



RESOLUÇÃO N° 282 /2002

Dispõe sobre a obrigação das concessionárias, permissionárias e autorizatárias do Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás disponibilizarem o endereço eletrônico e o número do telefone da Ouvidoria da AGR, para atendimento aos usuários, conforme processo n.º 4805, de 26 de agosto de 2002.

A DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que esta Diretoria Executiva é dotada de poderes para exercer a regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 14 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e art. 39 do Decreto 5.569, de 18 de março de 2002;

Considerando que a atuação desta Agência se faz necessária para a regularidade e continuidade do serviço público;

Considerando que a boa qualidade do serviço público é um direito dos usuários;

Considerando que compete à **AGR** promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos submetidos à sua competência regulatória;

Considerando que compete à **AGR**, zelar e manter a qualidade, regularidade, continuidade, segurança, atualidade e universalidade dos serviços públicos por ela regulados, controlados e fiscalizados;

Considerando que é um direito dos usuários levar ao conhecimento do poder público as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço prestado;

Considerando que é um direito dos usuários levar ao conhecimento do poder público os atos ilícitos praticados pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos;



Considerando que o índice de satisfação do usuário de serviço público é um dos métodos de aferimento da qualidade do serviço prestado,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica estabelecida a obrigatoriedade das empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas do Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Goiás, de disponibilizarem o endereço eletrônico e o número do telefone da Ouvidoria da AGR, nos guichês de venda de passagens e no interior dos veículos, nos termos do Anexo I desta Resolução.

Art. 2º - As empresas concessionárias, permissionárias e autorizadas devem se organizar para o cumprimento desta exigência, a partir de 15 de outubro de 2002;

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA GOIANA DE
REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM
GOIÂNIA, aos 30 dias do mês de agosto de 2002.**

WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO
Presidente

UASSY GOMES DA SILVA
Diretor de Regulação de Serviços Públicos

AUGUSTO BRANDÃO CUNHA
Diretor Administrativo e Financeiro

MARCO ANTÔNIO SPERB LEITE
Diretor de Controle e Operações de Serviços Públicos

BRUNO GARIBALDI FLEURY
Diretor de Fiscalização de Serviços Públicos

GESB/DNR/DR