

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

Aos quinze de fevereiro de dois mil e dezenove, foi realizada a quinta reunião ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORTE do Brasil, na sala de reuniões Farol do Hotel Regente, situado à Avenida Governador José Malcher, 485 – Nazaré - Belém, capital do Estado do Pará, tudo conforme determinado na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; a reunião presidida pelo Conselheiro Presidente Nadielson Siqueira Costa teve seu início às 09h30.

Documento de convocação: Através de e-mail (abaixo) enviado em 30/01/2019 às 14h48 a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO PARA A 5.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018
- 2020**

qua 30/01/2019 14:48

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

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "MAIGSON", "MAIQUE", "MARCIO
GREITON", "NADIELSON", "RUY"

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente NADIELSON SIQUEIRA COSTA,

**Prezadas Senhoras Conselheiras e Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região
NORTE - 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 NORTE - CICLO 2018 -2020**, a ser realizada no próximo dia **15 DE FEVEREIRO DE 2019 - SEXTA FEIRA**, e como solicitado, a reunião estava inicialmente prevista para ser realizada em MACAPÁ, no entanto, em função de dificuldades nas confirmações no âmbito administrativo, o prazo se tornou extremamente exíguo, impedindo a contratação das passagens aéreas e hospedagens, além da infraestrutura associada (sala de reunião + alimentação + equipamentos de projeção) e por consequência esta reunião terá que ser realizada em **BELÉM - PA.**

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 amanhã, **QUINTA-FEIRA, dia 31 DE JANEIRO.**

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 as possibilidades de alterações ficam bastante dificultadas.

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.

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

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

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 5 de fevereiro de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente NADIELSON COSTA, 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 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

Presentes nesta reunião: Os senhores Conselheiros Maique Miranda de Brito, Nadielson Siqueira Costa, Ruy Prado Alves, a Senhora Paula Andrea Meirim – representando a prestadora SKY e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo.

Representante da ANATEL: MARCIO WAGNER DUARTE ROLIM

Ausentes: Conselheiro Anderson Mendes Silva (que encaminhou e-mail justificando sua ausência em 04/02/19 às 11h39) e Conselheiro Maigson Alves Fernandes (encaminhou e-mail justificando sua ausência por questões de ordem profissional em 30/01/19 às 09h34), Conselheiro Marcio Greiton Miranda de Brito e Conselheira Eloar Carolina Pereira da Silva.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 06/02/2019 às 16h46. (Abaixo)

**PAUTA PARA A 5.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA
PRESTADORA SKY - REGIÃO NORTE - CICLO 2018 - 2020**

qua 06/02/2019 16:46

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

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "MAIGSON", "MAIQUE", greitonmiranda1983@gmail.com, "NADIELSON", "RUY", "CC-Conselhosdeusuarios"

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente NADIELSON SIQUEIRA COSTA,

**Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da
Região NORTE - Prestadora SKY, boa tarde!**

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

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

Em função de estarmos a pouco mais de uma semana da data de realização da nossa 5.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.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que não conseguirão participar da nossa reunião e para tanto nos encaminharam seus e-mails com justificativas, os seguintes conselheiros:

- 1- MAIGSON ALVES FERNANDES - Araguaína – TO; e
- 2- ANDERSON MENDES DE SOUZA - Araguaína – TO.

AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

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

PRESTADORA SKY

DATA: 15/02/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: HOTEL REGENTE

Av. Gov. José Malcher, 485 - Nazaré, Belém - PA

Telefone: (91) 3181-5000

Referência - Mapa (Google)

<https://goo.gl/maps/iPRUJgUfks92>

- 1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.
- 2- Leitura e aprovação da ata da 4ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 23 de novembro de 2018.
- 3 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 4ª Reunião Ordinária.
- 4- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.
- 5- Assuntos Gerais.
- 6 - Encerramento previsto para as 15h30.

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

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

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 convocados através de e-mail enviado no dia 02/02/2019 às 12h14. (abaixo)

**Relatório de Reclamações - 5ª Reunião Ordinária do Conselho de
Usuários da Região NORTE - Belém - PA**

sáb 02/02/2019 12:14

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

Para: "ANDERSON", "ELOAR", "MAIGSON", "MAIQUE", greitonmiranda@gmail.com, "MARCIO GREITON", "NADIELSON", "RUY"

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente NADIELSON SIQUEIRA COSTA;

Prezada Senhora Conselheira, Prezados Senhores Conselheiros da Região NORTE da prestadora SKY, bom dia!

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período anterior à 5ª Reunião Ordinária do Conselho de usuários da Região NORTE.

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

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)

1 - ABERTURA

O Conselheiro Presidente Senhor NADIELSON SIQUEIRA COSTA fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, desejando um excelente dia de trabalho. Solicitando ao secretário para que, desviando um pouco da pauta agendada iniciasse com a apresentação do documento EDITAL DE ELEIÇÕES, que a pedido do representante da Anatel, Sr. Octavio Penna Pieranti, havia sido encaminhado a todos os conselheiros através de seu e-mail no último dia 13 de fevereiro de 2019 às 13h16.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO SOBRE O NOVO EDITAL DE ELEIÇÕES

Foi projetado em tela o texto do novo Edital das Eleições Unificadas e feito 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 detalhadamente.

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.

2.2 - LEITURA, APROVAÇÃO E FIRMAS DA ATA DA 4ª REUNIÃO REALIZADA EM 23 DE NOVEMBRO DE 2018

Dando continuidade, passou-se a discutir os temas pautados, iniciando a pedido do senhor presidente que o secretário apresentasse a ata da 4ª reunião, para avaliação, aprovação e assinaturas.

2.3 - APRESENTAÇÃO DAS RESPOSTAS DA SKY AOS TEMAS SOLICITADOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 23 DE NOVEMBRO DE 2018.

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

2.3.1 – Item 2.5 da Ata da Reunião – Comentários sobre o Relatório de Reclamações (encaminhado por e-mail em 08/11/18).

Os conselheiros agradeceram o atendimento e solicitam que nas próximas reuniões tenha a participação de um representante que possa explicar sobre cada um dos itens constantes desse novo formato de relatório.



RESPOSTA DA SKY

A representante da SKY, Sra. Paula Meirim apresentou e explanou os dados solicitados, referentes ao Relatório de Reclamações, esclareceu que esse relatório é resultado da tabulação dos atendimentos realizados que ao final o atendente classifica o motivo da ligação e comentou sobre a evolução da relação dos indicadores que são apresentados periodicamente, que consideram dados colhidos através do SAC – nos sistemas de Atendimento da SKY e também quanto aos números entrantes na Anatel e PROCON, considerando a queda nos números de reclamações.

Foram também apresentados os dados referentes à quantidade de acessos ativos em cada um dos Estados da Região Norte, divulgado no site da Anatel referente ao mês de dezembro/2018 (TV e Banda Larga), mostrando a respectiva participação dos serviços da SKY por unidade da federação.

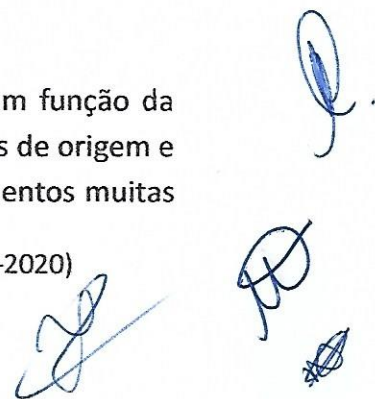
UF	PAYTV	BROADBAND	Total por UF	%
AC	10.288	0	10.288	2%
AM	110.171	35.369	145.540	34%
AP	11.158	7.159	18.317	4%
PA	157.623	32.706	190.329	44%
RO	24.093	7.446	31.539	7%
RR	10.613	0	10.613	2%
TO	22.097	0	22.097	5%
Total	346.043	82.680	428.723	100,00%
Total Região Norte		428.723		

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

OK - Os conselheiros agradeceram os esclarecimentos.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Os Conselheiros relataram a dificuldade de atendimento logístico em função da malha aérea da Região Norte, pois os horários dos voos entre as localidades de origem e o local onde é realizada a reunião exigem grande sacrifício, com deslocamentos muitas



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



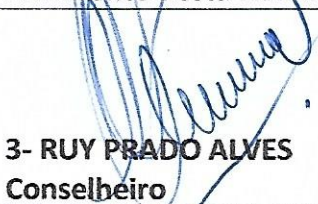

vezes e horários noturnos e pela madrugada, ou ainda, exigindo hospedagens e pernoites além do dia da reunião. Por consequência, sugeriram que as próximas reuniões sejam realizadas em Brasília – DF, que facilitaria todo o deslocamento bem como o tempo exigido, além do normalmente utilizado nas reuniões.

3.2 – O Conselheiro Presidente Nadielson Siqueira Costa solicitou para que fosse consignado em ata seu pedido e ratificação para que seja realizada uma reunião na capital do Amapá, Macapá, em virtude de já haver sido convidado e ter se comprometido com representantes do Ministério Público do Amapá e também de órgãos de defesa do consumidor, dentre eles o PROCON-AP.

3.3 – O Conselheiro Presidente Nadielson informou que tem ciência da orientação da SKY quanto à utilização do aplicativo UBER, mas que no município onde reside – Santana – AP, não existe facilidade no momento da saída de sua residência com destino ao aeroporto que fica em Macapá, pois os veículos normalmente estão disponíveis apenas lá na Capital Macapá. No entanto, observa que no retorno à sua residência, o serviço é facilitado, pois os veículos circulando na Capital, aí sim, conseguem atender à demanda de deslocamento no sentido Macapá – Santana.

4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião às 15h30, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes.

Belém - PA, 15 de fevereiro de 2019.

 1- NADIELSON SIQUEIRA COSTA Conselheiro Presidente do Conselho Presidente desta Reunião	 2- MAIQUE MIRANDA DE BRITO Conselheiro
 3- RUY PRADO ALVES Conselheiro	 4- PAULA ANDREA MEIRIM Representante da SKY


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY

5.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Norte (Ciclo 2018-2020)