

PORTARIA Nº 100, DE 24 DE SETEMBRO DE 2013.

Disciplina os procedimentos a serem adotados pelas concessionárias, permissionárias e autorizatárias do serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, na disponibilização do número de telefone da Ouvidoria da AGEMS, para atendimento dos usuários. (alterada pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)

ALTERADA PELA PORTARIA AGEMS Nº 260, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2023

O DIRETOR-PRESIDENTE da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS, no uso de suas atribuições e com fulcro nos incisos II, V e VI todos do artigo 35 do Decreto Estadual nº 13.495, de 13 de setembro de 2012 e, (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)

Considerando que é da responsabilidade da AGEMS zelar pela qualidade dos serviços delegados pelo Estado, submetidos à sua competência regulatória; (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)

Considerando que o índice de satisfação do usuário de serviços públicos é um dos métodos de aferição da qualidade dos serviços prestados;

Considerando que é direito do usuário contribuir para o aprimoramento dos serviços públicos e levar ao conhecimento do poder concedente eventuais irregularidades praticadas pelos delegatários de tais serviços;

Considerando a deliberação do Conselho Diretor lavrada na Ata de Reunião nº 025, de 12 de agosto de 2013.

R E S O L V E:

Art. 1º Fica estabelecida a obrigatoriedade, por parte de todas as empresas operadoras do serviço público de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em Mato Grosso do Sul, em qualquer de suas modalidades, de disponibilizar o número do telefone da Ouvidoria da AGEMS, o qual deverá ser afixado no interior e lateral externa de cada veículo da frota, bem como nos guichês de venda de passagens e em outros locais de atendimento ao público, de forma legível e com fácil visibilidade. (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)

Art. 2º Os adesivos referidos nesta portaria obedecerão à seguinte padronização de tamanho e cores: (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)

Adesivo externo: tamanho 27,00cm X 18,50cm, fundo branco, com inscrições em azul, amarelo e verde, contendo a identificação do órgão fiscalizador, através do seu nome, telefone de contato para o usuário e logomarcas da Agência de Regulação e do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Adesivo interno: tamanho 17,50cm X 12,00cm, fundo branco, com inscrições em azul, amarelo e verde, contendo a identificação do órgão fiscalizador, através do seu nome, telefone de contato para o usuário e logomarcas da Agência de Regulação e do Governo do Estado de Mato Grosso do Sul.

Art. 3º Os adesivos externos deverão ser aplicados nos locais de atendimento ao público, bem como na parte externa dos veículos, do lado esquerdo da porta de embarque dos passageiros, de maneira que sua borda superior fique entre 1,20m e 1,50m do solo.

Art. 4º Os adesivos internos deverão ser aplicados da seguinte forma:

Ônibus rodoviário – na porta interna que divide a cabine do motorista e o salão de passageiros, na metade de cima, de forma a poder ser visualizado pelos passageiros, independente de onde estejam sentados;

Ônibus semi-urbano – no vidro que fica atrás do motorista, na parte de cima, de forma a poder ser visualizado pelos passageiros, independente de onde estejam sentados.

Parágrafo único. Para os veículos, que não tenham local apropriado, fica dispensada a obrigatoriedade de aplicação do adesivo interno.

Art. 5º *Caberá às empresas transportadoras a responsabilidade pela confecção dos adesivos, os quais deverão seguir a arte constante na página da AGEMS na internet, respeitando-se em sua íntegra os padrões ali especificados para uso da logomarca quanto a tamanhos, cores, disposição e material para sua confecção. (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)*

Parágrafo único. *Os modelos dos adesivos poderão ser acessados através de banners disponibilizados no sítio da Agência (www.agems.ms.gov.br) ou ainda, no caso específico dos adesivos, no endereço: <http://sistemas.agems.ms.gov.br/miv/AdesivoOnibusMicroonibus.html>. (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)*

Art. 6º As empresas operadoras deverão adotar as providências com vistas ao cumprimento da exigência expressa no caput do art. 5º até o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de publicação desta Portaria.

Parágrafo único. *Nos casos de veículos que já ostentem adesivos de modelos antigos, onde se informe o número do telefone da Ouvidoria da AGEMS, o prazo estabelecido será estendido até 31 de dezembro de 2013. (alterado pela Portaria AGEMS nº 260, de 27 de dezembro de 2023)*

Art. 7º Findo o prazo estabelecido, a apresentação do(s) adesivo(s) será considerada obrigatória, e sua ausência sujeitará à empresa a aplicação das sanções cabíveis, com base no Regulamento do Transporte Rodoviário de Passageiros do Estado de Mato Grosso do Sul (Anexo Único ao Decreto nº 9.234, de 12 de novembro de 1998).

Art. 8º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário, em especial a Portaria nº 013, de 29 de abril de 2003.

Campo Grande, 24 de setembro de 2013.

YOUSSEF DOMINGOS
Diretor-Presidente