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

Aos quinze de março de dois mil e dezenove, foi realizada a quinta Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL do Brasil, na sala de reuniões Curitiba do Hotel San Juan Executive, localizado na Rua Sete de Setembro, 2516 – Batel – Curitiba, Estado do Paraná, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo presidida pela Sra. Conselheira Cristiane Lucia Piton e tendo seu início, às 13h30.

**Documento de convocação**: Através de e-mail enviado em 11/02/2019 às 11h06 (abaixo) a todos os conselheiros e conselheiras da Região Sul.

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

seg 11/02/2019 11:06

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

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

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

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

**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 **5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUL**, a ser realizada no próximo dia **15 DE MARÇO DE 2019 - 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 **SEXTA-FEIRA, dia 15 DE FEVEREIRO.**

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.

**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 22 de FEVEREIRO de 2019, concentrando na Conselheira Presidente CRISTIANE PITON, 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
www.kialoconsultoria.blogspot.com.br
www.facebook.com.br/kialoconsultoria

**Presentes nesta reunião:** As senhoras Conselheiras Alicia Keller Felsky, Cristiane Lucia Piton, Paula Andrea Meirim (representante da SKY), os senhores Conselheiros Danilo Cesar Feliciano, Eduardo Felipe Benatti Nascimento, Iuri Branco Iosito, João José Bressan, Marcelo Soares de Almeida, Raphael Chiummo Bressan e como secretário da reunião, Francisco Carlos de Araujo. Nesta reunião tivemos a presença de alguns conselheiros da Região Sul da prestadora Claro.

**Conselheiros Ausentes nesta reunião:** Conselheiras Milena Kovalczuk, Tâmara Kaphan de Almeida Vieira e Conselheiro Tulio Borges Krause, conforme e-mail enviado em 25/02/19 às 16h40, justificando a sua ausência por motivos profissionais.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 02/03/2019 às 14h53. (abaixo)

## PAUTA DA 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)

sáb 02/03/2019 14:53

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

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

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

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

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

Em função de estarmos bastante próximos da data da nossa 5.ª Reunião Ordinária, e como até esta data ainda 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 nosso hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante o transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

Ressaltamos que no período da manhã, das 8h45 às 12h30 será realizado o evento alusivo a Semana dos Consumidores, conforme a programação já encaminhada pela Anatel e repassada por esta secretaria através de e-mail no dia 27 de fevereiro de 2019 às 11h15 sobre o tema **USO CONSCIENTE, SEGURO E REPONSÁVEL DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS E DIREITO DOS CONSUMIDORES**, a ser realizada **no Auditório da UNICURITIBA - Avenida Chile, 1678 - Rebouças - Curitiba - PR**

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

**AGENDA MÍNIMA** (PROPOSTA PELA SECRETARIA)

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

**PRESTADORA SKY**

DATA: **15/03/2019**

Horário: **das 13h30 às 18h00**

**HOTEL SAN JUAN**

**Avenida Sete de Setembro, 2516 - Batel - Curitiba - PR.**

Localização no Google Maps

**https://goo.gl/maps/mjzXrvTqFMq**

**1- Abertura da reunião às 13h30.**

**2- Desenvolvimento**

**3- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 4ª Reunião Ordinária da Região Sul.**

**4 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 4.ª Reunião Ordinária realizada em 7 de dezembro de 2018.**

**5- Comentários sobre o Relatório de Reclamações**

**6- Assuntos Gerais.**

**7- Encerramento previsto para as 18h00.**

**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 14/03/2019 às 12h07. (abaixo)

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 5.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUL (2018 - 2020)

qui 14/03/2019 12:07

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

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

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

**Prezada Senhora Conselheira Presidente CRISTIANE LUCIA PITON,**

**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 5ª Reunião Ordinária a ser realizada em 15 de março próximo.

Como hábiot, 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 Cristiane Lucia Piton, presidente da reunião, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do evento alusivo à Semana do Consumidor **"Uso consciente, seguro e responsável das tecnologias digitais e direitos dos consumidores"**, a reunião foi iniciada às 13h30. Agradeceu pela maciça participação dos conselheiros no citado evento, extensivo também aos conselheiros da prestadora Claro que após o término do evento solicitaram à Sra. Presidente a autorização de participação como ouvintes e observadores nesta reunião, lembrando que a Sra. Vice Presidente deste Conselho, Alicia Keller Felsky também é a presidente do Conselho de Usuários da Claro na Região Sul, consultando os conselheiros seus pares os quais concederam o pedido, e assim desejou um bom e proveitoso dia de trabalho.

## 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Inicialmente observou aos presentes que a ata da 4.ª reunião ordinária, realizada em 7 de dezembro de 2019, em Londrina, como habitualmente é procedido neste conselho, 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, solicitando ao secretário que procedesse a sua leitura e circulasse aos conselheiros para suas respectivas assinaturas, assim foi feito, o secretário, atendeu ao pedido fazendo a leitura e após a aprovação colheu as assinaturas.

Em seguida, a Presidente solicitou ao secretário para que desse seguimento à pauta, apresentando as respostas da prestadora SKY aos questionamentos ocorridos durante a 4ª Reunião Ordinária deste Conselho de Usuários da Região Sul.

**2.1 - PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS (CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 4ª REUNIÃO)**

O secretário passou a apresentar as questões e dúvidas pelos participantes no decorrer da 4ª reunião ordinária.

Observou que em virtude de algumas alterações organizacionais na estrutura das áreas responsáveis pela atuação dos Conselhos de Usuários, as respostas serão apresentadas a partir de arquivo Power Point, que será encaminhado através dos endereços de e-mails cadastrados de todos os participantes, dentro dos próximos 15 dias, a contar da data desta reunião.

2.1 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES

Os conselheiros solicitaram que fosse avaliado o montante a ser investido, (na contratação da plataforma de avaliação de reclamações) pois observam que pode ocorrer algum comprometimento da imagem da SKY perante seus clientes em função de não considerar os respectivos dados.

2.2 - Os conselheiros ratificaram a solicitação de participação do representante da área de Antifraude e aproveitaram a oportunidade para solicitar a presença de representante da empresa, responsável pela área de cobranças, que na avaliação do relatório de reclamação se mostra a mais sensível e com índices preocupantes.

2.3 - Foi solicitado para que na próxima reunião a SKY traga um profissional que apresente a tecnologia DTH (Direct To Home), utilizada nas transmissões via satélite.

2.4 - Os conselheiros solicitaram que sejam informadas quais as possibilidades do Conselho e seus conselheiros contribuírem nas diversas campanhas que envolvam aspectos de "responsabilidade social" na Região Sul.

2.5 - O Conselheiro Eduardo Benatti solicitou que seja apresentado e esclarecido o aumento significativo do item referente às "Reclamações de Venda Irregular – Não reconhece Assinatura" constante do Relatório de Reclamações e que se refere à diferença entre o 2º e o 3º Trimestre.

2.6 - A Conselheira Cristiane Lucia Piton apresentou uma análise do Relatório de Reclamações e solicita que sejam verificado e apresentado na próxima reunião os altos índices de reclamação dos usuários do estado do Rio Grande do Sul.

2.7 - Os conselheiros ratificaram a solicitação de informações sobre os temas:

a) "Antifraude";

b) "Cobranças"

c) "DTH" e

d) "Banda Larga"; com a presença de especialistas que possam dirimir todas as dúvidas.

Solicita-se que sejam previstas as apresentações durante as reuniões que ocorrerão no exercício de 2019, mas também foi observado e sugerido que tais apresentações poderiam ser realizadas em uma única reunião a ser programada no C.T.T – Centro Técnico de Transmissão, localizado em Jaguariúna – SP.

2.8 - O conselheiro Presidente Raphael Bressan solicitou que a SKY informe o nome dos eventuais suplentes e também sobre a possibilidade de novas eleições para o completamento das vagas já abertas em função de algumas desistências.

2.9 - A Conselheira Alicia sugeriu e solicitou à SKY para que seja implementado nas faturas, informações sobre a evolução dos protocolos a partir abertura de comunicados ao grupo de atendimento aos clientes, nas suas diversas formas de contato. Lembrou que alguns outros prestadores de serviços vêm praticando essa modalidade com sucesso.

2.10 - O Conselheiro Eduardo Benatti sugeriu que a SKY apresente através dos aparelhos móveis celulares, as mesmas informações constantes no site, como por ex.: QUEM É, SALA DE IMPRENSA, etc., uma vez que, atualmente, o acesso através do SMP é significativamente superior ao tradicional PC/Notebook.

2.11 - Os conselheiros discutiram bastante sobre os processos atualmente utilizados na instalação e retirada de equipamentos e solicitaram informações sobre a política de LOGISTICA REVERSA utilizada pela SKY.

**3 – ASSUNTOS GERAIS**

3.1 – A Conselheira Vice Presidente Alicia Felsky sugeriu que a divulgação das próximas eleições sejam também apresentadas no Canal SKY.

3.2 – A Conselheira Presidente Cristiane Lucia Piton solicitou que seja consignado nesta ata suas congratulações pela redução no número de reclamações apresentadas no Relatório Anual da Anatel.

3.3 – O Conselheiro Eduardo Benatti sugere a criação de compartilhamento de aparelhos. Seria um produto diferenciado para os usuários e um nicho de mercado a ser explorado.

3.4 - A Conselheira Vice Presidente Alicia Felsky sugeriu que a SKY promova a divulgação do Conselho em todas as áreas internas da empresa.

3.5 – Os membros do Conselho sugerem um pacote inteiro de acessibilidade, diferencial, para todos os tipos de deficiência.

3.6 – O conselheiro Eduardo Benatti sugere a criação de um controle remoto com botões em braile.

**4 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, a Sra. Presidente encerrou a reunião às 18h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para então ser aprovada e firmada pelos presentes naquela reunião.

Curitiba - PR, 15 de março de 2019.

| | |
|---|---|
| **CRISTIANE LUCIA PITON**<br>**Conselheira Presidente do Conselho**<br>**Presidente desta Reunião** | **ALICIA KELLER FELSKY**<br>**Conselheira Vice Presidente** |
| **DANILO CESAR FELICIANO**<br>**Conselheiro** | **RAPHAEL CHIUMMO BRESSAN**<br>**Conselheiro** |
| **EDUARDO FELIPE BENATTI NASCIMENTO**<br>**Conselheiro** | **IURI BRANCO ROSITO**<br>**Conselheiro** |
| **JOÃO JOSÉ BRESSAN**<br>**Conselheiro** | **MARCELO SOARES DE ALMEIDA**<br>**Conselheiro** |

| | |
|---|---|
| —<br>PAULA ANDREA MEIRIM<br>SKY | EM BRANCO |

FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY