

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

Aos sete de dezembro de dois mil e dezoito, foi realizada a quarta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, na sala de reuniões Catuai do Hotel Comfort Suíte, localizado na Rua Edwy Taques Araujo, 250 – Alcântara - Londrina, Estado do Paraná, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, tendo seu início, em segunda convocação às 10h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 19/11/2018 às 13h14 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**CONVOCAÇÃO DA 4.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)**

seg 19/11/2018 13:14

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

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO

FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
SUL - 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 SUL, a ser realizada no próximo dia 7 DE DEZEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em LONDRINA - PR.

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 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 SEXTA-FEIRA, dia 23 DE NOVEMBRO.

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 27 de NOVEMBRO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente RAPHAEL BRESSAN, 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.

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

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos a aqueles que não consigam participar da 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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: As senhoras Conselheiras Alicia Keller Felsky, Cristiane Lucia Piton, Paula Andrea Meirim (representante da SKY), os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco Iosito, João José Bressan, Raphael Chiummo Bressan, Tulio Borges Krause e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Conselheiros Ausentes nesta reunião: Conselheiras Milena Kovalczuk, Tâmara Kaphan de Almeida Vieira e Conselheiro Marcelo Soares de Almeida, conforme e-mail enviado em 21/11/18 às 13h42, justificando a sua ausência por motivos profissionais.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 03/12/2018 às 14h04. (abaixo)

**PAUTA - 4.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)**

seg 03/12/2018 14:04

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

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(12\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN,

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

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

Em função de estarmos no transcorrer da semana da nossa 4.ª Reunião Ordinária, e como até esta data ainda não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria 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.

Como nosso hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

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

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

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

PRESTADORA SKY

DATA: 07/12/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

HOTEL COMFORT SUÍTES

Rua Edwy Taques Araújo, 250 – Alcantara - Londrina PR.

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/SicpJ1L5zrS2>

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Desenvolvimento

3- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 3ª Reunião Ordinária da Região Sul.

4 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 3.ª Reunião Ordinária realizada em 10 de agosto de 2018.

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

5- 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.

6- Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 25/11/18 às 17h51).

7- Eleição do Presidente e Vice-Presidente para conduzir o Conselho durante o próximo período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

8- Escolha das datas das reuniões ordinárias para o próximo ano - 2019 - Observando que a data 15 de março já se encontra bloqueada pelo Conselho da Região Sul, em função de evento a ser realizado em Curitiba pelas Associações de Defesa dos Consumidores do Paraná e Ministério Público Paranaense.

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 conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 25/11/2018 às 17h51. (abaixo)

Relatório de Reclamações 2018 - Sul - 4ª Reunião Ordinária - 2018

dom 25/11/2018 17:51

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

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [Visualizar todos \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN,

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

Segue anexado o relatório dos principais motivos de reclamação da Região Sul, referente ao período da 4ª Reunião Ordinária.

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 senhor presidente da reunião, Conselheiro Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul – Ciclo 2018 – 2020, Raphael Chiummo Bressan 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. Desejando a todos um bom e proveitoso dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da reunião já fora encaminhada com antecedência através de e-mail datado em 21/08/2018 às 18h14, e que a mesma se encontrava em condições de ser aprovada e firmada pelos presentes, solicitando ao secretário que procedesse a uma rápida leitura e passasse aos conselheiros para suas respectivas assinaturas.

Em seguida, solicitou ao secretário para que desse continuidade à pauta, apresentando as respostas da prestadora SKY, aos questionamentos ocorridos durante a 3ª Reunião Ordinária deste Conselho de Usuários da Região Sul, realizada em 10 de agosto de 2018.

2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 3ª REUNIÃO)

O secretário passou a apresentar as respostas da Prestadora SKY aos comentários feitos pelos participantes no decorrer da 3ª reunião ordinária.

Essas respostas foram apresentadas em tela a partir de arquivo Power Point, que será encaminhado através dos endereços de e-mails cadastrados a todos os participantes, dentro

dos próximos cinco dias, a contar da data desta reunião; a apresentação está fidedignamente registrada nesta ata e segue a numeração exata e sequencial dos comentários.

2.1 – Item 2.1.1 da ata – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros fizeram a sugestão para que seja inserida no site Reclame Aqui, uma mensagem informando que a SKY atende as reclamações pelos canais oficiais e também pelo canal consumidor.gov, em todas as solicitações àquele site de reclamações em geral.

O representante da Anatel Senhor Paulo Roberto Tobias comentou e aproveitou a oportunidade para convidar os conselheiros a participarem de evento promovido pelas entidades de defesa do consumidor, (PROCON e OAB) em Curitiba – PR nos próximos dias 14 e 15 de março de 2019. O presidente do Conselho, Sr. Raphael Bressan, agradeceu ao convite e já antecipou a marcação da primeira reunião do Conselho, no ano de 2019, para estas datas.

Resposta da SKY

A SKY esclarece que a sugestão apresentada foi encaminhada para a área responsável internamente e ainda está aguardando retorno. Tão logo tenhamos o retorno apresentaremos ao presente conselho. No entanto, a representante da SKY, informou durante a reunião que o procedimento envolve a contratação da plataforma, com a necessidade de investimentos adicionais.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros solicitaram que fosse avaliado o montante a ser investido, pois observam que pode ocorrer algum comprometimento da imagem da SKY perante seus clientes em função de não considerar os respectivos dados.

2.2 - Item 2.1.4 da Ata – VALORES PRATICADOS PARA ALIMENTAÇÃO E DESLOCAMENTO

Os conselheiros entenderam a explanação da representante da SKY, mas observaram que além dos valores citados a título de diárias, se somam as recentes majorações de combustível, que refletem diretamente no valor do reembolso do quilometro rodado. Ficando ratificada a solicitação.

Resposta da SKY

A SKY esclarece que tendo em vista que os valores aplicados seguem a política da prestadora não só para o conselho como também para os funcionários, não há possibilidade de alteração sem que haja alteração na política propriamente dita.

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

| | | |
|-------------------------|------------------|------------------|
| Taxa de reabastecimento | Não permitido | - |
| GPS | Não Reembolsável | - |
| Quilometragem | R\$ 0,75/km | R\$ 0,75/km |
| Estacionamento | Conforme despesa | Conforme despesa |
| Pedágio | Conforme despesa | Conforme despesa |

Adicionalmente a representante da SKY complementou, informando que a Anatel está reformulando o Regulamento do Conselho de usuários, aprovado pela Resolução 623/2013 e será lançada uma Consulta Pública em breve, que poderá alterar o formato de reembolso a ser seguido por todas as prestadoras.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK.

2.3 - Item 2.1.5 da ata – Os conselheiros ratificam a solicitação de participação do representante da área de Antifraude e aproveitam a oportunidade para solicitar a presença de representante da empresa, responsável pela área de cobranças, que na avaliação do relatório de reclamação se mostra a mais sensível e com índices preocupantes.

Resposta da SKY

A SKY esclarece que em virtude de incompatibilidade de agendas não foi possível contar com a presença da gerente da área de antipirataria, devido a outro compromisso externo ligado diretamente a área.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros registraram a importância da presença de um representante da área e novamente ratificam a solicitação.

2.4 - Item 3.3 da ata – Foi solicitado para que na próxima reunião a SKY traga um profissional que apresente a tecnologia DTH (Direct To Home), utilizada nas transmissões via satélite.

Resposta da SKY

A SKY esclarece que não foi possível contar com a participação do Eng. EVANDRO HELENO, Gerente de INOVACAO e ENGENHARIA, para esclarecimentos sobre o sistema de transmissão DTH utilizado pela SKY, mas que pretende elaborar um cronograma a partir do calendário das reuniões a serem realizadas em 2019.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros registraram a importância da presença de um representante da área e novamente ratificam a solicitação.

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 secretaria em 8 de outubro de 2018 às 11h06.

O secretário 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, e 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.

4 – 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 eleitas as conselheiras 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: CRISTIANE LUCIA PITON

Vice-Presidente: ALICIA KELLER FELSKY

5 - 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 março de 2019

2.a Reunião = 28 de junho de 2019

3.a Reunião = 23 de agosto de 2019

4.a Reunião = 8 de novembro de 2019

6 – ASSUNTOS GERAIS

6.1 – Apresentação a distancia da política de RESPONSABILIDADE SOCIAL da SKY

Foi realizada uma apresentação à distância com possibilidades de interatividade com os conselheiros presentes na reunião, pela Sra. ANA LUCIA MAESTRELLO, responsável pela área de

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

Responsabilidade Social, onde houve a oportunidade de serem mostrados os programas de incentivo que a SKY Brasil e fora do Brasil, vem realizando, buscando envolver crianças escolares em atividades culturais, bem como a ajuda a pessoas que necessitem de auxílio nas mais diversas áreas, através de institutos e entidades de auxílio humanitário.

Os conselheiros agradeceram e elogiaram a apresentação realizada à distância, observando que foi muito didática e esclarecedora.

Aproveitando a oportunidade os conselheiros solicitaram que sejam informadas quais as possibilidades do Conselho e seus conselheiros contribuírem nas diversas campanhas que envolvam aspectos de “responsabilidade social” na Região Sul.

6.2 – O Conselheiro Eduardo Benatti solicitou que seja apresentado e esclarecido o aumento significativo do item referente às “Reclamações de Venda Irregular – Não reconhece Assinatura” constante do Relatório de Reclamações e que se refere à diferença entre o 2º e o 3º Trimestre.

6.3 – A Conselheira Cristiane Lucia Piton apresentou uma análise do Relatório de Reclamações e solicita que sejam verificado e apresentado na próxima reunião os altos índices de reclamação dos usuários do estado do Rio Grande do Sul.

6.4 – Os conselheiros ratificaram a solicitação de informações sobre os temas:

- a) “Antifraude”;
- b) “Cobranças”
- c) “DTH” e
- d) “Banda Larga”; com a presença de especialistas que possam dirimir todas as dúvidas.

Solicita-se que sejam previstas as apresentações durante as reuniões que ocorrerão no exercício de 2019, mas também foi observado e sugerido que tais apresentações poderiam ser realizadas em uma única reunião a ser programada no C.T.T – Centro Técnico de Transmissão, localizado em Jaguariúna – SP.

6.5 – O conselheiro Presidente Raphael Bressan solicitou que a SKY informe o nome dos eventuais suplentes e também sobre a possibilidade de novas eleições para o completamento das vagas já abertas em função de algumas desistências.

6.6 – A Conselheira Alicia Felsky informou sobre o atual estágio para o novo procedimento a ser considerado durante o novo processo eleitoral, lembrando que serão alterados alguns pontos, desde a inscrição, as exigências e a forma de votação eletrônica. Tais regras já estão sendo finalizadas pela Anatel em conjunto com as prestadoras e serão conhecidas em breve.

6.7. – A Conselheira Alicia sugeriu e solicitou à SKY para que seja implementado nas faturas, informações sobre a evolução dos protocolos a partir abertura de comunicados ao grupo de atendimento aos clientes, nas suas diversas formas de contato. Lembrou que alguns outros prestadores de serviços vêm praticando essa modalidade com sucesso.

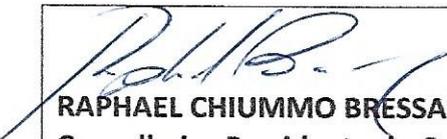
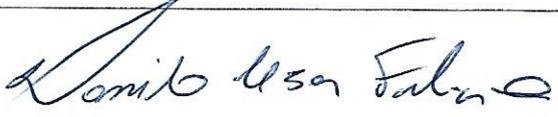
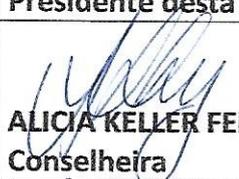
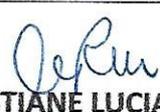
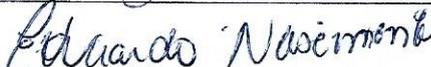
6.8 – O Conselheiro Eduardo Benatti sugeriu que a SKY apresente através dos aparelhos móveis celulares, as mesmas informações constantes no site, como por ex.: QUEM É, SALA DE IMPRENSA, etc., uma vez que, atualmente, o acesso através do SMP é significativamente superior ao tradicional PC/Notebook.

6.9 – Os conselheiros discutiram bastante sobre os processos atualmente utilizados na instalação e retirada de equipamentos e solicitaram informações sobre a política de LOGISTICA REVERSA utilizada pela SKY.

6.10 – Ao final da reunião, a Conselheira ALICIA FELSKY agradeceu a representante da SKY, extensivo ao secretário, por toda atenção e respeito com que os temas vêm sendo tratados e conduzidos e pela organização das reuniões, que resulta em um ambiente bastante produtivo e agradável.

7 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Londrina - PR, 7 de dezembro de 2018.

| | |
|---|--|
|  RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião |  DANILO CESAR FELICIANO Conselheiro Vice Presidente |
|  ALICIA KELLER FELSKY Conselheira |  CRISTIANE LUCIA PITON Conselheira |
|  EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO Conselheiro |  IURI BRANCO ROSITO Conselheiro |
|  JOÃO JOSÉ BRESSAN Conselheiro | TULIO BORGES KRAUSE Conselheiro |

| | |
|---|-----------|
|  PAULA ANDREA MEIRIM SKY | EM BRANCO |
|---|-----------|

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY