

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

Aos vinte e nove de março de dois mil e dezenove, foi realizada a nona Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Brooklin do Hotel Intercity - Berrini, situado à Rua Alcides Lourenço da Rocha, 136, no bairro Brooklin Novo, na cidade de São Paulo, capital do Estado de São Paulo, conforme determinado pela Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS, sendo a mesma presidida pelo Senhor MÁRIO LUIS RODRIGUES PEREIRA NETTO. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 10h00, em segunda chamada.

Documento de convocação: Através de e-mail enviado em 06/02/2019 às 11h24 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)

qua 06/02/2019 11:24

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

Para: helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE 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 SUDESTE, a ser realizada no próximo dia 8 DE MARÇO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em SÃO PAULO - SP.

Como de costume, na busca de otimizarmos os trabalhos, considerando as necessidades de deslocamentos, aliado a obtermos total efetividade nas reuniões, atendendo ao padrão adotado nas políticas corporativas da SKY, bem como ao 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.

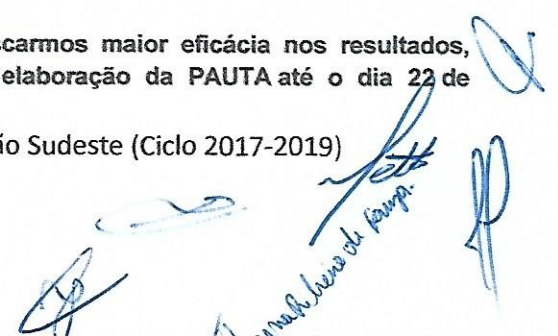
Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até QUARTA-FEIRA, dia 15 DE FEVEREIRO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências de deslocamentos assim como as 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

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



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

FEVEREIRO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente MÁRIO LUIS NETTO, 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 mesmo 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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Reconvocação: Após diversas trocas de comunicados, houve consenso entre os membros do Conselho pela alteração da data e desta forma foi realizada uma nova convocação, através de e-mail enviado a todos os conselheiros, Anatel e representantes da SKY em 18/02/2019 às 15h51 (ver abaixo).

**re: CONVOCAÇÃO DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

seg 18/02/2019 15:51

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

Para: helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, "Paula Andrea Meirim", "CC - Conselhosdeusuarios", arnaldof@anatel.gov.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

Prezada Senhora Conselheira e Prezados Senhores Conselheiros da Região SUDESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Na última reunião, foi escolhida a data de 8 de março de 2019 para realizarmos a nossa 9.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região SUDESTE.

No entanto, devido a impossibilidade de participação de diversos conselheiros, consultamos o Conselheiro Presidente e também o representante da Anatel (pois o mesmo havia planejado apresentar matérias alusivas à SEMANA DO CONSUMIDOR), sobre a possibilidade de postergação dessa data.

Em função de termos as agendas já comprometidas, estamos propondo a nova data para **29 DE MARÇO DE 2019**, mantendo-se inalteradas todas as outras informações.

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



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

Desta forma, solicitamos a todos os conselheiros e conselheira que nos respondam até **QUARTA FEIRA, dia 6 de março próximo** sobre a possibilidade de participação nessa nova data.

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

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que mesmo 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

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

Presentes nesta reunião: A Sra. Paula Andrea Meirim, Conselheira Thainá Ribeiro de Souza, Conselheiro Donizetti Alves Nogueira, Conselheiro José Caetano, Conselheiro Hélio José Pereira, Conselheiro Presidente Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, Conselheiro Willian Luiz Botan e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Representante da ANATEL: Senhor Arnaldo de Souza Filho

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 21/03/2019 às 06h16. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE -**

qui 21/03/2019 06:16

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

Para: helio@clic.srv.br, caetanof@hotmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, willian.botan@gmail.com, donizetti31@gmail.com, teixeirahumberto@live.com, thairbs121@gmail.com


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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

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

A partir da orientação do Conselheiro Presidente, enviamos anexada a pauta da 9ª reunião do Conselho de Usuários da Região Sudeste.

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



**ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE 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.

DATA: 29/03/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

HOTEL INTERCITY BERRINI

R ALCIDES LOURENCO DA ROCHA 136 - BROOKLIN NOVO - São Paulo/SP

Localização no Google Maps

<https://goo.gl/maps/pP12g8QG1WL2>

Ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

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 9ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY EM 29/03/19

REGIÃO SUDESTE

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

LOCAL: HOTEL INTERCITY BERRINI

ENDEREÇO: – R ALCIDES LOURENCO DA ROCHA 136 - BROOKLIN NOVO - São Paulo/SP

Fone 11 2137-4500

HORÁRIO: Início: 9h30 – Término: 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

- 2.1. Assinatura do termo de posse por possíveis novos Conselheiros;
- 2.2. Aprovação da ata da reunião anterior;
- 2.3. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências da ata anterior do Conselho;
- 2.4. Contribuições para o Edital de Eleição de Membros dos Conselhos de Usuarios;
- 2.5. Avaliação da proposta de Código de Conduta (Boas Práticas) para os Conselheiros já incluído no Anexo V no Edital da ANATEL;
- 2.6. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;
- 2.7. Participação de representante de uma região em outra, nas reuniões dos Conselhos;
- 2.8. Contribuições ao Sistema Interativo de Acompanhamento de Consulta Pública (SACP);
- 2.9. Conhecimento das ações da ANATEL relativo aos eventos da Semana do Consumidor;
- 2.10. Curso da ANATEL “Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações”,
- 2.11. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

1 - ABERTURA

O Senhor Presidente da reunião, Conselheiro Mário Luis Rodrigues Pereira Netto fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de conselheiros que haviam confirmado presença, a reunião foi iniciada em segunda convocação ÀS 10h00. Reforçou as boas-vindas a todos, desejando um bom e proveitoso dia de trabalho. Em seguida o senhor presidente questionou o secretário se esta reunião estava sendo gravada por qualquer tipo de equipamento, meio ou tecnologia de áudio ou vídeo, respondido pelo secretário que a reunião não estava sendo gravada; foi então solicitado para que essa resposta ficasse consignada nesta ata.

2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – ASSINATURA DOS TERMOS DE POSSE

Seguindo rigorosamente o previsto na pauta agendada, não houve a assinatura dos termos de posse de novos conselheiros, uma vez que os eleitos e convidados não apresentaram a documentação necessária exigida na regulamentação, impedindo assim a respectiva tomada de posse. Os conselheiros solicitaram que então fossem convidados os suplentes subsequentes, para tomarem a posse durante a próxima reunião.

2.2 – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 30/11/2018)

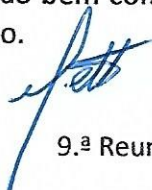
O Conselheiro Presidente Mário Luis Netto, solicitou ao secretário para que fosse procedida a leitura da ata da reunião anterior, para posterior aprovação dos conselheiros presentes naquela reunião. De pronto foi observado pelo Conselheiro Vice Presidente Hélio José Pereira que na última reunião houve condições da ata ser redigida, lida e aprovada naquela data.

2.3 – APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS SKY RELATIVO ÀS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR DO CONSELHO

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 8ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, conforme mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 9ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF). Ressaltando que este arquivo será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros, pois contém as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 8ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.



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



Atendendo ao solicitado, o secretário passou a mostrar em projeção, as respostas da prestadora aos questionamentos, os quais seguem registrados abaixo de maneira fidedigna:

EXCEPCIONALMENTE NÃO HOUVE TEMAS/QUESTÕES APRESENTADAS DURANTE A 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DESTE CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE, MAS APENAS AS SUGESTÕES A SEGUIR:

a) Os conselheiros sugeriram a participação de representantes da área de COBRANÇA, para dissertarem sobre o modelo adotado, que vem afetando significativamente os indicadores. b) Foi solicitada a presença nas próximas reuniões do responsável pela elaboração do Relatório de Reclamações para esclarecer alguns aspectos conceituais sobre os diversos indicadores.

Resposta da SKY:

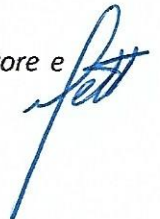
A SKY informa que tem muita satisfação em esclarecer todas as dúvidas dos senhores Conselheiros que forem formalizadas em reunião. Inicialmente a SKY esclarece que o assunto cobrança envolve diversos grupos de trabalho dentro da empresa. A partir de uma especificação, a SKY conseguirá ser mais assertiva em responder aos Conselheiros.

Sobre reclamações, a SKY informa que tem muita satisfação em esclarecer todas as dúvidas dos senhores Conselheiros que forem formalizadas em reunião.

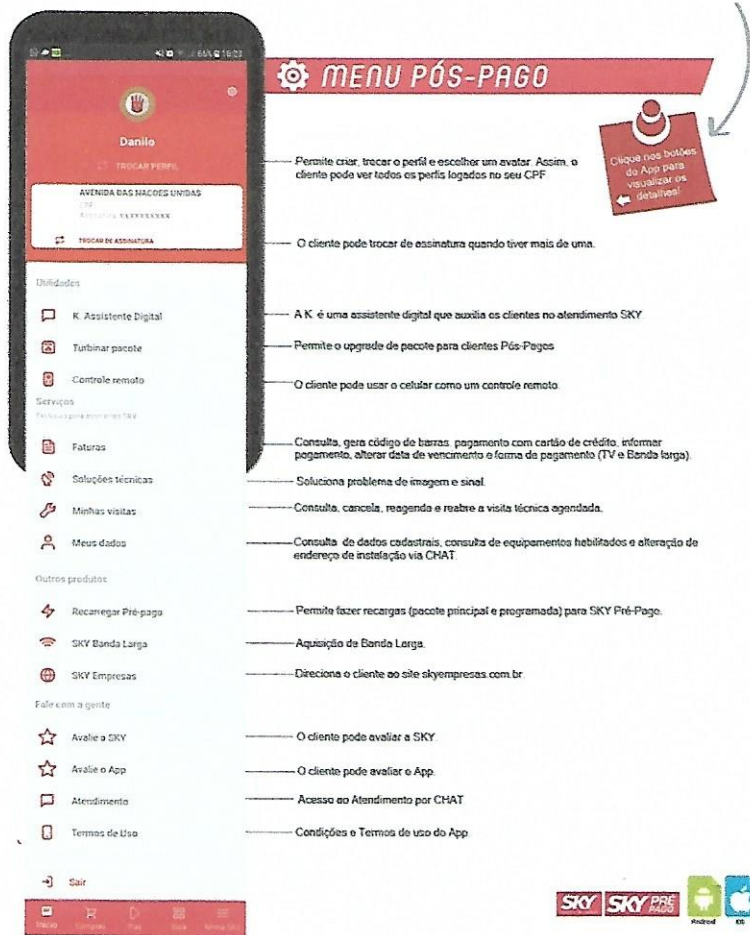
Nesta oportunidade, informamos o que segue:

- A SKY trabalha constantemente para melhorar a 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.*

- 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.*



Handwritten signatures in blue ink, including the name 'Mônica Ribeiro de Souza'.



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.



Aplicativo muito bem avaliado, tanto na Apple Store, como na Google Play.

[Handwritten signatures and notes]

Thomaz Milheiro de Jesus

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

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 signatures and notes in blue ink]

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>

Posição dos Conselheiros:

Os Conselheiros irão pontuar oportunamente a necessidade e registraram a boa performance nos indicadores alcançados pela SKY no decorrer dos três últimos anos avaliados, bem como parabenizaram a conquista no ano de 2018 da referida premiação.

2.4 - CONTRIBUIÇÕES PARA O EDITAL DE ELEIÇÃO DE MEMBROS DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Os conselheiros ressaltaram que receberam a minuta do texto base do Edital e estão analisando. O Presidente conclamou a todos os membros para trabalharem efetivamente na minuta, solicitando que enviem suas contribuições até o dia 19/04/2019, quando então enviará consolidado as observações necessárias ao Secretário, conforme a orientação do Senhor Octávio Penna Pieranti, até a data prevista, ou seja, 3 de maio.

2.5 - AVALIAÇÃO DA PROPOSTA DE CÓDIGO DE CONDUTA (BOAS PRÁTICAS) PARA OS CONSELHEIROS JÁ INCLUIDO NO ANEXO V NO EDITAL DA ANATEL

O Conselheiro Vice-Presidente Hélio José Pereira apresentou a proposta para criação e emissão pelo Conselho de Usuários, de documento que recomende as Boas Práticas, que norteie o comportamento e atividades dos conselheiros, obtendo a aprovação por unanimidade, que faz parte integrante da presente ata.

Os conselheiros aproveitarão o trabalho que está sendo desenvolvido para o Edital de eleição e incluirão como sugestão a proposta de "Código de Conduta"

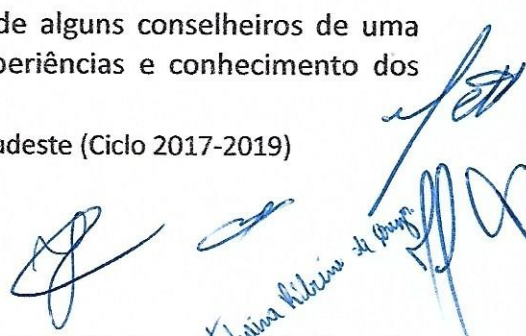
2.6 - AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ENVIADO PELA SKY

Os conselheiros decidiram por elaborar uma base dados planilhada para fazer o acompanhamento histórico, registrando as evoluções de cada um dos itens apresentados nos respectivos relatórios de reclamações. Foi solicitado ao Secretário, para interagir junto a SKY na obtenção dos dados, do exercício de 2019 com coluna de totalizador, em arquivo eletrônico.

2.7 - PARTICIPAÇÃO DE REPRESENTANTE DE UMA REGIÃO EM OUTRA, NAS REUNIÕES DOS CONSELHOS

Os conselheiros sugeriram que haja a participação cruzada de alguns conselheiros de uma regional em outra regional com o objetivo de troca de experiências e conhecimento dos problemas das diversas regiões.

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



2.8 - CONTRIBUIÇÕES AO SISTEMA INTERATIVO DE ACOMPANHAMENTO DE CONSULTAS PÚBLICAS (SICAP)

- O conselheiro Presidente ressaltou sobre a necessidade de contribuição efetiva dos conselheiros nas consultas públicas, pois é uma forma de contribuição para a evolução dos sistemas de telecomunicações de forma ampla.

2.9 - CONHECIMENTO DAS AÇÕES DA ANATEL RELATIVO AOS EVENTOS DA SEMANA DO CONSUMIDOR

O Conselheiro Presidente solicitou ao representante da Anatel para que sejam divulgados de maneira ampla os eventos promovidos ou de conhecimento da Anatel de forma a envolver os conselheiros das diversas regiões, na oportunidade, observou o evento ocorrido na cidade do Rio de Janeiro onde os conselheiros poderiam ter recebido convite e assim participarem em eventos semelhantes em suas respectivas regionais.

2.10 - CURSO DA ANATEL "DIREITOS DO CONSUMIDOR DE SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES"

Os conselheiros agradeceram a oportunidade de conhecer e parabenizaram a Anatel pela iniciativa de promover o curso a distancia, conforme havia sido comentado durante o Fórum dos Conselhos de Usuários na edição de 2018.

3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – O representante da Anatel, Senhor Arnaldo de Souza Filho parabenizou as atividades do Conselho, ressaltando que vem notando sua crescente evolução nas tratativas dos temas e o respeito mutuo entre prestadora e conselheiros.

3.2 – Novamente foi observada a necessidade de se realizar um encontro em dia anterior ao do Fórum dos Conselhos de Usuários com o objetivo de troca de informações e planejar uma apresentação dos Conselhos da prestadora SKY durante o Fórum.

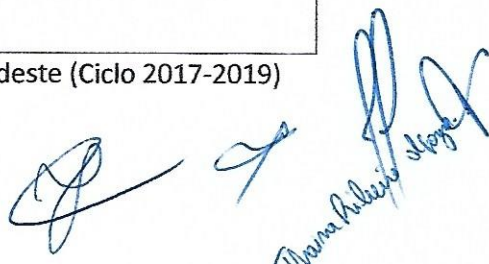
4 - **ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida na próxima reunião, para ser aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

São Paulo, 29 de março de 2019.



--	--

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



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

 Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 Hélio José Pereira Conselheiro Vice-Presidente
 Donizetti Alves Nogueira Conselheiro	 José Caetano Silva Filho Conselheiro
 Thaina Ribeiro de Souza Conselheira	— Willian Luiz Botan Conselheiro
— Paula Andrea Meirim Representante SKY	EM BRANCO


FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO
Secretário dos Conselhos de Usuários
da Prestadora SKY