

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019)**  
**(PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos dois de março de dois mil e dezoito, foi realizada a quinta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reunião Ariano Suassuna do Hotel Radisson, situado à Avenida Boa Viagem, 1609 no bairro Boa Viagem, na cidade de Recife, capital do Estado de Pernambuco, 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 Conselheiro Presidente Senhor FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER, a qual teve início às 09h30 conforme documento de convocação.

**Documento de convocação:** Através de e-mail de 17/01/2018 às 10h43 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros e candidato eleito.

**CONVOCAÇÃO PARA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

qua 17/01/2018 10:43

**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, mathews\_adv@hotmail.com, waldones@outlook.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 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019, a ser realizada no próximo dia 2 DE MARÇO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em RECIFE - PE.

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 TERÇA-FEIRA, dia 30 DE JANEIRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens, informações sobre eventual despacho de bagagens, 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 9 de FEVEREIRO de 2018, convergentes no Conselheiro Presidente FELLIPE AUGUSTO, o qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

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

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Certos de sua compreensão, ficamos no aguardo e aproveitamos para desejar uma ótima semana.

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail, nos respondendo sobre a possibilidade ou não de participação na reunião

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

[www.kialo.net.br](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 Joseano de Santana Lima, Conselheiro José Maxwell de Albuquerque, Conselheiro José Valmiro dos Santos e o Conselheiro Vice Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva.

**Representantes da SKY:** Dra. Raquel Sangiovanni Collesi, Paula Andrea Meirin, Andréa Xavier Rezende e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Ausências:** Senhor Matheus Romário de Barros Porto e Conselheiro Waldones de Oliveira Maximino Pessoa.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 27/02/2018 às 11h20. (conforme abaixo)

**PAUTA DA REUNIÃO - 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA  
REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

ter 27/02/2018 11:20

**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, mathews\_adv@hotmail.com, waldones@outlook.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "Luiz SKY"

Prezado Sr. Conselheiro Presidente **FELLIPE AUGUSTO LINS ALBUQUERQUE XAVIER**,

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

Segue anexada a PAUTA DA REUNIÃO da Região Nordeste referente a nossa 5ª Reunião Ordinária, com os itens definidos pelo Conselheiro Presidente, com a colaboração do Conselheiro José Valmiro dos Santos.

Como de hábito, ficamos a disposição.

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



ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)

Atenciosamente.

Francisco Carlos de Araujo  
Secretário dos Conselhos de Usuários da  
Prestadora SKY

ANEXO:

PAUTA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE - PRESTADORA SKY

DATA: 02/03/2018

Horário: Das 9h30min às 15h30min

Local: Hotel Radisson

Endereço: Av. Boa Viagem, 1906 - Boa Viagem – Recife - PE

Convocação: 17/01/2018

PROGRAMAÇÃO

1 – Abertura da reunião às 09h30min

2 – Apresentação das respostas da SKY sobre os temas questionados na 4ª Reunião do Conselho, ocorrida em 24 de novembro de 2017.

3 – Explicação de Representante da Empresa SKY sobre:

3.1 - relatório de reclamações;

3.2 - Índices de melhoria na prestação de serviços, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE;

3.3 - Índice de Desempenho do Atendimento – IDA.

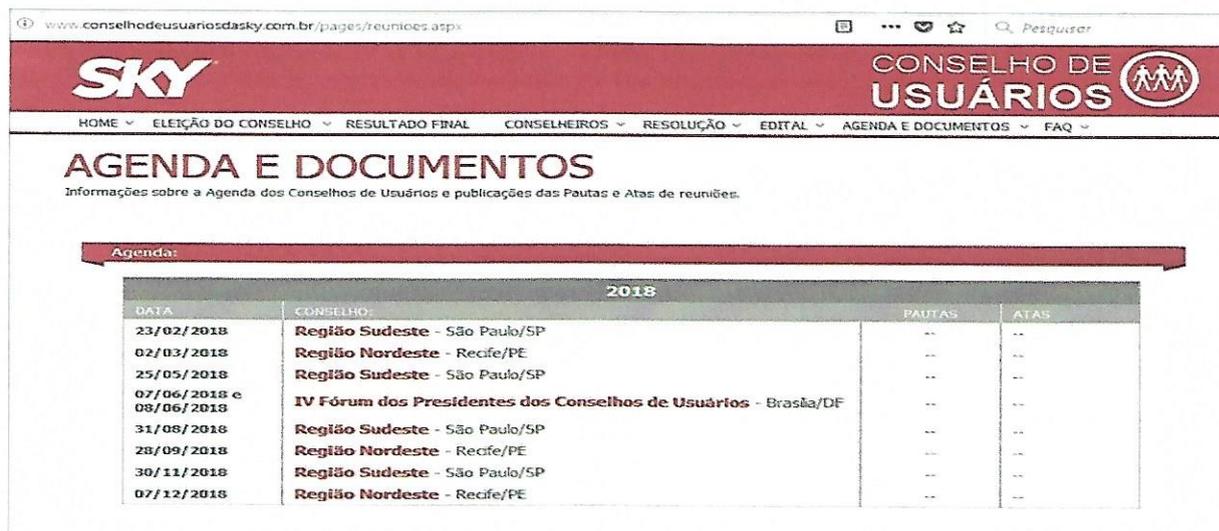
3.4 – Política de ressarcimento da SKY – Houve alguma atualização?

3.5 – Regimento do Conselho de Usuários da Região Nordeste – Considerações da SKY.

4 – Alteração do Calendário das reuniões para exercício 2018. Na reunião de 24/11/2017, foram definidas as 04 (quatro) datas: 02/03/18, 08/06/18, 28/09/18 e 07/12/18; coincidindo a segunda reunião, agendada para 08/06/18, com o IV Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários, que se realizará em Brasília/DF.

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





2018			
DATA	CONSELHO	PAUTAS	ATAS
23/02/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
02/03/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--
25/05/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
07/06/2018 e 08/06/2018	IV Fórum dos Presidentes dos Conselhos de Usuários - Brasília/DF	--	--
31/08/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
28/09/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--
30/11/2018	Região Sudeste - São Paulo/SP	--	--
07/12/2018	Região Nordeste - Recife/PE	--	--

5- Exibição de foto do atendente da SKY ao iniciar a conversa via chat visando tornar a relação mais personalizada e menos mecânica, criando também desta forma diferencial no atendimento do chat da SKY em relação aos os chats das demais operadoras.

6 – Assuntos Gerais

7 – Encerramento previsto para às 15h30min.

## 1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor FELLIPE AUGUSTOS LINS DE ALBUQUERQUE XAVIER fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial às representantes da prestadora SKY que farão uma apresentação sobre as questões referentes ao relacionamento com os clientes e os respectivos índices de desempenho regulamentares, aproveitando para desejar 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.

Em atendimento o secretário primeiramente consultou o Senhor Presidente no sentido de serem invertidos os primeiros dois itens da pauta, no que foi atendido e desta forma convidou a representante da SKY, Sra. Andréa Xavier Rezende, para que então a apresentasse os itens questionados na reunião anterior:

- Relatório de Reclamações;
- Índices de melhoria na prestação de serviços, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE;

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

c) Índice de Desempenho do Atendimento – IDA

Com a conclusão da apresentação da Sra. Andréa Rezende, os conselheiros agradeceram pela apresentação e o Conselheiro José Valmiro elogiou pela clareza como os temas foram explanados.

Foi solicitado pelos conselheiros para que a participação de representantes das áreas internas da SKY seja por um espaço de tempo mais estendido, com o objetivo poder discutir e caso seja necessário, aprofundarem-se nos temas apresentados.

Em seguida o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 4ª reunião (ocorrida em 24/11/17), os quais estão registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, os quais foram projetados em tela a partir do arquivo “APRESENTAÇÃO DA 5ª 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 – ITENS APRESENTADOS NA 5ª REUNIÃO – 02/03/2018

2.1.1 – Os conselheiros solicitam a presença de representante da SKY, na próxima reunião, para que sejam esclarecidos os índices de melhoria na prestação do serviço, conforme relatado na apresentação, a partir do processo iniciado pelo DECON-CE.

### Resposta da SKY:

*Conforme solicitado, a SKY trouxe à reunião suas representantes, Andrea Xavier de Rezende, Gerente de Relação de Consumo, Raquel Sangiovanni Collesi, Gerente do Departamento Jurídico Regulatório e Paula Andrea Meirim, Analista do Departamento Jurídico Regulatório, que esclarecerão os pontos suscitados pelos conselheiros.*

“O tema foi apresentado pela Sra. Andrea Rezende – Gerente de Relações de Consumo, com os dados registrados em arquivo PPT, projetado em tela durante a reunião”.

### **Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1**

OK.

### 2.1.2 – (2.1.3) – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Conforme demonstrado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste foi apresentado e comentado na 4.ª reunião, projetado em tela, a partir do arquivo "Apresentação da 3ª Reunião", contendo os itens e quantidades das reclamações encaminhadas aos vários canais de atendimento da SKY, seguindo o padrão de registro modelado pela SKY no atendimento às regulamentações, e será objeto de discussão na próxima reunião com o representante da SKY, responsável pelo mesmo.



**Resposta da SKY:**

*Conforme solicitado, a representante Andrea Xavier de Rezende, Gerente de Relação de Consumo, discutirá o tema com os Conselheiros.*

“O tema foi apresentado pela Sra. Andrea Rezende – Gerente de Relações de Consumo, com os dados registrados em arquivo PPT, projetado em tela durante a reunião”.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2**

OK.

2.1.3 (2.1.4) O Conselheiro Fellipe Augusto solicita informações sobre a posição da SKY no Índice de Desempenho de Atendimento – IDA, espera que com a vinda do representante da SKY na próxima reunião, tal tema seja abordado.

**Resposta da SKY:**

*Com a presença da representante Andrea Xavier de Rezende, Gerente de Relação de Consumo, o tema será abordado e discutido nesta oportunidade.*

“O tema foi apresentado pela Sra. Andrea Rezende – Gerente de Relações de Consumo, com os dados registrados em arquivo PPT, projetado em tela durante a reunião”.

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3**

OK.

2.1.4 – (7.2) – O Conselheiro Vice Presidente Fellipe Augusto L. A. Xavier ressaltou que a SKY deve cumprir o determinado na Resolução 623 no tocante ao envio do RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES com a devida antecedência.

**Resposta da SKY:**

*O secretário Francisco enviou aos Conselheiros, em 21/02/2018, através de e-mail, o relatório de reclamações.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4**

OK.



2.1.5 – REGIMENTO INTERNO

Avaliação das contra propostas dos conselheiros com a “aprovação” na 4ª reunião com emissão da versão final do Regimento Interno.

Resposta da SKY:

*A seguir, veremos a análise pontual de cada uma das sugestões dos Conselheiros.*

**Slide 10 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

*Art. 11. O Conselho de Usuários elegerá, na 1ª reunião de cada ano, mediante voto secreto, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho de Usuários, bem como um Vice-Presidente.*

*(...)*

*§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de Presidente deverão manifestar sua intenção ao Secretário no dia da eleição para a escolha dos cargos.*

Sugestão dos Conselheiros:

*§ 2º Os membros interessados em se candidatarem ao cargo de Presidente deverão manifestar sua intenção ao Secretário do Conselho no dia da eleição, até 10 minutos do horário de início do pleito, para a escolha dos cargos.*

Considerações da SKY:

*Sugestão aceita*

**Slide 11 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

*Art. 11. O Conselho de Usuários elegerá, na 1ª reunião de cada ano, mediante voto secreto, dentre seus membros, um Presidente, que será responsável pela coordenação executiva de suas atividades e pela representação do Conselho de Usuários, bem como um Vice-Presidente.*

*(...)*

*§ 5º O candidato mais votado será declarado Presidente e o segundo colocado assumirá a vice-presidência, independente da categoria a que pertençam. Havendo empate o critério de escolha para desempate será por sorteio.*

Sugestão dos Conselheiros:

*§ 5º O candidato mais votado será declarado Presidente e o segundo colocado assumirá a vice-presidência, independente da categoria a que pertençam. Havendo empate o critério de escolha para desempate será por sorteio e não havendo consenso entre os dois, o critério de escolha para*

desempate será por idade, considerando eleito o mais idoso, persistindo o empate, o desempate se dará por sorteio.

Considerações da SKY:

Sugestão aceita.

A sugestão da SKY se deu com o objetivo de seguir a mesma lógica adotada na regulamentação. Conforme se verifica no artigo 19, parágrafo único, na ausência do Presidente e do Vice-Presidente será feito sorteio para escolha do membro que irá presidir a reunião.

No entanto, não há qualquer objeção à mudança do critério de desempate.

#### **Slide 12 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 15. São atribuições dos membros do Conselho de Usuários:

(...)

§3º Os membros do Conselho de Usuários deverão manter sigilo sobre as informações transmitidas em reuniões e nos materiais disponibilizados que afetem o negócio da SKY, sob pena de expulsão do Conselho de Usuários e responsabilização civil e penal, além de quaisquer outras sanções cabíveis.

Sugestão dos Conselheiros:

§3º Os membros do Conselho de Usuários deverão manter sigilo sobre as informações transmitidas em reuniões e nos materiais disponibilizados que afetem o negócio da SKY, sob pena de expulsão do Conselho de Usuários e responsabilização civil e penal, além de quaisquer outras sanções cabíveis, desde que essas informações não tenham constado em ATA.

Justificativa dos Conselheiros: "Pois se constarem em ATAs as informações viram públicas."

Considerações da SKY:

Sugestão aceita.

#### **Slide 13 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 17. Não será admitida, durante a execução dos trabalhos no Conselho de Usuários:

(...)

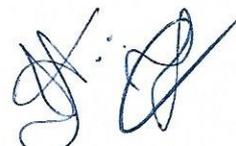
VII – a utilização, para fins particulares ou profissionais, ou o repasse para terceiros de tecnologias, metodologias, estratégias, know-how e outras informações adquiridas através do trabalho desenvolvido pelo Conselho;

Sugestão dos Conselheiros:

VII - a utilização, para fins particulares ou profissionais, ou o repasse para terceiros de tecnologias, metodologias, estratégias, know-how e outras informações adquiridas através do trabalho desenvolvido pelo Conselho, desde que essas informações não tenham constado em ATA

Justificativa dos Conselheiros: "Pois se constarem em ATAs as informações viram públicas."

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



Considerações da SKY:

Sugestão aceita.

**Slide 14 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 35. As reuniões do Conselho de Usuários serão ordinárias e extraordinárias e realizadas em local indicado pela SKY, nos exatos termos da Resolução nº 623/2013.

(...)

§4º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias serão realizadas em local escolhido pela SKY.

Sugestão dos Conselheiros:

§4º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias serão realizadas em local escolhido pela SKY. devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha da SKY.

Considerações da SKY:

Sugestão aceita, tendo em vista que o texto reproduzido está em consonância com a regulamentação.

Vejam os artigos 16, § 2º da Resolução nº 623/2013:

§ 2º Caso o Conselho de Usuários decida se reunir presencialmente, as reuniões ordinárias devem ser realizadas, preferencialmente, de forma alternada entre os estados da região de sua atuação, à escolha do Grupo.

**Slide 15 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 1º. O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições do Conselho de Usuários do Grupo SKY da Região Nordeste ("Conselho de Usuários"), nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013 e pelas políticas internas da SKY.

Sugestão dos Conselheiros:

Art. 1º. O presente Regimento Interno/Manual de Funcionamento regula as competências, atividades e atribuições do Conselho de Usuários do Grupo SKY da Região Nordeste ("Conselho de Usuários"), nos moldes estabelecidos pela Resolução nº 623, de 18 de outubro de 2013 e pelas políticas internas da SKY, ratificadas pela ANATEL.

Considerações da SKY:

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



*Sugestão não aceita.*

*A Anatel não tem qualquer ingerência nas Políticas internas da SKY, de maneira que se mostra incabível a ratificação destas pela Agência Reguladora.*

**Slide 16 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

*Art. 8º. O mandato dos membros do Conselho de Usuários cessará automaticamente:*

*(...)*

*IV – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.*

Sugestão dos Conselheiros:

*IV – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas e ratificadas pelo plenário do Conselho em votação em assembleia.*

Considerações da SKY:

*Sugestão não aceita.*

*O próprio Regulamento, que determina as atribuições e deveres dos Conselheiros, não dá essa prerrogativa deliberativa ao Conselho.*

*Isto porque as atribuições e obrigações dos Conselheiros estão suficientemente claras, de maneira que não resta espaço para juízos de valor.*

**Slide 17 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

*Art. 8º. O mandato dos membros do Conselho de Usuários cessará automaticamente:*

*(...)*

*II – por renúncia formal, por escrito, dirigida ao presidente do Conselho;*

*III – pela prática ou tentativa de crime ou contravenção penal no exercício das funções do Conselho de Usuários ou em razão delas;*

*IV – incompatibilidades regulamentares que venham a ser observadas.*

*Parágrafo Único: As hipóteses descritas nos incisos II, III e IV constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.*

Sugestão dos Conselheiros:

*Parágrafo Único: As hipóteses descritas nos incisos II, III e IV, após ratificação pelo plenário do conselho, constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.*



Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

As hipóteses descritas, por sua natureza, não dependem da ratificação do Conselho, vejamos:  
A renúncia, ato unilateral, representa o exercício do livre arbítrio e não interessa a terceiros.  
A prática de crime ou contravenção será apurada em procedimento judicial, pela autoridade competente.

Quanto às incompatibilidades regulamentares, o próprio Regulamento, que determina as atribuições e deveres dos Conselheiros, não dá essa prerrogativa deliberativa ao Conselho. Isto porque as atribuições e obrigações dos Conselheiros estão suficientemente claras, de maneira que não resta espaço para juízos de valor.

**Slide 18 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 9º. Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários: (...)

II – o não comparecimento injustificado em reunião.

§1º Considera-se não comparecimento justificado aquele precedido de comunicação formal encaminhada ao Secretário do Conselho, através de e-mail, com no mínimo 6 dias úteis da data prevista para a reunião.

§2º Todas as demais hipóteses serão consideradas ausências injustificadas, desde que a empresa tenha despendido valores com passagens e hospedagens e ressalvadas as situações descritas no §5º deste artigo.

Sugestão dos Conselheiros:

Alterar o inciso II;

II - o não comparecimento injustificado em reunião em 3 (três) reuniões ordinárias.

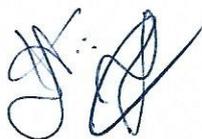
E Remover os §§1º e 2º.

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

A intenção da SKY é resguardar a qualidade e o bom funcionamento das reuniões, assegurando que o Conselho de Usuários seja constituído por membros solícitos e participativos, que buscam os interesses do Conselho. O conselheiro que se ausenta sem justificativa demonstra desinteresse no desenvolvimento do Conselho, além de causar prejuízo à SKY quando há dispêndio de valores com passagens, hospedagens e infraestrutura.

**Slide 19 da Apresentação em PPT**



Proposta Inicial:

Art. 9º. Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

(...)

§3º A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário e do Conselho de Usuários.

Sugestão dos Conselheiros:

§3º A advertência deve ser por escrito, podendo ser enviada por meio eletrônico ou correspondência física, a critério do Secretário e do Conselho de Usuários.

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

O artigo 21 da Resolução 623/2015 prevê como atribuição do Secretário:

“V - receber e expedir correspondências de interesse do Conselho de Usuários.”

Verifica-se que o texto regimental está em consonância com o que determina a regulamentação. Assim, é prerrogativa da SKY, por intermédio de seu secretário, expedir correspondências de interesse do Conselho.

**Slide 20 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 9º. Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

(...)

§5º A advertência será anulada caso o advertido apresente:

- a. Atestado Médico que comprove a impossibilidade de comparecer na reunião;
- b. Atestado de óbito do cônjuge, companheiro(a), parentes na linha reta ou em linha colateral até o 2º grau, juntamente com documentos aptos à comprovação do parentesco;
- c. Atraso, cancelamento ou interrupção de voos, overbooking ou preterição de embarque, desde que comprovado que a falha foi da Companhia Aérea.

Sugestão dos Conselheiros:

Incluir o item “d” no §5º do art. 9º:

d. Caso a justificativa informada pelo conselheiro seja aceita por votação da maioria simples dos conselheiros na próxima reunião subsequente.

Justificativa dos Conselheiros: “Incluído o item, pois podemos ter algum problema particular e se a maioria aceitar a justificativa não será considerado falta injustificada.”



Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

O §5º contempla situações em que a não participação na reunião se dá por questões alheias à vontade do Conselheiro, de maneira que ela será anulada.

Em relação à falta em razão de problemas particulares, informamos que reuniões são agendadas com bastante antecedência de maneira que os conselheiros possam se programar e evitar ao máximo a ocorrência de situações que impeçam a participação na reunião, quando a empresa houver despendido valores relativos à infraestrutura, passagens e hospedagens.

Ademais, mesmo que ocorra um problema particular, a possibilidade de 2 advertências antes da destituição já é suficiente para resguardar os conselheiros.

**Slide 21 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 9º. Deverá ser destituído do cargo o membro que receber 2 (duas) advertências definitivas, consecutivas ou não, por qualquer das seguintes hipóteses ou quaisquer outras consideradas pertinentes pelo Conselho de Usuários:

(...)

§8º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro imediatamente a critério único e exclusivo da SKY, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.

Sugestão dos Conselheiros:

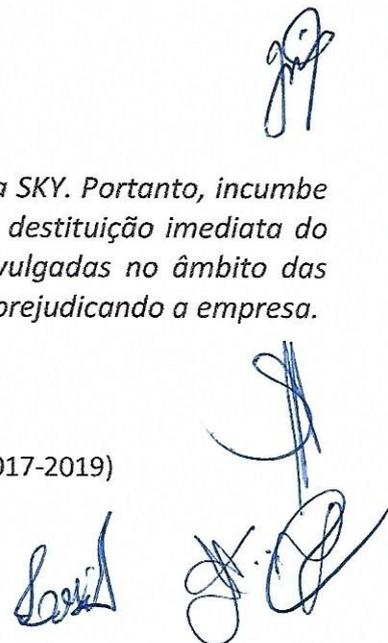
§8º Em caso de indícios de que qualquer membro do Conselho de Usuários utilizou, utiliza ou venha a utilizar de forma inadequada, os serviços, equipamentos, redes de telecomunicações, informações divulgadas no âmbito das atribuições deste Conselho de Usuários ou em razão destas, este poderá ser destituído do cargo de conselheiro imediatamente a critério único e exclusivo da SKY, sem prejuízo da responsabilização civil e penal decorrentes da conduta.

Justificativa dos Conselheiros: "por entender que a destituição tem que ser a cargo de análise e votação do Conselho e não da operadora."

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

Na ocorrência das hipóteses mencionadas no artigo a parte prejudicada é a SKY. Portanto, incumbe à empresa a adoção de medidas para coibir tal conduta. Ademais, a não destituição imediata do conselheiro poderá fazer com que este, tendo acesso às informações divulgadas no âmbito das atribuições do Conselho de Usuários, continue incorrendo nessas práticas e prejudicando a empresa.



**Slide 22 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 14. O Conselho de Usuários poderá convidar pessoas e entidades a participarem de suas reuniões, observando sempre o equilíbrio entre a maior participação social e a viabilidade operacional das reuniões.

Parágrafo Único: Eventuais despesas com deslocamento, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários não serão arcadas pela SKY, em nenhuma hipótese.

Sugestão dos Conselheiros:

Parágrafo Único: Eventuais despesas com deslocamento, alimentação e hospedagem relativas à participação de convidados nas reuniões do Conselho de Usuários não serão arcadas pela SKY, em nenhuma hipótese.

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

O artigo 24 da Resolução nº 623/213 aduz:

Art. 24. O Grupo deve arcar com todas as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, bem como para a realização das reuniões ordinárias e extraordinárias dos Conselhos, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões.

Sendo assim, a empresa não é obrigada a arcar com as despesas dos convidados, mas somente dos membros do conselho.

**Slide 23 da Apresentação em PPT**

Proposta Inicial:

Art. 17. Não será admitida, durante a execução dos trabalhos no Conselho de Usuários:  
(...)

§ 2º Todas as informações da SKY passíveis de divulgação estão disponíveis no site da empresa.

Sugestão dos Conselheiros:

§ 2º Todas as informações da SKY passíveis de divulgação estão disponíveis no site da empresa e nas ATAs dos Conselhos de Usuários da SKY.

Considerações da SKY:

Sugestão não aceita.

A ata é o retrato da reunião. Assim, não faz sentido que “todas as informações da SKY”, que muitas vezes sequer foram abordadas na reunião, constem na ata.



*Slide 24 da Apresentação em PPT*

Proposta Inicial:

*Da Política de Viagens e Reembolsos da SKY*

*Art. 23. A SKY deve arcar com as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, tanto para a realização das reuniões ordinárias e/ou extraordinárias, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões, nos exatos termos do art. 23 da Resolução nº 623/2013.*

Sugestão dos Conselheiros:

*Da Política de Viagens e Reembolsos da SKY*

*Art. 23. A SKY deve arcar com as despesas necessárias ao cumprimento das atividades do Conselho de Usuários, tanto para a realização das reuniões ordinárias e/ou extraordinárias, inclusive quanto às eventuais despesas de transporte, alimentação e hospedagem dos membros, bem como disponibilizar instalações adequadas para suas reuniões, nos exatos termos do art. 23 da Resolução nº 623/2013, observado o estabelecido nas normas internas da SKY, as quais farão parte deste regimento como ANEXO I.*

*Os conselheiros sugerem excluir os demais artigos desta seção (Parágrafo Único do art. 23 ao art. 34) que farão parte do "ANEXO I" do Regimento.*

Considerações da SKY:

*Sugestão não aceita.*

*As normas internas da SKY já fazem parte do Regimento e estão estruturadas de uma maneira didática e de fácil consulta.*

*Slide 25 da Apresentação em PPT*

Proposta Inicial:

*Art. 28. Os deslocamentos entre a residência do conselheiro, hotel em que ficará hospedado, se for o caso, local da reunião e o aeroporto/rodoviária, tanto na ida quanto na volta, devem ser obrigatoriamente realizados através de serviços como Uber e, caso não haja a disponibilidade, comprovada, deste serviço na localidade, através de taxis, que serão reembolsados pela SKY, desde que devidamente comprovados, nos termos do art. 30.*

Sugestão dos Conselheiros:

*Art. 28. Os deslocamentos entre a residência do conselheiro, hotel em que ficará hospedado, se for o caso, local da reunião e o aeroporto/rodoviária, tanto na ida quanto na volta, devem ser obrigatoriamente preferencialmente realizados através de serviços como Uber e, caso não haja a*

*disponibilidade, comprovada, deste serviço na localidade, através de taxis, que serão reembolsados pela SKY, desde que devidamente comprovados, nos termos do art. 30.*

Considerações da SKY:

*Sugestão não aceita.*

*A política de despesas aplicada ao Conselho é a mesma prevista para os funcionários da SKY, em estrita observância da Regulamentação. Assim, nas localidades atendidas pelo aplicativo Uber, seu uso será obrigatório.*

**Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5**

OK.

**3 - ASSUNTOS GERAIS.**

**3.1 – TERMOS DE POSSE**

O candidato eleito MATHEUS ROMÁRIO DE BARROS PORTO, convocado, não esteve presente nesta e nas reuniões anteriores e seu “termo de posse” não pode ser firmado.

3.2- Exibição de foto do atendente da SKY ao iniciar a conversa via “chat” visando tornar a relação mais personalizada e menos mecânica, criando também desta forma diferencial no atendimento do “chat” da SKY em relação aos “chats” das demais operadoras.

3.3 – Este Conselho de Usuários, pleiteia que o valor reembolsado pela quilometragem rodada seja atualizado conforme a variação do custo do combustível, como sugestão, entende-se que o valor mínimo justo seria de R\$ 0,90.

3.4 – Os conselheiros, fundamentados na regulamentação e regimento interno decidem nesta data pelo afastamento dos Senhores Matheus Romário de Barros Porto e Waldones de Oliveira Maximino Pessoa, em função de suas contumazes ausências as reuniões, ressaltando que por diversas ocasiões os presidentes José Valmiro (exercício 2017) e Fellipe Augusto (exercício 2018) ratificaram as convocações às reuniões enviadas pelo secretário, porém não obtiveram respostas.

Solicita-se, portanto, que a SKY convoque os seus suplentes, ou ainda, na falta dos mesmos, seja convocada a devida eleição para a complementação do quórum mínimo necessário.

3.5 – Os conselheiros solicitam à SKY que todas as ações desenvolvidas na região Nordeste tenham seus dados disponíveis para conhecimento do Conselho de Usuários.



3.6 – Banda Larga

3.6.1 – Qualquer pessoa pode ser assinante da Banda Larga, independente de ser usuário SKY TV?

3.6.1.1 – Confirmar as localidades em operação:

<u>ALAGOAS</u>	<u>MARANHÃO</u>	<u>PIAUI</u>
Rio Largo – AL	São Luís – MA	Teresina – PI
Maceió – AL		
<u>BAHIA</u>	<u>PARAÍBA</u>	<u>RIO GRANDE DO NORTE</u>
Salvador – BA	João Pessoa – PB	Extremoz – RN
Lauro de Freitas – BA	Cabedelo – PB	Parnamirim – RN
Camaçari – BA	Bayeux – PB	Ceará-Mirim – RN
		Macaíba – RN
<u>CEARÁ</u>	<u>PERNAMBUCO</u>	<u>SERGIPE</u>
Eusébio – CE	Caruaru – PE	Aracaju – SE
Maracanaú – CE		
Caucáia – CE		
Fortaleza – CE		

Questões a serem explanadas:

Há previsão de expansão deste serviço (**Internet Banda Larga 4G da SKY**) para outras localidades?

Já existe cronograma previsto para a implantação?

Caso haja algum impedimento, seria possível colocar a informação no site, por ex.: “Aguardando autorização da Anatel.”, etc...

3.6.1.2 - Sugestão do Presidente FELLIPE AUGUSTO à área Marketing de Produto da SKY:

Existem operadoras que oferecem internet banda larga, através de “modem e/ou box”, sem a necessidade de técnico ir até a residência do cliente. O cliente adquire o produto em uma loja e já sai com o equipamento configurado, bastando apenas conectar a energia. Com a SKY poderia ser assim, através dos credenciados? O que ajudaria a expandir o serviço, pois, a própria SKY informa não ser necessário cabeamento, furar, etc...

Para quem já é assinante SKY facilitaria adquirir o produto, mesmo nas localidades em que não há o serviço e não há credenciado? Exemplo: O Serviço atualmente está disponível apenas em Caruaru/PE, mas, sou assinante em Itaíba/PE, poderia adquirir o serviço (SKY banda larga) pelo site e receber o aparelho pelos Correios.

3.6.1.3 - Observação sobre o acesso ao site:

Existe uma dificuldade em conseguir visualizar a disponibilidade do serviço, pesquisando pelo CEP no site: <https://assine.sky.com.br/banda-larga>, ao clicar em “clique aqui”, o site volta a página inicial. Exemplo:

<https://www.sky.com.br/#>

<https://assine.sky.com.br/banda-larga>

Se eu mudar de casa, posso levar a SKY Banda Larga?

(...) Consulte a disponibilidade do CEP, clicando aqui.

3.6.1.4 - No site: "<http://www.skybandalarga4g.com.br/vantagens-da-internet-banda-larga-4g-da-sky/>" é possível verificar as cidades que o serviço já está disponível.

Nos dois sites as informações são diferentes, qual seria o motivo? Exemplo:



3.6.2 – Deixar mais claro as informações nos sites sobre a Banda Larga, (Banda Larga 4G e Banda Larga)

São serviços distintos?

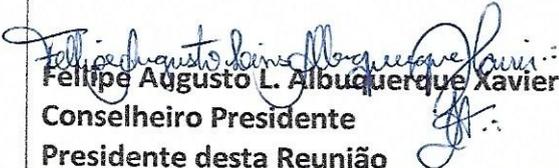
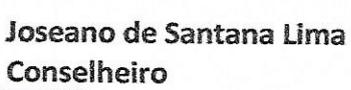
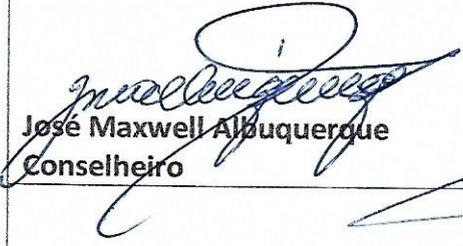
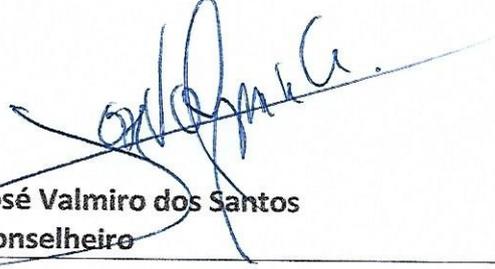
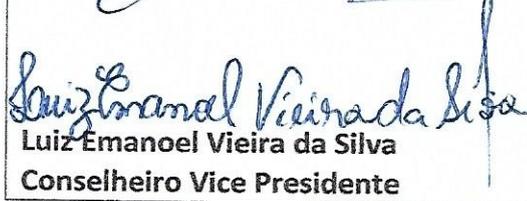
3.7 – Verificar a questão referente aos pontos adicionais regulares, os quais foram desligados pela SKY, sem comunicação ao cliente e a serem regularizados posteriormente está havendo a cobrança como ponto adicional.

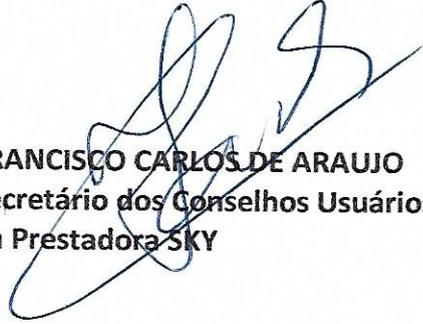
3.8 – Foi decidido pelos conselheiros a alteração da data da reunião inicialmente programada para 8 de junho de 2018 para o dia 20 de julho de 2018.

ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2018)

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 20 de julho de 2018.

Recife - PE, 2 de março de 2018.

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

  
FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO  
Secretário dos Conselhos Usuários  
da Prestadora SKY