

Aos vinte e dois de março de dois mil e dezenove, foi realizada a nona Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE do Brasil, na sala de reuniões Maracatu do Hotel Nobile Suíte Executive, situado à Avenida Boa Viagem, 344 – bairro Pina, na cidade de Recife, capital do Estado do Pernambuco, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Conselheiro Presidente Senhor LUIZ EMANOEL VIEIRA DA SILVA, a qual teve seu início às 10h00, em segunda convocação.

Documento de convocação: Através de e-mail de 21/02/2019 às 18h25 (conforme abaixo) enviado a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO PARA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019

qui 21/02/2019 18:25

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

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luizemanoel@gmail.com

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, bom dia!

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da **9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 -2019**, a ser realizada no próximo dia **22 DE MARÇO DE 2018 - SEXTA FEIRA, em RECIFE - PE.**

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, **TERÇA-FEIRA, dia 26 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

**ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

1.º de MARÇO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL, 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: O Conselheiro Presidente Luiz Emanuel Vieira da Silva, Conselheiro Fellipe Augusto Lins Albuquerque Xavier, Conselheiro José Maxwell de Albuquerque e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representantes da ANATEL: Sr. Franklin Luiz Freitas dos Santos e Adelson Bernardino de Amorim.

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 13/03/2019 às 18h56. (Conforme abaixo)

**PAUTA DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DA REGIÃO
NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

qua 13/03/2019 18:56

A alcance de data: francisco.araujo@kialo.net.br

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", prof Luiz Emanuel@sky.com.br

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

A partir do recebimento dos temas enviados pelo Conselheiro Presidente, enviamos anexado a pauta da 9ª reunião ordinária do Conselho de Usuários da Região Nordeste.

9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

**ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (PRIMEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Como é de conhecimento de todos, seguiremos a rotina já adotada em todas as reuniões e caso algum conselheiro necessite adicionar algum tema, poderá ser utilizada a seção ASSUNTOS GERAIS para a sua apresentação.

Como hábito, ficamos a disposição para quaisquer esclarecimentos

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

ANEXO:

**PAUTA DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO NORDESTE – CICLO
2017 - 2019
PRESTADORA SKY**

DATA: 22/03/2019

Horário: das 09h30 às 15h30

Recife Praia Hotel

Tel. (81) 2122-1100

Avenida Boa Viagem, 09 – Pina – Recife - PE

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/BVoWXxnEYTG2>

1- Abertura da reunião às 09h30.

2- Desenvolvimento

3- Leitura, aprovação e assinaturas da ata da 8ª Reunião Ordinária da Região Nordeste.

4 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 8.ª Reunião Ordinária realizada em 14 de dezembro de 2018.

5- Comentários sobre o Relatório de Reclamações

9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

6- Assuntos Gerais.

6.1 Em matéria divulgada no site da Anatel no dia 21 de fevereiro de 2014, as 09h44 min e atualizada no dia 22 de setembro de 2017 as 17h38min, matéria essa com o seguinte título: "Conheça as novas regras que ampliam os seus direitos", onde aborda que promoções passam a valer para todos os clientes: novos e antigos assinantes e tendo essa implantação a contar de 120 dias da publicação da Regulamentação, gostaria de saber se a Sky está seguindo essa Regulamentação;

6.2 - Em matéria publicada no site gazetaweb.com de Maceió-AL no dia 07/01/2019 e atualizada no dia 07/01/2019, escrita por Carlos Nealdo informa com dados da Anatel que Alagoas perdeu quase 3 500 assinantes nos últimos 12 meses, um recuo de 3,3% em doze meses medidos entre os meses de novembro de 2017 e 2018. Na mesma matéria que dos nove Estados da Região Nordeste o Estado do Maranhão teve o maior crescimento do período citado não apenas no Nordeste do Brasil em dentre todos os estados brasileiros com aumento de 11060% que indica um avanço de 20,35 mil contratos novos ativos. Entre outubro e novembro de 2018 o Maranhão foi o único estado brasileiro a apresentar crescimento no serviço de TV por assinatura com 2,33 novos contratos com um percentual de 1,20%. Desse aumento no Estado do Maranhão quanto efetivamente são novos assinantes da SKY;

6.3 - Gostaria de saber a região dos assinantes que foram convidados pela Sky para participar de algumas promoções como Villa Mix e Go For Gaming, creio que não houve nenhum assinantes da Região Nordeste e caso se confirme a minha suspeita qual o motivo de não termos representantes do Nordeste visto que abordei no item 2º) que o Estado que mais ativos novos contratos encontra-se no Nordeste.

7- Encerramento previsto para as 15h30.

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

O Conselheiro Presidente Senhor Luiz Emanuel Vieira da Silva fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e em especial aos representantes da Anatel, observando que dois conselheiros estarão ausentes por motivos de compromissos profissionais e pessoais, mas que encaminharam suas justificativas previamente. Aproveitou para desejar a todos um excelente e produtivo dia de trabalho.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse início e seguisse a reunião segundo os itens agendados, constantes da pauta.

Atendendo ao solicitado o secretário apresentou a cópia da ata da 8ª Reunião Ordinária, realizada em 14 de dezembro de 2018, que foi lida e após a concordância e aprovação dos presentes naquela reunião foram colhidas as respectivas assinaturas.

A seguir o secretário iniciou a apresentação dos itens contendo as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 8ª reunião (ocorrida em 14/12/18), os quais

9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

foram registrados abaixo, seguindo fidedignamente, inclusive quanto a sua numeração, cada uma das respostas foram projetadas em tela a partir do arquivo "APRESENTAÇÃO DA 9ª REUNIÃO REGIÃO NORDESTE" (gravado em Power Point – PDF), que como o hábito, será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e participantes desta reunião.

2.1 – PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(ITENS APRESENTADOS DURANTE A 8ª REUNIÃO – 14/12/2018)

2.1.1 – Item 2.1.1 da ata de 14/12/18 – O Conselheiro Luiz Emanuel solicitou que nas próximas reuniões participe um representante da SKY, com conhecimentos técnicos e do produto SKY Banda Larga.

Resposta da SKY:

Informamos que 2 (dois) funcionários da área de Banda Larga da SKY participarão da Reunião via vídeo conferência, para esclarecer eventuais dúvidas dos Conselheiros.

10h30 - INÍCIO DA VIDEO CONFERÊNCIA

Explicação dos Engenheiros NILBERTO BEZERRA ESCORALIQUE – Coordenador de Projetos e Processo de Rede da Banda Larga, responsável pelo serviço de Banda Larga – SKY e REINALDO CHIAVEGATO – Supervisor de Produtos de Banda Larga, sobre o funcionamento do respectivo serviço, suas características tecnológicas, os maiores ofensores dos indicadores de qualidade e as providências que são tomadas para sanar todos os problemas, detalhamento das áreas de cobertura, mostrando com excelente didática toda a estrutura de funcionamento do serviço de Banda Larga, ressaltando suas diferenças tecnológicas quando comparado com a distribuição do sinal de televisão via satélite, além de trazer as respostas a todas as questões que foram apresentadas pelos conselheiros e representantes da Anatel.

Ao final, os conselheiros agradeceram a ambos profissionais.

Os Engenheiros NILBERTO e REINALDO, se despediram, concluindo que a SKY se empenha em elucidar toda e qualquer questão sobre seus projetos, se colocando a disposição, buscando trazer para as reuniões do Conselho os profissionais especialistas de cada área operacional.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.1

OK.

2.1.2 – item 2.1.2 da ata da reunião de 14/12/18 – Inserir no site da prestadora, um "banner" que possibilite maior visibilidade aos Conselhos de Usuários.

9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

Resposta da SKY:

Banners são mecanismos de comunicação transitórios e não se destinam a tratar de atividades recorrentes como o Conselho de Usuários.

Bem por isso, as informações do Conselho encontram-se no site <http://www.conselhodeusuariosdasky.com.br/>, que tem link fixo na página da SKY, na forma da regulamentação. Ademais, informações sobre o Conselho são lançadas nas faturas quando necessário.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.2

OK

2.1.3 – Item 2.1.4 da ata da Reunião de 14/12/18 - Solicitar a SKY cronograma para eleição complementar para composição de Conselho de Usuários da Sky – Região Nordeste, e, como sugestão, solicitar que seja feito *upload* dos documentos necessários, no ato do registro de candidatura.

Resposta da SKY:

Conforme previsto no §2º do art. 10, da Resolução nº623/2013, caso o Conselho de Usuários, já implantado, deixe de atender ao quórum previsto no caput, ou seja, mínimo de 6 membros, continuará funcionando com os membros remanescentes, devendo o Grupo convocar eleições anualmente, até que se complete o quórum mínimo. Ademais, a SKY aguarda a emissão do Edital padrão, pela Anatel.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.3

OK.

2.1.4 – Item 4 da ata da reunião de 14/12/18 - Os conselheiros avaliaram os dados contidos no relatório e ratificam que estão no aguardo de um representante da SKY que possa esclarecer as diversas dúvidas e que farão os questionamentos via e-mail sobre itens apresentados e que não foram completamente entendidos.

Resposta da SKY:

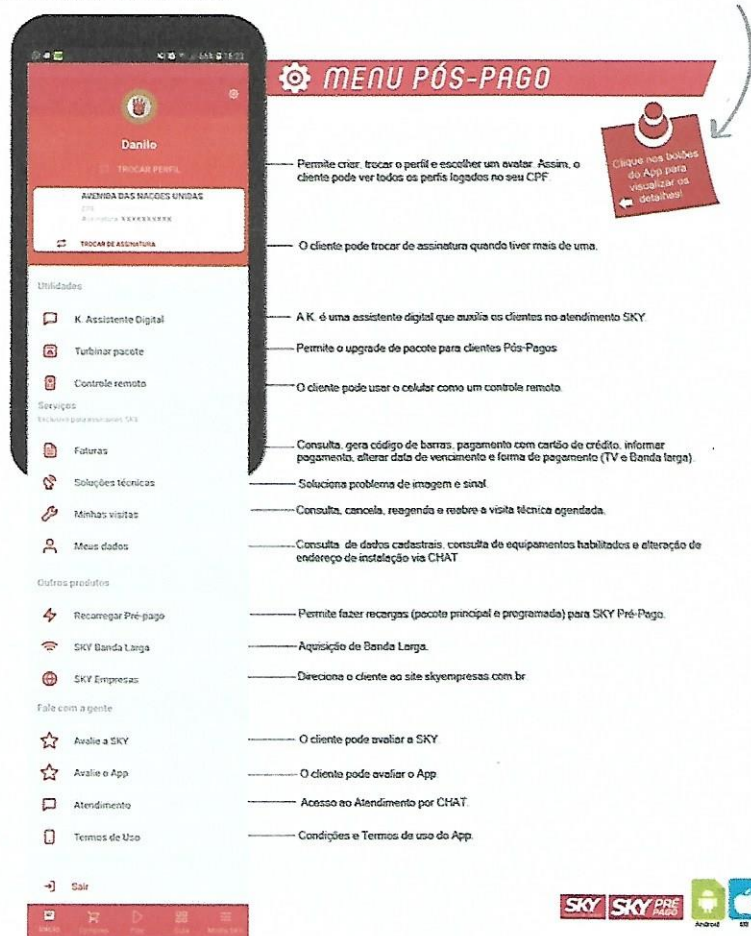
A SKY informa que tem muita satisfação em esclarecer todas as dúvidas dos senhores Conselheiros que forem formalizadas em reunião ou por e-mail.

Nesta oportunidade, informamos o que segue:

- A SKY trabalha constantemente para melhorar e experiência de seus clientes, e pensando em agilizar o atendimento dos usuários, foi criado o aplicativo “Minha SKY”, que está disponível para todas as modalidades de serviço, e conta com inúmeras opções de autoatendimento.*

9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários - Região Nordeste (Ciclo 2017-2019)

- Atualmente, o Aplicativo já teve 8,4 milhões de downloads, considerando as lojas da App Store e Google Play. Em ambos os casos, o aplicativo foi muito bem avaliado por seus usuários.



• Ao lado, é possível conhecer algumas funcionalidades do Aplicativo “Minha SKY”, que entrega ao usuário facilidades adicionais e comodidades para a prestação do serviço.

O cliente é capaz de realizar vários serviços, como por exemplo: (i) Pagamento; (ii) Emissão de 2ª Via; (iii) Solicitação de reenvio de sinal; (iv) Realização de recargas.

Na hipótese de restar alguma dúvida, os assinantes ainda contam o atendimento via CHAT, onde é possível falar diretamente com um dos atendentes.

Tal evolução demonstra que, os problemas podem ser resolvidos de forma rápida e eficiente pelo próprio consumidor, através do aplicativo.

Os maciços investimentos da SKY no atendimento ao cliente geraram uma redução significativa no volume de chamadas de reclamação para o SAC.

A plataforma Consumidor.Gov, que é mantida pelo Ministério da Justiça, através de seus indicadores demonstram que a SKY está entre as empresas do setor de telecomunicações com melhor índice de solução de demandas.



Ainda, ao observar o Ranking de Volume de Atendimento divulgado pela SENACON - Secretaria Nacional do Consumidor, é possível perceber que a SKY segue melhorando sua posição, conforme gráfico abaixo.



Por fim, os indicadores técnicos demonstram que houve uma melhora significativa dos índices de Resolução em Primeira Chamada, ou seja, o cliente consegue sanar seus problemas em apenas uma ligação, não havendo necessidade de realizar um segundo contato com a Central de Atendimento.

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

Em razão de todo o esforço no atendimento ao cliente, a SKY ficou honrada em receber o prêmio “Empresa do Ano” na premiação “Consumidor Moderno”, edição 2018.

Fonte: <http://www.consumidormoderno.com.br/premiocm/anteriores/?ano=2018>

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.4

OK.

2.1.5 – Item 7.1 da ata da reunião de 14/12/18 – O conselheiro José Valmiro sugeriu a inserção de legendas em programas diversos que permita aos usuários de maior idade (muitas vezes com problemas de audição) possam ter acesso através da leitura.

Resposta SKY:

Compete à SKY distribuir os canais. Aos canais, compete a organização dos conteúdos audiovisuais, suas funcionalidades, características, imagens, logos, etc.etc.

Em respeito ao consumidor e às normas aplicáveis ao serviço, a SKY distribui os canais que recebe preservando o conteúdo tal qual gravado/ou ao vivo, se aplicável.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.5

OK.

2.1.6 – Item 7.2 da ata da reunião de 14/12/18 – Foi comentado a necessidade de considerar os aspectos de logística reversa com maior intensidade.

Resposta da SKY:

A SKY realiza a logística reversa com o apoio de sua rede credenciada, com alcance nacional.

Os procedimentos são controlados internamente pela SKY e também fiscalizados pelo Poder Público.

A SKY aproveita o ensejo para reafirmar o seu comprometimento com as medidas de logística reversa.

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.6

OK.

2.1.7 – Item 7.3 da ata da reunião de 14/12/18 – O Conselheiro José Valmiro dos Santos registrou sua constante preocupação com a prestação do Serviço de Televisão por Assinatura, que ao observar os indicadores oficiais, vem percebendo que esse segmento está perdendo assinantes mês a mês, em função de outras alternativas de entretenimento, tais como *Netflix, You Tube*, dentre

outros. Observando que gostaria de alertar a SKY, em especial, para que a área de desenvolvimento de produtos faça algo inovador e criativo que minimize tais impactos na prestação do serviço.

Resposta da SKY:

A SKY convida a todos para conhecer o SKY Play, que permite aos seus clientes assistir à milhares de filmes, séries, desenhos e programas dos canais do seu pacote gratuitamente. O SKY Play também permite o aluguel de lançamentos, sucessos e clássicos do cinema. Para outras informações: <https://www.sky.com.br/sky-play>

Comentários dos conselheiros ao item 2.1.7

OK.

3 – ANÁLISE DO RELATÓRIO DE PRINCIPAIS MOTIVOS DE RECLAMAÇÕES

Documento enviado a todos os conselheiros em 18 de março de 2019, às 18h14.

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DA REGIÃO NORDESTE - CICLO 2017 - 2019**

seg 18/03/2019 18:14

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

Para: lipedealbuquerque@uol.com.br, joseanotelecentro@yahoo.com.br, "Joseano Santana", jmaxwellalbuquerque@gmail.com, jvs.cont@uol.com.br, "Jose Valmiro", profluizemanoel@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente LUIZ EMANOEL VIEIRA,

Prezados Senhores Conselheiros da Região NORDESTE da prestadora SKY, boa tarde!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Nordeste referente ao período a ser tratado durante a 9.a Reunião Ordinária a ser realizada em 22/03/2019, 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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

4 - ASSUNTOS GERAIS

4.1 Em matéria divulgada no site da Anatel no dia 21 de fevereiro de 2014, as 09h44 min e atualizada no dia 22 de setembro de 2017 às 17h38min, matéria essa com o seguinte título: "Conheça as novas regras que ampliam os seus direitos", onde aborda que promoções passam a valer para todos os clientes: novos e antigos assinantes e tendo essa implantação a contar de 120 dias da publicação da Regulamentação, gostaria de saber se a Sky está seguindo essa Regulamentação.

4.2 - Em matéria publicada no site gazetaweb.com de Maceió-AL no dia 07/01/2019 e atualizada no dia 07/01/2019, escrita por Carlos Nealdo informa com dados da Anatel que Alagoas perdeu quase 3 500 assinantes nos últimos 12 meses, um recuo de 3,3% em doze meses medidos entre os meses de novembro de 2017 e 2018. Na mesma matéria que dos nove Estados da Região Nordeste o Estado do Maranhão teve o maior crescimento do período citado não apenas no Nordeste do Brasil em dentre todos os estados brasileiros com aumento de 11060% que indica um avanço de 20,35 mil contratos novos ativos. Entre outubro e novembro de 2018 o Maranhão foi o único estado brasileiro a apresentar crescimento no serviço de TV por assinatura com 2,33 novos contratos com um percentual de 1,20%. Desse aumento no Estado do Maranhão quanto efetivamente são novos assinantes da SKY;

4.3 - Gostaria de saber a região dos assinantes que foram convidados pela Sky para participar de algumas promoções como Villa Mix e Go For Gaming, creio que não houve nenhuns assinantes da Região Nordeste e caso se confirme a minha suspeita qual o motivo de não termos representantes do Nordeste visto que abordei no item anterior que o Estado que mais ativa novos contratos encontra-se no Nordeste.

4.4 – Os conselheiros sugeriram nesta reunião que a possibilidade de liberação do serviço SKY PLAY, por um período de tempo limitado, a não assinantes SKY. Como exemplo, os canais HBO que disponibilizaram para degustação o app "HBO GO", até 12.04.2019, bem como, a 1ª e 2ª temporadas de Game of Thrones. Ação semelhante no SKY PLAY faria publicidade e daria conhecimento a futuros assinantes SKY.

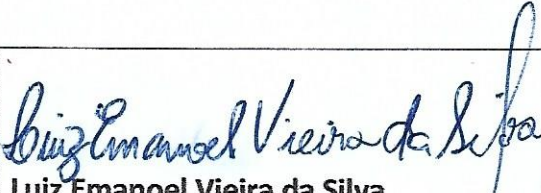


4.4.1 – É permitido que a SKY (exemplo: dos canais HBO, app HBO GO), possa oferecer o serviço de assinatura apenas para o SKY PLAY?

4.5 – Foi comentado sobre a necessidade de ser dada maior visibilidade aos usuários sobre as atividades dos conselhos de usuários.

4.6 – O Conselheiro José Maxweel sugeriu que seja inserido um maior número de informações ao usuário quando o mesmo acessar seus protocolos de pedido aos serviços de atendimento. Tal sugestão tem por objetivo permitir ao usuário maior detalhamento das solicitações, pois muitas vezes ao acessar seus protocolos não mais se recorda o que foi tratado naquele acesso.

5 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar a reunião foi concluída as 15h30, quando o Presidente fez seu encerramento, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida, aprovada e firmada pelos presentes na próxima reunião, a ser realizada em 24 de maio de 2019.

Recife - PE, 22 de março de 2019.

 Luiz Emanuel Vieira da Silva Conselheiro Presidente Presidente desta Reunião	 Felipe Augusto L. Albuquerque Xavier Conselheiro
 José Maxwell Albuquerque Conselheiro	Em branco


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos Usuários
da Prestadora SKY