



RESOLUÇÃO Nº 211 /2003 - CG

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 4805/2002.

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 nº 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 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 infrações aos preceitos desta norma, sujeitarão o infrator ao pagamento da multa correspondente a duas mil vezes o coeficiente tarifário para rodovia tipo Piso I, para cada guichê e/ou veículo não identificado nos termos desta Resolução.

Art. 3º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada a Resolução nº 386/2002, do Conselho de Gestão da AGR.

**CONSELHO DE GESTÃO DA AGÊNCIA GOIANA
DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, EM
GOIÂNIA**, aos 14 dias do mês de abril de 2002.

WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO
Vice-presidente do Conselho de Gestão

GESB/DNR/DR