

**CONSELHO DIRETOR**

**ATA DA REUNIÃO n°** 019/2013/RCDa  
**DATA:** 19/11/2013  
**LOCAL:** SEDE DA AGEPAR  
**INÍCIO:** 17H20  
**TÉRMINO:** 17H40

**DIRETORES:** ANTONIO JOSÉ CORREIA RIBAS, JOÃO BATISTA PEIXOTO ALVES, MAURÍCIO EDUARDO SÁ DE FERRANTE, JOSÉ ALFREDO GOMES STRATMANN, NEY TEIXEIRA DE FREITAS GUIMARÃES.

**CONVIDADOS:** WILSON JUSTUS SOARES – Gerente Administrativo-Financeiro, JOÃO LUIZ REGO BARROS – Ouvidor, NEWTON MERLIN DE CAMARGO – Gerente de Fiscalização, ANTONIO CARLOS CABRAL DE QUEIROZ – Gerente de Normas Regulatórias.

**PAUTA:** I – APRESENTAÇÃO DO RELATÓRIO DE OUVIDORIA REFERENTE AO PERÍODO DE AGOSTO/SETEMBRO/OUTUBRO 2013.

**RELATO:** O responsável pela Ouvidoria, Sr João Luiz Rego Barros procedeu à apresentação do relatório das ações desempenhadas pela Ouvidoria da Agência relativas ao trimestre Agosto/Setembro e Outubro de 2013, chamando a atenção para o número de ligações recebidas (**ago 126, set 118, out 145**) e de protocolos abertos(**ago.18,set.30,out.30**).

Destacou-se que o número de reclamações apresentaram:  
**Impontualidade/atraso - 19**

continuação ATA DA REUNIÃO Nº 019/2013/RCDa

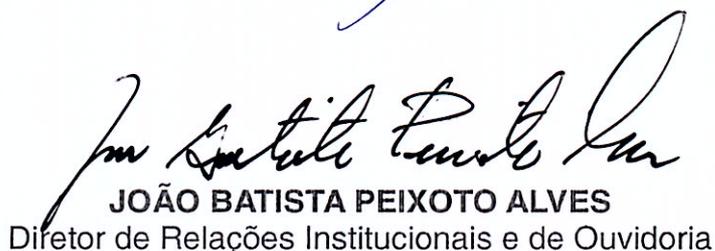
<b>Conduta inadequada de motorista/cobrador (falta de urbanidade/desatenção)</b>	-	<b>15</b>
<b>Questionamento sobre pontes/rodovias</b>	-	<b>14</b>
<b>Linhas de ônibus (novas/reclamação)</b>	-	<b>11</b>

Os números apresentam um crescimento à medida que a Ouvidoria da AGEPAR vai sendo conhecida. Também cabe ressaltar que os usuários/reclamantes têm manifestado sua satisfação com o atendimento que estão recebendo, registrando seu agradecimento ao terminarmos o contato passando a resposta definitiva.

Nada mais a ser levado à discussão, foi encerrada a Reunião.



**ANTONIO JOSÉ CORREIA RIBAS**  
Diretor-Presidente



**JOÃO BATISTA PEIXOTO ALVES**  
Diretor de Relações Institucionais e de Ouvidoria



**NEY TEIXEIRA DE FREITAS GUIMARÃES**  
Diretor de Tarifas e Estudos Econômicos e Financeiros



**JOSÉ ALFREDO GOMES STRATMANN**  
Diretor de Fiscalização e Qualidade de Serviços



**MAURÍCIO EDUARDO SÁ DE FERRANTE**  
Diretor Jurídico



**MOISÉS NASCIMENTO CASTANHO**  
Secretário

