

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos quatorze de dezembro de dois mil e dezoito, foi realizada a oitava Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Costa dos Coqueiros do Hotel Intercity, situado à Avenida Tancredo Neves, 2.227 – Caminho das Árvores, na cidade de Salvador, capital do Estado da Bahia, 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 FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER, a qual teve início às 09h30, em primeira convocação.

**Documento de convocação:** Através de e-mail de 22/11/2018 às 00h37 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO PARA 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA  
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

qui 22/11/2018 00:37

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

**Para:** lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", profuizemanoel@gmail.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 14 DE DEZEMBRO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em SALVADOR - BA.

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 amanhã, 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 30 de NOVEMBRO de 2018, concentrando no Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO, 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.

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

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

**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](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:** O Conselheiro Presidente Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, Conselheiro José Valmiro dos Santos, Conselheiro Joseano de Santana Lima, Conselheiro José Maxwell de Albuquerque, Conselheiro Vice Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representantes da ANATEL:** Sra. Ilva Perla Monteiro Ferreira e Sra. Livia Carulina dos Santos Lima de Sá.

**Representante da SKY:** Sra. Paula Andrea Meirim

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 01/12/2018 às 16h07. (Conforme abaixo)

**PAUTA DA REUNIÃO - 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA  
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

sáb 01/12/2018 16:07

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

**Para:** lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luizemanoel@gmail.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, conselhodeusuarios@anatel.gov.br

Prezado Sr. Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexada a PAUTA DA REUNIÃO da Região Nordeste referente a nossa 8ª Reunião Ordinária, com os itens definidos pelo Conselheiro Presidente.

Como de hábito, ficamos à disposição.

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



ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)

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)

**ANEXO:**

PAUTA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE PRESTADORA SKY

DATA: 14/12/2018

Horário: Das 9h30min às 15h30min

Local: Salvador/BA

Endereço: Hotel Intercity Salvador, Av.: Tancredo Neves, nº 2227A, Bairro Caminho das Árvores, Salvador/BA

Convocação: 22/11/2018, às 00h36min (e-mail)

**PROGRAMAÇÃO**

1 – Abertura da reunião às 09h30min

2 – Apresentação das respostas da SKY sobre os temas questionados na 7ª Reunião do Conselho, ocorrida em 28 de setembro de 2018.

2.1 Solicitar da SKY cronograma para eleição complementar para composição de Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste, e, como sugestão, solicitar que seja feito upload dos documentos necessários, no ato do registro de candidatura;

2.2. – Informações de Credenciados SKY, próximo ao CEP 56.550-000 – Itaíba/PE, região Agreste Meridional, Estado de Pernambuco:

2.2.1 – Através do 10611 é possível confirmar os credenciados?

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

2.2.2 – **EXEMPLO:** Para a região Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, o atendimento 10611 informa que o credenciado que presta serviço é “Mundo das Antenas”, Praça Dom Moura, 236 - Santo Antônio, Garanhuns - PE, CEP 55293-550, (Protocolo 201856157181756);

2.2.3 – **EXEMPLO:** Na mesma região, Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, existe um credenciado que o atendente não informou, a saber: “Loja Sky”, localizada na Praça Nossa Senhora da Conceição, nº 163, Águas Belas/PE, CEP 55.340-000, contatos: [foxtelecomsky@gmail.com](mailto:foxtelecomsky@gmail.com) ou 87 981009568;

2.2.4 - É um problema no Sistema do atendimento 10611 ou o credenciado “Loja Sky” não é um credenciado oficial?

2.2.5 - Qual o canal seguro para confirmar os dados dos credenciados?

2.3 - Com a saída do canal Esporte Interativo da grade de programação da SKY, já existe algum tipo atualização/compensação? Exemplo: Acréscimos de outros canais ou revisão no valor do pacote de quem possuía o Esporte Interativo?

2.4 – Foi solicitada uma explanação sobre a estratégia e política de fornecimento do produto SKY LIVRE, já considerando a cronograma de desligamento das transmissões que utilizam a tecnologia analógica.

2.5 – Os conselheiros solicitam a presença de um representante da SKY que possa explicar sobre os itens apresentados no RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES.

2.6 – O conselheiro Presidente Fellipe Augusto apresentou um documento (anexo II) com sugestões para a realização de uma reunião anual “unificada” com os conselheiros da prestadora SKY, das cinco regiões geográficas.

2.7 - Em novembro/2016, fiz consulta a SKY, sobre possíveis programas de responsabilidade social da SKY, a época, a funcionário do setor de “Responsabilidade Social”, encaminhou as respostas abaixo. Diante do tempo transcorrido, qual o andamento do “Projeto Escola+”? Existe algum site próprio do projeto?

2.8 – É possível, na próxima reunião, 14 de dezembro de 2018, a participação de alguém do Setor de Responsabilidade Social, para apresentar o projeto?

3 – Definição do Calendário e Locais das Reuniões para Exercício 2019.

4 – Eleição para os cargos de Presidente e Vice-Presidente do Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste.

5 - Assuntos Gerais

6 – Encerramento previsto para as 15h30min.

## 1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor FELLIPE AUGUSTO LINS DE ALBUQUERQUE XAVIER fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial às representantes da Anatel e à representante da prestadora SKY, aproveitando para desejar a todos um excelente e produtivo dia de trabalho.

## 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequencia o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse início aos itens agendados.

Atendendo ao solicitado o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 7ª reunião (ocorrida em 28/09/18), os quais foram explanados pela representante da SKY e estão registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, os quais foram projetados em tela a partir do arquivo “APRESENTAÇÃO DA 8ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE” (gravado em Power Point – PDF), que como de hábito, 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 7ª REUNIÃO – 28/09/2018)

2.1.1 – Item 2.1.5 da ata – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou que nas próximas reuniões participe um representante da SKY, com conhecimentos técnicos e do produto SKY Banda Larga.

#### Resposta da SKY:

*Teremos a apresentação on line do representante Wander Monteiro, Gerente de Arquitetura de Rede da Banda Larga, para explicar um pouco sobre o funcionamento da tecnologia e serviço da banda larga.*

*A representante da SKY na reunião, Paula Andrea Meirim, informou que por ter ocorrido um imprevisto com o Sr. Wander, não foi possível a realização da apresentação, mas fica o compromisso de ocorrer na próxima reunião do Conselho, prevista para o mês de março de 2018.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1**

OK. Fica-se no aguardo.

**2.1.2 – 2.1.6 da ata –** Inserir no site da prestadora, um “banner” que possibilite maior visibilidade aos Conselhos de Usuários.

**Resposta da SKY:**

*A SKY esclarece que a referida sugestão foi internalizada e até a próxima reunião daremos retorno.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2**

OK

**2.1.3 – Itens 3 e 4.5 da ata - ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES**

**Resposta da SKY:**

*Solicitado maiores esclarecimentos a respeito das dúvidas em 10/12.*

*A representante da SKY comentou que cada um dos itens constantes do novo modelo de relatório, tem por objetivo registrar e indicar todos os motivos de reclamações, contemplando todos os itens reclamados pelos usuários nos diversos setores de atendimento.*

*Por se tratar de grande volume de informações, foi solicitado ao Conselho que ao analisar os itens, ao encontrar alguma dúvida, que seja registrada pontualmente e encaminhada ao secretário, que por sua vez fará contato com a SKY e responderá com a maior brevidade, através de e-mail, não necessitando aguardar as próximas reuniões.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3**

OK.



2.1.4 – Item 4.1 da ata - Solicitar da SKY cronograma para eleição complementar para composição de Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste, e, como sugestão, solicitar que seja feito *upload* dos documentos necessários, no ato do registro de candidatura.

**Resposta da SKY:**

*O cronograma de eleição complementar será elaborado a partir do próximo calendário do Nordeste a ser fechado nesta reunião.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4**

OK.

2.1.5 – Item 4.2 da ata da reunião – Informações de Credenciados SKY, próximo ao CEP 56.550-000 – Itaíba/PE, região Agreste Meridional, Estado de Pernambuco:

4.2.1 – Através do 10611 é possível confirmar os credenciados?

**Resposta da SKY:**

*Sim é possível obter a informação relativas aos credenciados através do SAC.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – subitem 4.2.1**

OK.

4.2.2 - Para a região Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, o atendimento 10611 informa que o credenciado que presta serviço é “Mundo das Antenas”, Praça Dom Moura, 236 - Santo Antônio, Garanhuns - PE, CEP 55293-550, (Protocolo 201856157181756);

**Resposta da SKY:**

*Essa região é da área especial e realmente, o único credenciado é o Mundo das Antenas de Garanhuns.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – subitem 4.2.2**

OK.

4.2.3 – Na mesma região, Agreste Meridional, do Estado de Pernambuco, existe um credenciado que o atendimento não informou, a saber: “Loja Sky”, localizada na Praça Nossa Senhora da Conceição, nº 163, Águas Belas/PE, CEP 55.340-000, contatos: [foxtelecomsky@gmail.com](mailto:foxtelecomsky@gmail.com) ou 87 981009568;

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que não dispõe de nenhum credenciado na cidade de Águas Belas/PE.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – subitem 4.2.3**

OK.

4.2.4 - É um problema no Sistema do atendimento 10611 ou o credenciado "Loja Sky" não é um credenciado oficial?

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que informação disponibilizada pelo SAC está correta, uma vez que a SKY não dispõe de nenhum credenciado na cidade de Águas Belas/PE.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – subitem 4.2.4**

OK.

4.2.5 - Qual o canal seguro para confirmar os dados dos credenciados?

Resposta da SKY:

O canal mais seguro é o SAC. O credenciado que atende esta localidade é o "Mundo das Antenas", Praça Dom Moura, 236 - Santo Antônio, Garanhuns - PE, CEP 55293-550, conforme já mencionado pela Central de Atendimento, através do 10611.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5 – subitem 4.2.5**

OK.

2.1.6 – Item 4.3 da ata - Com a saída do canal Esporte Interativo da grade de programação da SKY, já existe atualização dos valores dos pacotes (no qual o Esporte Interativo fazia parte)?

Resposta da SKY:

A SKY esclarece que, a política de substituição de canais segue em consonância com a legislação em vigor. No caso dos canais Esporte Interativo, os mesmos deixaram de ter a sua programação exibida na TV e os conteúdos serão migrados para a internet.

Não houve atualização de valores pelos seguintes motivos:

- ✓ Foram lançados pela mesma programadora 3 novos canais para suprir a quantidade contratada;
- ✓ Os campeonatos exclusivos transmitidos (Champions League, Nations League, etc) estão sendo transmitidos nos canais SPACE e TNT sem perda para o cliente

Os canais Esporte Interativo foram substituídos por novos canais, conforme tabela abaixo:

Canal Antigo	Novo Canal	Novo Número	Em qual pacote estará?
Esporte Interativo SD	<b>TNT Séries</b>	150	A partir do Master
Esporte Interativo HD	<b>TNT Séries HD</b>	550	A partir do Master HD
Esporte Interativo BR	<b>Tooncast</b>	62	A partir do Advanced
Esporte Interativo 2 HD	<b>TruTV HD</b>	551	A partir do Advanced HD



**Atendente:** - (Nome do cliente), fique tranquilo! Os eventos esportivos que passavam nos canais Esporte Interativo continuarão sendo transmitidos nos canais TNT e Space. O canal TNT, inclusive, está disponível desde o pacote Smart e com isso mais clientes poderão assistir às emoções de competições como a Champions League e a Copa do Nordeste! No site da SKY você pode ter acesso à grade completa da programação dos canais TNT e Space.

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

OK.

**2.1.7 – Item 4.4 da ata –** Foi solicitada uma explanação sobre a estratégia e política de fornecimento do produto SKY LIVRE, já considerando a cronograma de desligamento das transmissões que utilizam a tecnologia analógica.

#### Resposta da SKY:

A SKY esclarece que o produto SKY LIVRE não é mais comercializado desde 2015. Desde o seu lançamento, em 2012, este produto consistia na comercialização de uma antena parabólica, muitos a adquiriam para melhoria do sinal analógico, mas as regras aplicáveis ao SKY Livre sempre fizeram constar que o cliente estaria habilitado a utilizar o SKY Livre, o sistema Pré-Pago e o sistema Pós-Pago com o mesmo equipamento. Assim, todo cliente SKY Livre possui a possibilidade intrínseca de se tornar um cliente Pré-Pago, bastando para tanto a sua vontade e a realização de uma recarga.

#### Comentários dos conselheiros ao item 2.1.7

OK.

**2.1.8 – Item 4.6 da ata da reunião -** O conselheiro Presidente Fellipe Augusto apresentou um documento (anexo II) com sugestões para a realização de uma reunião anual “unificada” com os conselheiros da prestadora SKY, das cinco regiões geográficas.

**Resposta da SKY:**

*A SKY esclarece que está analisando essa possibilidade e já estuda uma logística neste sentido que possa viabilizar essa proposta para apresentar a diretoria.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.8**

OK.

**2.1.9** – Item 4.7 da ata da reunião - Em novembro/2016, fiz (Conselheiro Fellipe) consulta a SKY, sobre possíveis programas de responsabilidade social da SKY, a época, a funcionário do setor de “Responsabilidade Social”, encaminhou as respostas abaixo. Diante do tempo transcorrido, qual o andamento do “Projeto Escola+”? Existe algum site próprio do projeto?

**Resposta da SKY:**

*Sim. Estamos para lançar no próximo ano o programa Escola+ de educação televisiva nos moldes de como ele já é desenvolvido no restante da América Latina. Hoje estamos na fase de planejamento então não tenho 100% de certeza da data de lançamento no próximo ano, estamos tomando todo o cuidado necessário para um projeto de educação. Se você quiser ter uma ideia do programa na versão hispânica, acesse este link: <http://www.escuelaplus.com/web/>.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.9**

OK.

**2.1.10** – Item 4.8 da ata – A partir da afirmação e respostas do item anterior: É possível, na próxima reunião, 14 de dezembro de 2018, a participação de alguém do Setor de Responsabilidade Social, para apresentar o projeto e/ou atualizar as informações a seguir?

4.8.1 - A SKY tem algum trabalho social voltado para Educação?

**Resposta da SKY:**

*Teremos a apresentação on line da representante ANA LUCIA MAESTRELLO, ANL RESP SOCIAL PL, RI - RESPONSABILIDADE SOCIAL DIRECTV, para esclarecer um pouco da área e informar os projetos realizados e em andamento.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10 – subitem 4.8.1**

OK.

4.8.2 - Algo relacionado às Escolas Públicas? Doações? Ações? Parcerias? Incentivos?

**Resposta da SKY:**

Sim, o foco do Escola+ acima são escolas públicas rurais que estejam com níveis baixos de aprendizado e rendimento (baixo IDEB).

Teremos a apresentação *on line* da representante Ana Lucia Maestrello, ANL RESP SOCIAL PL, RI - RESPONSABILIDADE SOCIAL DIRECTV, para esclarecer um pouco da área e informar os projetos realizados e em andamento.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10 – subitem 4.8.2**

OK.

4.8.3 - Há algum tipo de ação social? Em qual área?

**Resposta da SKY:**

*Sim, fazemos voluntariados corporativos e a adesão dos nossos colaboradores tem crescido bastante. Em geral, fazemos estes voluntariados em áreas vulneráveis no entorno dos nossos escritórios, para garantir a conexão das pessoas com o trabalho que elas estão desenvolvendo na comunidade delas. Nosso último foi em Paraisópolis, São Paulo.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10 – subitem 4.8.3**

OK.

O Conselheiro Presidente Fellipe Albuquerque observou que existem algumas ações que consistem na distribuição de livros em algumas comunidades carentes iniciando a formação de uma pequena biblioteca, contribuindo assim para uma melhor condição cultural.

4.8.4 - Em caso afirmativo, como se participa.

**Resposta da SKY:**

*No momento essas atividades são somente para os nossos colaboradores, mas no futuro seria ótimo poder também convidar os clientes para participar.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.10 – subitem 4.8.4**

OK.

O Conselheiro Joseano enfatizou sua participação em trabalhos voluntários ligados a entidades sociais do estado de Sergipe quanto a elaboração de projetos que beneficiam a população carente daquele estado; dentre os vários projetos, tem um que busca beneficiar menores grávidas e seus bebês recém-nascidos, através do "Projeto Nasci Sorrindo" atraindo pessoas físicas e empresas nas doações de materiais (roupas e enxovais) para essas mães e suas crianças.

Outros conselheiros comentaram que já participaram de campanhas de distribuição de livros, observando também, que existem atividades envolvendo a "logística reversa" e que uma das experiências consistiu em transformar velhas placas de circuitos impressos em peças de artesanato.

### 3 – APRESENTAÇÃO ON LINE SOBRE OS COMPROMISSOS DA SKY COM ASPECTOS REFERENTES À RESPONSABILIDADE SOCIAL

*Foi realizada uma apresentação interativa de forma "on line", onde a representante da SKY, Sra. ANA LUCIA MAESTRELO pode apresentar os projetos conduzidos pela SKY no tocante ao auxílio e desenvolvimento de várias comunidades, dentro e fora do Brasil, que vem contribuindo para o engrandecimento e evolução de diversas pessoas (crianças e adultos). Foi enviado aos participantes o arquivo projetado em Power Point.*

*Os conselheiros elogiaram a iniciativa da SKY e se congratularam com a Sra Ana Lucia, por sua liderança nos projetos e também pela excelente apresentação dos trabalhos realizados, que deu a todos a verdadeira imagem da importância da participação das empresas na evolução social da população mais necessitada.*

### 4 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Documento enviado a todos os conselheiros em 8 de dezembro de 2018, às 19h20.

### RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 8.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

sáb 08/12/2018 19:20

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

**Para:** 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 FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste referente ao período a ser tratado durante a 8.a Reunião Ordinária a ser realizada em 14/12/2018, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos 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](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)

Os conselheiros avaliaram os dados contidos no relatório e ratificam que estão no aguardo de um representante da SKY que possa esclarecer as diversas dúvidas e que farão os questionamentos via e-mail sobre itens apresentados e que não foram completamente entendidos.

**5 – 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 para o período de 1.o de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019.

Presidente: **LUIZ EMANOEL VIEIRA DA SILVA**

Vice-Presidente: **JOSEANO DE SANTANA LIMA**

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

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

**1.a Reunião = 29 de março de 2019**

**2.a Reunião = 24 de maio de 2019**

3.a Reunião = 26 de julho de 2019

4.a Reunião = 25 de outubro de 2019

## 7 - ASSUNTOS GERAIS

7.1 – O conselheiro José Valmiro sugeriu a inserção de legendas em programas diversos que permita aos usuários de maior idade (muitas vezes com problemas de audição) possam ter acesso através da leitura.

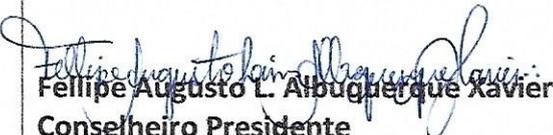
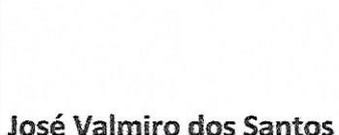
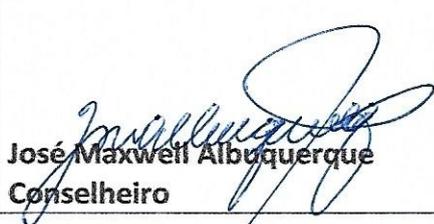
7.2 – Foi comentada a necessidade de considerar os aspectos de logística reversa com maior intensidade.

7.3 – O Conselheiro José Valmiro dos Santos registrou sua constante preocupação com a prestação do Serviço de Televisão por Assinatura, que ao observar os indicadores oficiais, vem percebendo que esse segmento está perdendo assinantes mês a mês, em função de outras alternativas de entretenimento, tais como *Netflix*, *You Tube*, dentre outros. Observando que gostaria de alertar a SKY, em especial, para que a área de desenvolvimento de produtos faça algo inovador e criativo que minimize tais impactos na prestação do serviço.

7.4 – O Conselheiro Joseano de Santana Lima solicitou a consignação nesta ata sobre seu comentário durante a reunião a respeito de ter tomado conhecimento sobre a ocorrência de instalações clandestinas de sinal de TV por assinatura da SKY em um determinado condomínio no estado de Sergipe. Não houve maiores detalhes desta ocorrência.

**8 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, as 15h30, o Presidente encerrou a reunião, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos presentes na próxima reunião, a ser realizada em 28 de março de 2019.

Salvador - BA, 14 de dezembro de 2018.

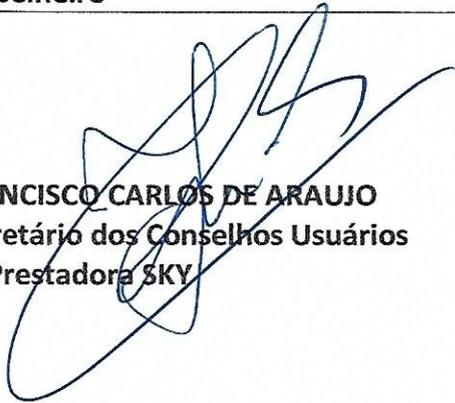
 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	 José Valmiro dos Santos Conselheiro
 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro Vice-Presidente	 José Maxwell Albuquerque Conselheiro

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



Joseano de Santana Lima  
Conselheiro

Paula Andrea Meirim  
Representante da SKY

  
FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO  
Secretário dos Conselhos Usuários  
da Prestadora SKY