

Aos vinte e dois de fevereiro de dois mil e dezenove, foi realizada a quinta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Águas Claras do Hotel Intercity Led Águas Claras, situado na Avenida Arniqueira QS1 – 210 – Águas Claras – Brasília - DF, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Jairo Tomio Ishikawa. Teve seu início em segunda convocação às 10h00, uma vez que às 9h30, horário determinado no documento de convocação, se registrava a ausência de alguns participantes que haviam confirmado presença.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 5/02/2019 às 10h09 (abaixo) a todos os conselheiros.

### CONVOCAÇÃO DA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)

Tue 2/5/2019 10:09 AM

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

**To:** "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, View All (11)

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde!

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 CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 22 DE FEVEREIRO DE 2019 - SEXTA FEIRA, observando que esta reunião deverá ser realizada em **GOIÂNIA - GO ou BRASILIA - DF**.

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 **QUINTA-FEIRA, dia 7 DE FEVEREIRO**.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas, "e para os conselheiros residentes em localidades próximas de Goiânia (todos do interior de Goiás) , as **INFORMAÇÕES PRECISAS** sobre as formas de deslocamento: ONIBUS RODOVIÁRIO ou CARRO PRÓPRIO" até o aeroporto de Goiânia ou

ao endereço da reunião. Assim, conseguiremos 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 12 de FEVEREIRO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente JAIRO ISHIKAWA, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 15 de FEVEREIRO DE 2018.

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

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente 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](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:** Senhora Paula Andrea Meirim, Senhor Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior, Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa, Senhor Conselheiro Tiago Luiz Lowe e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da Anatel:** Senhora Andresa Lemos Cignachi

**Ausentes na reunião:** Maykon Ferreira Borges, Sergio Raimundo Dias Filho, Felipe Rodrigues dos Reis, Carlos Felipe de Moura Santos, Cayke Eloi Vieira do Nascimento e Alirio Ferreira Cardoso.

O Conselheiro Aleksander Cunha encaminhou e-mail em 07 de fevereiro de 2019, às 14h04, informando sua impossibilidade de participação por ter consulta médica agendada.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 13/02/2018 às 11h33, (abaixo).

**PAUTA - 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018 - 2020)**

Wed 2/13/2019 11:33 AM

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

**To:** "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, View All (11)

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY, bom dia!**

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da nossa 5.ª Reunião Ordinária, e como até esta data não foi possível o recebimento dos temas a serem pautados, esta secretaria gostaria de propor uma agenda mínima (abaixo descrita) para mantermos a rotina organizacional, respeitando a regulamentação e o acordo havido durante o IV Fórum dos Conselhos de Usuários - 2018, promovido pela Anatel.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail temos confirmadas as seguintes presenças:

- 1- ALFREDO LUIZ SOUSA;
- 2- JAIRO TOMIO ISHIKAWA e
- 3- TIAGO LUIZ LOWE

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo previsão a partir do envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

PAUTA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE –  
CICLO 2018 - 2020

PRESTADORA SKY

DATA: 22/02/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: Hotel Intercity Led Águas Clara - Avenida Arniqueira QS1 – 210 – Águas Claras –  
Brasília - DF

- 1 - Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.
- 2 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 4ª Reunião Ordinária realizada em 19 de outubro de 2018.
- 3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.
- 4- Assuntos Gerais.
- 5- Encerramento previsto para as 15h30.

**NOTA:** Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

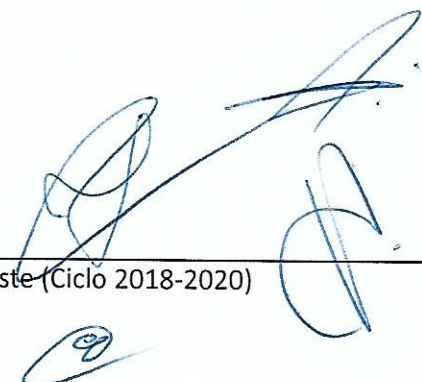
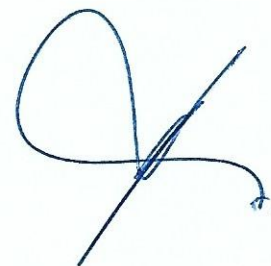
+ 55 11 3214-2131

+ 55 11 9 9604-6710

[www.kialo.net.br](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)



**Relatório de Reclamações:** O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 13/02/2019 às 08h10, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO  
CENTRO OESTE (CICLO 2018 - 2020)**

Wed 2/13/2019 8:10 AM

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

**To:** "ALEKSANDER EDUARDO", "ALFREDO LUIZ", "ALIRIO", "CARLOSFELIPE", "CAYKE ELOI", "CICERO", "FELIPE", "JAIRO", "MAYKON", sergiordias77@gmail.com, View All (11)

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TPMIO ISHIKAWA,

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY, bom dia!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Centro Oeste referente ao período a ser tratado durante a 5.a Reunião Ordinária a ser realizada em 22/02/2018, já adaptado ao formato sugerido e solicitado pelos diversos 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)

**1 - ABERTURA**

Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho, observando

que mais uma vez, iniciamos a reunião às 10h00, em virtude de aguardarmos a eventual chegada de todos os participantes.

Foi comentado a respeito do texto do novo Edital das Eleições Unificadas e feita uma explanação sobre cada um dos tópicos, sendo ressaltado todo o processo eleitoral, inclusive com as datas previstas para cada uma das etapas, sendo mostrado o cronograma e discutido sobre a necessidade de encaminhar as adequações.

Foi observada a importância das contribuições, de forma a enriquecer e evoluir todo o procedimento, não deixando qualquer dúvida sob a lisura e transparência exigida pela Agencia Nacional de Telecomunicações – ANATEL.

Dando sequência, os conselheiros passaram a refletir sobre as contumazes ausências dos conselheiros abaixo descritos:

- 1- Maykon Ferreira Borges
- 2- Sergio Raimundo Dias Filho
- 3- Felipe Rodrigues dos Reis
- 4- Carlos Felipe de Moura Santos
- 5- Cayke Eloi Vieira do Nascimento
- 6- Alirio Ferreira Cardoso

E observando os ditames do Regimento Interno (aprovado em durante a 3.a Reunião Ordinária – em 21 de setembro de 2018) do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste em seu artigo 9.o, Inciso II (grifo nosso), cuja redação descrevemos abaixo:

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

*I – conduta, inclusive no tratamento.....*

*Parágrafo 1.o – A advertência se deve....*

*Parágrafo 2.o – A advertência se dará...*

*Paragrafo 3.o – As destituições baseadas nas hipóteses deste artigo constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.*

**“II – os conselheiros convocados que não comparecerem para tomada de posse até a segunda reunião convocada do ciclo, bem como o não comparecimento injustificado em reunião permitirá ao Conselho destituir o conselheiro sem a emissão das advertências citados no inciso I”**

*Paragrafo 1.o – A avaliação do não comparecimento pelo Conselho deverá considerar as condições abaixo:*

- a) *Atestado Médico que comprove a impossibilidade de comparecer na reunião;*
- b) *Atestado de Óbito do cônjuge.....*
- c) *Atraso, cancelamento....*

*Paragrafo 2.o – As destituições baseadas nas hipóteses deste artigo, respeitando-se os princípios do contraditório e ampla defesa, constarão em Ata de reunião e justificam a convocação de membro suplente.*

Desta forma, os conselheiros presentes nesta reunião, cumprindo com o que se encontra determinado, decidem formalizar nesta data a destituição dos conselheiros descritos e solicitam à SKY que promova o chamamento dos suplentes ou na sua eventual falta que se chame novas eleições para permitir o completamento dos conselheiros para o período remanescente, ou seja, até o final deste ciclo em 31 de dezembro de 2020.

Ainda cumprindo o determinado solicita-se que o Conselheiro Aleksander Cunha, que apresente o respectivo Atestado Médico citado em seu e-mail de justificativa, enviando-o para a secretária do Conselho até o próximo dia 22 de março de 2019.

Aliado ao que determina o Regimento Interno, com ênfase no artigo 9.o e após toda a análise e reflexão, observa-se o fato de que este conselho já encontra-se na sua quinta reunião, e esses conselheiros somente participaram na primeira reunião, não mais comparecendo nestas últimas 4 reuniões, nem mesmo informando e/ou justificando suas ausências, deduz-se que não mais há interesse em suas participações.

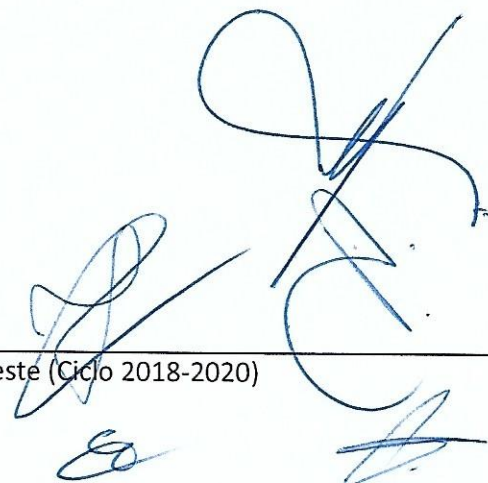
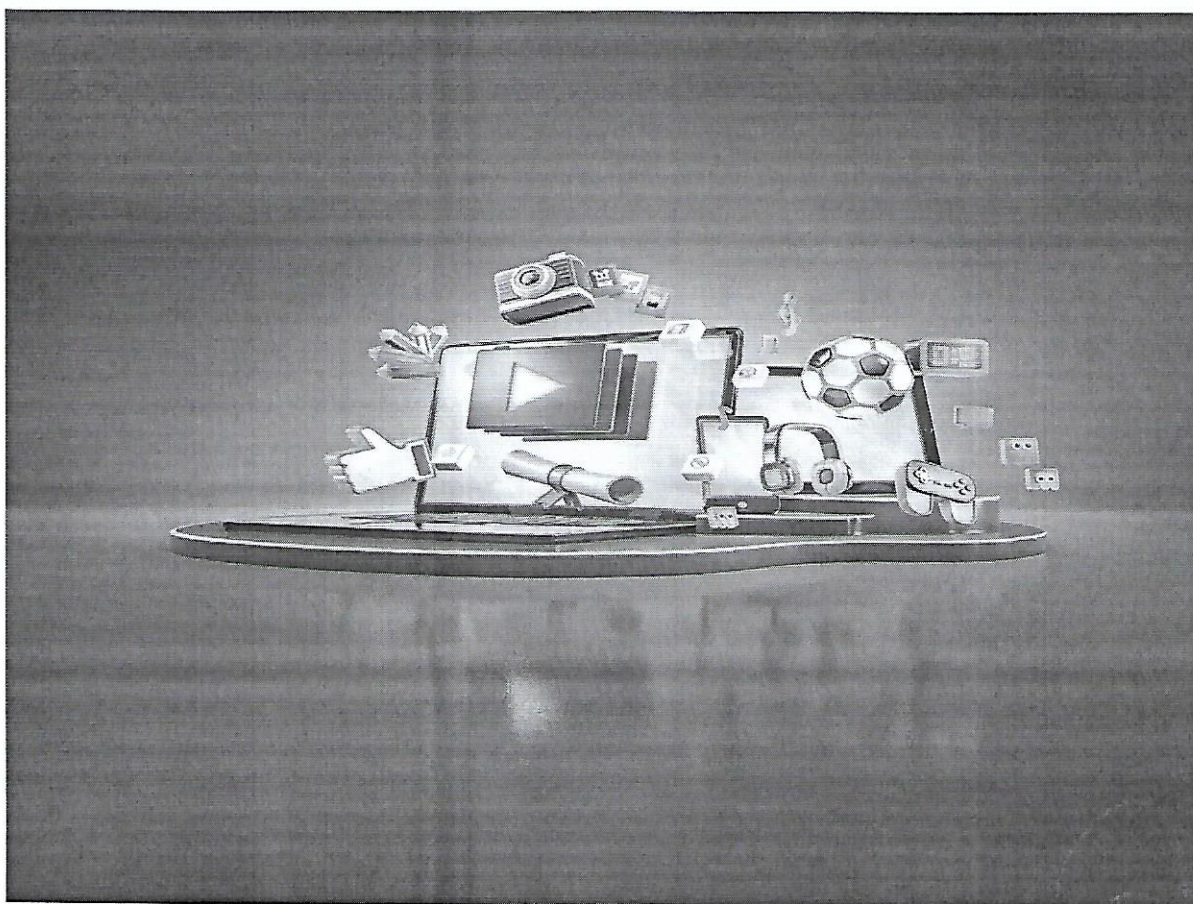
## **2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

**2.1 – Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 4ª Reunião Ordinária realizada em 19 de outubro de 2018.**

REGISTROS DAS SUGESTÕES E PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS

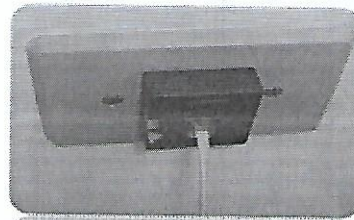
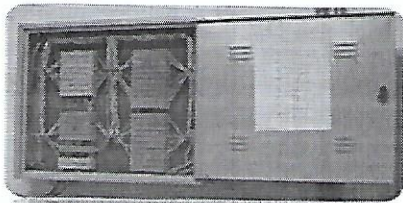
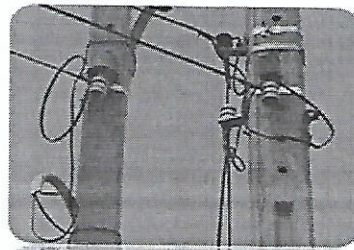
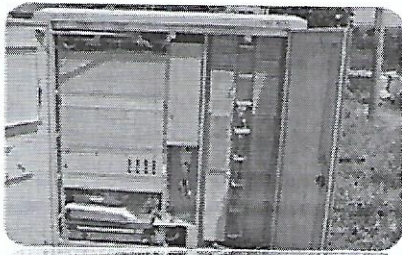
EXCEPCIONALMENTE NÃO HOUE TEMAS/QUESTÕES APRESENTADAS DURANTE A 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DESTE CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE, MAS APENAS AS SUGESTÕES A SEGUIR:

- a) Os conselheiros sugeriram a participação de representantes da área de MARKETING, para dissertarem sobre a estratégia adotada no desenvolvimento dos produtos oferecidos pela SKY, em especial as ofertas de BANDA LARGA.

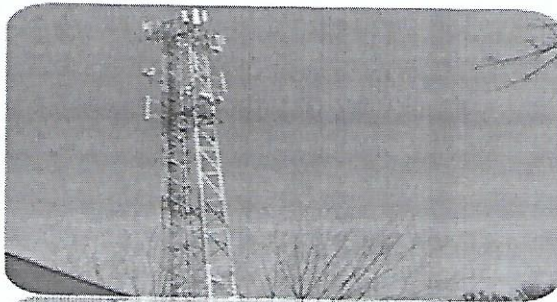




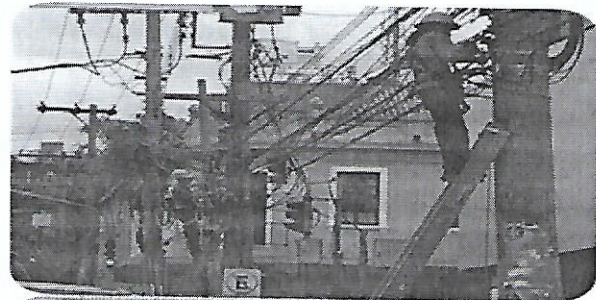
Topologia ADSL



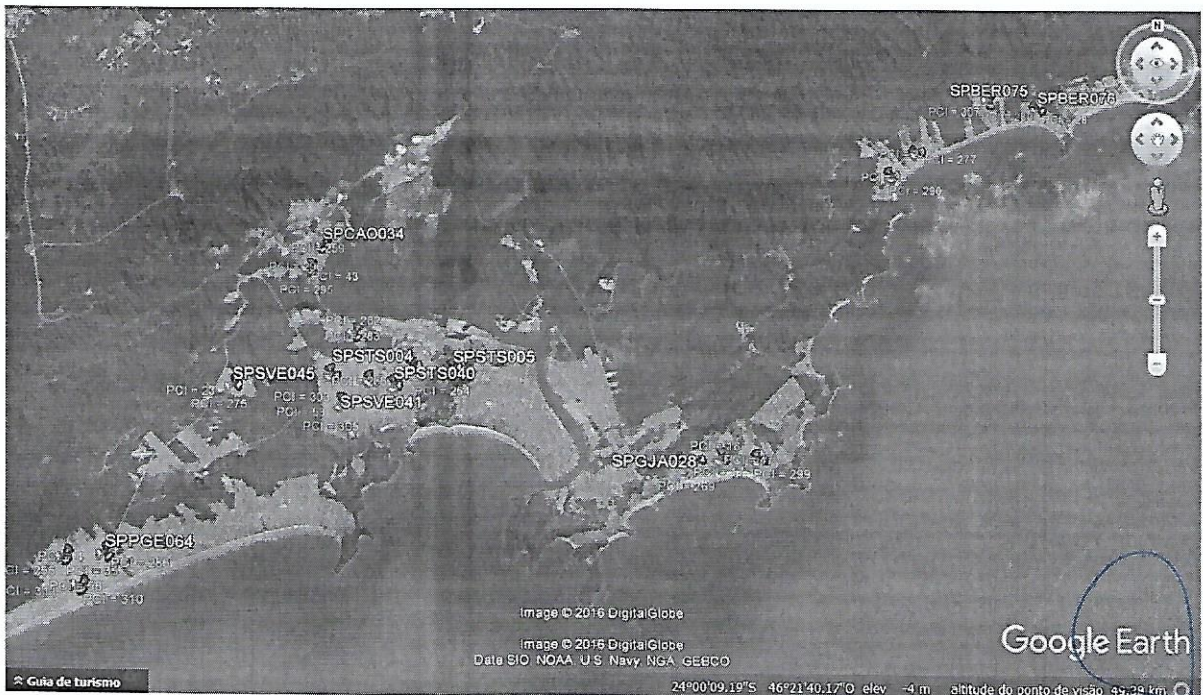
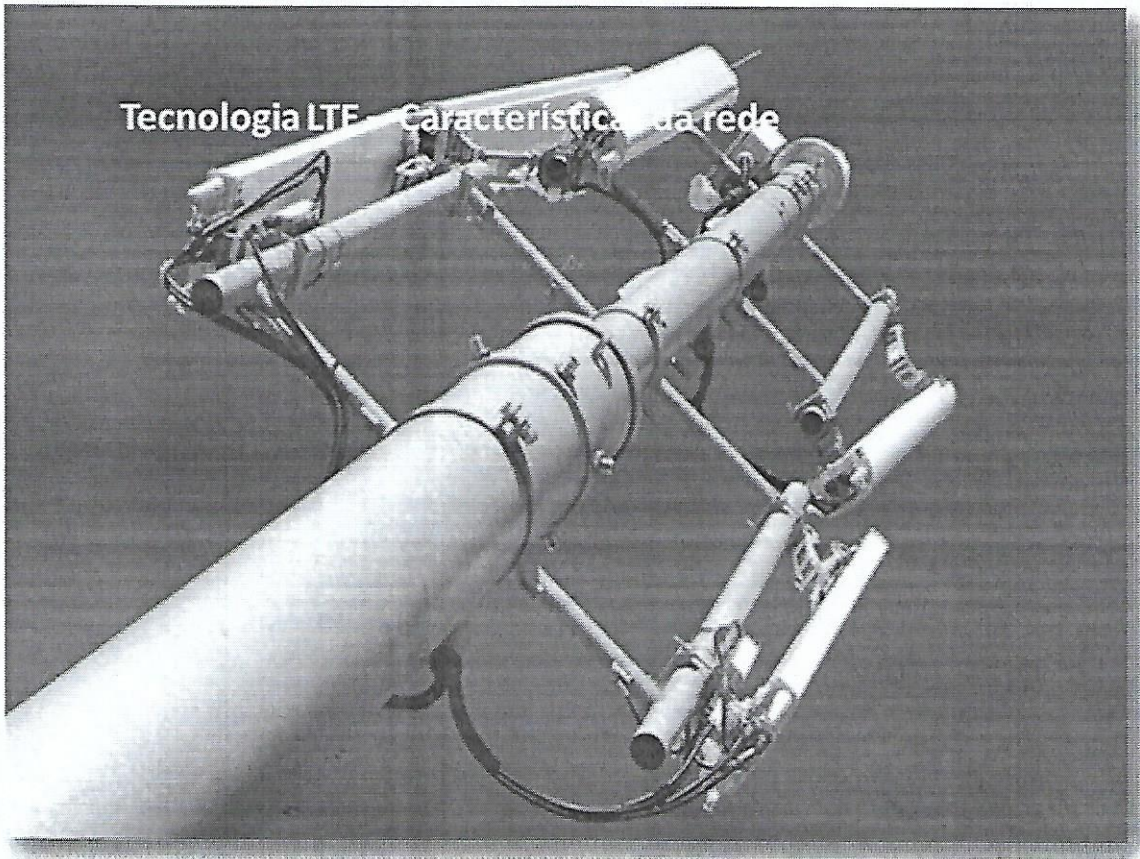
SKY Banda Larga



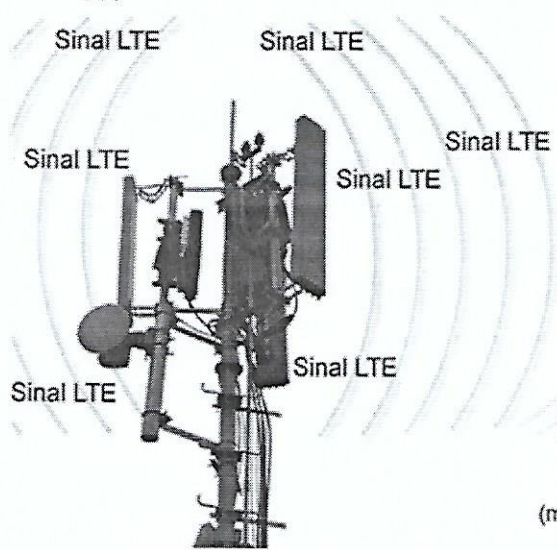
Concorrência



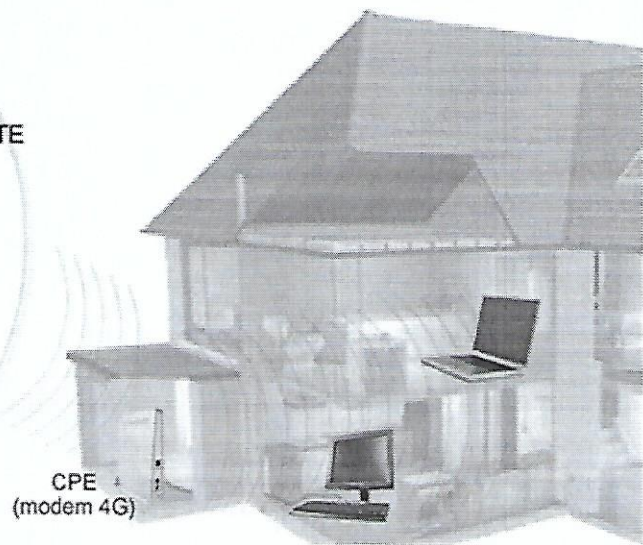
A large, stylized handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page. The signature is highly decorative and appears to be a personal name.



① Três células liberam sinal LTE em ângulo de 120° cada, totalizando uma cobertura de 360°



② CPE (modem 4G) recebe e envia sinal LTE de internet, conectando-se com os equipamentos via Cabo e Wi-Fi.



POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

OK

Resposta SKY:

A representante da SKY, Sra. Paula Meirim, fará uma apresentação específica relacionada ao tema produtos Banda Larga 4G.

#### ESCLARECIMENTOS SOBRE O RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

A SKY esclarece quais as premissas utilizadas para consolidação do Relatório de reclamações recebidas nos canais de atendimento da SKY. Os dados referem-se às reclamações registradas em todos os canais de atendimento da SKY, conforme determina a regulamentação, não sendo considerado as reclamações registradas no Sistema FOCUS da Anatel. As reclamações constantes no relatório são referentes aos estados que compõem a região centro-oeste e, correspondem aos três últimos meses, no caso Novembro e Dezembro de 2018 e Janeiro de 2019.

As reclamações registradas referem-se aos serviços de TV e Banda Larga

Premissas

- Foram considerados os registros de contatos tabulados pela operação pois é o único meio de coletar esta informação;
- Retratamos os volumes que constam no sistema de gerenciamento de base (*icare*);
- O tipo do contato extraído foi "reclamação" que é classificado no momento do atendimento pelo operador;
- Cada motivo tabulado possui diversos submotivos.
- Submotivos
- NEGÓCIO:** Venda irregular – não reconhece a assinatura / argumentação / oferta da régua – desconto / cliente não autoriza contato ativo / negociação / não concorda em pagar taxa de envio de controle já recebido / processa de pagamento de boleto / Problemas Técnicos – Cobertura de WIFI Insatisfatória / transferência de titularidade de assinatura / ajuste MOP cartão de crédito.
- ATENDIMENTO TÉCNICO:** Visita técnica ou instalação não realizada - pendente fora do prazo / ordem de serviço finalizada sem atendimento / cliente reclama da postura inadequada do técnico / reincidência de problemas no atendimento técnico / ordem de serviço cancelada sem atendimento / reparo de danos causados na visita técnica / má postura do parceiro durante visita técnica / visita técnica não realizada - sem equipamento no estoque / visita técnica ou instalação reagendada sem aviso ao cliente.
- COBRANÇA:** Faturamento incorreto / localização de débito indevido na conta corrente/cartão de crédito / não recebeu devolução de valores no prazo combinado / conveniados desconhecem pagamentos eletrônicos (pec/pagfácil) / informação sobre débito automático não realizado / devolução de valores - uso exclusivo instancias superiores.
- ASSINATURA:** protocolo / não recebeu desconto/produto prometido na reversão / venda irregular - não reconhece assinatura / promessa não cumprida na aquisição de assinatura / recebe ligações indevidas de cobrança / recebeu cobrança ou permanece com imagem após cancelamento / não recebeu produto/desconto prometido no contato ativo da retenção / cliente informa irregularidade na venda / institucional / transferência para outra área - banda larga / cancelamento assinatura / migração para pré pago - informação / pacote divergente do contratado - nova assinatura / transferência para o

sac / reativação da assinatura / aquisição de assinatura / cancelamento de assinatura solicitado e não executado / transferência retenção / transferência cobrança / forma de pagamento divergente da contratada - nova assinatura / contrato de adesão / reativação não realizado.

**FINANCEIRO:** Pec-negociação / devolução de valores / fatura - detalhamento - informação / confirmação sobre baixa de pagamento - fora do prazo / cobrança de multa - falta de pagamento / solicita pagamento na lotérica / reconexão palavra do cliente / reajuste de pacote principal-combo-opcionais-informação / confirmação sobre baixa de pagamento - fora do prazo / desconto construtora / pro rata alteração de vencimento - informação / cobrança de prolata - após reconexão / cobrança de pro-rata - serviços opcionais / solicita pagar com cartão de credito / cobrança de assistência técnica / visita técnica avulsa / parcelamento por boleto / cobrança em duplicidade / negociação de valor em aberto - cartão de credito / não aceita negociação de inadimplência / inadimplência - saldo para pagamento / cobrança em período de suspensão temporária / falha debito automático cc/dcc / cobrança ponto opcional - não comprou / alteração de vencimento não solicitada / cobrança de serviço não solicitado / não consegue pagar no cartão de credito - saldo insuficiente / cobrança após termino da degustação / cobrança durante degustação / após parcelamento houve cobrança integral / alteração de vencimento solicitada e não acatada / vencimento / cliente negativado / 2 via da fatura - não recebeu fatura.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS:

OK

### 3- ASSUNTOS GERAIS:

3.1 – Os conselheiros solicitaram informações sobre a possibilidade de transferir os dados do HD (Hard Disk) do equipamento DECODER PLUS para um outro DECODER em caso de substituição por defeito ou UP GRADE.

3.2 – Os conselheiros solicitam que a reunião inicialmente agendada para o dia 16 de agosto de 2019 seja antecipada para o DIA 9 DE AGOSTO DE 2019.

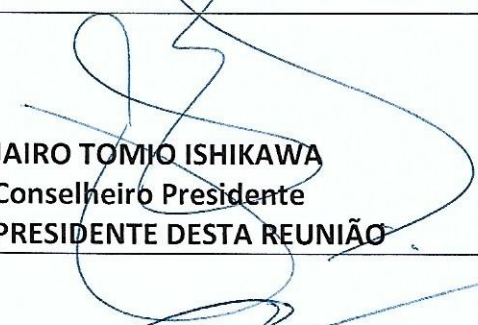



3.3 – Os conselheiros solicitam que seja dispensada a prestação de contas por meio físico via Correios, mantendo apenas a comprovação através de documento digitalizados. Com o compromisso de manter os originais em posse dos conselheiros por um período mínimo, caso haja necessidade de comprovação física.

3.4 – Os conselheiros solicitam que a próxima reunião, a ser realizada em 3 de maio, seja no estado de São Paulo, de forma a ser conhecido o Centro de Transmissão de Jaguariúna.

3.5 – O Conselheiro Aleksander Cunha solicitou através de e-mail enviado em 21 de fevereiro de 2019 às 10h36, pedindo esclarecimentos sobre a retirada do line-up da SKY do canal infantil RA-TIM-BUM, observando que o mesmo será substituído pelo canal FASHION TV. Solicita ainda um parecer da ANATEL, comentando que se trata de descumprimento de regulamentação.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos presentes nesta reunião.

Brasília - DF, 22 de fevereiro de 2019.

 <b>JAIRO TOMIO ISHIKAWA</b> Conselheiro Presidente PRESIDENTE DESTA REUNIÃO	 <b>TIAGO LUIZ LOWE</b> Conselheiro Vice Presidente
 <b>ALFREDO LUIZ DE SOUSA JUNIOR</b> Conselheiro	 <b>PAULA ANDREA MEIRIM</b> SKY

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