

Recebido em  
23/05/23  
Farina

Erechim, 23 de maio de 2023.

Ilmo. Sr.  
VALDIR FARINA  
Diretor Presidente da AGER

AGER – Agencia Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Erechim

A empresa **STACIONE ROTATIVO HGT LTDA.**, CNPJ sob o nº 06.200.940/0001-00, com sede na Rua Saldanha Marinho, n.º 401, Sala 01, Bairro Centro, CEP 95.900-020, em Lajeado/RS, adiante denominada simplesmente **STACIONE**, RECEBIDA NOTIFICAÇÃO DA AGER REFERENTE AO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 008/2023. - VEM POR MEIO deste prestar os esclarecimentos devidos.

Antes de todos os esclarecimentos cabíveis e necessários, é cabível alguns comentários. Sabidamente, a empresa passou por uma mudança de administração, onde inobstante aos trabalhos antes realizados, nos esmeramos desde o advento da transferência em aprimorar as técnicas, e porque não, a própria operação como um todo.

Obtendo taxas de cobrança regular de 97%, de cobrança considerando os pagamentos das notificações em 98% a 99%, não podemos considerar uma operação ruim nem tão pouco regular.

Os dados abaixo corroboram o que acima foi informado:

	jan/23		fev/23		mar/23	
total estacionamentos	289.884	100%	251.250	100%	251.250	100%
irregulares	9756	3,37%	7983	3,18%	12.263	4,88%
irregulares não pagos	3.147	1,09%	2.505	1,00%	3.653	1,45%

Todavia por motivos diversos, uma movimentação por vezes política, por vezes de desinformação, os 98% de usuários que conseguem pagar de forma regular ficam ocultos a 1 ou 2% que não pagam de forma regular.

Assevere-se a este dado que os 2% irregulares são muitas das vezes usuários repetidos, contumazes, ou que simplesmente não querem pagar, e teremos que a operação da STACIONE é um exemplo a ser seguido pois chegaríamos a taxas de pagamento regular de mais de 99% dos usuários do sistema.

Não estamos com isso afirmando que correções ou ajustes não são necessários, pois estes são e serão objeto, objetivo da empresa, no intuito do melhor servir.

Contudo, não aceitamos e repudiamos de forma veemente dizer que a operação está com problemas, face o dado irrefutável que mais de 98% dos usuários pagam com normalidade.



Redes sociais e outros mecanismos não científicos, por vezes usados como balizador para sentimentos de estar ruim ou bom, são na verdade instrumentos que demonstram outra questão:

- querer pagar ou não querer pagar;
- gostar de pagar ou não gostar de pagar.

Nenhuma pessoa gosta de pagar. Gostaríamos de chegar no posto de combustível e não precisar pagar, pedir algum serviço do advogado e não pagar, por exemplo.

Todavia, sabemos que isso não é admissível, logo, o que nos cabe fazer para quem usa o serviço, é atender da melhor forma possível.

Assevere-se que a Lei Municipal imputa ao usuário da zona azul ou verde, a obrigação de pagar de forma antecipada. Não é obrigação da STACONE a cobrança, mas sim, estar presente para que o usuário efetive quando quiser, o pagamento conforme regras existentes.

O ato de pagamento, a forma de pagamento e até mesmo a tarifa é escolha exclusiva do usuário. Ele que escolhe por pagar a tarifa normal ou a extraordinária – assim vulgarmente chamada de tarifa de irregularidade. O que ele usuário não escolhe, é a obrigação de pagar, pois esta, deriva da Lei.

O usuário pode, contudo, escolher não pagar, bastando para isso apenas não usar do serviço. O rotativo não está em todos os locais, podendo o usuário que não concorda com as tarifas, estacionar fora da área de cobrança. Todavia, escolhido estacionar nas áreas nobres da cidade que são pretendidos por muitos, então este deve se adequar as regras estabelecidas em Lei.

O percentual de pagantes regulares já citado, demonstra que estamos muito bem, que podemos melhorar ainda mais, mas que merecemos o elogio de uma operação com 98 a 99% de assertividade.

Outro indicador muito relevante é quanto a democratização do espaço público. O estacionamento existe para que varias pessoas usem da mesma vaga, em uma rotatividade democrática, sendo que este objetivo esta atendido.

Tal assertiva redundante que de:

- 280 mil estacionamentos estão sendo realizados em 23 dias, concluímos que em torno de 12 mil veículos utilizam das 3.000 vagas existentes, ou seja, em media 4 veículos por vaga, o que denota a eficiência do rotativo municipal.

Passando ao teor da notificação DA AGER,

Foram as questões abaixo suscitadas, das quais recebem as respostas caso a caso, para a melhor compreensão das questões.

#### QUESTÃO 1

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
01	Central de atendimento ao público	Não possui acessibilidade	60 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Disponibilizar acessibilidade a portadores de necessidades especiais.	



O prédio onde estamos estabelecidos/situados é também, a sede CDL do Município. É crível que o item apontado seja de interesse de todo o comércio local.

O PRÉDIO possui elevador, o que por si só, já é um atendimento ao requisito acessibilidade. Contudo, para o perfeito atendimento, face a existência de um lance de escadas no acesso térreo, fomos informados pelo condomínio do prédio, que tramita projeto para adequação do espaço aos portadores de necessidades.

Quanto ao prazo estabelecido, solicitamos que o mesmo seja adequado a benfeitoria que o prédio receberá em breve.

### CONCLUSÃO

O item será atendido em conjunto com o próprio CDL do Município.

### QUESTÃO 2

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
02	Central de atendimento ao público	Não possui letreiro ou placa de identificação na fachada	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Viabilizar a instalação de letreiro e placa de identificação.	

Existe uma sinalização que respeita as regras condominiais do prédio. A exigência é atendida desde o primeiro mês de operação, ocorrendo a 4 anos sem nenhuma alteração. Indiscutível que todos usuários conhecem/sabem do endereço da empresa, que gize-se, esta informado em todos os tickets do estacionamento, além de indicado nos equipamentos de auto atendimento, pontos de venda, no site da STACIONE e etc.

O item de indicação do endereço encontra-se atendido, todavia, não obstante, é reiterado em todos os comprovantes de pagamento tickets de estacionamento emitidos, bem como em todos os materiais publicitários. Idem, existem monitores e fiscais auxiliares, todos trabalhando de forma incessante nas ruas, sempre aptos a indicar caso necessário o local da sede da empresa. cremos de forma inequívoca que todos estes indicativos são mais eficazes em termos de localização, do que uma placa no segundo andar de um prédio.

Outro sim, é bastante incorreto estabelecermos o desconhecimento da sede da empresa, vez que esta como já dito, opera a mais de 4 anos no mesmo local.

### CONCLUSÃO

O item refere-se a exigência atendida pelas mais variadas formas, de conhecimento público de toda comunidade e por consequência um excesso da auditoria .

### QUESTÃO 3



**stacione**  
rotativo

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
03	Vagas monitoradas no entorno do Hospital Santa Terezinha	Setor com 140 vagas e 1 monitor.	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de 3 monitores para atender a demanda	

O item 3 merece uma atenção especial. Foram verificados na área em análise os seguintes veículos no último mês de abril.

Data	Qtde placas	Placas únicas	Estac. Zona Azul	Com Ticket	AI/TPU Aberta	AI/TPU Quitada	Multas	Sem ticket	Déb. Auto.	Dentro Rotativo
01/04/2023	73	53	14	6	0	0	0	12	11	1,55Km
03/04/2023	496	306	105	79	1	0	0	39	37	7,75Km
04/04/2023	444	296	114	69	5	3	0	54	47	6,34Km
05/04/2023	579	320	183	53	2	1	1	162	92	7,87Km
06/04/2023	272	171	78	16	0	0	0	70	45	3,70Km
08/04/2023	126	84	35	6	0	0	0	35	22	2,61Km
10/04/2023	396	265	129	28	0	0	0	122	67	5,89Km
11/04/2023	524	317	119	72	1	3	0	73	68	7,82Km
12/04/2023	573	316	99	65	2	4	0	55	69	7,63Km



**stacione**  
rotativo

Data	Qtde placas	Placas únicas	Estac. Zona Azul	Com Ticket	AI/TPU Aberta	AI/TPU Quitada	Multas	Sem ticket	Déb. Auto.	Dentro Rotativo
13/04/2023	486	297	127	50	2	3	0	92	71	6,37Km
14/04/2023	585	320	74	47	1	2	0	46	60	7,86Km
15/04/2023	120	70	18	9	0	0	0	12	18	2,48Km
17/04/2023	556	322	95	68	2	0	0	44	65	7,82Km
18/04/2023	403	280	71	51	0	2	0	36	47	5,64Km
19/04/2023	498	277	95	58	1	2	0	56	79	6,40Km
20/04/2023	491	300	92	45	0	0	0	70	93	7,72Km
22/04/2023	63	51	24	2	0	0	0	23	14	1,23Km
24/04/2023	563	325	116	78	5	3	0	59	73	7,38Km
25/04/2023	308	176	75	42	2	0	0	48	31	3,69Km
26/04/2023	277	166	49	35	1	0	0	24	21	3,68Km
27/04/2023	534	297	90	62	0	3	0	42	60	7,29Km



Data	Qtde placas	Placas únicas	Estac. Zona Azul	Com Ticket	AI/TPU Aberta	AI/TPU Quitada	Multas	Sem ticket	Déb. Auto.	Dentro Rotativo
28/04/20 23	406	245	101	39	2	2	0	73	54	6,29Km
29/04/20 23	148	81	30	6	0	0	0	29	19	3,47Km
<b>TOTAIS</b>	<b>8921</b>	<b>5335</b>	<b>1933</b>	<b>986</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>1276</b>	<b>1163</b>	<b>128,46Km</b>

Algumas considerações. Primeiramente o número de vagas do setor não é o estabelecido pela auditoria. Não existem 140 (cento e quarenta) vagas no setor, mas sim, 104 (cento e quatro) vagas. A correção é imperiosa, pois dela, denotam-se os dados de ocupação, faturamento e quiçá quantidade de monitores.

Contudo, a alocação de mão de obra obedece outros preceitos, em especial, a ocupação das referidas vagas.

Nossa avaliação é de que no mês de abril/23 foram identificados apenas 5.335 veículos estacionados, com média diária de 266 veículos. Traduzindo o número, ele representa uma taxa de ocupação média de 25%.

Ora, se considerarmos que o estacionamento vige por 9 horas, obtemos que apenas 30 veículos, em média, ocupam as vagas em tela.

Observando o faturamento do local em questão, este corrobora com o dado:

SETOR 75/76 Santa Terezinha / PS / Oncologia

Valor Tickets	AI Quitadas	Total Faturamento	Fat.Vaga	Ticket Medio	AI Pendente
R\$ 2.783,32	R\$ 3.251,00	R\$ 6.034,32		R\$ 58,02	R\$ 1,06
					R\$ 1.452,00



Qtd Tick.Pagos	Q.AI Quitadas	Qtde Isentos	Qtde Toler.	Q.AI Pendente	Qtde Total	Qtde Vagas
2.619	296	22	164	138	3.239	104/0(*06/08/18*)

TOTAIS

Valor Tickets	AI Quitadas	Total Faturamento	Fat.Vaga	Ticket Medio	AI Pendente
R\$ 2.783,32	R\$ 3.251,00	R\$ 6.034,32		R\$ 58,02	R\$ 1,06 R\$ 1.452,00

Tomando por base o faturamento do mês no local, este foi de apenas R\$ 6.034,00 reais. Logo, ambos os indicadores:

- a) sejam dos veículos estacionados;
- b) seja do faturamento,

São muito aquém do que foram indicados no edital e contrato, que sinalizavam para uma taxa de 40% de ocupação.

Justamente, a imputação que devemos alocar mão de obra excessiva, não tem nenhum caráter técnico senão o achismo do postulante.

Não obstante, a STACIONE sempre prima pelo bom atendimento, e com fulcro em diversas alterações que estão sendo provocados, no intuito de melhor atender os usuários, vamos sim dobrar a quantidade de mão de obra no local, tão logo o setor tenha sua área modificada de área verde para área azul.

**CONCLUSÃO**

Primeiramente, há equívoco do auditor no quantitativo das vagas, o que já representa um quantitativo menor do que o exigido. Em segunda análise, um setor que não responde em ocupação nem faturamento o que foi proposto pelo edital. O item terá mais monitores quando ajustado e equação financeira, mas respeitado o quantitativo exigido em edital da proporção de vagas por monitor.

**QUESTÃO 4**

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO

04	Vagas monitoradas no bairro Três Vendas	Setor estava sem monitor e sem monitoramento móvel	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de 3 monitores para atender a demanda e explicações quanto ao abandono do setor.	

O item 4 – Três Vendas - merece o mesmo direcionamento acima.

Neste momento, também é oportuno declinarmos que o dimensionamento de mão de obra não pode ser avaliado da forma proposta.

É necessário o enquadramento de toda a mão de obra estipulada para o contrato, na área total do rotativo, para sabermos da viabilidade de colocar 3 (três) aqui, 3 (três) ali, sem qualquer justificativa, estudo ou ainda base técnica necessária.

Não obstante, o total de vagas indicado pelo setor, sinalizam 2 (dois) monitores como necessidade para o atendimento, o que já esta ocorrendo.

#### CONCLUSÃO

O item suscitado esta igualmente equivocado no dimensionamento de vagas por monitor, sendo o item portanto, atualmente atendido.

#### QUESTÃO 5

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
05	Sinalização da área do estacionamento	Circunscrição sobre a via apagada e sobreposta em diversos locais	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de pintura adequada	

Item 5 e 6 refere-se as pinturas de vagas.

Vamos rever toda a pintura, desde já, protestando que o prazo para esta atividade não pode ser assim determinado.

Estamos em discussão com a administração, sobre os ajustes das vagas em diversos setores, na questão de recuos e outros parâmetros, e por este motivo ainda não foi efetivado.

#### CONCLUSÃO

O item será atendido até final do mês de junho.





#### QUESTÃO 6

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
06	Sinalização da área do estacionamento	A numeração das vagas não está visível em diversas ruas.	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de pintura adequada	

Item 5 e 6 refere-se as pinturas de vagas.

Vamos rever toda a pintura, desde já, protestando que o prazo para esta atividade não pode ser assim determinado.

Estamos em discussão com a administração, sobre os ajustes das vagas em diversos setores, na questão de recuos e outros parâmetros, e por este motivo ainda não foi efetivado.

#### CONCLUSÃO

**O item será atendido até final do mês de junho.**

#### QUESTÃO 7

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
07	Formas de pagamento para o usuário	Dispositivo leitor de cartão eletrônico: Inserção de créditos de unidade de tempo em minutos ou horas, permitindo o pagamento exclusivo do tempo efetivo de ocupação da vaga;	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de adequação ao termo de referência da licitação.	

Item 7 determina que sejam os pagamentos adequados ao TERMO DE REFERENCIA, porém, não traz qual o item que esteja sendo infringido.

No nosso entendimento, estamos 100% ajustados ao termo de referência e ao decreto vigente. Item por consequência atendido, não merecendo qualquer apontamento.

#### CONCLUSÃO

**O item NÃO MERECE qualquer reparo.**



### QUESTÃO 8

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
08	Monitoramento móvel	O sistema efetua o débito de diversos veículos entrando/saindo da garagem, parados na sinaleira ou em faixa amarela.	10 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Necessidade de isolar essas áreas, para não haver mais cobrança nesses locais	

O item 8 refere-se a áreas de exclusão – onde o vídeo monitoramento não deve debitar em áreas não afetadas ao estacionamento.

Já foram adotadas medidas para solucionar esta questão, sendo ampliada as áreas de não cobrança sempre que se apresente um local cobrado inadequadamente. Atualmente, os veículos estacionados são filmados e o processo armazenado para consulta de alguma dicotomia.

Salientamos que todos os fatos onde eventualmente se teve notícia, ou cujo recurso do débito tenha sido protocolado nesta empresa, foram apurados, e quando detectado razão ao recorrente corrigido o ato não gerando prejuízo algum ao usuário.

### CONCLUSÃO

**O item JÁ FOI CORRIGIDO.**

### QUESTÃO 9

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
09	Pontos de Venda	Verificamos 23 pontos de venda ativos	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Concessionária deve disponibilizar 35 pontos de venda.	

Atualmente estamos com o número de pontos de venda exigido, até com sobra, qual sejam 36 (trinta e seis) :

Segue lista :



**stacione**  
rotativo

58	Cintia Tais Poncelet Caldart	Ck noivas	97.076.517/0001-04	Av Comandante kremmer, 375
57	Cão amigo petshop	Cão amigo	22.234.015/0001-57	Av Comandante kremmer, 356
56	ODIMAR GEWINSKI	GURI	42.686.522/0001-39	AVENIDA PEDRO PINTO DE SOUZA, 58
55	DANIEL XAVIER DE LIMA	BARBEARIA XAVIER	31.909.265/0001-30	AV SETE DE SETEMBRO, 507
54	LINDANIR F CANELO - ME	Cali Modas	91.828.749/0001-87	Av Jose Oscar Salazar, 1148
53	FECHASUL COMERCIO DE CHAVES, CARIMBOS E FECHADURAS LTDA	FECHASUL COMERCIO DE CHAVES, CARIMBOS E FECHADUR	10.317.366/0001-42	AV SETE DE SETEMBRO, 862
52	43.210.101 ELENICE DE SOUZA MELO	MASSOCA	43.210.101/0001-08	AV JOSE OSCAR SALAZAR, 568
51	DROGARIA NATÁLIA MOTTIN LTDA	Farmácia São José	05.541.454/0001-93	Av Sete de Setembro , 704
50	EDSON BOEIRA DE MELLO	Cia do Pé	36.579.680/0001-97	Av José Oscar Salazar, 1089
49	O. OMIZZOLO E CIA LTDA	MUNDO ELETRONICO	33.234.242/0001-07	AV SETE DE SETEMBRO, 227
47	CLINICA ODONTOLÓGICA PAGNONCELLI LTDA	PAGNONCELLI ODONTOLOGIA	19.827.528/0001-67	RUA PEDRO PINTO DE SOUZA, 118
46	ODONTOTOP	HOSPITAL DO DENTE	43.300.278/0001-97	AV PRESIDENTE VARGAS , 176
45	Marlon Artes marciais			Rua Carlos Kehlers , 190



44	Lapidaire Odontologia e Estética LTDA	Lapidaire Odontologia e Estética	33.582.572/0001-85	Rua Pedro Álvares Cabra, 195
43	GALERA PRODUTOS DE LIMPEZA LTDA	GALERA	42.119.572/0001-34	AV JOSE OSCAR SALAZAR, 556
40	SAKIS COMERCIO DE MODAS EIRELI	MARCOLIN 2	08.545.624/0001-04	AV. JOSE OSCAR SALAZAR, 517
33	Stefani comercio de confecoes Ltda	Lorenci Modas	08.275.222/0001-29	Avenida Sete de Setembro, 107
29	Posto Rally	Posto Rally	23.420.180/0001-66	Avenida Quinze de Novembro, 177
28	Jaime Alberto Menegatti			Rua Aratiba, 59
27	COFFERRI E CIA LTDA	COFFERRI	68.733.963/0001-38	Avenida Sete de Setembro, 364
24	Marcolin Comércio de Moda - EIRELI	Marcolin	08.545.611/0001-27	Avenida Maurício Cardoso, 353
23	JR Livraria e Papelaria LTDA	Livros e cia	02.261.613/0001-08	Rua Nelson Ehlers, 64
21	ALEXANDRE BINOTTO			Rua São Paulo, 147
20	Graziela Menegolla Ribeiro	Graziela Consultora	13.664.253/0001-01	Rua Tôrres Gonçalves, 123
18	Proscinski E Rossi Ltda	Lancheria e Rest. Agua na Boca	11.211.254/0001-75	Rua Alemanha, 889
17	Guilherme Klug E Cia Ltda	GK Móveis	91.335.117/0002-62	Avenida Sete de Setembro, 985
16	Sponchiado Informática Ltda	Sponchiado Informática	01.525.579/0001-79	Avenida Maurício Cardoso, 409



15	MESADRI E DE ROSSI LTDA.	REUSE Cloting	11.917.188/0001-53	Rua Rui Barbosa, 108
13	Drogaria Trindade Ltda	Pharma Vida	94.468.394/0001-50	TIRADENTES, 370
11	Zanardo Com. de Vidros e Tintas Ltda	Zanardo Vidros e Tintas	08.215.677/0001-59	Avenida Germano Hofmann, 101
10	ZIN E LOPES COMERCIO DE COLCHOES LTDA	COLCHÕES ORTOBOM	31.870.563/0001-64	Rua Andradas, 299
8	Kieling Joias Ltda	Ouriversaria Cruzeiro do Sul	01.939.402/0001-19	Rua Alemanha, 53
7	JONES SANTIN E CIA LTDA	JOE GAMES	11.047.541/0001-91	Rua Pedro Álvares Cabral, 263
6	Lourenci Comércio de Confecções Ltda	Colcci	17.163.140/0001-83	Av Maurício Cardoso, 296
3	COMERCIO DE LIVROS E REVISTAS NIEROTKA LTDA	BANCA AVENIDA	04.016.257/0001-92	Rua Maurício Cardoso, 269
2	COMERCIO AGROPET DE QUADROS LTDA	AGROPET QUADROS	23.276.271/0001-70	Rua Tôrres Gonçalves, 270

#### CONCLUSÃO

O item ESTA ATENDIDO.

#### QUESTÃO 10

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
10	Pontos de Venda	Pontos de Venda sem Identificação	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Concessionária deve identificar todos pontos de venda.	

As fotos abaixo, em caráter exemplificativo, demonstram que a identificação existe. Porventura, algum ato de vandalismo pode sobrevier, mas sempre é prontamente corrigido.



#### CONCLUSÃO

O item esta atendido.

**QUESTÃO 11**

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
11	Terminais de Autoatendimento	Verificamos 15 parquímetros em funcionamento.	60 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Concessionária deve colocar em funcionamento os 36 parquímetros conforme previsto em contrato.	

O quantitativo dos equipamentos instalados é de 36 unidades. Os 15 EQUIPAMENTOS que o auditor declina como em funcionamento representaram desde início do ano 0,001% dos pagamentos efetuados.

Se preferirem outra análise, os 15 equipamentos que estavam em funcionamento no ato da auditoria arrecadaram em média R\$ 799 reais mensais, ou R\$ 53,26 reais por equipamento que por sua vez representam R\$ 2,31 por equipamento por dia. Ou seja, traduzindo, um ticket por dia.

Versamos sobre uma obrigação contratual, sobre atendimento a todo o contrato, mas a dosimetria da exigência deve ser equidistante a sua relevância no quesito atendimento aos usuários.

Logo a falta em verbis, onde 21 equipamentos estava com algum problema, representaram quantidade mínima de ônus ao usuário, quantidade menor ainda que ínfima de usuários supostamente prejudicados.

Mister salientarmos que todas as demais formas de pagamento estão ao alcance de todos.

Inobstante, instalamos todos os equipamentos nos últimos meses para atendimento 100% do contrato, do que iniciamos ato continuo a correção dos mesmos, mas que por atraso de componentes do fabricante, geraram o atraso de funcionamento.

**CONCLUSÃO**

O item apesar de totalmente irrelevante na questão atendimento pois o uso é quase zero, por ser obrigação contratual esta sendo reparado. Nossa previsão que todos os equipamentos estejam operacionais de forma perfeita ainda no mês de maio.

**QUESTAO 12**

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
12	Terminais de Autoatendimento	Vários equipamento sem informações da AGER	10 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Concessionária deve fixar nos equipamentos os adesivos com as informações, fornecidos pela Agência.	

A Ager imputa ao concessionário obrigação de fixação de sua publicidade. Notadamente uma cortesia, uma cordialidade entre a empresa e a AGER não poderia figurar como um descumprimento de obrigação inclusive sendo imputado prazo de solução.

A empresa não se desnuda do fazer a ação de divulgação da agencia reguladora, mas não concorda que esta seja imputada em um relatório que ao que tudo indica procura por irregularidades da concessionária.

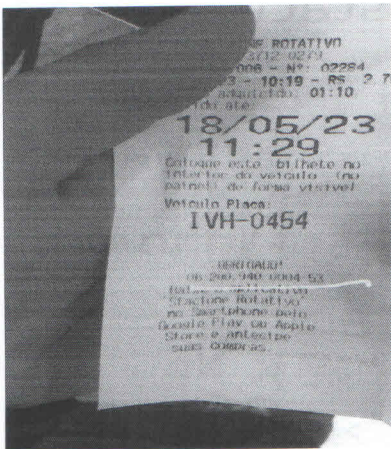
### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** ser objeto de apontamento como irregular.  
Inobstante a ação já foi efetivada.

### QUESTAO 13

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
13	Descrição mínima obrigatória nos comprovantes de pagamento	Comprovante emitido pelo parquímetro não consta a Razão Social e CNPJ da empresa.	5 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Concessionária deve disponibilizar toda descrição necessária	

TICKETS AJUSTADOS. Segue cópia do mesmo.



### CONCLUSÃO

O item **ESTA AJUSTADO** .

### QUESTÃO 14

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
----	---------	-------------	------------------



14	Aviso de Irregularidade	Deve constar no Aviso de Irregularidade o número da vaga, para tanto o número deve estar visível.	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Em locais onde a numeração não está visível a concessionária não pode emitir a Notificação de Irregularidade, sob a pena de anulação do ato.	

O auditor incorre em profundo engano. O que denota a irregularidade é o ato de estacionar em área do rotativo.

As vagas são georreferenciadas, mas a numeração atende exclusivamente parâmetros do CONCESSIONÁRIO e do seu sistema. O que se exige de toda irregularidade é a comprovação da mesma em local, hora e dia, além de registro fotográfico georreferenciado.

Estes parâmetros advêm dos registros fotográficos e tem como apêndice a localização resumida da vaga, para a localização do agente de trânsito no ato da infração.

Todavia, para atendimento do que fora imputado pelo auditor, salientamos, ao contrário do que sugere o auditor, toda irregularidade gerada pela STACIONE só é admitida emissão com indicação de vaga - e esta é uma premissa de emissão do sistema.

## CONCLUSÃO

**O item NÃO MERECE qualquer reparo**

## QUESTÃO 15

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
15	Tempo de tolerância	A concessionária não emite o Aviso de cobrança de estacionamento pendente e sim Aviso de Irregularidade, para veículo estacionado, sem pagamento prévio, sem saldo na conta para pagamento, ou não autorizado o débito automático	5 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Deve emitir Aviso de cobrança de estacionamento pendente.	

Versa o item de uma questão mera de nomenclatura do título do ticket, tudo que preceitua o DECRETO esta sendo atendido. Mas para atendimento da demanda o título do PRIMEIRO REGISTRO esta ajustado.



AVISO DE  
ESTACIONAMENTO PENDENTE  
ERC14007984  
Chegada: 17/05/2023 08:02

Vaga: 4350  
Placa: JAT3855  
MOTIVO: SEM TICKET  
VALOR: 23,50

PARA MOTIVO: Sem ticket

FICA NOTIFICADO QUE O VEICULO ENCONTRA-SE NO PERIODO DE TOLERANCIA DE 10 MINUTOS, DEVENDO NESTE PRAZO INFORMAR A SAIDA DA VAGA OU EFETUAR A AQUISICAO OU VALIDACAO DE TICKET DE ESTACIONAMENTO. ENCERRADO, ESTE SEM ALGUM DOS REGISTROS ESTARA O VEICULO EM DESACORDO COM DECRETO MUNICIPAL N.O. 5.532/2022 E LEI N.O. 6.286/2017 ALEM DE SUJEITO AS PENALIDADES PREVISTAS DO ART 181, INC 17 DO CTB A SAIDA DA VAGA DEVERA SER INFORMADA AO MONITOR DA CONCESSIONARIA E O PAGAMENTO OU REGULARIZACAO DESTE AVISO NO PRAZO DE 10 MINUTOS, DAR-SE-A PELA TARIFA BASICA E PERIODO ESCOLHIDO PELO USUARIO E ANULA ESTE AVISO DE IRREGULARIDADE

PARA MOTIVO: Excedido  
O VEICULO EXCEDEU O LIMITE DE 2 HORAS NA MESMA VAGA

ADVERTENCIA  
EVITE INFRAÇÕES DE TRANSITO REGULARIZE-SE DENTRO DE 48 HORAS.

STACIONE ROTATIVO  
STACIONEPAI.COM.BR  
CNPJ: 06.200.940/0004-53  
R Nelson Ehlers,  
ERECHIM/RS  
(54) 3712-0279

## CONCLUSÃO

O item **NÃO** altera em nada o processo e não **MERECER** ser objeto de apontamento como irregular. Entretanto nada obsta a alteração que já foi promovida.

## QUESTÃO 16

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
16	Tempo de tolerância	A empresa emite já no primeiro registro o Aviso de Irregularidade.	5 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Deve emitir Aviso de cobrança de estacionamento pendente e após os 10 minutos de tolerância caso o estacionamento pendente não seja regularizado, será automaticamente convertido o aviso de cobrança em aviso de irregularidade.	

Atendido pelo item 15. A questão do primeiro minuto está correto o lançamento, todavia, o estacionamento e por consequência a irregularidade, ficam pendentes até a ocorrência do 10º. minuto, onde CONFIGURA-SE encerrada a tolerância E NESTE CASO :

- A) ou se efetiva o estacionamento com o pagamento ou
- B) se até este momento se materializar o "check out" (saída da vaga),

em ambos os casos toda a operação de notificação ou irregularidade É automaticamente cancelada.

## CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECER** qualquer reparo

## QUESTÃO 17

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO



17	Tempo de tolerância	Para quem tem o débito automático ativo está debitando uma hora de imediato.	5 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Deve Primeiro registrar Início do Estacionamento e o segundo registro Fim da Tolerância e então debitar o valor da conta.	

O debito automático é um benefício, um conforto concedido a quem interessar este serviço e mecanismo.

Para o uso da tolerância basta desabilitar o débito automático e efetuar o check in do estacionamento.

Protestamos pelo atendimento mais atuante possível por nossos colaboradores do que não concordamos com o apontamento

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo

#### QUESTÃO 18

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
18	Pessoal	Pagamento de Bonificação, funcionários não são informados do valor das bonificações	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações da forma que a empresa efetua o pagamento das bonificações, e quais informações são repassadas ao funcionário	

Bonificação – não existe na legislação nem na convenção coletiva a qual seguimos, qualquer disciplina referente a matéria.

A empresa efetua a gestão desta matéria por regras internas, que entende as melhores para atendimento de suas obrigações.

Protestamos pelo atendimento mais atuante possível por nossos colaboradores do que não concordamos com o apontamento

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação.

#### QUESTÃO 19

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
----	---------	-------------	------------------

19	Pessoal	Monitores são constantemente pressionados: Se apresentar atestado é descontado o dia, e perde o direito ao vale-alimentação do mês todo.	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações quanto a reclamação	

Atestados – Cumprimos a legislação e a convenção coletiva em vigor. Quanto a expressão “pressionados”, podemos corrigir por “cobrados”, atividade que deveria ao nosso ver, ser elogiada pela AGER pois, se assim estamos agindo e no intuito do melhor atendimento dos munícipes, seja esse no item produtividade, seja no tocante a pontualidade, presteza e demais quesitos inerentes a função..

Protestamos pelo atendimento mais atuante possível por nossos colaboradores do que não concordamos com o apontamento.

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação com base em relato de alguém sem qualquer indicação da fonte.

#### QUESTÃO 20

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
20	Pessoal	Monitores passaram a bater o ponto na rua, e quando acaba a bateria tem que justificar no RH, caso contrário são descontadas as horas.	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações quanto a legalidade do fato	

Qual a informação que a AGER quer?

São processos internos da empresa novamente no interesse do mais amplo atendimento e onde atendemos a nossa convenção coletiva e legislação atinente.

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação.

#### QUESTÃO 21

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
----	---------	-------------	------------------



21	Pessoal	Monitores são orientados a não retirar os veículos da vaga caso o usuário não peça, mesmo quando verifica que o veículo ficou menos de dez minutos e já saiu.	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações quanto ao fato	

Conforme o decreto MUNICIPAL o "check out" ou saída da vaga é obrigação do usuário da vaga, assim como, é sua também a obrigação de pagar.

Novamente a alusão do auditor precisa ser melhor esclarecida. Nossos monitores são orientados treinados a executar as tarefas de sua competência.

Se o usuário escolher por fazer o "check in" e quer o uso da tolerância deve fazer também o "check out" da vaga para lograr seu benefício..

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação.

#### QUESTÃO 22

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
22	Pessoal	Fiscais pressionam muito, são rudes	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações quanto ao fato	

Nosso treinamento e indicação e que sejam atuantes. Vários são as declarações no sentido inverso. Uma declaração apócrifa sem o fato nem autor fica difícil de debater.

Protestamos pelo atendimento mais atuante possível por nossos colaboradores do que não concordamos com o apontamento

#### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação, com base em relato de alguém sem qualquer indicação da fonte.

#### QUESTÃO 23

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
23	Pessoal	Encontram muita dificuldade em identificar os números das vagas pois a grande maioria está apagada.	15 dias

<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>	Envio de informações quanto ao fato
--------------------------	-------------------------------------

Numeração de vagas - item já respondido nos item 5 e 6..

### CONCLUSÃO

O item **JÁ FOI OBJETO DE OUTRO ITEM.**

### QUESTÃO 24

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
24	Pessoal	Os uniformes nem sempre são substituídos quando necessário, principalmente a pochete.	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Envio de informações quanto ao fato	

Uniformes são regidos na quantidade pela convenção coletiva e CLT . Repomos os materiais sempre que é demandado.

Existe por fim um quantitativo definido em contrato e na própria convenção coletiva e ambos são atendidos. Nenhum funcionário trabalha sem material adequado.

Segue comprovação dos equipamentos de E.P.I e/ou Uniformes entregues em anexos. :

### CONCLUSÃO

O item **NÃO MERECE** qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação.

### QUESTÃO 25

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
25	Pessoal	Relataram que receberam apenas um treinamento no primeiro e segundo dia de trabalho na rua, e não recebem mais nenhum treinamento regular para melhorar seu conhecimento e tratamento com os usuários.	15 dias

<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>	Envio de informações quanto aos treinamentos realizados pela empresa, bem como envio dos comprovantes: Material entregue no treinamento, conteúdo repassado e lista de monitores que participaram.
--------------------------	--

Primeiramente os treinamentos são feitos em variadas formas . No ato da contratação estes são submetidos a um treinamento junto ao fiscal por dois ou três dias. Ato contínuo recebem orientação diariamente por meio dos fiscais e sempre que estes demandam alguma dúvida.

Treinamento – não mantemos registro de uma atividade interna da empresa. Todavia face a gestão estas serão registradas e comprovadas. Todavia já por reuniões antes realizadas contratamos uma empresa que presta treinamentos para todas as nossas unidades, sendo que Erechim esta agendado para execução ainda no mês de maio.

#### CONCLUSÃO

**O item NÃO MERECE qualquer reparo, além de ser um certo abuso do auditor tornar a matéria objeto de notificação, com base em relato de alguém sem qualquer indicação da fonte.**

#### QUESTÃO 26

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
26	Pessoal	Empresa estava atuando com 1 supervisor 3 fiscais e 33 monitores no dia 11 de abril de 2023 e 1 supervisor 3 fiscais e 27 monitores no dia 12 de abril 2023.	15 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Empresa deve ter 1 supervisor e 44 monitores atuando.	

Assim vejamos no mês de abril a seguinte relação de monitores atuou na empresa :: O auditor efetuou a contagem dos funcionários de forma extra oficial. Não efetuou qualquer diligencia no sentido da obtenção dos quantitativos.

De outra banda, a análise estanque de um dia ou dois fica prejudicada pela desconsideração dos :

- a) atestados
- b) faltas
- c) treinamentos
- d) licenças

A correta análise do quadro de funcionários por consequência deve ser feita pelo mês em sua integra, onde a empresa demonstra a equipe de trabalho diluindo estes fatores.

Exemplificando no mês de abril, onde situam-se os dias citados pelo auditor temos o seguinte quadro de funcionários que trabalhou:



**Obs. A AGER realiza o tratamento de dados de acordo com as diretrizes estabelecidas na Lei 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados, portanto o nome dos funcionários foi ocultado)**

Devemos somar a estes 4 ( quatro) funcionários que estão com atestados médicos, mais 3(três) fiscais, e o supervisor de nossa unidade, mais 1 (um ) técnico de equipamentos todos trabalhando no atendimento.

Totalizamos por consequência 55 pessoas ao todo.

#### **CONCLUSÃO**

O item **ESTA ATENDIDO**, todavia recebe da empresa atenção especial no sentido de sempre aprimorar o quantitativo de monitores.

#### **QUESTÃO 27**

NC	UNIDADE	CONSTATAÇÃO	PRAZO P/ SOLUÇÃO
----	---------	-------------	------------------





27	Registro de Reclamações	de	Empresa não realiza o registro de reclamações dos usuários, apenas relata que todas reclamações são resolvidas.	30 dias
<b>AÇÃO A SER TOMADA</b>		Registrar todas reclamações recebidas e medidas tomadas.		

- Estamos desenvolvendo uma Central de SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), esta será responsável pelas seguintes operações:
  - Central de atendimento,
  - registro de todas as solicitações dos usuários,
    - via Watshapp,
    - e-mail;
    - telefonia
  - Criação de um telefone gratuito para o usuário 0800;
  - Treinamento da pessoa para o atendimento com seu “backup”;

#### CONCLUSÃO

**Item já esta atendido sendo aprimorado e concluída esta fase até final de junho/23.**

Sendo que o tínhamos a esclarecer,  
Subscreve

Stacione Rotativo HGT Ltda  
CNPJ 06 200 940/0004-53  
(54) 3712 0279  
Rua Nelson Eilers, 180 Sl. 101 Centro  
CEP 99700-398 Erechim - RS  
**Stacione Rotativo**