

Aos nove de agosto de dois mil e dezenove, foi realizada a sétima Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE do Brasil, na sala de reuniões Chapada, do Hotel Comfort situado na Rua Dr. Hélio Ribeiro, 896 – Eldorado - Cuiabá - MT, conforme determina a Resolução 623, emitida pela ANATEL em 18 de outubro de 2013, e que aprovou o REGULAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS; sendo a mesma presidida pelo Senhor Jairo Tomio Ishikawa.

**Documento de convocação:** Através de e-mail enviado em 17/07/2019 às 16h18 (abaixo) a todos os conselheiros.

**CONVOCAÇÃO DA 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (2018 - 2020)**

qua 17/07/2019 16:18

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

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

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, "CC - Conselhosdeusuarios", paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA;

Prezados Senhores Conselheiros da Região CENTRO OESTE da prestadora SKY, boa tarde !

Solicitamos e antecipadamente agradecemos sua especial atenção em nos confirmar sua possibilidade em participar da 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018-2020), a ser realizada no próximo dia 9 DE AGOSTO DE 2019 - SEXTA FEIRA, em CUIABÁ - MT.

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 a próxima SEXTA-FEIRA, dia 19 DE JULHO.

Pedimos também que no mesmo e-mail de confirmação, nos sejam informadas as preferências e especificações das passagens aéreas e hospedagens. Assim, conseguiremos 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 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 26 de JULHO de 2019, concentrando no Conselheiro Presidente JAIRO ISHIKAWA, o qual após a priorização e organização encaminhará ao secretário em documento único para a formalização e publicação da mesma ATÉ O DIA 30 de JUNHO DE 2019.

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

NOTA: Para garantirmos nossas comunicações, solicitamos que, eventualmente prevendo a não participação na reunião que nos confirmem o recebimento deste e-mail, informando o eventual motivo da ausência.



**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

---

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)

**Presentes nesta reunião:** O Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa, Senhor Tiago Luiz Lowe e como secretário da reunião o Senhor Francisco Carlos de Araujo.

**Representante da Anatel:** MARCELO HENRIQUE MAURICIO

**Ausentes na reunião:** Conselheiro Alfredo Luiz de Sousa Junior que justificou sua ausência em função de problemas de ordem profissional, com envio de e-mail a todos os conselheiros e secretário em 01/08/2019 às 14h54.

**Pauta a ser discutida:** A pauta foi encaminhada a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 30/07/2019 às 10h23, (abaixo).

**PAUTA - 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS  
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018 -  
2020)**

ter 30/07/2019 10:23

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

**Para:** "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "CC - Conselhosdeusuarios"

**Cc:** conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

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

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

**ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE DA  
PRESTADORA SKY (CICLO 2018 - 2020) (TERCEIRA REUNIÃO DO ANO 2019)**

---

Em função de estarmos próximos da nossa 7.ª Reunião Ordinária, e como até esta data 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.

Aproveitamos a oportunidade para lembrar que até o momento de envio deste e-mail tivemos confirmadas as seguintes presenças:

1- JAIRO TOMIO ISHIKAWA e

2- TIAGO LUIZ LOWE

Como nossa rotina e hábito, mesmo não havendo o envio antecipado dos temas para composição da agenda, lembramos que caso haja itens relevantes, poderão ser apresentados durante a reunião, no transcorrer da seção - ASSUNTOS GERAIS.

Ressaltamos que a contratação da infra estrutura está sendo contratada e em breve comunicaremos aos participantes.

**AGENDA MÍNIMA (PROPOSTA PELA SECRETARIA)**

**PAUTA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO CENTRO OESTE –  
CICLO 2018 - 2020**

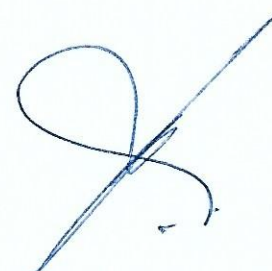
**PRESTADORA SKY**


DATA: 09/08/2019

Horário: das 9h30 às 15h30

Local: ENDEREÇO:

Referência - Mapa (Google)



 1- Abertura da reunião em primeira convocação às 09h30 ou alternativamente em 2ª convocação às 10h00.





2 - Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 6ª Reunião Ordinária realizada em 3 de maio de 2019.

3- Comentários sobre o Relatório de Reclamações.

4- Assuntos Gerais.

5- Encerramento previsto para as 15h30.

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](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:** O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 31/07/2019 às 12h29, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO  
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO  
CENTRO OESTE (CICLO 2018 - 2020)**

qua 31/07/2019 12:29

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,

Prezados Senhores Conselheiros do Conselho de Usuários da Região CENTRO OESTE - Prestadora SKY, bom dia!

Segue anexado o Relatório de Reclamações da Região Centro Oeste referente ao período a ser tratado durante a 7.a Reunião Ordinária a ser realizada em 09/08/2018, já adaptado ao formato sugerido e solicitado nos conselhos da prestadora SKY.

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](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)

**Local da Reunião:** O local da reunião foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 31/07/2019 às 13h04, (abaixo)

**LOCAL DA REUNIÃO - 7.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO CENTRO OESTE (CICLO 2018 - 2020)**

qua 31/07/2019 13:04

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

Para: "ALFREDO LUIZ", "JAIRO", "TIAGO LUIZ", "CC - Conselhosdeusuarios"

Cc: conselhodeusuarios@sky.com.br, paula.meirim@kialo.net.br

Prezado Senhor Conselheiro Presidente JAIRO TOMIO ISHIKAWA,



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

Complementando as informações do e-mail abaixo, segue o local de realização da 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Usuários da Região Centro Oeste.

**HOTEL COMFORT**

**Avenida Dr. Hélio Ribeiro, 896 - Eldorado - Cuiabá - MT**

**Google Maps:**

<https://goo.gl/maps/bpov2ChTnJoJamir5>

Atenciosamente.

**Francisco Carlos de Araujo**

Secretário dos Conselhos de Usuários SKY

KIALO Consultoria e Engenharia Ltda.

+ 55 11 3869-1844

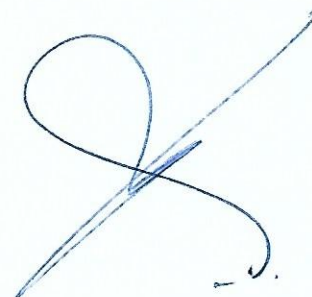
+ 55 11 3214-2131

+ 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)

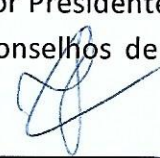


**1 - ABERTURA**



Inicialmente o Presidente da reunião, Senhor Conselheiro Jairo Tomio Ishikawa fez a abertura da reunião, agradecendo a todos pela presença e desejando um bom dia de trabalho, observando que mais uma vez, iniciamos a reunião às 10h00, em virtude de aguardarmos a eventual chegada de todos os participantes.

Dando sequência, para efeitos de registro em ata o Senhor Presidente ressaltou que nos dias 27 e 28 de junho de 2019, foi realizado o V Fórum dos Conselhos de Usuários, onde estiveram



presentes grande maioria dos presidentes e vice presidentes dos Conselhos de Usuários das diversas prestadoras, em especial, os Senhores Jairo Tomio Ishikawa e Tiago Luiz Lowe, respectivamente, presidente e vice presidente deste conselho de usuários.

Naquela oportunidade foram apresentados diversos temas, os quais podem ser visitados no site da Anatel, ressaltando que os presidentes e vice presidentes presentes e representando os Conselhos de usuários da prestadora SKY entregaram para o Senhor PIERO AUGUSTO SELLAN, através do secretário Francisco, que se fez portador, uma carta, com cópia aos representantes da Anatel, registrando suas posições contrárias sobre a proposta da SKY em realizar as reuniões ordinárias através de plataforma de vídeo conferencia, ou seja, que as reuniões ordinárias passem a ser realizadas à distância.

Importante também ressaltar que no dia 23 de julho de 2019, às 14h30 foi realizada uma vídeo conferencia com os presidentes e vice presidentes da prestadora SKY (Regiões SE, CO e SUL), coordenada pelo Senhor Piero Augusto Sellan, oportunidade em que foi comentado sobre os pleitos da carta acima citada, decidindo-se que:

- a) As reuniões do exercício 2019 continuarão a ser realizadas de forma presencial;
- b) Que os documentos referentes às despesas a serem reembolsadas poderão ser encaminhados apenas por via digital, dispensando-se a obrigatoriedade do envio do comprovante original pelos Correios;
- c) Que sejam envidados os maiores e melhores esforços no sentido de juntos, praticarmos total economia nos custos diretos e indiretos;
- d) Que na medida do possível serão evitadas as contratações de cafés de boas vindas pela manhã e café no período da tarde;
- e) Que os conselheiros busquem compartilhar os transportes entre os aeroportos e os locais de reunião;
- f) Enfim, que em conjunto busquemos reduzir ao extremo as despesas com as reuniões e em conjunto sensibilizarmos todo o grupo de conselheiros a seguirmos com essa postura.

## 2 - DESENVOLVIMENTO DA REUNIÃO

2.1 – Apresentação das respostas da SKY aos temas solicitados pelos conselheiros durante a 6ª Reunião Ordinária realizada em 3 de maio de 2019.

### REGISTROS DAS SUGESTÕES E PROPOSTAS COM SUAS ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS



2.1.1 – Item 4.1 da ata da 6ª reunião – Os conselheiros solicitam uma reunião entre diretores da SKY, inclusive C.E.O, e os respectivos representantes dos conselhos, se possível todos os conselheiros ou ainda os presidentes e vice-presidentes dos cinco conselhos, com o objetivo de estabelecer um canal de diálogo direto entre a operadora e os clientes. Seria interessante que desta reunião participassem principalmente os diretores das áreas COMERCIAL, CONTEÚDO e PROGRAMAÇÃO.

**Resposta SKY:**

A SKY informa que tem satisfação em esclarecer todas as dúvidas dos conselheiros, por isso, solicitamos que todos os questionamentos sejam previamente especificados para que a SKY possa responder da forma mais clara.

**Posição dos Conselheiros:**

- 1- Os conselheiros ratificam e ressaltam que se mantêm a disposição em auxiliar as áreas internas da SKY, na busca por caminhos alternativos para o modelo de negócio diante do complexo momento pelo qual estamos passando, com os naturais desafios impostos pela legislação e que se encontra em processo de adequação. Lembrando que estão acompanhando todos os movimentos existentes que envolvem todos os players do sistema: CLIENTES, Anatel, Ancine, Congresso Nacional, empresas de produção de conteúdo e prestadoras de serviços de telecom. Os conselheiros estão atentos ao fato de que, a depender das próximas decisões, o negócio pode estar comprometido ou pode encontrar novos caminhos de subsistência, e este conselho na representação dos clientes SKY, deseja ser ouvido e participar ativamente das discussões.
- 2- A proposição da reunião de Jaguariuna, (ver item 3.2) tem por objetivo iniciar todo esse entendimento e participação ativa em sugestões e contribuições.

2.1.2 – Item 4.2 da ata da 6ª reunião (Réplica) - Os conselheiros ratificam que seja dispensada a prestação de contas por meio físico via Correios, mantendo apenas a comprovação através de documentos digitalizados. Com o compromisso de manter os originais em posse dos conselheiros por um período mínimo, caso haja necessidade de comprovação física.

Resposta anterior da SKY:

*A SKY esclarece que já está consultando os órgãos fiscais que exigem tais comprovações na sua forma original se existe a possibilidade da apresentação por cópias reprográficas.*

*Após a conclusão do questionamento aos órgãos, confirmaremos formalmente aos conselheiros.*



Obs.: Os conselheiros observam que outras operadoras já admitem a entrega apenas por meio digital, dispensando o meio físico

**Resposta SKY:**

*A SKY informa que a prestação de contas poderá ocorrer via e-mail. As regras para a prestação permanecem iguais, solicitamos apenas que as fotos ou digitalizações enviadas sejam nítidas.*

*Os conselheiros devem guardar os comprovantes fiscais até o fim de seu mandato para eventuais questionamentos.*

**Posição dos Conselheiros:**

Os conselheiros agradecem o esforço e a aceitação desse antigo pedido.

**3- ASSUNTOS GERAIS:**

3.1 – O Conselheiro Tiago Lowe solicita que seja explanado o índice de reclamações referente ao tópico de gravação, percebe que há insatisfação dos clientes com relação ao atendimento de pedidos de degravação vem sendo bastante observada, pois normalmente os pedidos não estão sendo atendidos com a esperada objetividade e celeridade.

- a) Qual é o procedimento para atender tal solicitação?
- b) Qual é a atitude que se toma quando a gravação não é encontrada?

3.2 – Os conselheiros registram que a próxima reunião ordinária a ser realizada em 18 de outubro de 2019, será no Centro Técnico de Transmissão, em Jaguariuna. O presidente Jairo Ishikawa já vem fazendo os acordos com os presidentes dos conselhos das outras regiões no sentido de reunir todos nesta mesma data, de modo a facilitar e baratear os custos com a logística. E ratifica-se que nesta reunião estejam presentes os executivos responsáveis pelas áreas de MARKETING, PROGRAMAÇÃO, COMERCIAL e TÉCNICA, dentre outros.

3.3 – Os conselheiros da Região Centro Oeste sugerem que a SKY aproveite a oportunidade para divulgar nas mídias que melhor lhes atenda esta reunião e assim, podendo utilizar como campanha de marketing, esse esforço do contato direto com os representantes dos clientes, a exemplo do que já foi feito com os clientes SKY divulgado durante a Copa América.

3.4 – Os conselheiros manifestam a satisfação deste conselho, com a realização da reunião por vídeo conferencia com o Sr. Piero Augusto Sellan, onde foram dadas as respostas às questões

levantadas durante o V Fórum - Brasília, com o consenso obtido entre os interesses da prestadora e as necessidades e pleitos dos conselheiros.


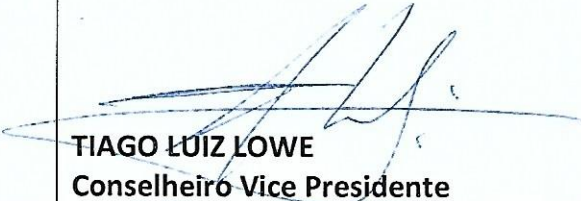
3.5 – Os conselheiros registram a recepção da proposta de implantação do Código de Conduta e após análise adequada será adotado a partir do próximo ano com a posse dos novos conselheiros.

3.6 – Fica ressaltado que na próxima reunião, a última do ano, será realizada a eleição de Presidente e Vice Presidente, bem como as datas do ano de 2020.

3.7 – Os conselheiros agradecem a presença do representante da Anatel, Sr. Marcelo Henrique Mauricio com seus importantes esclarecimentos ao longo de toda a reunião.

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

Cuiabá - MT, 9 de agosto de 2019.

 <b>JAIRO TOMIO ISHIKAWA</b> Conselheiro Presidente PRESIDENTE DESTA REUNIÃO	 <b>TIAGO LUIZ LOWE</b> Conselheiro Vice Presidente
--	---

  
**FRANCISCO CARLOS DE ARAUJO**  
Secretário dos Conselhos da Prestadora SKY