa;
- b) Realização de reunião geral dos conselheiros antes do Fórum da ANATEL;
- c) A Tim é modelo de qualidade dos Conselhos de Usuários;
- d) Consultas/levantamento aos órgãos de reclamações Procon, OAB, Defensoria Pública, MP e etc;
- e) Promover convite a esses órgãos de defesa do consumidor para participarem nas reuniões dos Conselhos;
- f) Fazer código de ética para os Conselhos, sendo que já foi entregue uma minuta a ANATEL, por um dos Conselhos no Fórum;
- g) Reunião dos Conselhos nos estados de representatividade da operadora;
- h) Comparar as reclamações das operadoras por tipo de serviço;
- i) Mudar o modelo do Fórum da ANATEL, objetivando privilegiar os temas de maior preocupação apontado pelos representantes dos Conselhos, além de promover fóruns com dois dias de duração;
- j) Os conselhos devem também avaliar as peças de propaganda das operadoras com antecedência, buscando prevenir questionamentos pelos usuários;
- k) Divulgação da ata do Fórum, no site da ANATEL;
- l) Retorno pela ANATEL aos Conselhos, quanto às atas dos Conselhos;
- m) Rever a política de custeio/reembolso aos conselheiros, já que são voluntários;
- n) Plano de investimentos das operadoras que fizeram TAC com a ANATEL;
- o) Consultar no site as multas da ANATEL aplicadas as Operadoras;
- p) Aprimorar no site das operadoras o canal de ligação com o Conselho;
- q) Viabilizar que pessoas com necessidades especiais participem dos Conselhos;
- r) Acompanhar se as Operadoras estão entregando a capacidade da internet contratada;



- s) Maior acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos pelo Comitê de Defesa dos Usuários dos Serviços de Telecomunicação-CDUST, ligado a ANATEL.

Informou ainda que a Superintendente de Relações com os Consumidores da ANATEL, enviou e-mail em 26/06/17, a todos os membros do Conselho da SKY, análise das sugestões recebidas no Fórum Nacional dos Conselhos de Usuários, cujas considerações deveremos acompanhar.

#### 2.4 - APRESENTAÇÃO DOS CONSELHEIROS ANDRÉ E AMANDA ZAMPIERI SOBRE O RELATÓRIO CONTENDO OS PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÃO RECEBIDOS NOS CANAIS DE ATENDIMENTO DA SKY

O Conselheiro Vice Presidente André Zampieri apresentou através de projeção em arquivo Power Point, que será encaminhado a todos os participantes em até 10 dias úteis, o qual continha diversas informações sobre os dados das empresas de telecomunicações, focando principalmente os índices de desempenho no atendimento e satisfação dos usuários da prestadora SKY. Os conselheiros parabenizaram o Conselheiro André por sua explanação e informam que irão trabalhar no sentido de solicitarem para a SKY que apresente maiores detalhes no seu relatório de reclamações, após aprovação dos membros por proposição do Conselheiro Sr. André.

#### 2.5 - PROMOÇÃO DE REUNIÕES EM OUTROS ESTADOS DO SUDESTE

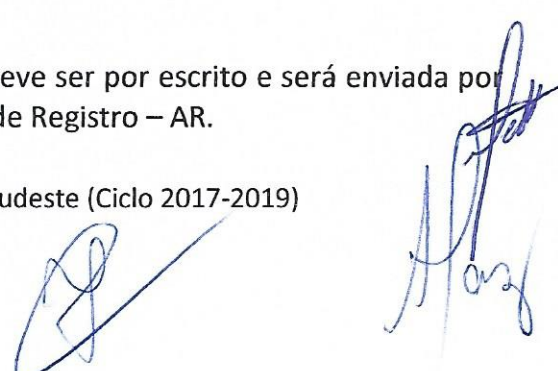
Os conselheiros ratificaram sua solicitação sobre a possibilidade das reuniões serem realizadas em cada uma das Capitais dos Estados da Região Sudeste. Porém, já adiantaram que apesar de estarem cientes sobre a posição da prestadora SKY, fundamentados na Resolução 623, em seu artigo 16 parágrafo segundo, que para os próximos anos de 2018 e 2019, as reuniões deverão ser previstas e realizadas, considerando, alternadamente, todas as Capitais dos estados da Região Sudeste.

#### 2.6 - APRESENTAÇÃO DAS SUGESTÕES DOS CONSELHEIROS PARA O REGIMENTO INTERNO

Apesar de acordado na reunião anterior que as propostas de ajustes ou alterações deveriam ser encaminhadas ao conselheiro Presidente Mário Luis, nenhuma proposta foi encaminhada pelos senhores conselheiros, tal análise e contribuições foram feitas nesta reunião.

As contribuições, para ajustes são a seguir descritas:

- a) Artigo 9.o – inciso II – parágrafo 1.o – acrescentar que a comunicação deverá ser também realizada para o presidente do conselho, além do secretário do Conselho.
- b) Alterar o parágrafo 2.o do inciso II para: “Todas as demais hipóteses serão consideradas **ausências injustificadas**”.
- c) Alterar o parágrafo 3.o do inciso II para: A advertência deve ser por escrito e será enviada por meio eletrônico ou através de correspondência com Aviso de Registro – AR.





d) Alterar o parágrafo 5.o para: Após o recebimento da manifestação, o conselho avaliará e deliberará em até 5 dias úteis.

e) Artigo 9.o – Inciso II - Parágrafo 8.o – Deve ser alterado para Inciso III – Com a seguinte redação:

“Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, deverá ser comunicado imediatamente ao Presidente para avaliação do Conselho para as devidas providências, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.”

Alterar o Parágrafo Único do artigo 14 para:

“Eventuais despesas com deslocamentos, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários deverão ser previamente aprovadas pela SKY, após consulta ser realizada pelos conselheiros, os quais deverão fazê-las a partir de motivações fundamentadas.

Alterar o artigo 22 – inciso II, para: escolher o local de realização das reuniões presenciais, atendendo ao disposto na Resolução 623, ou seja, de forma alternada, nos estados que compõe a Região Sudeste.

## 2.7 - DISCUSSÃO SOBRE OS PREÇOS DOS PLANOS NO SITE DA SKY

Este item será postergado para a próxima reunião

## 2.8 - ATENDENTES DESPREPARADOS PARA FALAR TODOS OS DETALHES DO NOVO PACOTE, COMO CARÊNCIA E ETC

Este item será postergado para a próxima reunião

## 2.9 - TARJA PRETA NA TELA DA TV EM CASO DE INADIMPLÊNCIA

O Conselheiro Hélio J. Pereira observa que a mensagem de cobrança da forma como atualmente se apresenta é constrangedora ao usuário, como alternativa sugere-se que tal mensagem seja inserida através do menu mensagem da barra de menu.

## 2.10 - COBRANÇA DE TAXA DE INSTALAÇÃO

Os conselheiros solicitam a presença de um representante da área de marketing/desenvolvimento de produto para esclarecer a atual forma de cobrança da taxa de instalação, considerando-se e comparando-se com uma possível transferência de endereço versus a solicitação de uma nova instalação.

**3- ASSUNTOS GERAIS:**

3.1 – O conselho solicita que seja criado na página do site da SKY, um botão de acesso direto à página do CONSELHO DE USUÁRIO objetivando maior facilidade de acesso por todos os usuários da prestadora, conforme previsto no Artigo 22 – Inciso V do Regimento Interno do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

3.2 - Os conselheiros solicitam a criação de um relatório modelo que registre toda a evolução dos temas abordados, de forma a permitir uma visão geral dos resultados obtidos a partir de das solicitações feitas pelos mesmos, objetivando acompanhar o que ainda não foi atendido pela operadora. A base serão as pendências ainda existentes decorrente das 8 atas dos anos de 2015 e 2016.

3.3 – O conselheiro Hélio José Pereira criou um e-mail para utilização exclusiva do Conselho de Usuários da Região Sudeste (Ciclo 2017 – 2019), e seu endereço é: [cduse2017@gmail.com](mailto:cduse2017@gmail.com)


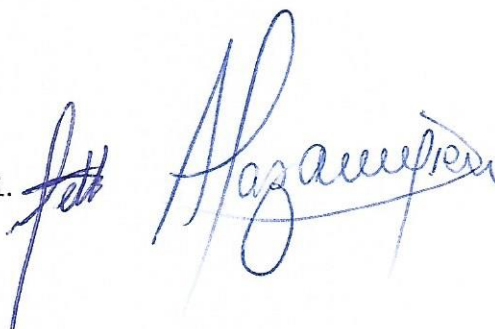
3.4 – Os conselheiros solicitam informações detalhadas sobre o Seguro Viagem, o qual se encontra descrito nos “vouchers” de passagens aéreas e hospedagens. Solicitam também quais são os procedimentos formais a serem utilizados em casos de eventuais necessidades quando da ocorrência de quaisquer acidentes.



3.5 – Desde que procedidas as devidas inserções das alterações do Regimento Interno descritas no item 2.6 desta ata, associadas às necessidades de ajustes nos valores atualmente considerados a título de reembolso para alimentação, descritos nos artigos 28 e 29 e seus parágrafos, constante do Regimento Interno, os conselheiros o consideram aprovado.

**4 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h45, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada por todos os presentes nesta reunião.

São Paulo, 30 de junho de 2017.

Assinaturas dos participantes na página 11/11.



 <b>Mario Luis Rodrigues Pereira Netto</b> Conselheiro Presidente	 <b>André Luiz Álvares Zampieri</b> Conselheiro Vice Presidente
<b>Alessandro Fernandes Carvalho</b> Conselheiro	<b>Amanda Lino da Silva Zampieri</b> Conselheira
<b>Hélio José Pereira</b> Conselheiro	<b>EM BRANCO</b>

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