

PORTARIA Nº 043/2026**APROVA O MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PÚBLICO PAGO DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A Diretora-Presidente da Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei nº 7.863/2020 e pelo Decreto nº 36.879/2026,

CONSIDERANDO a competência institucional da AGERSA para regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos delegados no âmbito do Município de Cachoeiro de Itapemirim;

CONSIDERANDO a necessidade de uniformizar os procedimentos administrativos e técnicos relativos à fiscalização da concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago, promovendo maior eficiência, transparência, segurança jurídica e padronização das atividades desenvolvidas pela Agência;

CONSIDERANDO que o Manual de Fiscalização constitui instrumento de orientação institucional destinado a disciplinar as atividades de planejamento, monitoramento, fiscalização, produção de evidências, gestão das não conformidades e acompanhamento dos indicadores de desempenho da concessão;

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado o **Manual de Fiscalização do Contrato de Concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago do Município de Cachoeiro de Itapemirim**, constante do Anexo Único desta Portaria, como instrumento normativo interno destinado a orientar e padronizar a atuação fiscalizatória da Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA.

Art. 2º O Manual aprovado por esta Portaria deverá ser observado por todos os servidores, empregados públicos, estagiários e demais agentes que atuem nas atividades relacionadas à fiscalização da concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago.

Art. 3º As atividades de fiscalização deverão observar os procedimentos, diretrizes e metodologias estabelecidos no Manual, sem prejuízo da observância da legislação vigente, das cláusulas contratuais, das normas regulatórias expedidas pela AGERSA e dos princípios que regem a Administração Pública.

Art. 4º A Diretoria Técnica III será responsável pela aplicação, acompanhamento, atualização e proposição de revisões do Manual sempre que necessárias ao aperfeiçoamento das atividades regulatórias.

Art. 5º Os casos omissos serão dirimidos pela Diretoria-Presidentência da AGERSA, mediante manifestação técnica da Diretoria Técnica III, observadas as disposições legais e regulamentares aplicáveis.

Art. 6º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim – ES, 06 de julho de 2026.

Tatiana Aparecida Pirovani Rodrigues

Diretora Presidente

ANEXO ÚNICO À PORTARIA 043/2026

MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO DE CONCESSÃO DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PÚBLICO PAGO DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES



SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO	3
1.1 Apresentação.....	3
1.2 Contextualização da Concessão do Estacionamento Rotativo	4
1.3 Abrangência do Manual.....	4
CAPÍTULO 2 - COMPETÊNCIA FISCALIZATÓRIA DA AGERSA	5
2.1 Considerações Iniciais	5
2.2 Competência Institucional da AGERSA	5
2.3 Estrutura Organizacional da Fiscalização.....	6
2.4 Fiscalização.....	7
2.5 Responsabilidade dos Agentes Reguladores	8
CAPÍTULO 3 –AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO	9
3.1 Considerações Gerais.....	9
3.2 Diretrizes da Atividade Fiscalizatória	9
3.3 Fiscalização das Não Conformidades	10
3.4 Produção de Evidências	11
3.5 Relatórios de Fiscalização	11
3.6 Fiscalização Direta.....	12
3.6.1 Procedimentos da Fiscalização Direta	13
3.7 Fiscalização Indireta	14
3.7.1 Procedimentos da Fiscalização Indireta.....	15
CAPÍTULO 4 –AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO	16
4.1 Considerações Gerais.....	16
CAPÍTULO 5 – DISPOSIÇÕES FINAIS	18



CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

1.1 Apresentação

A Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA, no exercício de suas atribuições legais de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, apresenta o presente Manual de Gestão e Fiscalização da Concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago do Município de Cachoeiro de Itapemirim.

Este documento tem como finalidade consolidar as diretrizes institucionais, os procedimentos técnicos, os instrumentos regulatórios e os mecanismos de controle utilizados pela Agência no acompanhamento da execução do Contrato de Concessão.

A elaboração deste Manual decorre da necessidade de uniformizar procedimentos, promover segurança jurídica, fortalecer a governança regulatória e garantir maior eficiência às atividades desenvolvidas pela Diretoria Técnica III.

O Manual estabelece orientações para planejamento, execução e monitoramento das ações fiscalizatórias, bem como para o tratamento das manifestações dos usuários, gestão das não conformidades, condução de processos sancionatórios, realização de auditorias regulatórias e acompanhamento dos indicadores de desempenho da concessionária.

Mais do que um conjunto de procedimentos administrativos, este Manual representa instrumento de gestão regulatória voltado à melhoria contínua da prestação dos serviços públicos, à proteção dos usuários e à preservação do interesse público municipal.

A atuação da AGERSA deverá observar os princípios constitucionais e administrativos aplicáveis à Administração Pública. Além desses princípios, a atividade regulatória deverá observar a proporcionalidade, razoabilidade, segurança jurídica, transparência e proteção dos usuários.

A regulação da concessão possui como principais objetivos:

- Garantir a adequada prestação dos serviços públicos delegados.
- Promover equilíbrio entre os interesses dos usuários, da concessionária e do Poder Público.
- Assegurar a qualidade da operação.
- Fiscalizar o cumprimento das obrigações contratuais.
- Estimular a melhoria contínua dos serviços.
- Promover transparência e controle social.
- Preservar a sustentabilidade da concessão.



1.2 Contextualização da Concessão do Estacionamento Rotativo

A mobilidade urbana constitui elemento essencial para o desenvolvimento das cidades e para a promoção da qualidade de vida da população. O crescimento da frota de veículos e a intensificação das atividades econômicas tornam necessária a adoção de mecanismos capazes de promover o uso racional do espaço público destinado ao estacionamento.

Nesse contexto, o Sistema de Estacionamento Rotativo Público Pago de Cachoeiro de Itapemirim apresenta-se como instrumento de gestão urbana destinado a aumentar a rotatividade das vagas, melhorar a circulação viária, ampliar a oferta de estacionamento e favorecer o acesso aos estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços.

A delegação da operação do sistema por meio de contrato de concessão exige a existência de mecanismos permanentes de acompanhamento e controle, capazes de assegurar que a prestação dos serviços ocorra de forma adequada, eficiente e compatível com os objetivos estabelecidos pelo Poder Público.

A atuação regulatória da AGERSA surge justamente para garantir que a execução contratual atenda aos interesses da coletividade e aos parâmetros de qualidade estabelecidos pelo Município.

1.3 Abrangência do Manual

As disposições deste Manual aplicam-se a todos os procedimentos de regulação e fiscalização relacionados à concessão do Estacionamento Rotativo Público Pago.

Também se aplicam aos servidores, empregados públicos, estagiários e demais agentes que atuem em atividades relacionadas à fiscalização da concessão.



CAPÍTULO 2 - COMPETÊNCIA FISCALIZATÓRIA DA AGERSA

2.1 Considerações Iniciais

A adequada execução do Contrato de Concessão Administrativa nº 268/2019 exige a existência de mecanismos permanentes de regulação, controle e fiscalização capazes de assegurar que os serviços prestados pela Concessionária atendam aos padrões de qualidade, eficiência, continuidade, segurança e modernização previstos contratualmente.

Nesse contexto, a Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA exerce papel fundamental na governança da concessão, atuando como entidade responsável pelo acompanhamento técnico da execução contratual, pela verificação da conformidade dos serviços prestados e pela produção de informações destinadas a subsidiar a tomada de decisões pelo Poder Concedente.

A atuação da AGERSA não se limita à simples identificação de irregularidades. A fiscalização regulatória possui caráter preventivo, orientativo e corretivo, buscando promover a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos e a mitigação dos riscos associados à execução contratual.

Dessa forma, a fiscalização do Rotativo deve ser compreendida como atividade permanente e estratégica, destinada a assegurar o equilíbrio entre os interesses dos usuários, do Município e da Concessionária.

2.2 Competência Institucional da AGERSA

A AGERSA possui competência para regular, acompanhar e fiscalizar os serviços públicos delegados no âmbito do Município de Cachoeiro de Itapemirim, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

No âmbito específico do Rotativo, compete à Agência:

- I – fiscalizar a execução do Contrato de Concessão;
- II – verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela Concessionária;
- III – acompanhar a execução dos planos operacionais;
- IV – fiscalizar os indicadores de desempenho;
- V – analisar relatórios técnicos e operacionais;
- VI – avaliar a qualidade dos serviços prestados;
- VII – monitorar a satisfação dos usuários;



- VIII – emitir recomendações técnicas;
- IX – produzir relatórios e pareceres regulatórios;
- X – subsidiar tecnicamente o Poder Concedente;
- XI – promover auditorias e inspeções de campo.

A atuação da AGERSA deverá ocorrer com independência técnica, imparcialidade e observância do interesse público.

2.3 Estrutura Organizacional da Fiscalização

A fiscalização do Rotativo é exercida diretamente pela Diretoria Técnica III da AGERSA.

A Diretoria Técnica III constitui a unidade organizacional responsável pelo acompanhamento técnico da concessão e pela execução das atividades fiscalizatórias previstas neste Manual.

A estrutura atualmente utilizada para fiscalização do Rotativo é composta por:

- Diretor de Regulação III: Responsável pela coordenação geral das atividades regulatórias relacionadas ao rotativo.
- Gerente de Regulação de Espaço e Iluminação Pública: Responsável pela gestão operacional das ações fiscalizatórias, coordenação das equipes técnicas e acompanhamento dos resultados regulatórios.
- Técnico de Regulação de Espaço e Iluminação Pública: Responsável pela execução das atividades de campo, auditorias técnicas, conferências, análises documentais e elaboração de relatórios.

A Diretoria Técnica III encontra-se subordinada diretamente ao Diretor-Presidente da AGERSA.

Compete à Diretoria:

- Planejar as ações fiscalizatórias.
- Coordenar auditorias.
- Monitorar indicadores de desempenho.
- Analisar manifestações dos usuários.
- Produzir relatórios técnicos.
- Instruir processos administrativos.
- Propor medidas corretivas e sancionatórias.



2.4 Fiscalização

A fiscalização tem por finalidade verificar se os serviços estão sendo executados de acordo com:

- O Contrato de Concessão;
- O Edital Licitação;
- A legislação vigente;
- Os regulamentos expedidos pela AGERSA;
- As determinações do Poder Concedente.

A atuação fiscalizatória busca assegurar que os serviços atendam aos padrões de qualidade, eficiência e continuidade exigidos pelo interesse público. A Diretoria Técnica III constitui a unidade responsável pela execução das atividades de fiscalização da concessão.

No exercício de suas atribuições, a AGERSA poderá:

- Solicitar documentos.
- Requisitar informações.
- Realizar inspeções.
- Executar auditorias.
- Solicitar acesso aos sistemas utilizados pela concessionária.
- Produzir registros fotográficos.
- Lavrar termos de vistoria.
- Emitir notificações.
- Instaurar processos administrativos.

As prerrogativas deverão ser exercidas de forma proporcional, fundamentada e compatível com o interesse público.

Os agentes envolvidos na fiscalização deverão atuar com imparcialidade, independência técnica e responsabilidade profissional. Todas as conclusões técnicas deverão ser fundamentadas em evidências verificáveis.

Os servidores deverão preservar a integridade das informações obtidas durante a fiscalização e observar as normas relacionadas à proteção de dados e ao sigilo administrativo.



2.5 Responsabilidade dos Agentes Reguladores

Os agentes responsáveis pela fiscalização deverão atuar com zelo, diligência e responsabilidade técnica. Os relatórios, pareceres e demais documentos emitidos deverão refletir fielmente as condições observadas, constituindo registros oficiais das atividades desenvolvidas pela AGERSA.

A qualidade da fiscalização influencia diretamente a efetividade da regulação e a adequada execução do contrato do rotativo, razão pela qual a atuação dos agentes reguladores constitui elemento essencial para o sucesso da concessão e para a proteção do interesse público municipal.

Com a definição das competências institucionais e da fiscalização, encontram-se estabelecidas as bases organizacionais necessárias para o desenvolvimento das atividades regulatórias previstas nos capítulos subsequentes deste Manual.



CAPÍTULO 3 – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

3.1 Considerações Gerais

A fiscalização regulatória constitui a principal ferramenta utilizada pela AGERSA para acompanhar a execução da Concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago e verificar o cumprimento das obrigações assumidas pela Concessionária perante o Município de Cachoeiro de Itapemirim.

Sua finalidade ultrapassa a simples identificação de irregularidades. A fiscalização deve atuar como instrumento permanente de gestão contratual, permitindo à Agência acompanhar a qualidade dos serviços prestados, avaliar o desempenho da concessionária, identificar oportunidades de melhoria e promover a adequada utilização dos espaços públicos destinados ao estacionamento rotativo.

A atividade fiscalizatória deve ser compreendida como processo contínuo e sistemático de obtenção, análise e tratamento de informações relacionadas à execução do contrato, contribuindo para que os serviços sejam prestados de forma eficiente, segura, transparente e alinhada ao interesse público.

Nesse contexto, a fiscalização assume papel estratégico na governança da concessão, fornecendo informações essenciais para a tomada de decisões regulatórias e para o aperfeiçoamento dos mecanismos de controle da Agência.

3.2 Diretrizes da Atividade Fiscalizatória

As ações fiscalizatórias desenvolvidas pela AGERSA deverão observar critérios técnicos, objetivos e verificáveis, garantindo tratamento isonômico e segurança jurídica aos procedimentos adotados. A atuação da fiscalização deverá ser pautada pela prevenção de irregularidades, pela orientação técnica da concessionária e pela busca permanente da melhoria da prestação dos serviços.

A identificação de falhas ou não conformidades não devem ser encarada apenas sob a perspectiva sancionatória. Sempre que possível, a Agência deverá buscar soluções que promovam a correção tempestiva dos problemas identificados, reduzindo impactos aos usuários e preservando a eficiência da operação.

A fiscalização deverá atuar de forma integrada com os demais instrumentos regulatórios da Agência, especialmente os sistemas de monitoramento de desempenho, auditoria regulatória, ouvidoria e gestão de riscos.

A atuação fiscalizatória não deve ocorrer apenas em resposta a problemas ou reclamações, mas sim por meio de planejamento estruturado, capaz de direcionar os recursos disponíveis para as áreas de maior relevância regulatória.



O planejamento permite à AGERSA estabelecer prioridades, definir metas, organizar cronogramas, otimizar recursos humanos e ampliar a efetividade das ações de controle. Além disso, o planejamento contribui para conferir maior previsibilidade às atividades da Agência, fortalecendo a transparência e a governança regulatória.

O processo de fiscalização da Agersa segue um fluxo estruturado em etapas sequenciais, concebido para assegurar a objetividade, a transparência e a eficácia do controle regulatório. Cada fase orienta-se por princípios administrativos que visam garantir a qualidade dos serviços e a conformidade com as normas vigentes. Basicamente, o processo de fiscalização da AGERSA do contrato com o estacionamento rotativo se estrutura nas seguintes etapas:

Etapa 1 – Atividades Preliminares

Compreende o planejamento e a preparação da fiscalização. Abrange a designação da equipe técnica, a análise documental prévia e a consulta aos sistemas operacionais do prestador. Para as fiscalizações diretas, inclui também a elaboração do cronograma de vistoria (com especificação de locais, datas e metas contratuais a serem verificadas), o planejamento logístico e o alinhamento sobre o contexto operacional da empresa.

Etapa 2 – Atividades de Campo

Aplicada às fiscalizações presenciais, consiste na execução das inspeções e avaliações técnicas no próprio local de operação. A observação direta possibilita a identificação de irregularidades, a validação de dados coletados e a complementação da análise documental.

Etapa 3 – Atividades de Fiscalização

Finalizadas as fases anteriores, a equipe técnica consolida os dados e as apurações em um documento oficial: o Relatório de Vistoria (para fiscalizações diretas) ou o Relatório Técnico (para fiscalizações indiretas). Ambos os documentos formalizam os resultados obtidos e servem de base para as decisões administrativas da Agência. Caso sejam constatadas irregularidades, a AGERSA expedirá Ofícios, Termos de Notificação ou Autuações, detalhando as falhas encontradas, as ações exigidas do prestador ou titular e os respectivos prazos para resposta.

3.3 Fiscalização das Não Conformidades

A gestão das não conformidades constitui uma das atividades mais importantes da fiscalização regulatória. Toda situação identificada que represente descumprimento



contratual, legal, regulamentar ou operacional deverá ser formalmente registrada e acompanhada pela Agência até sua efetiva regularização.

O objetivo da gestão das não conformidades não é exclusivamente sancionatório. A principal finalidade consiste em promover a correção das falhas identificadas e assegurar a melhoria contínua da prestação dos serviços. Uma vez constatada a irregularidade, a AGERSA deverá avaliar sua gravidade, seus impactos para os usuários e os riscos associados à sua manutenção.

Com base nessa análise poderão ser expedidas recomendações, determinações técnicas, notificações regulatórias ou instaurados processos administrativos específicos.

As notificações representam instrumento formal utilizado pela Agência para comunicar a concessionária acerca das irregularidades identificadas e estabelecer prazos para sua correção.

O acompanhamento das medidas corretivas deverá ocorrer de forma sistemática, permitindo verificar a efetividade das providências adotadas e identificar eventual reincidência.

A adequada gestão das não conformidades fortalece o controle contratual, reduz riscos regulatórios e contribui para o aprimoramento permanente da concessão.

3.4 Produção de Evidências

Toda conclusão técnica produzida pela fiscalização deverá estar fundamentada em evidências objetivas e verificáveis. As evidências constituem os elementos que demonstram a existência de determinada situação operacional, administrativa ou contratual, servindo de suporte para as decisões regulatórias.

Podem ser utilizadas fotografias, registros audiovisuais, relatórios operacionais, documentos administrativos, relatórios financeiros, informações extraídas dos sistemas informatizados da concessionária, registros de atendimento aos usuários, dados georreferenciados e quaisquer outros elementos tecnicamente válidos.

A qualidade da atividade fiscalizatória está diretamente relacionada à qualidade das evidências produzidas. Por essa razão, os registros deverão ser completos, organizados e devidamente vinculados aos processos administrativos correspondentes.

3.5 Relatórios de Fiscalização

O relatório constitui documento oficial destinado a registrar os procedimentos realizados, as análises desenvolvidas, as evidências coletadas e as conclusões alcançadas pela equipe fiscal.

Os relatórios deverão possuir linguagem clara, objetiva e técnica, permitindo a perfeita compreensão dos fatos por qualquer agente público que venha a analisar o processo administrativo.



Sempre que forem identificadas irregularidades, o relatório deverá indicar os dispositivos legais, contratuais ou regulatórios eventualmente descumpridos, bem como as providências consideradas necessárias para a correção das situações verificadas.

A produção adequada dos relatórios fortalece a transparência da atuação institucional da Agência e assegura a rastreabilidade das decisões administrativas.

3.6 Fiscalização Direta

A fiscalização direta corresponde às atividades realizadas presencialmente pela equipe técnica da AGERSA nos locais de prestação dos serviços.

Essa modalidade de fiscalização permite verificar de forma imediata e objetiva as condições reais de operação do sistema de estacionamento rotativo, possibilitando confrontar as informações apresentadas pela concessionária com a situação efetivamente observada em campo.

As inspeções presenciais constituem importante mecanismo de validação das informações operacionais e desempenham papel fundamental na identificação de irregularidades que dificilmente seriam detectadas apenas por meio de análise documental.

Durante as atividades de campo, a equipe fiscal poderá verificar a adequação da sinalização vertical e horizontal, a identificação das vagas, o funcionamento dos equipamentos utilizados na operação, a atuação dos agentes operacionais, as condições de acessibilidade, a disponibilidade dos meios de pagamento e outros aspectos relacionados à qualidade dos serviços prestados.

As inspeções deverão ser registradas em relatórios específicos e acompanhadas de evidências que permitam comprovar as situações observadas.

A fiscalização direta estrutura-se em duas modalidades operacionais:

- **Vistoria Inicial:** Destinada à identificação de irregularidades e falhas operacionais do prestador. Essa inspeção subsidia a emissão de recomendações técnicas e determinações administrativas, estabelecendo prazos específicos para a correção das falhas com base nos instrumentos contratuais e nas resoluções da Agersa.
- **Vistoria de Acompanhamento:** Realizada de forma posterior à visita inicial, com o objetivo de aferir o cumprimento das determinações expedidas e avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas pelo prestador de serviços.

A fiscalização direta também possui importante função educativa, permitindo maior aproximação entre a Agência, os usuários e a concessionária, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo da operação.



3.6.1 Procedimentos da Fiscalização Direta

É atribuída à fiscalização direta as seguintes etapas:

Etapa 1 – Atividades Preliminares

A execução da fiscalização direta exige a organização prévia da vistoria. Esta fase abrange a análise das informações disponíveis, a preparação da equipe técnica, a consulta ao sistema informatizado da empresa prestadora, a elaboração de formulários, o planejamento logístico e a separação dos equipamentos necessários.

Demandas Extraordinárias: Nos casos de fiscalizações motivadas por denúncias, reclamações de cidadãos registradas na Ouvidoria ou solicitações do Poder Concedente, a fiscalização direta é programada em caráter de urgência, conforme a gravidade do caso.

Etapa 2 - Atividades de Campo

Esta etapa consiste na inspeção presencial propriamente dita, executada conforme o planejamento previamente aprovado. Esta fase é fundamental para constatar, na prática, se o prestador de serviço está cumprindo as obrigações regulatórias e contratuais.

Durante esta atividade, a equipe técnica percorre a totalidade das áreas onde o serviço de estacionamento rotativo é ofertado. São realizadas coletas detalhadas de informações e o registro fotográfico de cada situação averiguada, garantindo o mapeamento completo das condições locais.

Etapa 3 – Relatório de Fiscalização Direta

Após o término das atividades de campo, inicia-se a fase de análise das informações. A equipe reúne, organiza e valida todas as evidências coletadas, incluindo registros fotográficos, vídeos, listas de checagem preenchidas e documentos recebidos.

Armazenamento de Dados: Todas as informações são salvas em ambiente digital seguro, organizadas por ação, local e data.

Formalização: Após a organização dos dados, é elaborado o Relatório de Vistoria, documento essencial para registrar as constatações técnicas e fundamentar exigências de correções ou a aplicação de penalidades.



Etapa 4 – Conclusão da Ação Fiscalizatória Direta

O encerramento do processo depende do diagnóstico das etapas anteriores:

Conformidade dos Serviços: Se nenhuma irregularidade for encontrada, o processo é arquivado nos sistemas eletrônicos após o registro das informações no banco de dados. Esse histórico é fundamental para alimentar os sistemas de monitoramento e subsidiar análises futuras criando uma base histórica do serviço regulado durante o tempo da concessão.

Descumprimento de Prazos: Se as falhas não forem corrigidas no prazo estipulado ou se as justificativas forem rejeitadas pela Agersa, a fiscalização atua com a abertura de um processo sancionatório condizente com o serviço regulado.

Retorno a Campo: A verificação das correções pode exigir uma nova vistoria de acompanhamento. Caso seja necessária, o fluxo da fiscalização direta recomeça desde as atividades preliminares.

3.7 Fiscalização Indireta

A fiscalização indireta compreende o conjunto de atividades de monitoramento realizadas sem necessidade de deslocamento da equipe técnica ao local da prestação dos serviços.

Essa modalidade baseia-se na análise de informações produzidas pela concessionária e por outros sistemas de controle utilizados pela Agência.

A fiscalização indireta possui grande relevância para o acompanhamento permanente da concessão, permitindo monitoramento contínuo da operação, redução de custos administrativos e identificação precoce de situações que demandem intervenção regulatória.

Entre as principais atividades de fiscalização indireta encontram-se a análise de relatórios operacionais, a verificação dos indicadores de desempenho, a avaliação dos registros financeiros, a análise dos sistemas informatizados, o acompanhamento das reclamações dos usuários e o monitoramento do cumprimento das obrigações contratuais.

A utilização adequada dessa metodologia possibilita à AGERSA ampliar significativamente sua capacidade de fiscalização sem necessidade de mobilização permanente de equipes de campo. As informações obtidas por meio da fiscalização indireta deverão subsidiar o planejamento das fiscalizações presenciais e das auditorias regulatórias.



3.7.1 Procedimentos da Fiscalização Indireta

Esta modalidade de fiscalização é direcionada para avaliar o cumprimento das metas e dos indicadores estabelecidos nos instrumentos contratuais e regimentos da AGERSA, além de monitorar a regularidade do envio de dados obrigatórios por parte do titular e do prestador de serviço.

- **Extração dos Dados Diários:** a equipe extrai informações do sistema informatizado da concessionária para avaliar a conformidade técnica, legal e contratual das operações. Esses dados alimentam o sistema da AGERSA e fundamentam o cálculo dos indicadores de qualidade do serviço prestado à população.
- **Relatórios Periódicos:** Conforme exigido no Contrato de Concessão, no Termo de Referência e nas normas da AGERSA, o prestador deve enviar relatórios periódicos (mensais, trimestrais, semestrais e anuais). Estas informações, somadas aos dados do sistema, orientam a medição das metas contratuais.
- **Documentos Emitidos:** Trimestralmente, a equipe elabora os Relatórios Técnicos de Indicadores. Anualmente, com base nesses dados acumulados, é emitido o Relatório Técnico Anual do Sistema de Controle de Qualidade do Contrato.
- **Fluxo de Conclusão:** O encerramento segue a mesma lógica da fiscalização direta. Diante da regularidade, os dados são registrados e o processo é arquivado. Caso as irregularidades persistam fora do prazo ou as justificativas sejam negadas, a AGERSA iniciará o processo sancionatório previsto na regulamentação.



CAPÍTULO 4 – AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

4.1 Considerações Gerais

O acompanhamento dos indicadores de desempenho constitui um dos principais instrumentos de regulação e fiscalização da Concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago. A utilização de indicadores permite avaliar, de forma objetiva e contínua, a qualidade dos serviços prestados, o grau de atendimento das obrigações contratuais e a eficiência operacional da Concessionária.

A avaliação baseada em indicadores reduz a subjetividade da fiscalização, fortalece a transparência das decisões regulatórias e permite que a AGERSA desenvolva uma atuação orientada por evidências. Os resultados obtidos subsidiam o planejamento das ações de fiscalização, a emissão de determinações técnicas, a adoção de medidas corretivas e a avaliação global do desempenho da concessionária.

O Contrato de Concessão estabelece que os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros utilizados para aferição da qualidade dos serviços são aqueles previstos na RESOLUÇÃO AGERSA nº02/2024 que instituiu SISTEMA DE CONTROLE DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PÚBLICO PAGO no dia 21 de outubro de 2024, devendo ser observados durante toda a execução contratual.

Além disso, a Resolução AGERSA nº 02/2024 disciplina o acompanhamento periódico dos indicadores regulatórios e estabelece sua organização em grupos temáticos destinados à avaliação da qualidade operacional, da gestão administrativa e do atendimento aos usuários.

4.2 Índices de Qualidade do Contrato

Os indicadores de qualidade do contrato são aqueles acompanhados sistematicamente e rotineiramente para a verificação da qualidade dos serviços ofertados aos usuários. São estes índices:

- **Confiabilidade:** se relaciona com a eficiência do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago de Cachoeiro de Itapemirim, refletindo o nível de credibilidade que é atribuído à operadora com base na execução do serviço. Para efeito de medição da Confiabilidade são utilizados o índice Iam (Índice de Assiduidade dos Monitores) e Ipr (índice de Panes);
- **Segurança:** atributo para assegurar a utilização e a integridade tanto dos usuários quanto do pessoal responsável pela operação do Sistema de Estacionamento Rotativo. Para este atributo, é aplicado o índice Tao (Taxa de Reprovação Operacional);
- **Relacionamento com o Usuário:** está diretamente ligado à disponibilidade e à qualidade do usuário, estreitando os modos de comunicação e relacionamento,



objetivando o uso e as formas para reclamar, elogiar e apontar incidentes na operação do Sistema de Estacionamento Rotativo. É aplicado neste atributo o Irc (Índice de Reclamações dos Usuários).

O Sistema de Controle de Qualidade do Contrato SCQC) representa a soma dos desempenhos de todos os indicadores delineados neste tópico. As medições deverão ter abordagem trimestral para sua avaliação.

4.3 Utilização dos Indicadores na Fiscalização

Os indicadores de desempenho deverão integrar todas as modalidades de fiscalização desenvolvidas pela AGERSA.

Nas fiscalizações indiretas, constituem ferramenta permanente de monitoramento da operação, permitindo identificar desvios de desempenho sem necessidade de inspeção presencial.

Nas fiscalizações diretas, os resultados obtidos por meio dos indicadores deverão ser confrontados com as condições efetivamente observadas em campo, validando a consistência das informações apresentadas pela concessionária.

Quando identificadas variações significativas ou desempenho inferior aos padrões estabelecidos, a Diretoria Técnica III poderá programar fiscalizações específicas, auditorias técnicas ou outras medidas regulatórias destinadas à apuração das causas e à adoção das providências cabíveis.



CAPÍTULO 5 – DISPOSIÇÕES FINAIS

A fiscalização regulatória desempenha papel essencial na garantia da qualidade dos serviços públicos delegados e na proteção dos interesses da coletividade.

O presente Manual consolida as diretrizes institucionais, metodologias de trabalho e instrumentos regulatórios necessários para que a AGERSA exerça suas atribuições de forma técnica, transparente e eficiente. Este documento constitui instrumento institucional de orientação destinado a disciplinar as atividades de gestão, monitoramento, fiscalização e controle da concessão do Serviço de Estacionamento Rotativo Público Pago do Município de Cachoeiro de Itapemirim.

Ao estabelecer procedimentos padronizados para fiscalização, auditoria, monitoramento, gestão de riscos, tratamento das não conformidades e condução dos processos administrativos, este documento fortalece a governança regulatória da Agência e contribui para a melhoria contínua da concessão.

Mais do que um instrumento operacional, este Manual representa um compromisso institucional com a excelência da regulação, com a proteção dos usuários e com o desenvolvimento sustentável dos serviços públicos delegados no Município de Cachoeiro de Itapemirim. Sua finalidade é promover uniformidade de procedimentos, fortalecer a segurança jurídica das ações regulatórias e garantir maior eficiência na atuação da AGERSA.

As disposições aqui estabelecidas deverão ser observadas por todos os agentes envolvidos na fiscalização da concessão. A atividade regulatória encontra-se em constante evolução. E alterações legislativas, mudanças contratuais, inovações tecnológicas e aperfeiçoamentos institucionais poderão exigir atualização periódica deste Manual.

A revisão do documento deverá ocorrer sempre que necessário para garantir sua aderência à realidade operacional da concessão e às necessidades da Agência. As atualizações deverão ser formalmente aprovadas pela autoridade competente da AGERSA.

As situações não contempladas expressamente neste Manual deverão ser analisadas pela Diretoria Técnica III, observando-se:

- A legislação vigente;
- O Contrato de Concessão;
- Os regulamentos da AGERSA;
- Os princípios da Administração Pública;
- As boas práticas regulatórias



A interpretação das disposições aqui estabelecidas deverá sempre buscar a proteção do interesse público e a adequada prestação dos serviços.

Este Manual entra em vigor na data de sua publicação e deverá ser utilizado como referência institucional para todas as atividades relacionadas à fiscalização da concessão. Sua aplicação não afasta a observância das demais normas legais, contratuais e regulamentares aplicáveis à concessão.

