



## RESOLUÇÃO N° 386 /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.

**O CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**, no uso de suas competências legais e,

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei n° 13.569, de 27 de dezembro 1999, estabelece que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Presidente da **AGR**, deverão ser deliberados pelo seu Conselho de Gestão;

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 autorizatárias 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 autorizatárias devem se organizar para o cumprimento desta exigência em até quarenta e cinco dias após a sua publicação;

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

**CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA  
DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM  
GOIÂNIA**, aos 17 dias do mês de outubro de 2002.

**WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO**  
Vice-presidente do Conselho de Gestão



**AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS**