



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br
CNPJ 01.962.045/0001-00

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 19/2025 - DTM

I. INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO NA F. ANDREIS e CIA. LTDA.

A presente fiscalização foi realizada nos dias 26 e 27 de março de 2025, na sede da empresa e na travessia de veículos, pela equipe técnica da Diretoria de Transporte e Mobilidade da AGERGS, composta pelos Técnicos Superiores Clemente Rolan Soares e Fernando Feliciano dos Santos.

II. OBJETIVOS DA FISCALIZAÇÃO NA F. ANDREIS e CIA. LTDA.

Avaliar os procedimentos de operação na travessia hidroviária de veículos entre Rio Grande e São José do Norte na F. ANDREIS e CIA. LTDA, dentro das competências da Diretoria de Transporte e Mobilidade, não adentrando, portanto nas competências dos demais órgãos.

2.1 Objetivos específicos:

2.1.1. Verificar a Qualidade dos Serviços Prestados: avaliar a qualidade do atendimento prestado pelos funcionários da empresa, bem como a disponibilidade e eficiência dos serviços oferecidos, como venda de passagens, informações aos usuários e serviços complementares.

2.1.2. Identificar Não Conformidades e Propor Medidas Corretivas: Identificar quaisquer não conformidades ou irregularidades encontradas durante a fiscalização e propor medidas corretivas para garantir o cumprimento das normas e regulamentações aplicáveis, bem como melhorias na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

III. METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA DA FISCALIZAÇÃO NA F. ANDREIS e CIA. LTDA.

A metodologia da presente fiscalização é baseada na legislação estadual, nas resoluções, notas técnicas e instruções normativas da AGERGS, bem como na regulamentação vigente do Poder Concedente. Quanto à abrangência, a fiscalização restringe-se às competências da Diretoria de Transporte e Mobilidade, conforme Regimento Interno e Resoluções, ou seja, especificamente no escopo da qualidade do serviço prestado ao usuário sem adentrar às competências dos demais órgãos municipais, estaduais e federais.

Seguindo a metodologia consolidada de fiscalização desta Agência Reguladora, para cada constatação apresenta-se as não conformidades e determinações, caso existentes.

3.1 Metodologia específica

3.1.1. Planejamento Prévio:

- Realização de reuniões internas para definir os objetivos específicos da fiscalização na concessionária, bem como os aspectos a serem avaliados.
- Elaboração de um plano de trabalho detalhado, incluindo cronograma, recursos necessários e responsabilidades de cada membro da equipe de fiscalização.

3.1.2. Coleta de Informações Preliminares:

- Revisão dos documentos contratuais entre a administração da concessionária e o Poder Concedente, a fim de compreender as cláusulas contratuais relacionadas aos serviços prestados, se houver.

- Análise de relatórios anteriores de fiscalização, se disponíveis, para identificar áreas de preocupação ou não conformidades previamente observadas.

3.1.3. Visita In Loco:

- Realização de visitas presenciais à concessionária para observar diretamente as condições das instalações e serviços oferecidos.

- Utilização de checklists ou roteiros de inspeção para orientar a avaliação de diferentes aspectos, como atendimento ao usuário, entre outros.

3.1.4. Entrevistas e Coleta de Dados:

- Entrevista com funcionários da concessionária para obter informações sobre procedimentos operacionais, treinamento, disponibilidade de recursos, entre outros aspectos relevantes.

- Coleta de dados quantitativos, quando aplicável, como número de passageiros atendidos, tempo médio de espera, índices de satisfação do cliente, entre outros indicadores.

3.1.5. Análise e Registro de Não Conformidades:

- Análise crítica dos dados coletados durante as visitas e entrevistas para identificar possíveis não conformidades em relação às cláusulas contratuais, normas e regulamentações aplicáveis.

- Registro detalhado das não conformidades encontradas, incluindo descrição, localização, impacto e evidências fotográficas, quando apropriado.

3.1.6. Elaboração de Relatório de Fiscalização:

- Síntese das principais constatações da fiscalização, destacando áreas de conformidade e não conformidade.

- Recomendações específicas para a correção das não conformidades identificadas, incluindo prazos e responsabilidades.

- Apresentação de conclusões e sugestões para a melhoria contínua dos serviços prestados pela concessionária.

3.1.7. Apresentação e Acompanhamento das Recomendações:

- Apresentação do relatório de fiscalização à administração da concessionária e ao Poder Concedente, para ciência e adoção das medidas corretivas necessárias.

- Acompanhamento periódico das recomendações e implementação das medidas corretivas, conforme acordado no relatório de fiscalização.

IV. INFORMAÇÕES DO AGENTE FISCALIZADO

Denominação: **F. Andreis e Cia. Ltda.**

Endereço: Rua Dr. Álvaro Costa, 220, A – Centro, Rio Grande – RS, 96201-560

Telefone: (53) 999760050

E-mail: fandreis@fandreis.com

Rh@fandreis.com

Qualificação: Prestadora de Serviços de Transporte Aquaviário Intermunicipal de Veículos.

Os interlocutores durante a fiscalização na F. Andreis e Cia. Ltda. foram: o Senhor Osvaldo Carlos Claro - Departamento de Recursos Humanos, 53 991 299 369 e o Senhor Marco Aurélio Pereira da Silva Operações.

O Ofício n.º 57/2025-DTM foi encaminhado previamente, e a documentação solicitada foi apresentada por ocasião da fiscalização.

Os representantes da empresa receberam a equipe na travessia, onde responderam a todos os questionamentos da fiscalização e fizeram as manifestações pertinentes, que integram este relatório. Em seguida, acompanharam a equipe em visita a travessia. Foram colhidas imagens fotográficas durante a visita, que compõem o Relatório Fotográfico Anexo ao presente Relatório de Fiscalização.

No final da fiscalização, em reunião com o Senhor Marco Aurélio, a equipe de fiscalização apresentou um resumo do que foi observado durante a visita, bem como os próximos encaminhamentos a serem realizados pela Agência conforme procedimentos internos.

V. INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE A FISCALIZAÇÃO

O Ofício nº 57/2025-DTM, de 14 de março de 2025, comunicando a abertura da fiscalização, data de ocorrência e solicitando o rol de documentos a serem disponibilizados na fiscalizada, encaminhado previamente, no referido ofício foram solicitados as seguintes informações:

1. Cópia do Certificado de Segurança da Navegação vigente da embarcação ou das tratativas para sua renovação. A empresa informou que as embarcações Sofia III e F.Andreis IX possuem CSN vigentes.

2. Relato das ações de conservação/manutenção e de melhorias efetivadas na embarcação nos últimos 2 (dois) anos e as planejadas. A empresa informou que providência a manutenção adequada às exigências da Marinha do Brasil nas embarcações Sofia III e F.Andreis IX e que estas possuem CSN vigentes.

3. Relato sobre as condições de navegação na travessia durante a época de cheias e sua influência na duração da viagem. Informa que o mestre da embarcação é o responsável pela realização da travessia. Informa também que são acatadas todas as determinações de restrição de navegação da Capitania dos Portos de Rio Grande. Ainda, relatou que não tem nenhum registro de histórico das condições de navegação.

4. A programação de horários atual de cada embarcação que realiza a travessia. Os horários da travessia entre Rio Grande e São José do Norte são determinados pela Portaria n. 02/25 SELT/AGERGS.

5. Relatório da demanda diária nos últimos 12 meses e descrição das eventuais suspensões de horários ou viagens ocorridas. A empresa relatou os dados durante a fiscalização.

6. Relato de iniciativas, tratativas com as prefeituras e ações com o objetivo de propiciar melhorias nas condições de conforto e de acessibilidade às embarcações e nos dois portos, levando em consideração os diversos pontos utilizados para embarque, dependendo do nível do rio. A empresa informa que realiza dentro de suas competências ações para melhorias e que continua sendo chamada pelas prefeituras para tratar da travessia.

A visita à travessia ocorreu nos dias 26 e 27 de março de 2025, nesta data foram colhidas imagens fotográficas durante a visita aos portos hidroviários de Rio Grande e São José do Norte, bem como das embarcações, as quais compõem os Relatórios Fotográficos anexos ao expediente.

Questionada pela AGERGS, o representante da empresa informou que não possui autorização para a travessia desde a revogação realizada pela Antaq.

VI. SOBRE A TRAVESSIA E EMBARCAÇÕES

A empresa F.Andreis realiza a travessia de interior entre Rio Grande e São José do Norte com balsa e rebocador:

1) A balsa Sofia III presta o serviço de transporte de passageiros e carga (veículos) do tipo ferry boat, com ano de construção em 2009, com comprimento de 54 m e arqueação bruta de 339. Não possui motor acoplado ao navio. Com o número de passageiros autorizados de 99. A embarcação cumpre os requisitos de acessibilidade para o transporte coletivo aquaviário de passageiros segundo dados do certificado de segurança da navegação expedido pela Marinha do Brasil.

2) O reboque F.Andreis IX presta o serviço de reboque, do tipo rebocador, com comprimento de 23 m e arqueação bruta de 83. Não possui autorização para transporte de passageiros.

A travessia também é realizada pela empresa Becker Transportes. Com a revogação da autorização pela Antaq as empresas passaram a aplicar valores diferenciados. Por exemplo, a empresa Becker cobra R\$48 reais para a travessia de veículos, enquanto a empresa F.Andreis cobra R\$50 reais.

VII. SOBRE OS ATRACADOUROS

Quanto aos atracadouros em Rio Grande e São José do Norte:

1.O atracadouro em Rio Grande, localizado na Rua Almirante Barroso, s/n, esquina com Avenida Riachuelo, tem local de embarque e desembarque inadequados com acesso pedregoso e irregular. No local existe apenas um sanitário que é disponibilizado pela F.Andreis, conforme relatado pela empresa. No atracadouro, no momento da visita, cada empresa utilizava uma rampa, o que evita a balsa esperar para o desembarque dos veículos.

2.O atracadouro de São José do Norte, localizado na Rua Carlos Burlamarque, s/n, possui apenas uma rampa de atracagem o que dificulta o serviço das balsas, ocorrendo, conforme relatos dos operadores do serviço, quando da demora do embarque e desembarque de veículos, a outra balsa ter de esperar para atracar. A rampa encontrava-se pedregosa, em péssimo estado.

Os terminais de São Jose do Norte e de Rio Grande são de responsabilidade da Prefeitura de São José do Norte e do Estado (SELT), respectivamente.

IX. CONSTATAÇÕES

Constatação C.1 - Autorização

Permanece a mesma situação, uma vez que a F.Andreis e Cia. Ltda. não possui autorização para o serviço de travessia de veículos entre Rio Grande e São José do Norte.

A empresa possuía regime como autorizatária pela SUNAMAM (Superintendência Nacional da Marinha Mercante) até que fosse contratada empresa através de procedimento licitatório.

A Superintendência do Porto de Rio Grande – SUPRG era a autarquia responsável por administrar a hidrovia, tendo papel de autoridade portuária executiva, coordenando e fiscalizando as entidades e empresas atuantes, como é o caso da F. Andreis. Neste sentido, a Portaria nº 135, de 03 de setembro de 2013, estabelecia o quadro de horários mínimos, entre outras disposições a serem cumpridas pela delegatária.

A empresa recebeu outorga por meio do Termo de Autorização em 2015, para operar na prestação de serviços de transporte de passageiros, veículos e cargas, na navegação interior de travessia, na Lagoa dos Patos, entre os municípios já mencionados. A autorização foi revogada em 2021 pela Antaq.

Até o presente momento o Departamento de Infraestrutura Hidroviária da Secretaria de Logística e Transportes/SELT não autorizou o serviço de travessia de veículos. A AGERGS é quem regula a travessia.

Recomendação R.1

O Poder Concedente, bem como a empresa F.Andreis devem providenciar com urgência os trâmites para licitação da prestação do referido serviço. Visto que, a prestação do serviço se dá de forma precária e sem ser licitado.

Constatação C.2 - Horários

Os horários da travessia entre Rio Grande e São José do Norte estão determinados na Portaria SELT/AGERGS n° 02. Durante a fiscalização na empresa F.Andreis foi realizada fiscalização presencial do cumprimento de horários da Portaria. Foram constatados os seguintes descumprimentos de horários, sendo que a Portaria não permite tolerância.

Fiscalização na tarde do dia 26 de março de 2025.

1.Chegada em Rio Grande:

Horário Determinado 12h30min

Saída realizada 12h58min.

2.Chegada em Rio Grande:

Horário Determinado 14h30min.

Saída realizada 14h32min.

Fiscalização na manhã do dia 27 de março de 2025.

3. Chegada em Rio Grande:

Horário Determinado 08h30min..

Saída realizada 08h34min.

4. Chegada em Rio Grande:

Horário Determinado 10h30min..

Saída realizada 10h32min.

Não Conformidades NC.1

PORTARIA CONJUNTA SELT/AGERGS N° 02, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2025.

“Art. 2º As O peradoras deverão cumprir rigorosamente o Esquema Operacional e os respectivos horários de partida previstos

no Anexo Único desta Portaria, salvo em situações emergenciais que deverão ser relatadas no Diário de Bordo das

Embarcações e comunicadas no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas ao Poder Concedente, à AGERGS, bem como à

Autoridade Marítima.”

Determinação D.1

A empresa F.Andreis deverá cumprir rigorosamente o Esquema Operacional e os respectivos horários de partida previstos

no Anexo Único da Portaria N° 02, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2025.

Constatação C.3 - Cargas Perigosas

A travessia não realizada o transporte de combustíveis e inflamáveis. A empresa F.Andreis também informou que por exigência do órgão ambiental a medida evitaria caso de acidentes com derramamento de óleos, combustíveis ou outros inflamáveis na água.

Constatação C.4 - Banheiros

Há disponibilidade de um banheiro químico no atracadouro em Rio Grande. Não é disponibilizado o banheiro químico em São José do Norte. Os navios Yara I e Oscar disponibilizam banheiro químico.

Não Conformidade NC 2

PORTARIA CONJUNTA SELT/AGERGS N° 02, DE 28 DE FEVEREIRO DE 2025.

“Art. 5º As Operadoras deverão disponibilizar sanitários, masculino e feminino, adaptados para Pessoas com Deficiência - PCD, tanto nas embarcações, quanto nos terminais hidroviários, devidamente identificados, com acesso facilitado e proteção adequada contra intempéries, bem como zelar pela manutenção das condições de higiene e conforto aos usuários.”

Determinação D.2

A empresa que opera a travessia aquaviária de veículos deve disponibilizar sanitários, masculino e feminino, adaptados para Pessoas com Deficiência - PCD, tanto nas embarcações, quanto nos terminais hidroviários conforme Portaria.

Constatação C.5 - Cartazes da AGERGS

Não foram localizados adesivos ou cartazes com o número da ouvidoria da AGERGS nos atracadouros e balsa.

Não Conformidade NC.3

Não cumprimento do art. 1º da Resolução AGERGS nº 872/2008[3]:

Art. 1º Deverá ser afixado cartaz pelas operadoras que prestam serviço de Transporte Hidroviário, dentro das embarcações e nas estações hidroviárias, em lugar visível e de fácil acesso aos usuários, divulgando o telefone de contato da Ouvidoria da AGERGS para informações e/ou reclamações.

Determinação D.3

Providenciar a fixação de cartazes contendo o telefone de Ouvidoria da AGERGS em toda a frota que prestam o serviço, bem como nos terminais hidroviários, em locais de visível acesso, e encaminhar à AGERGS a comprovação (fotos).

Constatação C.6 - Contato

A empresa possui um número de telefone para receber ligações (53) 32321500 – para que os usuários (consumidores) possam esclarecer dúvidas, registrar reclamações e elogios ao serviço. A empresa possui e-mail para receber reclamações (fandreis@fandreis.com).

Constatação C.7 Câmera

A empresa informa a existência de câmeras de vídeo no atracadouro de Rio Grande para registrar o embarque e o desembarque das balsas e o movimento dos veículos no pátio.

Recomendação R.2

Recomenda-se que a empresa forneça acesso ao link das câmeras de vídeo do atracadouro em Rio Grande e em São José do Norte, se houver.

Constatação C.8 - Reclamações

As principais reclamações, segundo a fiscalizada, são referentes a interrupção do serviço. Tais reclamações são recebidas verbalmente, por telefone e e-mail. Não há registro ou tratamento formal. O representante justifica que a travessia depende de uma série de condições de operação e fatores meteorológicos que poderão influenciar na operação.

Recomendação R.3

Recomenda-se que a empresa mantenha um registro das reclamações recebidas com informações como data, nome do solicitante, assunto, data de encerramento e situação (pendente, improcedente ou resolvida).

Constatação C.9 - Informações

A empresa F.Andreis e Cia. Ltda. forneceu as informações solicitadas por Ofício pela AGERGS durante a visita, devendo continuar a prestação quando solicitada.

IX. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na fiscalização da F.Andreis e Cia. Ltda. foram apuradas três Não Conformidade, efetuadas três Determinações e três Recomendações.

Em caso de não atendimento das determinações, será avaliada a adoção das medidas legais e regulatórias cabíveis.

A partir do momento do recebimento do Termo de Notificação, a empresa terá o prazo de 15 (quinze) dias para manifestar-se em relação aos fatos, às Recomendações, às Não Conformidades e às Determinações apresentados neste relatório.

Quanto às deficiências constatadas nos atracadouros, em vista das alegações de se tratar de competências das municipalidades e estaduais, sugere-se o encaminhamento de ofícios às respectivas prefeituras e órgãos responsáveis, no que couber.

Quanto à autorização para prestação do serviço de travessia, sugere-se encaminhar ofício ao Departamento de Infraestrutura Hidroviária da Secretaria de Logística e Transportes/SELT solicitando informações quanto às tratativas para autorizar ou realizar os procedimentos licitatórios do serviço, no que couber.

Quanto à segurança das embarcações, sugerimos oficial a Capitania dos Portos de Rio Grande a respeito do informado no presente relatório, no que couber.

A quantidade de Não Conformidades e os correspondentes temas abordados na fiscalização que apresentaram procedimentos incorretos ou não conformes indica que a empresa deve desenvolver ações de

ajustes e monitoramento contínuo na prestação dos serviços, objetivando a busca contínua na qualidade dos seus processos e atendimento aos usuários em observância à legislação.

Lembramos, ainda, que a eventual existência de problemas técnicos ou outras não conformidades não observadas por ocasião da fiscalização não exime a F.Andreis de monitorá-los e corrigi-los permanentemente. O acompanhamento da AGERGS não diminui, nem desobriga da responsabilidade quanto à adequação, à correção e à legalidade de operação e aos atos que praticar na prestação do serviço. Ressalta-se a responsabilidade da empresa pelos danos que porventura decorrerem para a AGERGS ou para terceiros, nas atividades exercidas em função da prestação dos serviços em questão.



Documento assinado eletronicamente por **Clemente Rolan Soares, Especialista em Regulação**, em 14/04/2025, às 09:16, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Fernando Feliciano dos Santos, Especialista em Regulação**, em 14/04/2025, às 10:17, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0491200** e o código CRC **22DC0C0E**.