

Aos trinta e um de agosto de dois mil e dezoito, foi realizada a sétima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Business Center do Hotel Transamérica Executive - Congonhas, situado à Rua Vieira de Moraes, 1960, 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. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 27/07/2018 às 16h08 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)

sex 27/07/2018 16:08

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

Para: alazampierippone@gmail.com, andrezaopp@gmail.com, helio@clic.srv.br, caetanosf@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

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

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE, a ser realizada no próximo dia 31 DE AGOSTO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões 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 3 DE AGOSTO.

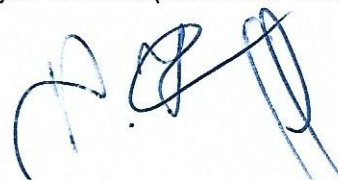
Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, de forma que possamos fazer o atendimento das respectivas necessidades, além de adquirirmos adequadamente toda a infraestrutura, lembrando que após as aquisições, a possibilidade de 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 10 de AGOSTO de 2018, 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 um ótimo final de semana.

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



Thaiana Ribeiro de Souza

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

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

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: A Sra. Paula Andrea Meirim (representante da SKY), Conselheiro Donizetti Alves Nogueira, Conselheiro Hélio José Pereira, Conselheiro Humberto Teixeira, Sr. Luiz Jin Myong Baek (representante da SKY), Sr. Marcos Macea Coelho (representante da SKY), Conselheiro Presidente Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, Conselheira Thaina Ribeiro de Souza e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da ANATEL: Senhor Arnaldo de Souza Filho

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 20/08/2018 às 18h06. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

seg 20/08/2018 18:06

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

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

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

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

A partir de entendimentos com o Conselheiro Presidente, enviamos a seguir a pauta da 7ª reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

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

Thaina Ribeiro de Souza

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

PAUTA DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE – CICLO 2017 -
2019

PRESTADORA SKY

DATA: 31/08/2018

Horário: das 9h30 às 15h30

HOTEL TRANSAMÉRICA EXECUTIVE

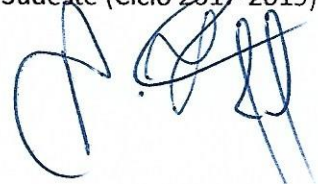
Endereço: Avenida Vieira de Moraes, 1960 - Campo Belo - São Paulo - SP

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/QuyafNkYZwQ2>

- 1- Abertura da reunião às 09h30.
- 2 - Assinatura do Termo de Posse da Sra. THAINA RIBEIRO DE SOUZA.
- 3- Leitura e reflexão sobre a CARTA DE BRASÍLIA, celebrada durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018.
- 4- Comentários sobre a solicitação de contribuições para a construção da A.I.R. - conforme e-mail encaminhado por esta secretaria em 15/08/2018 às 17h06.
- 5 - Eleição do Vice Presidente, em razão da renúncia do Conselheiro André Alvares Zampieri.
- 6 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 6ª Reunião Ordinária realizada em 25 de maio de 2018.
- 7- Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 06/08/18).
- 8- Assuntos Gerais.
- 9- Encerramento previsto para as 15h30.

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



Thaina Ribeiro de Souza

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

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – ASSINATURA DO TERMO DE POSSE

A suplente convocada para assumir o cargo de conselheira, Sra. THAINA RIBEIRO DE SOUZA assinou seu respectivo “termo de posse”, em duas vias; uma das vias ficando com a própria conselheira e a outra encaminhada e arquivada na prestadora SKY.

2.2 - APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 25/05/2018)

O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário que, conforme é feito habitualmente, para 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 oportunamente, será publicada no site da SKY – Conselho de Usuários – Agenda de Documentos.

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

Thaina Ribeiro de Souza

2.3 - LEITURA E REFLEXÃO SOBRE A CARTA DE BRASÍLIA, CELEBRADA DURANTE O IV FÓRUM DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS - 2018.

Em seguida, conforme agendado, o Senhor Presidente expôs suas impressões sobre sua participação no IV Fórum dos Presidentes e Vice-Presidentes dos Conselhos de Usuários – 2018, ocorrido na Anatel em 7 e 8 de junho. Ressaltando que o evento foi muito bem planejado e conduzido pelos servidores da agencia e que a partir de discussões amplas em 4 GT's – Grupos de Trabalhos, culminou com a criação e posterior publicação da CARTA DE BRASÍLIA no site da Anatel, que foi projetada em tela, e comentado seus principais tópicos.

Imediatamente após a exposição do Presidente e Vice-Presidente, o secretário ressaltou que a coordenação do IV Fórum, atendendo aos anseios dos conselheiros, já está trabalhando na elaboração da A.I.R. – Análise de Impacto Regulatório e espera que os conselheiros enviem suas manifestações até o próximo dia 8 de outubro de 2018 através do Sr. Presidente do Conselho ou através da secretaria. Observou que o e-mail enviado pela coordenação do IV Fórum foi encaminhado a todos os conselheiros onde está solicitada a colaboração, originado pelo Senhor Octavio Penna Pieranti, responsável na agencia pelo acompanhamento destes trabalhos de evolução do Regulamento dos Conselhos de Usuários.

Lembrou também que no dia 28 de agosto, por volta das 15h40, foi originado um e-mail, contendo as seguintes informações de endereços para acesso de todos os conselheiros:

A Carta de Brasília pode ser acessada em:

<http://www.anatel.gov.br/consumidor/component/content/article/101-noticias-principais/808-conselheiros-aprovam-documento-de-boas-praticas-em-iv-forum-nacional-de-conselhos-de-usuarios>

As respostas de todas as operadoras estão disponíveis no processo 53500.013689/2018-03:

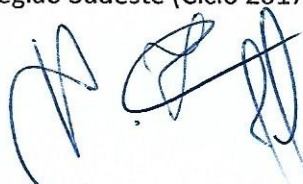
https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_processo_exibir.php?exlslWoPbTSMJNP15y_TiUpWlfXjggaCc-xbh3o0V5ttS0uQqIkRDNDdsrlbDPN0z9DjOh HT6NYS BYkN5mILfyc3W anJKtO0pi4MWddRpHzhNKtu2tD59E6k1biX1

Leia aqui a resposta da Sky (3077069):

https://sei.anatel.gov.br/sei/modulos/pesquisa/md_pesq_documento_consulta_externa.php?eEP-wqk1skrd8hSlk5Z3rN4EVg9uLJqrLYJw 9INcO7LSeO-hlclksBtTdXNlajsMP174nvqLjBbY7wXpgpy-ZvtKOVpn bUmUTkaP5TDkkszxWDYcJUWmQ1WDaHwpd

Ficou acordado que os conselheiros deverão enviar suas contribuições ao A.I.R., ao Conselheiro Presidente, através de e-mail, em seu endereço eletrônico marioluisnetto@hotmail.com, até o próximo dia 20 de setembro.

2.4 RENÚNCIA DO VICE-PRESIDENTE



Marioluis Netto de Souza

Os conselheiros registram formalmente a renúncia do Conselheiro ANDRÉ LUIZ ALVARES ZAMPIERI, que formalizou seu pedido através de e-mail encaminhado a todos os seus pares, ao secretário e à Sra. Paula Andrea Meirim.

2.5 ESCOLHA DO VICE-PRESIDENTE

O Conselheiro HÉLIO JOSÉ PEREIRA, foi escolhido por aclamação por todos os presente para ocupar o cargo de VICE-PRESIDENTE.

2.6 PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 6ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, conforme estavam sendo mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 7ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF) a qual será encaminhada dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos na 6ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

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

2.6.1 – (2.1.1) – Item 2.3.6 da ata – Convite aos representantes da SKY da área de MARKETING e DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS para discutirem com os conselheiros as sugestões de abordagens aos usuários pelos atendentes do SAC.

Resposta da SKY:

Em atenção ao convite dos Conselheiros, a SKY enviou o representante Marcos Macea Coelho, Supervisor da área de Produtos e Marketing.

“APRESENTAÇÃO DO SENHOR MARCOS MACEA COELHO”

- 1- *Inicialmente o representante da SKY se apresentou, comentando sobre sua experiência e carreira profissional.*
- 2- *Explanou sobre os produtos SKY, respondendo aos questionamentos dos Senhores Conselheiros, e que ao final solicitaram:*
 - a) *Visita às instalações da empresa SKY, sugerindo que poderia ser durante a próxima reunião.*
 - b) *Informar até a próxima reunião sobre a política de fidelização para os clientes antigos e como sugestão, reconsiderar os valores de preços cobrados nas assinaturas antigas, uma vez que as*



Thaíma Ribeiro de Souza

assinaturas mais recentes de uma maneira geral recebem tratamentos mais vantajosos quando comparados às mais antigas.

- c) Fornecer a lista de canais obrigatórios.
- d) Informar qual a previsão de implantação da tecnologia 4K.
- e) Informar a política de substituição de canais, por exemplo o que substituirá o canal Esporte Interativo, o qual já foi amplamente divulgado pela imprensa sobre seu desligamento.
- f) Demonstrar qual a política utilizada para a "exclusão" de canais.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE À RESPOSTA AO ITEM 2.6.1:

OK

2.6.2 – (2.1.2) - Item 3.2 da ata - Os conselheiros solicitaram que seja divulgado de forma atualizada através de publicação no site da SKY, na página do CONSELHO DE USUÁRIOS – na aba CONSELHEIROS, o nome de todos os conselheiros empossados e também os seus suplente.

Resposta da SKY:

Conforme solicitado, as atualizações foram realizadas.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS REFERENTE À RESPOSTA AO ITEM 2.6.2:

OK

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – O Conselheiro Vice-Presidente Hélio José Pereira propôs a criação e emissão pelo Conselho de Usuários, de um documento que recomende as Boas Práticas, contemplando um código de conduta e comportamento que norteie as atividades dos conselheiros, obtendo a aprovação por unanimidade.

3.2 – O Conselheiro Hélio J. Pereira sugeriu que fosse desenvolvido no "app" Minha SKY, uma forma de fácil acesso ao Conselho de Usuários.

3.3 – Os conselheiros sugeriram que no próximo Fórum dos Presidentes e Vice-Presidentes a ser realizado pela Anatel, em 2019, que a SKY planeje a chegada dos participantes, com um dia de antecedência, permitindo assim, uma reunião prévia e que permita um contato dos representantes das cinco regiões, dando a oportunidade de planejarem suas melhores formas de participação no evento.

Thaiana Ribeiro de Souza

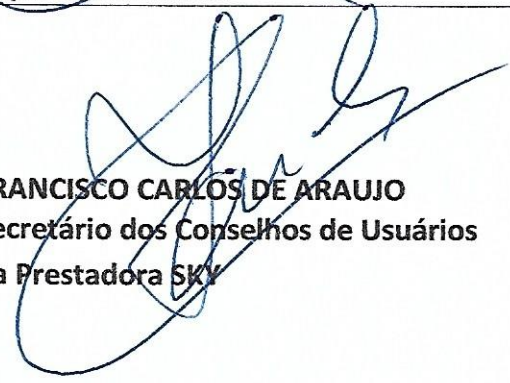
**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

3.4 – Os conselheiros sugeriram e solicitaram que nas próximas reuniões seja prevista a participação de representantes da área de COBRANÇA, a fim de explicar os processos operacionais e rotinas de trabalho, bem como de relacionamento com os assinantes.

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

São Paulo, 31 de agosto de 2018.

Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 Hélio José Pereira Conselheiro Vice-Presidente
 Donizetti Alves Nogueira Conselheiro	José Caetano Silva Filho Conselheiro
Humberto Teixeira Conselheiro	 Thaina Ribeiro de Souza Conselheira
 PAULA ANDREA MEIRIM Representante SKY	EM BRANCO


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