

Erechim, RS, 03 de maio de 2024.

Ofício nº 012/AJ/2024

A

AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Erechim

Aos cuidados do Ilmo. Sr. **EDGAR RADESKI**
Diretor Presidente da AGER

E do Imo. Sr. **MARCOS CÉSAR MROCZKOSKI**
Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais

Assunto: **Relatório Técnico de Fiscalização nº 004/2024**

Prezados senhores,

A empresa **STACIONE ROTATIVO HGT LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 06.200.940/0001-00, com sede na Rua Saldanha Marinho, nº 401, Sala 01, em Lajeado/RS, e com filial na rua Nelson Ehlers, 180, na cidade de Erechim/RS, na qualidade de prestadora do serviço de estacionamento rotativo nas vias e logradouros do município de Erechim, vem, respeitosamente, informar o que segue.

De acordo com o RTF N° 004/2024 foram verificadas algumas não conformidades na análise dos Indicadores de Desempenho apresentados pela Stacione. Por isso, apresentamos os seguintes esclarecimentos.

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ ENVIO
01	QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS	Deixar de enviar o Indicador - Reclamações resolvidas	15 dias
AÇÃO A SER TOMADA		Envio do Indicador	

A Stacione recebe, mensalmente, muitas demandas de usuários e clientes, oriundas de variadas formas, e trabalha para responder a todos os pleitos.

Destes pedidos ou reclamações, os que possuem embasamento legal foram 100% atendidos, alicerçados na lei e nos ordenamentos que nos competem. Outras demandas, mais

personalizadas ou pessoalizadas, em que não assiste razão ao solicitante e não cabe atender ao solicitado, respondemos com a devida explicação e justificativa legal.

Recebemos muitas demandas relacionadas às cobranças realizadas, por exemplo, uma das mais frequentes relacionada a emissão do aviso de irregularidade, quando o usuário relata que possuía saldo. Ocorre que geralmente este saldo é inferior a tarifa mínima e a Concessionária não pode descontar valores parciais, ou seja, o usuário precisa sempre ter o saldo mínimo de R\$ 1,15. Caso possua um saldo de R\$ 1,10, por exemplo, será emitido o aviso de irregularidade, por saldo insuficiente. Esta é uma situação bastante comum e em que a cobrança está correta e cabe à empresa apenas esclarecer o fato, considerando-se, portanto, uma demanda resolvida também.

Portanto, consideramos todas as reclamações resolvidas, seja através do atendimento do pedido do requerente ou através do esclarecimento acerca do fato.

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ ENVIO
02	PRODUTIVIDADE	Número de vagas por monitor não está correto, são 44 empregados para 3.223 vagas, portando daria 73 vagas por empregado, sendo que a empresa não informou se os 44 empregados são todos monitores, ou os funcionários administrativos e técnicos estão inclusos nesse número.	15 dias
AÇÃO A SER TOMADA		Envio de relatório detalhado com a quantia de funcionários por cargo e relação dos nomes.	

Encaminhamos anexa a relação de funcionários no dia 03 de maio, contendo tanto o pessoal operacional, quanto o pessoal do administrativo. Temos atualmente 62 funcionários, sendo 52 destes monitores de estacionamento.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos a oportunidade para renovar nossos protestos de estima e consideração e reiteramos que a empresa **STACIONE ROTATIVO** permanece à disposição para eventuais esclarecimentos.

Atenciosamente,

STACIONE ROTATIVO HGT LTDA.
Representante Legal