



## **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



**2023**

# Sumário:

1. SOBRE A AGESG.....	3
2. SERVIÇOS REGULADOS (SOBRE SANEAMENTO BÁSICO).....	4
2.2 SÃO GABRIEL SANEAMENTO.....	5
2.3 SOBRE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO .....	6
2.3 REK PARKING .....	7
3. IDENTIDADE.....	8
4. TRANSPARÊNCIA.....	9
5. OUVIDORIA.....	10
6. CANAIS DE ATENDIMENTO.....	11
REFERÊNCIAS.....	12

## A AGESG:

Prezado usuário,

A Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Gabriel/RS - AGESG tem o prazer de apresentar a você nossa carta de serviços ao usuário.

A AGESG foi criada através da Lei 3.354/2011, do dia 21 de janeiro de 2011, entrando em vigor 90 dias após a publicação desta Lei, ou seja, sendo sua data de fundação no dia 24/04/2011. A Agência foi criada para fins de acompanhamento e fiscalização dos serviços públicos concedidos oriundos através do Poder Executivo.

## O que a AGESG faz ?

A AGESG é uma autarquia com autonomia financeira, funcional e administrativa, sendo sua receita principal a taxa de regulação dos serviços concedidos em percentual de 2%, do valor mensal efetivamente arrecadado pela concessionária, permissionária e autorizatária.

É papel da AGESG assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas. Além disso, garantimos a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários, permissionários e autorizatários de serviços públicos, bem como zelamos pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos dos serviços públicos delegados.

As competências de controle dos serviços públicos delegados decorrem de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual, ou por ato administrativo do município, atuando atualmente nas áreas de Saneamento (Água e Esgotamento sanitário) e Estacionamento rotativo.



# Serviços Regulados:

## Saneamento básico:

Constituído por um conjunto de medidas e ações que visam promover a saúde pública e a preservação do meio ambiente por meio do **abastecimento de água potável e do tratamento de esgoto.**

O abastecimento de água potável refere-se à disponibilização de **água limpa e segura** para consumo humano. Isso envolve a captação da água de fontes naturais, como rios, lagos e aquíferos, e seu tratamento para remover impurezas, microrganismos e substâncias nocivas, tornando-a própria para o consumo. O abastecimento de água potável é essencial para garantir a saúde e o bem-estar das pessoas, além de ser fundamental para atividades diárias como higiene pessoal, preparo de alimentos e limpeza doméstica.

O tratamento de esgoto envolve a **remoção de impurezas, a degradação de matéria orgânica e a eliminação de micro-organismos patogênicos**, garantindo que o efluente final seja seguro para ser devolvido ao meio ambiente ou reutilizado de forma adequada. O esgoto contém uma série de substâncias poluentes e patógenos que podem causar danos à saúde e ao meio ambiente se não forem devidamente tratados.

A implantação de sistemas de abastecimento de água potável e de tratamento de esgoto é essencial para melhorar a **qualidade de vida das comunidades, prevenir doenças transmitidas pela água e reduzir a contaminação do meio ambiente.** Além disso, o saneamento básico adequado contribui para o desenvolvimento social e econômico de uma região, uma vez que melhora a saúde da população, reduz os gastos com tratamentos médicos e promove a sustentabilidade ambiental.





# São Gabriel Saneamento

Através do contrato de concessão estabelecido entre a Prefeitura Municipal de São Gabriel e a São Gabriel Saneamento, a AGESG tem a responsabilidade de **fiscalizar e regular a prestação desses serviços**, garantindo que sejam realizados de forma adequada, eficiente e em conformidade com as normas e padrões estabelecidos.

A regulação realizada pela AGESG abrange diversas áreas, visando **assegurar a qualidade e continuidade do abastecimento de água e do tratamento de esgoto**.

Isso inclui a verificação e controle dos processos de captação, tratamento e distribuição de água potável, bem como a fiscalização do sistema de coleta e tratamento de esgoto, garantindo que os resíduos sejam devidamente tratados antes de serem descartados no meio ambiente.

Além disso, a AGESG tem como objetivo garantir que a São Gabriel Saneamento cumpra os compromissos estabelecidos no contrato de concessão, como a realização de **investimentos necessários para melhorar e expandir os serviços, conforme previsto no Plano Municipal de Saneamento**. A agência também monitora o cumprimento das metas estabelecidas e a qualidade do atendimento prestado à população.

Através de sua atuação regulatória, a AGESG busca assegurar que a São Gabriel Saneamento opere de acordo com as diretrizes estabelecidas, promovendo a transparência, eficiência e equilíbrio econômico-financeiro dos serviços prestados. Dessa forma, a agência contribui para **garantir um serviço de saneamento básico de qualidade para a comunidade local, promovendo o bem-estar da população e a preservação do meio ambiente**.



## Estacionamento rotativo pago:

O estacionamento rotativo pago, também conhecido como zona azul ou zona de estacionamento controlado, é uma **modalidade de serviço oferecido em áreas urbanas**, onde os motoristas pagam uma tarifa para estacionar seus veículos em espaços demarcados e controlados pela administração municipal ou por empresas contratadas.

Esse sistema de estacionamento tem como **objetivo principal organizar o trânsito e otimizar a disponibilidade de vagas em áreas de grande demanda**, como regiões comerciais, centros urbanos e proximidades de serviços públicos.

Ao limitar o tempo de permanência dos veículos nas vagas, o estacionamento rotativo **busca proporcionar uma maior rotatividade de carros**, facilitando o acesso de mais pessoas aos estabelecimentos e serviços locais.

No entanto, é importante destacar que o estacionamento rotativo pago pode gerar controvérsias e desafios. Em algumas situações, as tarifas cobradas podem ser consideradas elevadas, o que pode afetar o bolso dos motoristas e gerar insatisfação. Além disso, problemas de fiscalização e manutenção do sistema podem ocorrer, comprometendo a eficiência e a transparência do serviço.

Por isso, é fundamental que a administração municipal ou a empresa responsável pelo estacionamento rotativo esteja atenta às necessidades e demandas dos usuários, **buscando constantemente aprimorar a qualidade do serviço oferecido**. Isso inclui investir em tecnologias que facilitem o pagamento, garantir uma fiscalização eficiente e transparente, promover a devida manutenção das vagas e sinalização, além de realizar pesquisas e ouvir a opinião da população para buscar soluções que atendam às expectativas de todos os envolvidos.





# Rek Parking

A Rek Parking é uma empresa renomada e consolidada no mercado de estacionamento rotativo pago, atuando em diversos municípios do Rio Grande do Sul, incluindo importantes cidades como Caxias do Sul, Santa Maria, Gramado, Canela, entre outras.

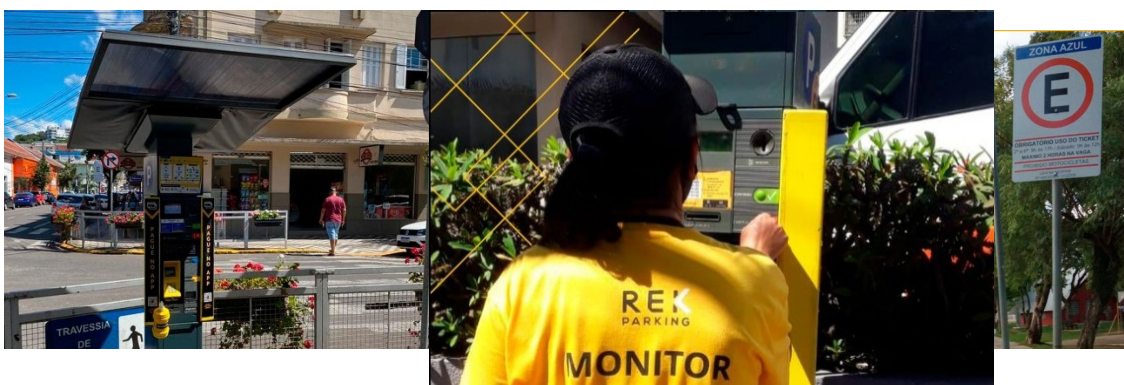
A AGESG desempenha um papel fundamental na regulação desses serviços, garantindo que a prestação do estacionamento rotativo seja realizada de acordo com as normas estabelecidas, proporcionando qualidade, transparência e eficiência aos usuários. A agência atua como uma entidade fiscalizadora, acompanhando de perto as atividades da Rek Parking e verificando o cumprimento das obrigações contratuais e regulamentares.

A regulação realizada pela AGESG abrange diversos aspectos relacionados ao estacionamento rotativo, incluindo a **definição de tarifas adequadas**, a **fiscalização da correta ocupação das vagas**, a **manutenção da infraestrutura dos espaços públicos destinados ao estacionamento** e o **atendimento às demandas e reclamações dos usuários**.

Além disso, a AGESG estabelece diretrizes e critérios para a seleção e contratação de empresas que atuam nesse segmento, garantindo que apenas empresas idôneas e qualificadas prestem serviços de estacionamento rotativo pago na cidade. Isso contribui para a segurança e confiabilidade do sistema, fortalecendo a relação entre a Rek Parking e a comunidade local.

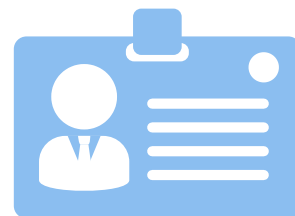
Através dessa regulação eficiente, a AGESG busca assegurar que a Rek Parking cumpra sua função de forma adequada, **promovendo a organização do trânsito, a otimização das vagas de estacionamento e a geração de receitas para o município**. Além disso, a agência está sempre aberta ao diálogo com a empresa e com os usuários, buscando aprimorar continuamente os serviços prestados e atender às necessidades da comunidade de São Gabriel.

Dessa forma, a AGESG desempenha um papel essencial na regulação e fiscalização dos serviços de estacionamento rotativo prestados pela Rek Parking, **visando garantir a eficiência, qualidade e satisfação dos usuários**, bem como a **correta utilização dos espaços públicos destinados ao estacionamento na cidade**.





# Identidade da AGESG:



**Missão:** Regular e fiscalizar os serviços públicos delegados do município de São Gabriel, com o uso de **normas** e indicadores dentro de um padrão de qualidade que possa garantir a prestação exata dos **contratos**, possibilitando maior segurança e **qualidade** nos serviços **prestados aos usuários**, prestadores de serviços e **poder concedente**.

**Visão:** Ser uma agência de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados do município de São Gabriel, reconhecida pela **competência de seus colaboradores, cooperação, parceria, inovação e comprometimento na busca de uma melhor gestão pública** dos serviços delegados, tornando-se o principal canal de comunicação na resolução dos problemas relacionados aos serviços concedidos, comprometendo-se com a melhor qualidade de vida da população.

## Valores:

**Satisfação dos Usuários** - Promover resoluções centradas para sua satisfação com atendimento exemplar.

**Responsabilidade Ética** - Respeito, Honestidade, Transparência e integridade.

**Inovação e educação continuada** - Desenvolver as pessoas, praticar uma gestão atualizada com as melhores práticas de Gestão Pública e manter o setor administrativo com um quadro de pessoal treinado.

**Eficiência e eficácia** - Trabalha e responder todas as demandas dentro dos prazos estipulados visando o máximo a justiça e a satisfação de todas as partes interessadas.

**Objetivo** - Realizar a gestão de regulamentação e fiscalização dentro dos padrões de qualidade das instituições públicas.

## Transparência:

Acesse o seguinte link: <https://agesgsaogabrielrs.wixsite.com/agesg>, para ter acesso a informações relacionadas a organização da AGESG, serviços regulados, ouvidoria, notícias, licitações, contratos, resoluções e outros atos normativos relativos à agência;

**No site você também encontra:**

> Acesso à Informação:

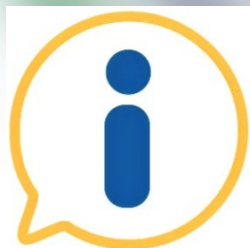
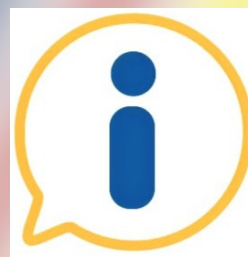
<https://agesgsaogabrielrs.wixsite.com/agesg/acessoainformacao>

> Diário de Publicações:

<https://agesgsaogabrielrs.wixsite.com/agesg/diariodepublicacoes>



**Licitacon Cidadão** é uma ferramenta de acesso através do site do TCE/RS, onde podem ser localizadas as licitações realizadas pela Agência e seus contratos advindos.



O **Portal da Transparência** é local de acesso no qual o cidadão pode encontrar informações sobre como o dinheiro público é utilizado, além de se informar sobre assuntos relacionados à gestão pública do Brasil.

## Ouvidoria:

A Ouvidoria da AGESG é um canal para os usuários dos serviços públicos regulados pela agência, que serve para apresentarem suas declarações conforme detalhes abaixo:

- Mande uma proposta ou ideia de melhoria dos serviços públicos.
- Comunique sua insatisfação a respeito do serviço público.
- Manifeste se você está satisfeito com um atendimento público.
- Venha até a agência para registrar uma ocorrência.

## Sobre a Ouvidoria:

A Ouvidoria da AGESG tem o papel de ser um canal de comunicação entre os usuários dos serviços públicos, o objetivo é receber as manifestações dos usuários e encaminhá-las para as áreas competentes, buscando soluções efetivas e satisfatórias para as demandas apresentadas.

Além disso, a Ouvidoria da AGESG tem a função de monitorar e avaliar o desempenho das empresas concedentes de serviços públicos através das manifestações dos usuários, verificando o cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias, bem como a qualidade dos serviços prestados.

Outra importante atribuição da Ouvidoria da AGESG é atuar como mediadora em conflitos entre os usuários e as concessionárias, buscando soluções que atendam aos interesses de ambas as partes.

Em resumo, a Ouvidoria da AGESG tem um papel fundamental na promoção da transparência, na melhoria da qualidade dos serviços públicos delegados e na garantia dos direitos dos usuários desses serviços.

**A AGESG está sempre à disposição da comunidade gabrielense e valoriza a sua participação ativa para o aprimoramento dos serviços públicos regulados na nossa cidade.**



## Canais de atendimento:



**(55) 3232 - 1945**



***<https://lagesgsaogabrielrs.wixsite.com/lagesg>***



***[agesgsaogabriel@gmail.com](mailto:agesgsaogabriel@gmail.com)***



***[agesgsaogabriel](https://pt-br.facebook.com/lagesgsaogabriel)***

***<https://pt-br.facebook.com/lagesgsaogabriel>***



***[agesg.saogabriel](https://www.instagram.com/lagesg.saogabriel/)***

***<https://www.instagram.com/lagesg.saogabriel/>***



**Rua Barão de São Gabriel 499, Centro,  
São Gabriel/RS, CEP 97300-124**

# Referências:

São Gabriel Saneamento. Disponível em: <https://www.sgssa.com.br/> Acesso em: 23 de maio de 2023.

Rek Parking. Disponível em: <http://www.rekparking.com.br/>. Acesso em: 23 de maio de 2023.

Agência Intermunicipal de Regulação dos Serviços Públicos do Vale do Itajaí. Disponível em: <https://www.agir.sc.gov.br/>. Acesso em: 23 de maio de 2023.



Vinicius Munhos



@viniciusmunhosz