

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT Nº 011/2023**

*Regulamenta o credenciamento de Empresa de Pesquisa de Opinião a ser contratada pelas Concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso - STCRIP/MT.*

A DIRETORIA EXECUTIVA COLEGIADA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS – AGER/MT, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas pelos arts. 3º e 9º da Lei Complementar nº 429 de 21 de julho de 2011, pelo artigo art. 7º, VI, do Regimento Interno aprovado pelo Decreto 001/2023, e, ainda

Considerando a necessidade de regulamentar os procedimentos para certificação e credenciamento junto à AGER/MT de empresa que realize pesquisas de opinião sobre o atendimento feito pelas concessionárias do STCRIP/MT;

Considerando o que consta nos autos nº AGER-PRO-2023/03221 e a decisão da Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT na 19ª Reunião Ordinária Deliberativa realizada em 23 de novembro de 2023.

**RESOLVE** aprovar a seguinte Resolução Normativa:

**Art. 1º** As pessoas jurídicas interessadas em atuar como pesquisadora de opinião sobre a qualidade do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso deverão ser previamente credenciadas pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos Delegados - AGER/MT.

**Art. 2º** Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:

I - Concessionária: pessoa jurídica detentora de contrato de concessão com o Estado de Mato Grosso para operar o STCRIP/MT;

II – Poder Concedente: o Estado de Mato Grosso, por intermédio da Secretaria de Estado de Infraestrutura - SINFRA/MT;

III - AGER/MT: Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados;

IV - Pesquisadora - pessoa jurídica especializada credenciada pelo Regulador para proceder pesquisa de opinião junto aos usuários do STCRIP/MT de acordo como os critérios e pressupostos estabelecidos pelo Regulador;

V – STCRIP/MT: Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso.

**Art. 3º** A realização de pesquisas de opinião sobre o serviço oferecido é uma obrigação de cada concessionária do STCRIP/MT e deve ser feita por empresas pesquisadoras previamente credenciadas e certificadas pela AGER/MT.

**Art. 4º** As pesquisas serão periódicas e terão por objeto coletar a opinião dos usuários a respeito do atendimento oferecido pelas Concessionárias, quanto aos níveis de desempenho contratados, cujos resultados integrarão o Sistema de Acompanhamento e Controle do STCRIP/MT.

**Art. 5º** As interessadas na certificação para realização de pesquisas deverão observar os seguintes critérios:

- I – idoneidade e reconhecida experiência na área de pesquisas;
- II – dimensionamento, formulação e planejamento aprovados pela AGER/MT;

Parágrafo único. A idoneidade e a experiência serão comprovadas cumulativamente por:

- a) atestado de capacidade técnica e idoneidade fornecido por ente público ou privado que tenha tomado serviços da pesquisadora;
- b) atestado de capacidade e experiência técnica de seus funcionários, com a consequente demonstração de vínculo empregatício.

**Art. 6º** O credenciamento terá a vigência de 3 (três) anos, podendo ser prorrogado a critério da AGER/MT, caso a empresa manifeste interesse e mantenha as condições de qualificação e de regularidade técnica e fiscal para a manutenção da atividade.

Parágrafo único. No caso de prorrogação do credenciamento, será expedido novo documento de Certificado de Credenciamento.

**Art. 7º** Os requisitos gerais e específicos necessários ao credenciamento e as demais disposições serão estabelecidos por meio de Edital de Chamamento Público.

Parágrafo único. Permitir-se-á a inclusão de serviços e/ou grupos de serviços aos credenciados, sem a necessidade de publicação de novo Edital, desde que guardem pertinência com o objeto geral do edital vigente, e respeite os princípios do credenciamento.

**Art. 8º** O edital de Chamamento Público deverá constar regras sobre:

- I - justificativa da necessidade da contratação;
- II - descrição do escopo do serviço;
- III - identificação do fiscalizado;
- IV - categorias de profissionais necessários;
- V - período de atividades, com previsão das datas de início e de conclusão dos trabalhos;
- VI - localidades e municípios.

**Art. 9º** As Concessionárias do STCRIP/MT serão responsáveis pela contratação e pagamento da Pesquisadora previamente credenciada pela AGER/MT.

Parágrafo único. O credenciamento não constituirá, em nenhuma hipótese, garantia de contratação da Pesquisadora, apenas servirá como atestado de aptidão para realização dos trabalhos.

## **DA PESQUISA**

**Art. 10** A AGER/MT fará o planejamento dos trabalhos de fiscalização e reuniões com a Empresa de Pesquisa contratada para esclarecimento de dúvidas ou entrega dos serviços contratados.

Parágrafo único. Na ocasião da reunião de planejamento será elaborado Plano de

Atividades, contendo as etapas dos serviços a serem executados pela Pesquisadora, com a indicação dos produtos a serem entregues e os prazos a serem cumpridos.

**Art. 11** A empresa Pesquisadora contratada deverá executar os serviços com a devida diligência e observar os padrões de qualidade exigidos, cumprindo prazos e acordos de confidencialidade de dados e informações.

**Art. 12** As pesquisas deverão abordar, no mínimo, os seguintes quesitos obrigatórios:

- I - cumprimento de horários: minimização do tempo de espera;
- II - harmonização de horários: minimização do tempo de transbordo;
- III - adequação de horários: otimização da distribuição de horários em função de concentração de demanda;
- IV - suficiência de horários: carregamento dos veículos;
- V - atendimento dos desejos de ligação: minimização do número de transbordos;
- VI - racionalização de itinerários: minimização do tempo de viagem;
- VII - localização de paradas: condições de acessibilidade;
- VIII - avaliação da conformação física (layout) da infraestrutura destinada à prestação do serviço: adequação às condições de uso, conforto e acessibilidade;
- IX - avaliação da conformação física (layout) de veículos: adequação às condições da viagem, conforto e acessibilidade;
- X - operação de veículos: incremento da eficiência funcional e adequação às necessidades do serviço;
- XI - apresentação e higiene de veículos: incremento do cuidado das delegatárias para com seus usuários;
- XII - apresentação e urbanidade do pessoal de operação e representação no relacionamento com passageiros: incremento do cuidado das delegatárias para com seus usuários;
- XIII - acolhimento de sugestões e reclamações: incremento da comunicação entre delegatárias e usuários.
- XIV – resposta da concessionária às reclamações dos usuários.

**Art. 13** As pesquisas deverão apresentar as seguintes características:

- I - serem dimensionadas de modo a terem amostra representativa e a permitir a avaliação pelos diversos critérios de classificação internos ao sistema (ligações, tipo de serviço, tipo de veículo, áreas, etc.);
- II - permitir a caracterização socioeconômica do usuário e a segmentação das respostas por grupos homogêneos;
- III - garantir a privacidade dos dados nos termos da Lei Federal nº 13.709 de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados).

**Art. 14** A Pesquisadora atuará de forma neutra e com independência técnica, coletando os dados segundo os critérios definidos pela AGER/MT.

**Art. 15** Serão descredenciadas pela AGER/MT, garantido o contraditório e a ampla defesa, as empresas que incorrerem em algumas das seguintes hipóteses:

- I - prestar de forma insatisfatória os serviços para os quais foi contratada;
- II - deixar de entregar os produtos solicitados pela AGER/MT;
- III - não cumprir o Plano de Atividades a ser definido pela AGER/MT;

- IV - descumprir os prazos estipulados pela AGER/MT;
- V - deixar de atender os requisitos que justificaram o credenciamento;
- VI - descumprir o disposto nesta Resolução ou em legislação aplicável.

**Art. 16** A Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT aprovará a criação de uma Comissão Especial que será responsável pela realização dos procedimentos do chamamento público para seleção e credenciamento da empresa Pesquisadora.

**Art. 17** Para os casos não tratados nesta Resolução será observado, no que couber, a Resolução Normativa AGER/MT nº 005/2023

**Art. 18** Esta Resolução será revisada ordinariamente em 4 (quatro) anos após sua entrada em vigor e extraordinariamente a qualquer tempo.

**Art. 19** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá, 12 de dezembro de 2023.

**LUIS ALBERTO NESPOLO**  
Presidente Regulador da AGER/MT