

**ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)**

Aos dezoito de maio de dois mil e dezoito, foi realizada a Segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, na sala de reuniões Santa Catarina 3 do Hotel Maria do Mar, localizado na Rodovia João Paulo, 2.285 – João Paulo – Florianópolis, capital do Estado de Santa Catarina, conforme determinado pela 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 25/04/2018 às 11h16 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**CONVOCAÇÃO DA 2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE  
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)**

qua 25/04/2018 11:16

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

**Para:** "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "DAVID", "EDUARDO  
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", [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, bom dia!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **2.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL**, a ser realizada no próximo dia **18 DE MAIO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em CURITIBA - 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 **QUARTA-FEIRA, dia 30 DE ABRIL.**

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.

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

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 3 de MAIO 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.

**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](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:** As senhoras Alicia Keller Felsky, Cristiane Lucia Piton, Paula Andrea Meirim (representante da SKY), Tâmara Kaphan de Almeida Vieira, os senhores Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco Iosito, João José Bressan, Marcelo Soares de Almeida, Raphael Chiummo Bressan, Tulio Borges Krause e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

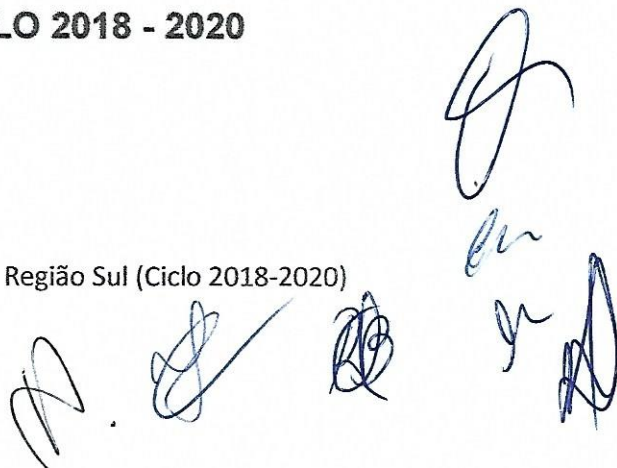
**Representante da Anatel:** Senhor Arlindo Pinto

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 11/05/2018 às 16h59. (abaixo)

## **PAUTA DA 2ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020**

sex 11/05/2018 16:59

**Alcance de data:** [francisco.araujo@kialo.net.br](mailto:francisco.araujo@kialo.net.br)



ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2018)

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO  
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", Visualizar todas  
(11)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN,

Prezados Senhores Conselheiros e Conselheiras da Região SUL da prestadora SKY, boa tarde!

Dentro do conjunto de obrigações regulamentares, estamos encaminhando abaixo, a pauta da próxima reunião, contendo a agenda mínima.

PAUTA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL -  
PRESTADORA SKY

Data: 18 de maio de 2018.

Local da Reunião:

HOTEL MARIA DO MAR

Rodovia Joao Paulo, 2285 - João Paulo - Florianópolis - SC

AGENDA

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Apresentação e comentários da SKY sobre temas questionados durante a 1.ª Reunião do Conselho.

3- Assuntos Gerais.

4- Encerramento previsto para as 15h30.

Atenciosamente

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

**KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.**

+ 55 11 3869-1844

+ 55 11 3214-2131

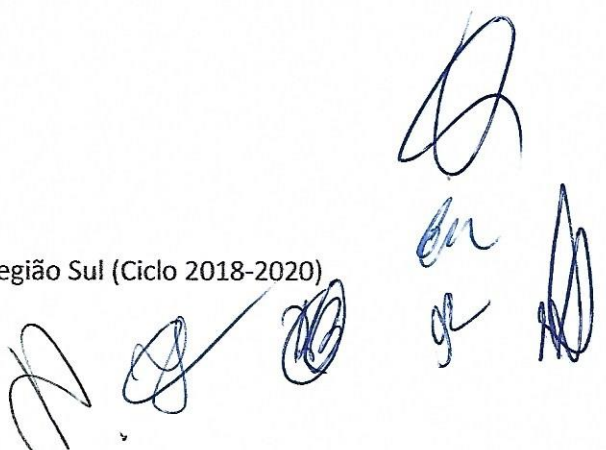
+ 55 11 9 9604-6710


[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)

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



**Relatório de Reclamações:** O relatório foi encaminhado a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 04/05/2018 às 09h49. (abaixo) 

## Relatório de Reclamações 2018 - Sul - 2ª RO

sex 04/05/2018 09:49

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

Para: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "DAVID", "EDUARDO FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", [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, bom dia!

Segue anexado o relatório dos principais motivos de reclamação da Região Sul, referente ao último trimestre.

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)

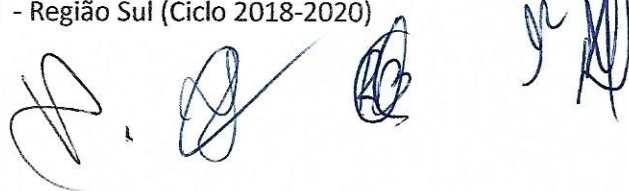
[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

### 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. Desejou a todos um bom e proveitoso dia de trabalho. 

### 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

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



Como primeiro item a ser tratado, o senhor presidente informou que recebeu e-mail do Conselheiro David Mafra, no dia 05 de maio de 2018 às 00h32, (abaixo) informando sobre sua indisponibilidade em seguir como membro do Conselho, solicitando seu afastamento por questões de cunho pessoal. O presidente solicita a todos para aguardarmos um breve período, para que o conselheiro tenha o tempo necessário para solucionar suas necessidades e se possível possa retomar suas atividades neste conselho. Foi acolhido o pedido e aprovado por unanimidade.

## Re: Relatório de Reclamações 2018 - Sul - 2ª RO

sáb 05/05/2018 00:32

**Alcance de data:** David Mafra

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

**Cc:** Alicia Felsky, CRISTIANE, DANILO, EDUARDO  
FELIPE, IURI, JOÃO, MARCELO, MILENA, RAPHAEL, TAMARA, [Visualizar todos \(12\)](#)

Prezado sr. Raphael, prezados srs. representantes do conselho Sky região sul e equipe responsável,

Por questões pessoais, envolvendo o plano familiar, informo que não terei a disponibilidade adequada para seguir fazendo parte dos trabalhos que envolvem o conselho em questão. Desta maneira, declino da permanência no conselho.

Agradeço a oportunidade e desejo sucesso à toda a equipe envolvida.

Coloco-me a disposição para maiores esclarecimentos se necessário for.

Abraço a todos!

Atenciosamente,

David Mafra

Dando continuidade, passou a discutir os temas pautados, desta forma, o senhor presidente solicitou ao secretário que fizesse a leitura da ata da 1ª reunião, para avaliação, aprovação e assinaturas. Foi realizada a leitura, houve a contribuição de alguns conselheiros e após, com os respectivos ajustes a ata foi aprovada, sendo impressa e firmada por todos os presentes.

### 2.1 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros solicitaram que o relatório traga informações mais detalhadas e que cada índice seja aberto por tipo de reclamação de maneira estratificada. Ficou acordado que a SKY disponibilizará os dados para que o Conselho avalie e crie um novo modelo de apresentação do relatório. Foi ressaltada sobre a importância de análise e avaliação das reclamações dos usuários levadas aos sites RECLAME AQUI e CONSUMIDOR.GOV, além dos dados divulgados pelo SINDEC e os relatórios emitidos pela ANATEL.

### 2.2 – APROVAÇÃO DO REGIMENTO INTERNO

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



Conforme acordado na primeira reunião, as contribuições realizadas pelos conselheiros estão em fase de consolidação pelo Conselheiro Presidente Raphael C. Bressan e após sua conclusão, está prevista sua apresentação na próxima reunião, a ser realizada em 10 de agosto de 2018.

### 3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Com a realização do IV Fórum da Anatel, nos próximos dias 7 e 8 de junho de 2018, os conselheiros formalizaram que tem interesse em participar dos seguintes Grupos de Trabalho.

CONSELHEIRO(A)S	GRUPO DE TRABALHO
<del>ALICIA KELLER FELSKY</del> ALICIA KELLER <del>FELSKE</del> (pela Claro)	Quais aprimoramentos operacionais, regimentais e de financiamento são necessários?
DANILO CÉSAR FELICIANO	Como estreitar o diálogo com os consumidores, o CDUST, os Procons e a Anatel?
RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN	Como comunicar à sociedade, com transparência, a atuação dos conselhos?

3.2 – Foi solicitado que a área da SKY, responsável pela logística das reuniões, busque manter como ocorreu nesta reunião, hospedando os participantes no mesmo hotel onde será realizada a reunião. Tal sugestão tem por objetivo a redução dos custos de deslocamentos e também a integração dos membros.

3.3 – Foi observado pelos participantes, que devido ao custo de alimentação na Região Sul ser bastante diferenciado dos valores normalmente praticados em outras regiões, que o valor da diária para alimentação seja revisado e adequado às necessidades e características dos conselheiros desta região.


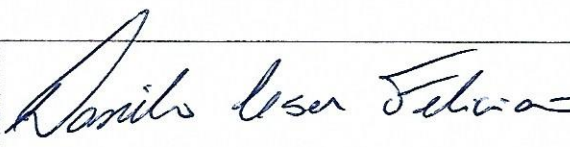


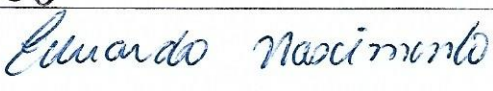

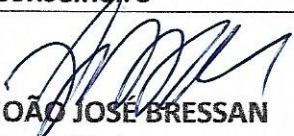
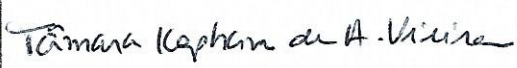
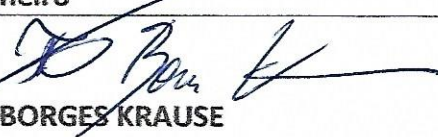

3.4 – Foi solicitado para que na próxima reunião a responsável pela área de antifraude, apresente o trabalho já mostrado em outras regiões, o qual é de grande interesse de todos os conselheiros.

3.5 – Devido a considerável quantidade de reclamações normalmente observada pelos conselheiros sobre a dificuldade de navegação na Unidade de Resposta Audível – URA e atendimento no SAC foi solicitada pelo Conselheiro Raphael Bressan, a possibilidade de disponibilização da “árvore de decisão” dessas URA’s, na tentativa de minimizar tal inconvenientes aos usuários.

✓ 3.6 – Foi solicitado dar conhecimento aos Conselhos, sobre a estratégia e planejamento da SKY na migração dos usuários do plano SKY Livre para os planos Pré Pagos. Solicita-se a estimativa do cronograma de migração.

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 então ser aprovada e firmada pelos presentes nesta reunião.

Florianópolis - SC, 18 de maio de 2018.

 <b>RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN</b> Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 <b>DANILO CESAR FELICIANO</b> Conselheiro Vice Presidente
 <b>ALICIA KELLER FELSKY</b> Conselheira	 <b>CRISTIANE LUCIA PITON</b> Conselheira
 <b>EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO</b> Conselheiro	 <b>IURI BRANCO ROSITO</b> Conselheiro
 <b>JOÃO JOSÉ BRESSAN</b> Conselheiro	<b>MARCELO SOARES DE ALMEIDA</b> Conselheiro
 <b>TÂMARA KAPHAN DE ALMEIDA VIEIRA</b> Conselheira	 <b>TULIO BORGES KRAUSE</b> Conselheiro
 <b>PAULA ANDREA MEIRIM SKY</b>	<b>EM BRANCO</b>

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