



Porto Ferreira

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF**

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



---

**RELATÓRIO DA PRESTAÇÃO E EXPLORAÇÃO  
DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO  
DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA**

**PRESTADOR: TRANSPORTO TRANSPORTES  
COLETIVOS DE PORTO FERREIRA LTDA**

**EXERCÍCIO DE 2017**



Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



### ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

**Superintendência:** Élcio Gustavo Silveira Arruda

**Divisão Financeira:** Luís Henrique Paludetti

**Analista Regulador:** Wendel Ederson Marcelino dos Santos Cremonezi

**Fiscal:** Arlei Flausingo Aureliano

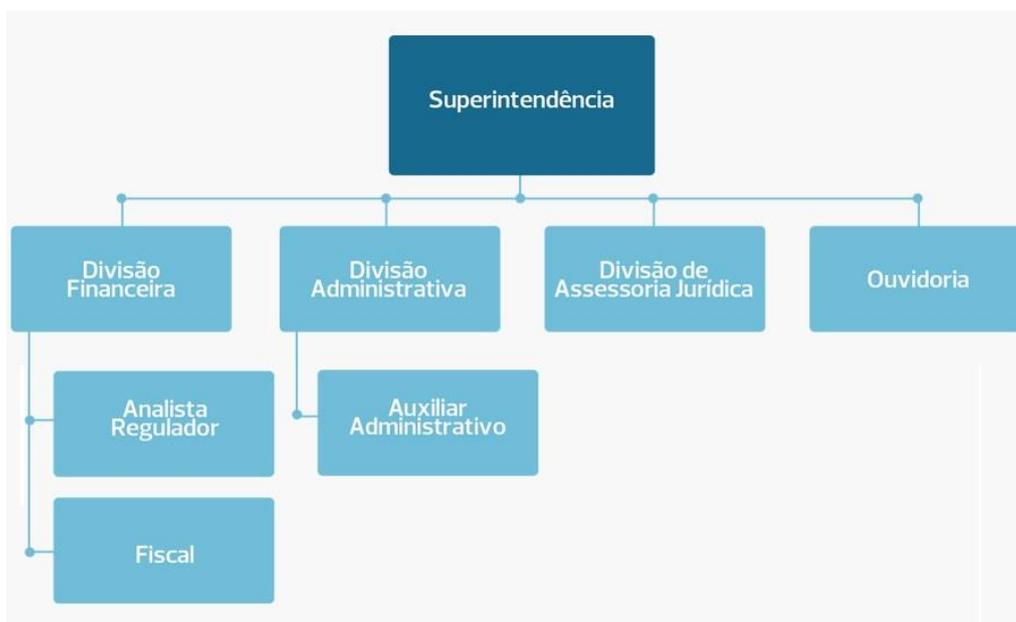
**Divisão Administrativa:** Alex Toffoli Bendande

**Auxiliar Administrativo:** Jussara Antonio De Souza

**Divisão Jurídica:** Patrícia Guerra Savi Clemonesi

**Ouvidoria:** Orlando Pedro

### ORGANOGRAMA





Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



### **FINALIDADE**

A ARMPF - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos delegados, permitidos, concedidos, autorizados, ou operados diretamente pelo poder municipal, assim como a ele delegados por outros entes federativos ou consorciais, sob qualquer forma.

Com a assinatura do Segundo Termo de Aditamento ao Contrato n.º 044/2000, em 13 de maio de 2015, a ARMPF passou a fiscalizar e regular os serviços de Transporte Coletivo do Município de Porto Ferreira.

Neste relatório trataremos dos serviços concedidos para prestação e exploração de serviços de transporte coletivo.

### **OBJETO DO CONTRATO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO**

É objeto do contrato de concessão à prestação e exploração dos serviços de transportes coletivos no município, por conta e risco da Concessionária. Como atividade acessória ou conexas à operação é permitida a Concessionária:

- a) Emissão e comercialização de passes, vales transporte e demais comprovantes utilizados ou que venham a ser utilizados como contraprestação do serviço de transporte de passageiros;
- b) Exploração de publicidade comercial nos veículos, abrigos e pontos de paradas obedecidas à legislação específica que disciplina a atividade.

O prazo de vigência do contrato prorrogado é de 15 (quinze) anos.

### **PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES**

Dentre as inúmeras atividades da ARMPF na regulação e fiscalização dos serviços de prestação e exploração de serviços de transporte coletivo, destacamos as seguintes:

- cabe a ARMPF, nos termos e limites da Lei, adotar as medidas necessárias para o atendimento do interesse público e para o desenvolvimento da prestação dos serviços públicos municipais, conforme definido na legislação aplicável,



Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



atuando com independência e imparcialidade, sempre com observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, cabendo-lhe especificamente regular, controlar e fiscalizar no âmbito do Município, os serviços públicos delegados, permitidos, concedidos, autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal;

- promover o planejamento, a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos municipais, observando-se a legislação aplicável, bem como os instrumentos de outorga, programa, contratos de concessão, autorizações e convênios existentes, exercendo todas as prerrogativas inerentes às atividades de estado e ao pleno exercício do poder de polícia no que tange aos serviços públicos municipais, delegados, permitidos, concedidos autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal;

- fixar indicadores que mensurem a qualidade dos serviços públicos municipais delegados, permitidos, concedido, autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal, visando zelar pela sua observância e estimular a constante melhoria de qualidade, produtividade e eficiência em sua prestação;

- dar publicidade às tarifas, quando reajustadas automaticamente, avaliar à revisão tarifária, e submeter à aprovação do Chefe do Poder Executivo Municipal, nos termos admitidos no contrato e anexos, ou nos atos normativos, tendo por objetivo assegurar tanto o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, quanto à prestação dos serviços adequados.

- Manifestar-se conclusivamente sobre as reclamações, que a juízo do interessado, não tenham sido suficientemente atendidas pelas prestadoras dos serviços delegados;

- acompanhar o desempenho da execução dos serviços públicos delegados, permitidos, concedidos, autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal, tendo em vista a aprovação dos pedidos de revisões tarifária, propostos pelas



Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



empresas, visando assegurar a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, quanto à adequação da prestação dos serviços.

- aplicar as sanções cabíveis às prestadoras dos serviços delegados, permitidos, concedidos ou autorizados ou operados diretamente pelo poder público municipal e aos usuários, observados os termos previstos nos contratos e na regulamentação aplicável.

### **FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO DO CONTRATO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO**

As ações de Fiscalização e Regulação visam principalmente acompanhar as obrigações contratuais e a eficácia do desempenho dos serviços prestados, com base no Segundo Termo de Aditamento ao Contrato n.º 044/2000 e do Regulamento dos Serviços.

A ARMPF, no decorrer da Concessão para Prestação e Exploração de Serviços de Transporte Coletivo do Município de Porto Ferreira, no cumprimento de suas atribuições legais, tem fiscalizado continuamente os serviços realizados pela Transporto Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda.

São realizadas reuniões mensais, vistorias, requerimentos de informações, análises de procedimentos e atendimento aos consumidores.

### **ATIVIDADES REALIZADAS PELA ARMPF COM RELAÇÃO AO TRANSPORTE COLETIVO PÚBLICO EM 2017**

- A ARMPF, através de sua Ouvidoria e/ou fiscal, recebeu reclamações sobre atraso dos ônibus, alterações de itinerário sem prévio aviso à Agência Reguladora, em alguns pontos os coletivos não estavam parando para embarque de passageiros, também recebeu pedidos de criação de novos pontos de embarque e desembarque, e alteração de itinerário. A ARMPF, através de ofícios, reuniões de fiscalização, determinou providências com relação as



Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



reclamações e sugeriu a alteração de itinerários para a melhor prestação do serviço.

- A ARMPF realizou fiscalização nos postos simples e cobertos de embarque e desembarque de passageiros, foram vistoriados todos os 170 pontos que constam no contrato de concessão, destes 48% foram considerados inadequados, a principal irregularidade foi a ausência de pontos simples 54(32%) não foram encontrados nos locais onde deveriam estar, com relação aos pontos cobertos, a principal irregularidade foi a ausência de calçada de passeio e lixeira. A ARMPF concedeu o prazo de 60 (sessenta) dias para que a concessionária adequasse os pontos indicados. No mês de dezembro foi realizada nova fiscalização para verificar se a concessionária adequou os pontos que não se encontravam nos locais onde deveriam estar e a adequação dos pontos cobertos, com a colocação de calçadas de passeio e lixeira. O relatório final está em fase de finalização.
- A ARMPF mediu reunião entre a Transporte e a Seção de Mobilidade Urbana, na qual foram tratados assuntos pertencentes a mobilidade dos coletivos, pinturas de guias e sarjetas nos pontos de parada de ônibus e criação de novo ponto coberto na área central da cidade.
- Foram realizadas fiscalizações programadas nas linhas, em horários e dias aleatórios, para verificar se os ônibus estavam cumprindo os itinerários e horários previstos em contrato. Também ouviu reclamações/sugestões dos usuários, afim de identificar as principais dificuldades que os mesmos encontram no dia-a-dia na utilização do transporte coletivo.
- A ARMPF solicitou que em todos os pontos cobertos, sejam afixados adesivos com os horários e itinerários de cada linha, assim como o telefone da ARMPF e da Transporte.
- A Agência Reguladora questionou a Concessionária Transporte sobre a abertura de novos locais para vendas de passe, pois a Concessionária realiza essa venda apenas na sua sede, que é localizada na periferia da cidade, dificultando o acesso do usuário. Tal solicitação se



Porto Ferreira

## AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



justifica pelo elevado número de pessoas que estão reivindicando (através de vereadores) um novo local para adquirir os passes.

- Visando a melhora constante dos serviços prestados à população e buscando alternativas tecnológicas que garantam maior eficiência ao sistema de transporte público do município, a ARMPF sugeria a Concessionária a implementação do sistema de bilhetagem eletrônica. A Concessionária informou em reunião de fiscalização que já contratou a empresa para a implantação da bilhetagem eletrônica, e que no início do segundo semestre de 2018 o sistema deve estar em operação.
- A ARMPF no mês de setembro de 2017 deu início a pesquisa de satisfação do transporte coletivo municipal, esta pesquisa, teve por objetivo quantificar o grau de satisfação os usuários, foram entrevistados 302 usuários, os dados foram computados e estão em fase de análise, para a elaboração do relatório de Satisfação.
- No final do mês de novembro de 2017, integrantes da ARMPF acompanhados de preposto da concessionária percorreram as 8 linhas da cidade, foram tiradas fotos de todos os pontos de parada de ônibus e realizada a gravação do itinerário, através do aplicativo Strava, para realização de levantamento de pontos e itinerário, os dados foram planilhados, e estão sendo utilizados para a criação de mapa com o itinerário e todos os pontos de cada linha.
- Com a criação de novos loteamentos na cidade a ARMPF solicitou a Transporte que alterasse seu itinerário para que os novos loteamentos sejam atendidos pelo transporte coletivo. A concessionária adequou as linhas 03 (Cristo) e 05 (Porto Bello), para atenderem o bairro Jd. Centenário.
- Após reclamações de passageiros com relação a conduta de motoristas que apresentavam comportamentos costumeiramente grosseiro, o fiscal embarcou nas linhas para fiscalizar o serviço, onde pode constatar o tratamento descortês de um motorista com uma senhora, acompanhada de uma criança com necessidades especiais. A ARMPF embasada no Regulamento de serviço, solicitou que a concessionária advertisse o



Porto Ferreira

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF**

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



motorista sobre a obrigatoriedade de tratamento educado e respeitoso aos usuários.

- A Concessionária informou a ARMPF, que está tendo dificuldades em circular em alguns logradouros da cidade, pois os mesmos apresentam muitos buracos, a ARMPF, oficiou a Secretaria de Infraestrutura, Obras, e Meio Ambiente (SIOMA), para que realizasse os reparos nos pontos indicados pela concessionária.
- Análise econômico-financeira para conceder o reajuste anual na tarifa da Concessionária.
- Participação da ARMPF na Comissão do Plano de Mobilidade Urbana de Porto Ferreira, contribuindo na questão do Transporte Público Coletivo.

**OUVIDORIA**

**ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DA ARMPF – 2017**

<b>TOTAL</b>
03

Subdividido em:

<b>INFORMAÇÕES</b>	01
<b>RECLAMAÇÕES</b>	02

Com relação aos números de atendimentos da Ouvidoria da ARMPF, percebemos que a população ainda não tem grande conhecimento de que a ARMPF atua como reguladora e fiscalizadora da Concessão do Transporte Coletivo, por isso, está em análise um plano de divulgação, com atualização do



Porto Ferreira

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF**

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



---

site da Agência Reguladora, colocação de adesivos nos ônibus com o telefone da ARMPF, informativos, etc.

Com relação ao Atendimento Comercial da Transporte, concluímos que não atende as necessidades dos usuários, necessitando da criação de um canal de interação mais eficaz com o usuário, seja através de telefone, criação de site ou outro meio para que o usuário possa ser atendido de maneira satisfatória.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Após análise das informações deste relatório, é possível concluir que o transporte público coletivo necessita de alguns ajustes quanto ao itinerário. Alguns dos atrasos, conforme observado, deve-se ao fato de que a grande maioria dos coletivos contorna a Praça da Matriz, local central, com muitos veículos estacionados, o que dificulta a manobra dos ônibus. Algumas linhas passam no mesmo itinerário de outras linhas, sendo que em outros pontos do município os coletivos nem passam.

Por isso, a ARMPF está colaborando com os estudos para a elaboração do Plano de Mobilidade Urbana que está sendo desenvolvido, onde as questões acima descritas deverão ser corrigidas.



Porto Ferreira

**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF**

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: [agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)



**AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO  
MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA**

Rua Dona Balbina, 230, Sala 33 – 3º Andar –  
Centro.

Porto Ferreira/SP – 13660.000 – Fone (19) 3585-  
7225.

[www.arpf.com.br](http://www.arpf.com.br)

[agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br](mailto:agenciareguladora@portoferreira.sp.gov.br)