

REGULAÇÃO
RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO - RTF Nº 016 / 2025

**Fiscalização Técnica Regular no Sistema de
Estacionamento Rotativo Regulamentado
de Erechim-RS**

Prestador do Serviço: Consórcio Stacione-Versul

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Em atendimento a Resolução da AGER nº 012/2017 e contrato de concessão, em março recebemos o relatório de indicadores do serviço prestado pela concessionária, para análise do setor técnico da agência.

Os trabalhos de fiscalização e regulação do município são amparados, principalmente, nas referências legais e normativas apresentadas no quadro 1.

Quadro 1: Principais leis, normas, decretos, resoluções, portarias e normas técnicas que norteiam as fiscalizações realizadas pela AGER,

Referências legais e normativas	Descrição
Lei Municipal nº 5.310/2013 – Erechim RS	Lei de Criação da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim
Decreto Municipal nº 4.100/2014	Aprova o Regimento Interno da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim – AGER.
Resolução AGER nº 012/2017	Dispõe sobre os Indicadores de Desempenho do Serviço de Estacionamento Rotativo Pago no Município de Erechim
Resolução AGER Nº 025/2022	Dispõe sobre diretrizes para a regulação e fiscalização ao estacionamento rotativo no Município de Erechim pela AGER e dá outras providências.
Lei Municipal nº 6.286/2017 – Erechim RS	Institui, nas vias e logradouros públicos, em áreas especiais para estacionamento tarifado, por tempo delimitado, o Estacionamento Rotativo Regulamentado (ERR) e Revoga a Lei n.º 5.689/2014.
Decreto Municipal nº 5.708/2023 - Erechim RS	Regulamenta a Lei n.º 6.286, de 24 de março de 2017, que Institui o Estacionamento Rotativo Regulamentado nas vias públicas urbanas do Município de Erechim.
Decreto Municipal nº 5.861/2024 - Erechim	Altera o Decreto n.º 4.466/2017, que Regulamenta a Lei n.º 6.286, de 24 de março de 2017, que Institui o



RS	Estacionamento Rotativo Regulamentado nas vias públicas urbanas do Município de Erechim.
Resolução AGER nº 045/2025	Dispõe sobre a nova redação do Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços no âmbito da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim (AGER).
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
Contrato Administrativo nº 30/2018 e seus Aditivos	Concessão de serviços de Estacionamento Rotativo Regulamentado – ERR, dentro do perímetro preestabelecido pela Administração, em vias e logradouros públicos do Município de Erechim.

2. A ANÁLISE

A análise dos Indicadores é realizado anualmente, porém a apuração dos dados pela empresa é mensal, os Indicadores estão previstos na Resolução da AGER nº 012/2017, e Contrato Administrativo nº 30/2018. Esses indicadores têm a finalidade de verificar a qualidade na prestação do serviço pela concessionária.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1 UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- a) Número de vagas atendidas e monitoradas = 3.307
- b) Número de vagas por câmera de vídeo = 3.307
- c) Número de vagas por parquímetro, PDV ou ponto físico de atendimento = 33

3.2 INDICADORES DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

- a) Número de interrupções do sistema = 1**
- b) Motivo = Falha na operadora de telefonia**
- c) Tempo de restabelecimento = Em média 32 minutos**

3.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS

- | | | |
|-------------------------------------|-----------------|-----|
| a) Número de reclamações = | Através da AGER | 275 |
| | Via SAC | 391 |
| b) Reclamações procedentes = | 3% | |

c) Reclamações resolvidas = A concessionária relata que responde a todos os pleitos, que são diversos, e quando verificado que assiste razão ao usuário e há embasamento legal as demandas são 100% atendidas.

d) Índice de satisfação dos usuários = A Concessionária afirma que a satisfação é boa, pois apenas 3% (três por cento) dos usuários não realizam o pagamento de forma regular, caracterizando irregularidades, podemos afirmar que o nível de satisfação é bom. Os casos de insucesso no pagamento são raros, enquanto as demais reclamações, em sua maioria, estão relacionadas à discordância com as regras do estacionamento, e não à qualidade do serviço prestado.

e) Uniformes e treinamentos = Efetua entrega dos uniformes conforme convenção coletiva, substituídos a cada 6 meses. É Realizado treinamento pessoal com cada colaborador, 4 horas teóricas e 16 horas práticas.

f) Divulgação dos serviços = Redes Sociais, Jornais e Rádios.

g) Pesquisa de opinião = Apresentou pesquisa realizada no balcão da empresa, conforme dados abaixo:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO

Pesquisa realizada pela empresa no balcão da central de atendimento, onde 38 usuários responderam.

1) Considerando as opções de pagamento disponíveis – PIX, CARTÃO DE CRÉDITO, CARTÃO DE DÉBITO, DINHEIRO sua necessidade foi atendida ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	20	52,63%
NÃO	10	26,31%
NÃO RESPONDERAM	8	21,06%

2) Considerando as opções de meio de pagamento – PARQUÍMETROS, PONTOS DE VENDA, APLICATIVO E MONITORES, sua necessidade foi atendida ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	22	57,89%
NÃO	13	34,21%
NÃO RESPONDERAM	3	7,90%

3) Qual modalidade preferencial que usa para pagamento ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
MONITORES	21	55,26%
APLICATIVO	12	31,58%
PONTOS DE VENDA	7	18,42%
PARQUÍMETRO	4	10,53%

Obs: O percentual total ultrapassa 100%, pois vários usuários responderam mais de uma opção.

4) Já usou outras opções ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
APLICATIVO	19	50%
MONITORES	13	34,21%
PONTOS DE VENDA	9	23,68%
PARQUÍMETRO	4	10,53%

Obs: O percentual total ultrapassa 100%, pois vários usuários responderam mais de uma opção.

5) Possui conta pagamento ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	30	78,95%
NÃO	8	21,05%

6) Nas opções de modo de pagamento que utilizou conseguiu efetuar o pagamento de forma regular ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	19	50%
NÃO	19	50%

7) Encontrou sempre um dos meios de pagamento disponíveis próximo ao estacionamento ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	23	60,53%
NÃO	14	36,84%
NÃO RESPONDERAM	1	2,63%

8) Quantas vezes por semana utiliza o serviço aproximadamente ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
8 VEZES	8	21,05%
3 VEZES	8	21,05%
1 VEZ	7	18,42%
7 VEZES	4	10,53%
NÃO RESPONDERAM	4	10,53%
10 VEZES	3	7,90%
12 VEZES	1	2,63%
6 VEZES	1	2,63%
5 VEZES	1	2,63%
4 VEZES	1	2,63%

9) Encontra sempre vagas próximas do destino pretendido ?

Resposta	Nº de usuários	Proporção
SIM	24	63,16%
NÃO	14	36,84%

10) Qual a sugestão que faria para melhoria de nossos serviços ?

Respostas:

- Mais parquímetros que funcionem;
- Monitores com troco;
- Mais monitores.

3.4 QUALIDADE COMERCIAL

- a) Perdas na arrecadação = 31.137 irregularidades que não foram pagas, resultando em uma perda de R\$: 737.292,00
- b) Utilização de vagas sem pagamento = 2.353.461 entre tolerância e gratuidades
- c) Equilíbrio entre vagas ocupadas e valores recebidos = Foram emitidos 5.785.327 tickets. Em um potencial de 8.197.200 tickets horas possíveis obtendo:
 - i - 28,71% dos tickets em gratuidades;
 - ii - 41,67% em tickets pagos.

3.5 ECONÔMICO-FINANCEIROS

- a) Despesas totais = 5.868.481,52
- b) Despesa com Pessoal = 2.858.535,00
- c) Despesa operacional = 4.190.092,00
- d) Receitas obtidas = 5.824.290,00
- e) Despesa operacional total excluída a depreciação = 4.022.135,60
- f) Receita Operacional Líquida = 5.110.813,00
- g) Despesas com pessoal próprio = 2.073.450,00
- h) Despesas com serviços de terceiros = 785.085,57

3.6 PRODUTIVIDADE

- a) Número de vagas monitoradas por colaborador = 66
- b) Número de vagas criadas no período = 16
- c) Taxa de ocupação de vagas = 70%
- d) Número de usuários atendidos = 5.785.327 estacionamentos realizados.
- e) Previsão de investimentos para o próximo exercício = R\$ 100.000,00
- f) Investimentos realizados no período apurado = R\$ 105.000,00
- g) Número total de empregados operacional = 59
- h) Número total de empregados administrativo = 7

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na fiscalização foram avaliados os indicadores apresentados pela concessionária, bem como as fiscalizações regulares realizadas pela agência, sendo que os indicadores apresentados estão de acordo com as normativas, salientamos porém que os dados da pesquisa alertam que a metade dos usuários encontram dificuldades em efetuar o pagamento de forma regular, um terço responderam que não encontraram os meios de pagamento próximos ao estacionamento e que os mesmos não atendem as necessidades.

5. SOLICITAÇÕES

1 - Justificativa referente as respostas as questões 2, 6 e 7, bem como plano de ação para melhorar o atendimento aos usuários, quanto aos meios de pagamentos.

2 – Apresente o Balanço Patrimonial completo de Erechim, ano-base 2024.

5. ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 7 (sete) folhas digitadas apenas de um lado, que segue devidamente datado e assinado, o qual será encaminhado para Concessionária e Poder Concedente, para manifestação referente as solicitações no prazo de 10 (dez) dias.

Erechim 06 de novembro de 2025

Marcos César Mroczkoski
Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais de Erechim

De acordo,

André Gasparetto Martinovski
Chefe do Setor de Regulação e Fiscalização

Erechim, RS, 31 de março de 2025.

Ofício nº 012/AJ/2025

À

AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Erechim

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

Com cópia para o Ilmo Sr. **MARCOS CÉSAR MROCZKOSKI**
Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais

Assunto: **Indicadores de desempenho 2024**

Referência: **Contrato de Concessão nº 030/2018**

Prezados senhores,

A empresa **STACIONE ROTATIVO HGT LTDA.**, inscrita no CNPJ sob o nº 06.200.940/0001-00, com sede na Rua Waldemar Ely, nº 171, Sala 02, bairro Centro, em Lajeado/RS, e com filial na rua Nelson Ehlers, nº 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, à presença de Vossa Senhoria, informar o que segue.

A Normativa nº 01/2017, anexo da Resolução nº 012/2017, regulamenta os indicadores de desempenho do serviço de estacionamento rotativo pago no Município de Erechim e determina que as informações devem ser enviadas à AGER até 31 de março do ano seguinte. Dessa forma, em atendimento ao estabelecido, apresentamos as seguintes informações:

INDICADORES DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Número de vagas atendidas e monitoradas: 3.307

Número de vagas por câmera de vídeo: 3.307

Número de vagas por parquímetro PDV ou ponto físico de atendimento: 33

INDICADORES DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

Número de interrupções do sistema: 1

Motivo: falhas na operadora de telefonia

Tempo de restabelecimento: cerca de 32 minutos

INDICADORES DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Número de reclamações: em 2024 foram recebidos aproximadamente 275 atendimentos AGER e 391 pedidos via SAC e protocolos.

Reclamações procedentes: 3%

Reclamações resolvidas: A Stacione recebe, mensalmente, diversas demandas de usuários e clientes e trabalha para responder a todos os pleitos.

Estas demandas possuem diversas motivações. Nos casos em que assiste razão ao usuário e há embasamento legal, as demandas são 100% atendidas, 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.

Muitas destas demandas são relacionadas a cobranças realizadas, sendo uma das mais frequentes relacionada a emissão do aviso de irregularidade, por exemplo, quando o usuário relata que possuía saldo, mas recebeu o aviso. Ocorre que geralmente este saldo é inferior a tarifa mínima, resultando na emissão do 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.

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

Período: ano de 2024

Satisfação dos usuários: considerando que apenas 3% (três por cento) dos usuários não realizam o pagamento de forma regular, caracterizando irregularidades, podemos afirmar que o nível de satisfação é bom. Os casos de insucesso no pagamento são raros, enquanto as demais reclamações, em sua maioria, estão relacionadas à discordância com as regras do estacionamento, e não à qualidade do serviço prestado.

Uniformes: distribuídos de acordo com a convenção coletiva, ou seja, substituídos a cada seis meses. Em 2024, aprimoramos os materiais para proporcionar maior visibilidade e elegância aos colaboradores.

Treinamento: foram quatro treinamentos individuais para cada colaborador, divididos em duas etapas: quatro horas de teoria e dezesseis horas de prática em cada treinamento.

Divulgação dos serviços: redes sociais, jornais e rádios divulgaram amplamente, inclusive as mudanças de tarifa. Além disso, foram concedidas entrevistas em todas as rádios locais.

Pesquisa de opinião: em anexo formulários da pesquisa de opinião realizadas com os usuários do serviço.

INDICADORES DE QUALIDADE COMERCIAL

Perdas na arrecadação: em 2024, a empresa registrou 31.137 irregularidades sem recebimento, resultando em uma perda de receita de R\$ 737.292,00.

Além disso, no mesmo período, foram concedidas 2.353.461 tolerâncias ou gratuidades, totalizando 392.247 horas de estacionamento gratuito.

Utilização de vagas sem pagamento: 2.353.461, entre tolerâncias e gratuidades.

Equilíbrio entre vagas ocupadas e valores recebidos: foram emitidos 5.785.327 tickets.

Em um potencial 8.197.200 tickets horas possíveis, obtemos:

28,71 % dos tickets em gratuidades;

41,67 % em tickets pagos.

INDICADORES ECONÔMICO-FINANCEIROS

Despesa total: R\$ 5.868.481,52

Despesas com pessoal: R\$ 2.858.535

Despesas operacionais: R\$ 4.190.092

Receitas obtidas: R\$ 5.824.290

INDICADORES DE PRODUTIVIDADE

Número de vagas monitoradas por colaborador: 66

Número de vagas criadas no período: 16

Taxa de ocupação de vagas: 70%

Taxa de efetividade (pagamento): 42%

Complementamos ainda, com as seguintes informações:

Número de usuários atendidos: 5.785.327, correspondente ao número de estacionamentos realizados no ano.

Previsão de investimentos para o próximo exercício: R\$ 100.000,00 (considera sinalização).

Investimentos realizados no período apurado: R\$ 105.000,00 (considera sinalização)

Despesa operacional total excluída a depreciação: R\$ 4.022.135,60

Receita Operacional Líquida: R\$ 5.110.813,00

Despesas com pessoal próprio: R\$ 2.073.450,00

Despesas com serviços de terceiros: R\$ 785.085,57

Número total de empregados operacional: 59 empregados

Número total de empregados administrativo: 7 empregados

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.
Geferson Paulo Tolotti
Administrador