

ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019)
(QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)

Aos vinte e nove de novembro de dois mil e dezenove, foi realizada a décima segunda Reunião Ordinária do CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE do Brasil, na sala de reuniões Cumbica do Hotel Slaviero Slim Congonhas, situado à Rua Baronesa de Bela Vista, 499 – Vila Congonhas no bairro Campo Belo, 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 29/10/2019 às 11h43 (ver abaixo) a todos os conselheiros.

CONVOCAÇÃO DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)

ter 29/10/2019 11:43

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, anselmoluz@gmail.com

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

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 **12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY NA REGIÃO SUDESTE**, a ser realizada no próximo dia **29 DE NOVEMBRO 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 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 no máximo na próxima **TERÇA-FEIRA, dia 5 DE NOVEMBRO.**

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 **15 de NOVEMBRO 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.**

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

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

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

Presentes nesta reunião: Conselheiro Donizetti Alves Nogueira, Conselheiro José Caetano Filho, Conselheiro Hélio José Pereira, Conselho Humberto Teixeira Conselheiro Presidente Mário Luis Rodrigues Pereira Netto, e como secretário da reunião, Senhor Francisco Carlos de Araujo.

Ausentes: Sr. Conselheiro Willian Botan, que enviou e-mail justificando sua ausência em 05 de novembro de 2019 às 08h57, impedido de participar por compromissos profissionais.

Representante da ANATEL: Senhor Carlos Alberto Santos Galha

Pauta a ser discutida: A pauta foi encaminhada através de e-mail enviado no dia 25/11/2019 às 16h38. (conforme abaixo)

**PAUTA DA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS
DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

seg 25/11/2019 16:38

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

Para: anselmoluz@gmail.com, donizetti31@gmail.com, helio@clic.srv.br, caetanofs@hotmail.com, teix eirahumberto@live.com, willian.botan@gmail.com, marioluisnetto@hotmail.com, thairbs121@gmail.com, "CC - Conselhosdeusuarios", conselhodeusuarios@anatel.gov.br, [Visualizar todos \(11\)](#)

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

Prezada Sra. Conselheira Thainá, prezados senhores conselheiros da Região SUDESTE, boa tarde!

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

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

Segue anexada a pauta a ser tratada na nossa próxima reunião, elaborada pelo Sr. Presidente do Conselho Mário Luis Netto.

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 9 9604-6710

www.kialo.net.br

www.kialoconsultoria.blogspot.com.br

www.facebook.com.br/kialoconsultoria

**PAUTA PARA 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE
USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE (2017 - 2019)**

ter 19/11/2019 10:17

Alcance de data: Mario Luis Netto

Para: francisco.araujo@kialo.net.br

Cc: helio@clic.srv.br

Prezado Francisco, boa tarde!!

Conforme solicitado segue, em anexo, minuta da pauta para reunião do dia 29/11/19.

Atenciosamente.

Mario Luis R. Pereira Netto

Presidente

Conselho de Usuários da SKY- Região Sudeste

ANEXO:

PAUTA DA 12ª REUNIÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA SKY EM 29/11/19

REGIÃO SUDESTE

LOCAL: SLIM CONGONHAS BY SLAVIERO

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

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

ENDEREÇO: – Rua Baronesa de Bela Vista, 499 – Campo Belo - São Paulo/SP

FONE: (11) 5093-1350

HORÁRIO: Início: 9h30 – Término: 15h30

1 – ABERTURA DA REUNIÃO

2 – DESENVOLVIMENTO

2.1. Aprovação da ata da reunião anterior;

2.2. Apreciação das respostas da SKY relativo as pendências da ata anterior do Conselho;

2.3. Balanço referente as atividades do conselho nesse último mandato (Hélio);

2.4. Documentação das pendências a serem analisadas pelo próximo conselho (Hélio);

2.5) Tomar ciência da situação da eleição e suspensão do processo pela ANATEL;

2.6) Solicitar a Sky relatório das ações ou protocolo de segurança dos dados dos clientes;

2.7) Solicitar a Sky participação na reunião de pessoa que esteja relacionada a área de qualidade de atendimento ao cliente.

2.8. Avaliação do Relatório de Reclamação enviado pela SKY;

2.9. Outros assuntos de caráter urgente, por ventura apresentados no dia da reunião.

3 – ASSUNTOS GERAIS

4 – ENCERRAMENTO

Relatório de Reclamações: O relatório foi encaminhado a todos os convocados através de e-mail enviado no dia 26/11/2019 às 16h21, (abaixo)

**RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES - 12.ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO
CONSELHO DE USUÁRIOS DA PRESTADORA SKY - REGIÃO SUDESTE
(2017 - 2019)**

ter 26/11/2019 16:21

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, anselmoluz@gmail.com

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

**ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)**

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

Prezado Senhor Conselheiro Presidente MARIO LUIS NETTO;

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

Segue anexado o RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES referente ao período anterior à 12ª Reunião Ordinária do Conselho de usuários da Região SUDESTE.

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

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, em especial aos representantes da Anatel, Sr. Carlos Alberto dos Santos Galha. 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 – APROVAÇÃO DA ATA DA REUNIÃO ANTERIOR (realizada em 30/08/2019)

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. Sendo prontamente atendido e então se seguiu a coleta das assinaturas.

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

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

PROPOSTAS, ANÁLISES E PROVIDÊNCIAS SOBRE AS PROPOSTAS

(CONTENDO AS RESPOSTAS DA PRESTADORA SKY AOS COMENTÁRIOS E QUESTÕES FORMULADAS DURANTE A 11ª REUNIÃO)

Dando sequência o Conselheiro Presidente solicitou ao secretário para que desse continuidade aos itens agendados, e assim foi iniciada a apresentação das respostas conforme mostrados na “APRESENTAÇÃO DA 12ª REUNIÃO REGIÃO SUDESTE” projetada em tela (através de arquivo Power Point – PDF). Sendo ressaltado que este arquivo será encaminhado dentro dos próximos dez dias úteis a todos os conselheiros e ao representante da Anatel, pois contém as respostas da prestadora SKY aos questionamentos havidos durante a 11ª reunião bem como outros temas pertinentes e de interesse do Conselho, conforme relatados abaixo.

O secretário passou a mostrar e comentar a projeção com as respostas da prestadora aos questionamentos, os quais seguem registrados abaixo de maneira fidedigna:

2.2.1 – TEMAS SUGERIDOS PELOS CONSELHEIROS DURANTE A 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA – em 30/08/19

2.2.1.1 - Item 2.9 da ata de reunião de 30/08/19 – Apresentação do Código de Conduta consolidado.

POSIÇÃO DOS CONSELHEIROS

Os conselheiros aprovaram o documento, o qual segue anexado como ANEXO 1, sendo ressaltada a solicitação para que seja publicado no site da SKY, na aba “agenda” dos Conselhos de Usuários.

2.3 – BALANÇO REFERENTE AS ATIVIDADES DO CONSELHO NESSE ÚLTIMO MANDATO - (HÉLIO)

Foi apresentado o documento ATIVIDADES REALIZADAS PELO CONSELHO, o qual será encaminhado através de arquivo Excel a todos os conselheiros.

2.4 – DOCUMENTAÇÃO DAS PENDÊNCIAS A SEREM ANALISADAS PELO PRÓXIMO CONSELHO - (HÉLIO)

O Conselheiro Hélio José Pereira irá analisar as eventuais pendências e apresentá-las na próxima reunião do Conselho do Ciclo 2020 – 2022, uma vez que o conselheiro foi eleito para compor o novo conselho.

2.5 – TOMAR CIÊNCIA DA SITUAÇÃO DA ELEIÇÃO E SUSPENSÃO DO PROCESSO PELA ANATEL

O Sr. Presidente solicitou ao secretário Francisco para que fosse explanada a situação atual do processo eleitoral, o qual foi atendido, sendo apresentado todo o histórico, com os detalhes sobre a “suspensão” do processo e em seguida a respectiva retomada. Desta forma, considerando as alterações do cronograma, os procedimentos seguem conforme anteriormente planejado.

2.6 – AVALIAÇÃO DO RELATÓRIO DE RECLAMAÇÕES ENVIADO PELA SKY

Nas reuniões anteriores (item 2.5 da ata da reunião de 31 de maio de 2019) ficou acordado que alguns conselheiros iriam trabalhar numa proposta de melhorias de entendimento dos dados contidos no relatório de reclamações encaminhado rotineiramente aos conselhos. Essa proposta está sendo elaborada dentro de algumas regionais (SE + S) e não foi possível ser concluída, ficando para ser apresentada nas próximas reuniões.

2.7 – SOLICITAR À SKY PARTICIPAÇÃO DE PESSOA RELACIONADA À ÁREA DE QUALIDADE

Foi solicitada a participação nas próximas reuniões de um representante da SKY que esteja habilitado a explicar sobre a área de qualidade de atendimento ao cliente.

2.8 – OUTROS ASSUNTOS DE CARÁTER URGENTE POR VENTURA APRESENTADOS NO DIA DA REUNIÃO

Não houve temas urgentes, apenas os temas que se incluem no próximo item – ASSUNTOS GERAIS.

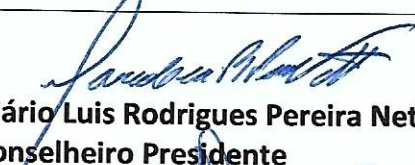

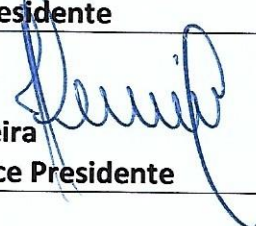


3 – ASSUNTOS GERAIS

3.1 – Foi solicitado para ser apresentado nas próximas reuniões o estado atualizado em que se encontra a evolução a respeito das ações dos protocolos de segurança dos dados dos clientes. Inclusive com uma posição sobre o entendimento e expectativas das legislações vigentes e organização das estruturas regulatórias.

4 - ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar, o Presidente encerrou a reunião às 16h00, agradecendo a participação efetiva de todos os membros no decorrer deste ciclo e em especial aos representantes da consultoria KIALO, que muito contribuiu com os trabalhos realizados pelo ciclo deste Conselho e concluiu solicitando que fosse lavrada a presente ata, a qual foi lida, aprovada e firmada pelos conselheiros presentes.

ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE USUÁRIOS DA REGIÃO SUDESTE DA
PRESTADORA SKY (CICLO 2017 A 2019) (QUARTA REUNIÃO DO ANO 2019)

São Paulo, 29 de novembro de 2019.

 Mário Luis Rodrigues Pereira Netto Conselheiro Presidente	 Donizetti Alves Nogueira Conselheiro
 Hélio José Pereira Conselheiro Vice Presidente	 Humberto Teixeira Conselheiro
 José Caetano Silva Filho Conselheiro	Em branco


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


PAULA ANDREIA MEIRIM
Adjunta – Kialo Consultoria e Engenharia Ltda.

Anexo 1

CÓDIGO DE CONDUTA DOS CONSELHEIROS:

- 1) Conviver de forma agradável para o desenvolvimento de suas atividades;
- 2) Cumprir obrigação assumida ou a palavra empenhada;
- 3) Admitir que as regras estabelecidas sejam cumpridas por todos;
- 4) Exercer a atividade com presteza e perfeição, visando o melhoramento contínuo do conselho de usuários;
- 5) Observar as regras morais e de conduta que são tomadas e estabelecidas neste Código, bem como todo o conteúdo do Regimento Interno;
- 6) Ser neutro nas tomadas de decisões, sem favorecer ou prejudicar qualquer lado;
- 7) Agir de forma correta, sincera, justa e honesta;
- 8) Cumprir as legislações vigentes;
- 9) Pautar o conjunto dos princípios morais, individuais ou coletivos;
- 10) Deixar de emitir opinião ou posicionamento de cunho político-partidário, religioso e ideológico no desenvolvimento de suas funções;
- 11) Ser justo com tudo e com todos;
- 12) Zelar pelos princípios do Conselho;
- 13) Prestar informações e transparência a todos os atos que praticar dentro desse Conselho;
- 14) Zelar pelo reconhecimento de uma pessoa como um indivíduo autônomo, único e livre, o respeito impede que uma pessoa tenha atitudes reprováveis em relação à outra;
- 15) Exercer suas funções contribuindo para os interesses deste conselho e principalmente dos usuários e da sociedade como um todo;
- 16) Proibição de divulgar informações confidenciais obtidas como resultado de relações profissionais, bem como, utilizar tais informações para seu próprio benefício ou em proveito de terceiros; confidencialidade;
- 17) Manter constância nas suas ações, ideais, propósitos e regras estabelecidas;
- 18) Disponibilizar dados em linguagem clara e acessível, possibilitando a fiscalização das atividades do Conselho;
- 19) Após a confirmação de participação nas reuniões, envidar todos os esforços no cumprimento das agendas e prazos logísticos, evitando o cancelamento das reservas de passagens e hospedagens.

Elaborado pelos Membros do Conselho de Usuários da SKY – Ciclo 2017 - 2019

