

Aos três de julho de dois mil e vinte, foi realizada a décima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, do Ciclo 2018 a 2020, reunião realizada através de plataforma de vídeo conferência, em virtude de recomendações dos órgãos governamentais devido a contaminação do Corona Vírus – COVID-19, respeitando todas as determinações previstas na Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, a qual aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS. Sendo a mesma conduzida pelo Senhor Vice-Presidente do Conselho TIAGO LUIZ LOWE. Por haver necessidade de se aguardar alguns participantes que confirmaram presença, a reunião teve início às 15h30, em segunda chamada.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 10/06/2020 às 12h03 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO PARA A 10.ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE - CICLO 2018 - 2020**

Wed 6/10/2020 12:03 PM

**From:** francisco.araujo@kialo.net.br

**To:** "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "ALFREDO

LUIZ", ipecdobrasil@gmail.com, procon@dourados.ms.gov.br, cesarperes.adv@gmail.com, vinicius.ofic9@hotmail.com, wandersontolentinoadv@gmail.com

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

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY,**

**Prezados Senhores Alexandre Daniel dos Santos - IPEC DO BRASIL, Hélio do Nascimento - PROCON - DOURADOS - MS, boa tarde!**

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar virtualmente da **10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY DA REGIÃO CENTRO OESTE – CICLO 2018 – 2020**, a ser realizada no próximo dia **3 DE JULHO DE 2020 - SEXTA FEIRA das 14:30 às 17h00**.

Pedimos a todos que nos enviem seu e-mail de confirmação de participação até **TERÇA-FEIRA, DIA 16/06/2020**.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as respectivas dificuldades encontradas para que em conjunto possamos solucioná-las a contento, permitindo a participação efetiva de todos.

Conforme consenso em todos os conselhos e de forma a buscarmos maior eficácia nos resultados, solicitamos que enviem suas contribuições com os **temas para a elaboração da PAUTA até o dia 19 de JUNHO de 2020, concentrando no e-mail do Senhor Conselheiro Presidente JAIRO ISHIKAWA**, a qual após a priorização e organização, encaminhará a esta secretaria em documento único para o envio e formalização a todos.

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**

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018 A 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

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](http://www.kialo.net.br) [kialo.net.br]

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br) [kialoconsultoria.blogspot.com.br]

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](https://www.facebook.com.br/kialoconsultoria) [facebook.com.br]

**Documento de alerta e lembrete de convocação:** Através de e-mail enviado em 03/07/2020 às 13h00 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

**LEMBRETE PARA A 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

Fri 7/3/2020 1:00 PM

**From:** francisco.araujo@kialo.net.br

**To:** "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "ALFREDO

LUIZ", ipecdobrasil@gmail.com, procon@dourados.ms.gov.br, cesarperes.adv@gmail.com, vinicius.ofic9@hotmail.com, wandersontolentinoadv@gmail.com, "AndrezaLemos Cignachi"

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

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY,**

**Prezados Senhores Alexandre Daniel dos Santos - IPEC DO BRASIL, Hélio do Nascimento - PROCON - DOURADOS - MS, César Breno Muniz Peres, Vinicius Pereira Gomes, Wanderson Adolfo Tolentino da Silva;**

**Prezada Senhora Andreza Lemos Cignachi, boa tarde!**

**Estamos lembrando a todos para acessarem a plataforma de vídeo conferência para que possamos iniciar a nossa reunião às 14h30.**

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários – Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

Ressaltamos que o Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA nos informou que está impossibilitado de participar da reunião, em virtude de ter sido acometido pelo CORONA VIRUS - COVID-19, estando neste momento com as recomendações médicas que minimizem as possíveis consequências em sua saúde.

Link para acesso pelo computador: <https://bluejeans.com/653467509?src=calendarLink>

**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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](https://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada através de e-mail no dia 29/06/2020 às 11h28.  
(conforme abaixo)

## **PAUTA DA 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

Mon 6/29/2020 11:28 AM

**From:** francisco.araujo@kialo.net.br

**To:** "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "ALFREDO

LUIZ", ipecdobrasil@gmail.com, procon@dourados.ms.gov.br, cesarperes.adv@gmail.com, vinicius.ofi  
c9@hotmail.com, wandersontolentinoadv@gmail.com

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

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE -  
Prestadora SKY,**

**Prezados Senhores Alexandre Daniel dos Santos - IPEC DO BRASIL, Hélio do Nascimento -  
PROCON - DOURADOS - MS, César Breno Muniz Peres, Vinicius Pereira Gomes, Wanderson  
Adolfo Tolentino da Silva, bom dia!**

Em função de estarmos próximos da data de realização da nossa 10.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 10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários – Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

**ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE  
DA PRESTADORA SKY (CICLO 2018 A 2020) (SEGUNDA REUNIÃO DO ANO 2020)**

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 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO  
OESTE – CICLO 2018 - 2020**

**PRESTADORA SKY**

DATA: **03/07/2020**

Horário: **das 14h30 às 17h00**

REUNIÃO VIRTUAL: Acesso através do link <https://bluejeans.com/653467509>

Link para acesso pelo computador: <https://bluejeans.com/653467509?src=calendarLink>

Para entrar pelo telefone:

1. Ligar para (11) 3958.7770
2. Uma voz em inglês solicitará o Meeting ID.
3. Digitar: 653 467 509
4. Apertar #
5. Uma voz em inglês solicitará uma informação;
6. Digitar novamente #

**1- Abertura da reunião pelo Senhor Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA.**

**2- Comentários sobre a ata da 9.ª reunião ordinária do Conselho, realizada em 30 de abril de 2020.**

**3 - Comentários sobre o Relatório de Reclamações.**

**4 - Assuntos Gerais.**

**6- Encerramento previsto para as 17h00.**

**NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que nos confirmem o recebimento deste e-mail.**

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários – Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](http://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

**Relatório de Reclamações:** Encaminhado através de e-mail enviado em 24/06/2020 às 11h21 a todos os conselheiros.

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 10.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

Wed 6/24/2020 11:21 AM

**From:** francisco.araujo@kialo.net.br

**To:** "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "ALFREDO

LUIZ", ipecdobrasil@gmail.com, procon@dourados.ms.gov.br, cesarperes.adv@gmail.com, vinicius.ofic9@hotmail.com, wandersontolentinoadv@gmail.com

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br

**Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,**

**Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY,**

**Prezados Senhores Alexandre Daniel dos Santos - IPEC DO BRASIL, Hélio do Nascimento - PROCON - DOURADOS - MS, César Breno Muniz Peres, Vinicius Pereira Gomes, Wanderson Adolfo Tolentino da Silva, boa tarde!**

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período anterior à 10ª Reunião Ordinária do Conselho de usuários da Região CENTRO OESTE.

Como de costume, ficamos a disposição para quaisquer necessidades.

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

10.ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários – Região Centro Oeste (Ciclo 2018-2020)

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](http://www.kialo.net.br)

[www.kialoconsultoria.blogspot.com.br](http://www.kialoconsultoria.blogspot.com.br)

[www.facebook.com.br/kialoconsultoria](https://www.facebook.com.br/kialoconsultoria)

## **PARTICIPANTES**

Representantes dos USUÁRIOS:

- César Breno Muniz Peres
- Tiago Luiz Lowe
- Vinicius Pereira Gomes
- Wanderson Adolfo Tolentino da Silva

O Conselheiro Presidente Jairo Tomio Ishikawa enviou mensagem através de Whatsapp, informando estar acometido de sintomas em função de contaminação com o Corona Vírus – COVID-19.

O Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior enviou mensagem através de Whatsapp informando ter sido convocado para compromissos profissionais.

e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

## **Ausentes sem envio de justificativa:**

Representantes das Entidades:

- Instit. De Proteção e Estudos das Relações de Consumo do Brasil - IPEC – CUIABÁ - MT
- PROCON – DOURADOS - MS

**Representante da ANATEL:** Senhora ANDREZA LEMOS CIGNACHI

## **DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO**

### **1 - ABERTURA**

O Senhor Vice-Presidente do Conselho e presidente desta reunião Tiago Luiz Lowe, fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença, observando que em virtude do aguardo de alguns participantes, ainda não terem se conectado, a reunião foi iniciada em segunda convocação às 15h00. Reforçou as boas-vindas a todos, em especial a representante da Anatel, Sra. Andreza Leme Cignachi. Lembrou que esta reunião se faz através de plataforma de vídeo conferência em virtude do momento pelo qual o mundo sendo assolado pela contaminação do vírus CORONA – conhecido pelo nome COVID-19. Questionou ao secretário se os representantes do PROCON – MS e IPEC – MT haviam se comunicado previamente sobre suas respectivas ausências, o qual respondeu negativamente.

### **2 – COMENTÁRIOS SOBRE A ATA DA 9.ª REUNIÃO ORDINÁRIA REALIZADA EM 30 DE ABRIL DE 2020**

O Conselheiro Presidente da Reunião Tiago Lowe, solicitou ao secretário para que fosse procedida os comentários sobre a ata da reunião anterior, ressaltando os itens redigidos e lembrando a nova metodologia de publicação das mesmas no site da prestadora SKY, que pode ser acessado publicamente no endereço: “<https://www.sky.com.br/conselho-usuarios>”. Foi prontamente atendido e mais uma vez foi comentado que as atas a partir deste ciclo, serão publicadas sem as respectivas assinaturas, constando apenas os nomes dos conselheiros.

### **3 – APRECIÇÃO DAS RESPOSTAS SKY RELATIVO ÀS PENDÊNCIAS DA ATA ANTERIOR DO CONSELHO**

#### **PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS**

Excepcionalmente, durante o decorrer da nona reunião não houve questionamentos a serem respondidos pelas equipes da SKY nesta décima reunião.

### **4 – RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES**

O Conselheiro César Breno Muniz Peres comentou a respeito do Item “CLIENTE DESCONHECE ASSINATURA” do relatório de reclamações considerando o alto índice de reclamações nesse sentido, sendo março 793, abril 664 e maio 621.

O Conselheiro Vinicius Pereira Gomes mencionou que o relatório é muito extenso e que alguns itens parecem se repetir, entende que diversas informações poderiam ser unificadas de forma a facilitar o entendimento.

O Conselheiro Tiago Luiz Lowe mencionou que o relatório anterior tinha apenas 10 tópicos, e que eles haviam solicitado a abertura para entender melhor, mas não tinham ideia da enorme quantidade de itens.

A Sra. Paula da Kialo comentou que é possível identificar no relatório que os indicadores de maior pontuação eram relacionados a negociação de fatura, negociação cartão, downgrade e, em contra partida, também, que outros indicadores demonstravam que houve aumento de upgrade, solicitação de serviços, pontos adicionais, produtos avulso, etc. o que reflete a realidade da pandemia, pois tudo indica que boa parte busca a redução e negociação de valores outra busca a aquisição de novos serviços, pois se encontram confinados em suas casas e o serviço de PAY TV passa a ser um dos principais entretenimentos.

Após as considerações dos conselheiros a respeito das informações apresentadas no Relatório de Reclamações, foram orientados pelo secretário e convidados a contribuir no trabalho que está sendo desenvolvido pela Engenheira Cristiane Lucia Pítton, conselheira da Região Sul, considerando todos os dados contidos neste relatório, os quais poderão ser acrescidos de informações e indicadores existentes no SINDEC, e-GOV, ANATEL, dentre outros.

## **5 – POSSE DOS CONSELHEIROS – TERMOS DE POSSE**

O Presidente observou, lembrando que quanto aos ausentes, por não ter havido qualquer comunicação, estaremos novamente aguardando seus posicionamentos até a próxima reunião, quando então, em virtude do explanado anteriormente, na primeira reunião, poderão ser considerados empossados a partir daquela data. Ressaltando que este mandato é por período remanescente e teremos apenas mais duas reuniões até seu final.

## **6 – ASSUNTOS GERAIS**

6.1 - O Conselheiro Tiago Lowe esclareceu que o Fórum desse ano será através do sistema de videoconferência em função da pandemia, e que possivelmente seja estendido por duas semanas.

A representante da Anatel, Andreza informou que provavelmente será dividido por grupos, onde cada um poderá escolher o tema que mais se identifica, que serão criadas diversas salas de debate e também haverá um espaço para que os conselheiros possam explanar sobre temas inscritos.

O modelo está sendo desenhado pelo coordenador do conselho e cada sala de debate terá um mediador da Anatel.

6.2 – O Conselheiro Tiago Lowe mencionou que este seria o último ano do mandato deste conselho e questionou se haveria eleição para composição do novo conselho.

O secretário Francisco esclareceu que como a adequação da nova resolução ainda estava em andamento, era consenso entre as operadoras e a Anatel de que fosse seguido o calendário da resolução atual e provavelmente haverá eleição para as regiões Norte, Sul e Centro Oeste, no caso específico da prestadora SKY.

Andreza comentou que seria prudente que o novo Edital previsse a possibilidade de haver previsão de alteração das regras do conselho em função da nova resolução, para que assim os interessados tivessem ciência de que isso poderia impactar diretamente no formato do conselho e todos já estariam de sobreaviso quanto as possíveis alterações.

6.3 – O Conselheiro Tiago Lowe, presidindo esta reunião, solicitou ao secretário que enviasse um comunicado, através de e-mail para os representantes do PROCON – MS e IPEC – MT questionando sobre suas participações nas próximas reuniões.

**7 - ENCERRAMENTO:** Nada mais havendo a tratar, o Presidente da reunião, Tiago Luiz Lowe encerrou a reunião às 16h30, agradecendo a participação efetiva de todos os conselheiros, lembrando sobre a próxima reunião e que todos busquem conhecer os documentos no site da SKY e da Anatel, solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual será lida e comentada na próxima reunião.

São Paulo, 3 de julho de 2020.

|   |  |
|---|--|
| <b>Tiago Luís Lowe</b><br><b>Conselheiro Vice-Presidente</b><br><b>Presidente desta Reunião</b> | <b>César Breno Munis Peres</b><br><b>Conselheiro</b>             |
| <b>Vinicius Pereira Gomes</b><br><b>Conselheiro</b>   | <b>Wanderson Adolfo Tolentino da Silva</b><br><b>Conselheiro</b> |

**Francisco Carlos de Araujo**  
**Paula Andréia Meirim**  
**KIALO CONSULTORIA E ENGENHARIA LTDA.**