



RESOLUÇÃO N° 188 /2002

Dispõe sobre a obrigação das concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos disponibilizarem um número de telefone para reclamações dos usuários. (Processo n.º 2981/2002).

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

RESOLVE:

Art. 1º – As concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos –



AGR, ficam obrigadas a disponibilizar, no mínimo, 1 (um) número de telefone da empresa, destinado preferencialmente a receber as reclamações dos usuários.

Art. 2º - As concessionárias, permissionárias e autorizatárias de serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela **AGR** deverão informar à Ouvidoria da **AGR**, o número do telefone disponibilizado para atendimento preferencial dos usuários, o qual deverá ser amplamente divulgado para conhecimento da população.

§ 1º - As concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de transporte coletivo intermunicipal de passageiros deverão afixar o número do telefone, pelo menos em um local no interior do veículo.

§ 2º - O atendimento será personalizado, através de empregado habilitado e deverá funcionar diariamente, no mínimo, no horário comercial.

§ 3º - Cada reclamação será numerada pela ordem de chegada, contendo a data e o horário em que foi recebida, com o seu número, sendo, obrigatoriamente, fornecido ao usuário.

§ 4º - As reclamações dos usuários também poderão ser enviadas por escrito ou por meio eletrônico e serão consideradas pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias.

Art. 3º - As concessionárias, permissionárias e autorizatárias ficam obrigadas a apresentar à Ouvidoria da **AGR**, até o 10º dia de cada mês, relatório contendo as reclamações dos usuários relativos ao mês anterior, com a informação se elas foram ou não resolvidas.

§ 1º - As reclamações não resolvidas serão objeto de abertura automática de processo de mediação pela **AGR** e, para tanto, as partes serão notificadas.

§ 2º - O relatório previsto no “caput” deste artigo será objeto de padronização pela Diretoria Executiva da **AGR**.

Art. 4º – Nos processos de interesse das concessionárias, permissionárias ou autorizatárias de serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela **AGR** deverá ser juntada certidão da Ouvidoria da **AGR**, informando a inexistência de pendência, com relação aos relatórios mencionados no artigo anterior, bem como a qualquer processo instaurado pela Ouvidoria contra elas.



§ 1º - As pendências que estejam sendo objeto de mediação entre as partes na **AGR**, não serão consideradas para os efeitos do disposto no “caput” deste artigo.

§ 2º – A Ouvidoria da **AGR** deverá expedir a certidão, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis, contados do recebimento do seu pedido.

§ 3º - O prazo estabelecido no parágrafo anterior valerá também para que a Ouvidoria se manifeste em qualquer processo.

Art. 5º - As concessionárias, permissionárias ou autorizadas, têm o prazo máximo de 60 (sessenta) dias para atender as disposições desta Resolução, contados a partir de sua publicação.

Art. 6º - Os casos omissos nesta norma, serão resolvidos pela Diretoria Executiva da **AGR**.

Art. 7º - 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 26 dias do mês de junho de 2002.

WANDERLINO TEIXEIRA DE CARVALHO
Vice-presidente do Conselho de Gestão

RES CG M 2.2 – 2981/2002 A