

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) **(PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2020)**

Aos vinte de março de dois mil e vinte, foi realizada a nona Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, que motivados e alinhados pelas recomendações da OMS (Organização Mundial da Saúde, Ministério da Saúde e Secretárias de Estado da Saúde, a presidência deste Conselho de Usuários solicitou que esta reunião fosse realizada através do sistema de vídeo conferência. E assim conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, a reunião foi presidida e conduzida pela Sra. Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky, tendo início, às 14h00.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 03/03/2019 às 13h40 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

CONVOCAÇÃO PARA A 9.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020

Tue 3/3/2020 1:40 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "TAMARA", "TULIO"

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!

Ratificamos e pedimos sua especial atenção nesta formalização de convocação para participação da **9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020**, a ser realizada no próximo dia **20 DE MARÇO DE 2020 - SEXTA FEIRA, em LONDRINA - PR**

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 14h00 e término às 17h00**.

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 MARÇO de 2020, concentrando na Conselheira Presidente ALICIA FELSKY**, a qual após a priorização e organização nos encaminhará em documento único para a formalização da mesma.

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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Documento de alteração de convocação: Através de e-mail enviado em 13/03/2019 às 13h24 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

**ALTERAÇÃO DE DATA PARA A 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018
- 2020)**

Fri 3/13/2020 1:24 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [View All \(12\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br, "CC - Conselhosdeusuarios"

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
SUL - Prestadora SKY,** boa tarde!

Como é de pleno conhecimento, estamos passando momentaneamente por um sério processo de cuidados com a saúde pública em nível internacional em virtude da "pandemia" causada pelo COVID-19.

Todos somos responsáveis por minimizar os riscos a que estamos sujeitos, sendo assim, a alta direção da SKY determinou que a totalidade de suas reuniões, incluindo as próximas reuniões dos Conselhos de Usuários, sejam postergadas e planejadas para um período mais adequado, considerando as medidas recomendadas pelos órgãos governamentais.

Quando obtivermos novas orientações, informaremos a todos os participantes dos Conselhos.

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

Documento de solicitação de manutenção da reunião: Através de e-mail enviado em 16/03/2019 às 19h27 (abaixo) aos responsáveis pela organização da reunião.

Re: Reunião 20/03

Mon 3/16/2020 7:27 PM

From: Alicia Felsky

To: paula.meirim@kialo.net.br

Cc: francisco.araujo@kialo.net.br

Boa tarde!

O conselho gostaria de manter a reunião a ser realizada por videoconferência ou audioconferência.

Favor verificar a possibilidade

Documento de confirmação de manutenção da reunião por vídeo conferencia: Através de e-mail enviado em 17/03/2019 às 14h07 (abaixo) aos participantes da reunião.

Re: Reunião 20/03

Tue 3/17/2020 2:07 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: paula.meirim@kialo.net.br, "Alicia Felsky"

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios"

Olá Presidente **ALICIA KELLER FELSKY**, boa tarde!

Atendendo à sua solicitação de realizarmos a próxima reunião à distância, confirmamos a possibilidade e faremos através do nosso sistema de video conferencia (BLUE JEANS), para tanto, informamos os dados abaixo:

DATA: **20/03/2010**

HORÁRIO DE INÍCIO: 14h00

HORÁRIO PREVISTO DE TÉRMINO: 17h00

ACESSO:

Para acessar pela internet: <https://bluejeans.com>.....

Ou, para acessar por telefone:

1. Ligar para (11) 3958-nnnn
2. Digitar o Meeting ID: 30x.nnn.zzz
3. Apertar xy#

Ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente

Francisco Carlos de Araujo

Presentes nesta reunião: A senhora Conselheira Presidente Alicia Keller Felsky, o Senhor Conselheiro Vice Presidente João José Bressan, a senhora Conselheira Tâmara Kaphan de Almeida Vieira, os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Raphael Chiummo Bressan, Marcelo Soares de Almeida e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da Anatel: Heitor Jefferson Schade e Andreza Lemos Cignachi

Conselheiros Ausentes nesta reunião: Conselheiras Cristiane Lucia Piton e Milena Kovalczuk, os conselheiros Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco Losito e Tulio Borges Krause.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 04/03/2020 às 14h34. (abaixo)

**PAUTA PARA A 9.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL - CICLO 2018 - 2020**

Wed 3/4/2020 4:34 PM

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

**ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2020)**

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO",
"FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [View All \(11\)](#)

Cc: "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY

Prezadas Senhoras Conselheiras e Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!

Em função de estarmos próximos da data de realização da nossa 9.ª Reunião Ordinária, e como até este momento 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.

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, os mesmos poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

PAUTA DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUL – CICLO 2018 – 2020

PRESTADORA SKY

DATA: 20/03/2020
Horário: das 14h0 às 17h00
Local: BRISTOL LONDRINA HOTEL
Endereço: Rua Goiás, 877 – Centro – Londrina - PR
Telefone: (43) 3377-6161

1- Abertura da reunião.

2- Leitura e aprovação da ata da 8.ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 8 de novembro de 2019.

3 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 8ª Reunião Ordinária.

4 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

5- Assuntos Gerais.

6- Encerramento previsto para as 17h00.

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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os conselheiros e conselheiras através de e-mail enviado no dia 05/03/2020 às 19h27. (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018
- 2020)**

Thu 3/5/2020 7:27 PM

From: francisco.araujo@kialo.net.br

To: "ALICIA", "CRISTIANE", "DANILO", "EDUARDO
FELIPE", "IURI", "JOÃO", "MARCELO", "MILENA", "RAPHAEL", "TAMARA", [View All \(11\)](#)

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezada Senhora Conselheira Presidente ALICIA KELLER FELSKY,

Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região SUL - Prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES, referente ao período anterior à nossa 9ª Reunião Ordinária.

Como hábito, 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

1 - ABERTURA

A senhora Conselheira Presidente do Conselho de Usuários da Região Sul – Ciclo 2018 – 2020 Alicia Keller Felsky, presidente desta reunião, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, em especial aos representantes da Anatel, comentando sobre sua solicitação em regime especial desta reunião através do sistema de vídeo conferencia em função do atual momento pelo qual a população mundial vem passando com a pandemia causada pelo COVID-19, mas ainda assim desejando uma excelente reunião e dia de trabalho. A reunião foi iniciada às 14h00, com a presença virtual da maioria dos conselheiros.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da reunião passada será tratada de forma excepcional de como habitualmente é procedido, onde normalmente seria lida para então, com a concordância dos participantes naquela reunião e presentes nesta, pudessem verificar se a mesma se encontrava em conformidade e em condições de ser aprovada e firmada. No entanto, em função de estarmos em ambiente totalmente virtual, solicitou ao secretário que buscasse uma outra forma de fazer a coleta das assinaturas.

Dando continuidade a Senhora Presidente da reunião fez algumas observações sobre a atual conjuntura, comentando a respeito das complexas ações por quais a sociedade brasileira e

mundial vem passando e todos sendo orientados para a manutenção de cuidados especiais com a saúde.

Em seguida, conforme previsto na pauta, foi iniciada a apresentação onde consta as observações da prestadora SKY em relação às solicitações havidas na reunião anterior.

Inicialmente, foi apresentado as considerações da prestadora SKY no que tange à sua decisão de franquear diversos conteúdos aos assinantes pré e pós pagos, independentemente dos pacotes contratados por prazo indeterminado.

2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 8ª REUNIÃO)

O secretário passou a apresentar as questões e dúvidas pelos participantes no decorrer da 8ª reunião ordinária.

Item 2.1.1 - Item 3 - ASSUNTOS GERAIS - Não foram apresentados novos temas.

2.2 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros estão elaborando um modelo padronizado para todos os conselhos das cinco reuniões, para tanto estão fazendo contato entre si e buscando quais serão os melhores itens a serem listados, e em seguida criarão um procedimento que permita uma análise comparativa entre os períodos, e assim poderão acompanhar as evoluções de todos os índices.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – A Conselheira Presidente relatou que foi comunicada através de e-mail no último dia 12 de março de 2020, o qual teve uma cópia diretamente enviada para a alta administração da SKY por um cidadão que se identificou como tendo sido prejudicado por cobrança irregular por parte da SKY e pedindo providencias. Após o relato da presidente os conselheiros obtiveram consenso de que fosse respondido que este Conselho de Usuários não é o canal indicado para receber tais reclamações, porém, por ser um organismo formal de representação dos mesmos junto a SKY, solicita que a empresa informe o ocorrido, quais providencias foram tomadas e a respectiva conclusão dos feitos, bem como quais os padrões a segurança adotados no uso de cartões de crédito, salientando que o Conselho já vem a longo prazo solicitando esclarecimentos dessa ordem da Prestadora, a qual apresentou respostas evasivas alegando protocolo de segurança interna da Operadora.

3.2 – O Conselho, através do Conselheiro Marcelo Soares de Almeida sugere que sejam verificadas as possibilidades de postergação do vencimento das próximas faturas, em função do caos socioeconômico que estaremos sujeitos, com a possibilidade de transferir esses valores para serem saldados em meses futuros, com parcelamentos viáveis à capacidade de pagamentos dos assinantes.

3.3. O Conselheiro Marcelo Soares de Almeida consultou e obteve consenso e em nome de todo o Conselho parabenizou a SKY pelo gesto de franquear os conteúdos (canais diversos) aos seus assinantes, de forma a compensar o isolamento social a que estamos obrigados pela possível disseminação do Corona Virus (COVID-19).

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, prevista para ser realizada em 16 de junho de 2020 para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Reunião Virtual - BR, 20 de março de 2020.

ALICIA KELLER FELSKY Conselheira Presidente Presidente da reunião	JOÃO JOSÉ BRESSAN Conselheiro Vice Presidente
DANILO CESAR FELICIANO Conselheiro	MARCELO SOARES DE ALMEIDA Conselheiro
RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN Conselheiro	TÂMARA KAPHAN DE ALMEIDA VIEIRA Conselheira

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO