



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.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 2019



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira – SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



Sumário

ARMPF	3
OBJETO DO CONTRATO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO.....	3
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA ARMPF	3
FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO DO CONTRATO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO..	5
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	5
ORGANOGRAMA	6
OUVIDORIA.....	7
FISCALIZAÇÕES	7
1. VISTORIA DOS VEÍCULOS	7
2. FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO – PONTOS COBERTOS	7
3. FISCALIZAÇÃO NOS PONTOS DE EMBARQUE/DESEMBARQUE	8
4. FISCALIZAÇÃO DOS ITINERÁRIOS.....	8
ATIVIDADES REALIZADAS EM 2019.....	8
PESQUISA DE SATISFAÇÃO	8
ALTERAÇÕES EM ITINERÁRIOS E PONTOS.....	9
ALTERAÇÃO DE PONTOS NOS BAIRROS SANTA ROSA I E II.....	9
ALTERAÇÃO DE PONTO LOCALIZADO PRÓXIMO A ENTRADA DE SUPERMERCADO.....	9
MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS	9
SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE PONTOS OU ITINERÁRIO	10
ATIVIDADES REALIZADAS PELA DIVISÃO FINANCEIRA.....	10
CONSIDERAÇÕES FINAIS	11
ANEXOS.....	14



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



ARMPF

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.

Após assinatura do Segundo Termo de Aditamento ao Contrato nº 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 conexa 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.

A vigência do contrato foi prorrogada por 15 (quinze) anos.

PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA ARMPF

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



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: contato@arpf.com.br



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



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



- 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 nº 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, tem fiscalizado continuamente os serviços realizados pela Transporto Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda.

São realizadas vistorias nos itinerários, requerimentos de informações, análises de procedimentos, estudos para melhorias dos itinerários, inspeções nos veículos e atendimento aos consumidores.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Superintendência: Élcio Gustavo Silveira Arruda até 31/01/2019, após Sr. Miguel Bragioni Lima Coelho

Divisão Financeira: Luís Henrique Paludetti

Analista Regulador: Wendel Ederson Marcelino dos Santos Cremonezi

Fiscal: Arlei Flausino Aureliano

Divisão Administrativa: Alex Toffoli Bendande

Auxiliar Administrativo: Jussara Antonio De Souza

Divisão de Assessoria Jurídica: Patrícia Guerra Savi Clemonesi até 31/01/2019, após Gabriel Pelegrini

Ouvidoria: Orlando Pedro



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



ORGANOGRAMA





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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



OUVIDORIA

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DA ARMPF EM 2019

TOTAL
51

Subdividido em:

A maioria dos atendimentos foram realizados devido reclamação de atrasos e a não passagem em pontos disponibilizados nos itinerários, dentre outras reclamações Coletivos .

FISCALIZAÇÕES

1. VISTORIA DOS VEÍCULOS

Foram realizadas vistorias nos 09 (nove) veículos que compõem a frota municipal. Foram verificados itens de segurança e manutenção, constantes nas Resoluções Contran 14 e 445, decreto 36/2016 e contrato de concessão 044/2000. **Anexo I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII e IX.**

As Não Conformidades apontadas nas vistorias foram encaminhadas à concessionária, sendo realizada pela mesma, os devidos reparos, dentro do prazo estipulado pela ARMPF.

2. FISCALIZAÇÃO CONDIÇÕES DE MANUNTENÇÃO – PONTOS COBERTOS

A ARMPF realizou vistorias in-loco nos 40 (quarenta) pontos cobertos que fazem parte do sistema de transporte coletivo municipal. A fiscalização teve por objetivo verificar a manutenção realizada pela concessionária nos pontos de embarque. **Anexo X.**

As Não Conformidades (NC), que representaram risco aos usuários, foram adequados pela concessionária, dentro do prazo determinado pela ARMPF. Para as demais Não Conformidades (NC) a concessionária solicitou prazo suplementar, estando o processo administrativo em andamento.



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



3. FISCALIZAÇÃO NOS PONTOS DE EMBARQUE/DESEMBARQUE

Foi finalizado no mês de outubro de 2019 novo levantamento dos pontos de embarque/desembarque que compõem o sistema de transporte coletivo municipal. A equipe de fiscalização da ARMPF realizou fiscalização in loco, em todos os pontos que compõem o sistema. Foram verificados a existência e localização dos pontos, conforme anexo II e III do contrato de concessão 044/2000. **Anexo XI.**

As Não Conformidades (NC), encontradas pela equipe de fiscalização, foram encaminhadas à concessionária, que realizou as adequações dentro do prazo estipulado.

4. FISCALIZAÇÃO DOS ITINERÁRIOS

Nos meses de outubro, novembro e dezembro, a fiscalização da ARMPF percorreu os itinerários de todas as linhas disponibilizadas no sistema de transporte coletivo municipal, **anexo XII, XIII e XIV.** Constatamos que de maneira geral a concessionária vem atendendo os itinerários, os horários de partida, a passagem pelos pontos de embarque/desembarque e a limpeza dos veículos.

Ressalvamos para a constatação de 03 (três) Não Conformidades no mês de novembro, referente à manutenção e conservação, onde constatamos 01 (um) banco deteriorado, 01 (um) problema na catraca e 01 (um) banco acompanhante cadeirante quebrado.

As Não Conformidades foram encaminhadas à concessionária, que realizou os devidos reparos.

ATIVIDADES REALIZADAS EM 2019

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A pesquisa de satisfação realizada tem como motivação geral avaliar a opinião dos usuários que utilizam o serviço de atendimento oferecido pela ARMPF; assim como, avaliar a opinião dos usuários dos serviços concedidos pelo Poder Concedente e fiscalizados e regulados pela ARMPF. A aplicação da pesquisa está prevista na Lei



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



nº 13.460 de 2017 , que dispõe assegurar a participação do cidadão na avaliação e na melhoria dos serviços prestados e, mais recentemente, no Decreto Municipal nº 1044 de 2019, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública no Município de Porto Ferreira. A pesquisa segue no **Anexo XV - Pesquisa de Satisfação**.

ALTERAÇÕES EM ITINERÁRIOS E PONTOS **ALTERAÇÃO DE PONTOS NOS BAIROS SANTA ROSA I E II**

Devido a implantação de sentido de circulação em vias utilizadas pelo transporte coletivo municipal, ARMPF, Concessionária e Seção de Mobilidade Urbana realizaram vistoria em ruas dos bairros Santa Rosa I e II, a fim de verificar a disponibilidade de locais para o remanejamento dos pontos (anexo XVI). As alterações foram aplicadas ao itinerário, sendo a divulgação da alteração referente a circulação realizada pela Seção de Mobilidade Urbana e a divulgação das alterações dos pontos realizada pela Concessionária.

ALTERAÇÃO DE PONTO LOCALIZADO PRÓXIMO A ENTRADA DE SUPERMERCADO

Considerando a proximidade do ponto com a entrada de um supermercado a Seção de Mobilidade Urbana solicitou vistoria in loco junto à Concessionária com acompanhamento da ARMPF para um possível remanejamento de ponto. Constatamos ainda a proximidade de árvore, que impossibilita o coletivo de encostar próximo ao meio fio, para o embarque/desembarque de passageiros, prejudicando assim a fluidez dos veículos na via; Perigo iminente de acidente, pela proximidade do ponto com a entrada/saída do supermercado **anexo XVII**.

O ponto foi remanejado para um local com maior segurança para os usuários, cerca de 100m do local anterior.

MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS

A ARMPF mediu junto à Secretaria de Infraestrutura Obras e Meio Ambiente (SIOMA), solicitações realizadas pela concessionária Transporte Transportes



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



Coletivo, referente a manutenção de algumas vias, que estavam em más condições, que são utilizadas pelo transporte coletivo.

Algumas vias foram totalmente recapeadas, outras receberam reparos no pavimento, na maioria das vezes, próximo ao ponto de embarque e desembarque.

SOLICITAÇÕES DE ALTERAÇÃO DE PONTOS OU ITINERÁRIO

A ARMPF se manteve atenta as solicitações de usuários e vereadores, quanto as solicitações para pequenas alterações nos itinerários de modo a atender a demanda de usuários. Foram analisados pedidos de instalação de pontos nos bairros Cristo Redentor, Jd. Recreio, região central. Alterações no itinerário nos bairros Jd. Recreio e extensão de linha para o atendimento do novo bairro Paulo Calisto. As análises foram realizadas pela ARMPF e encaminhadas para a Seção de Mobilidade Urbana, órgão responsável pelas definições técnicas dos pontos.

ATIVIDADES REALIZADAS PELA DIVISÃO FINANCEIRA

Processo I – 57/2019 – Informação sobre responsabilidades da Divisão Financeira, dificuldade na análise da situação econômico-financeira devido a subjetividade do Contrato ao dispor sobre a “justa remuneração do capital empregado” sem definir a margem de lucro da Concessionária ou a taxa de retorno, dificultada por não haver exigência de que a empresa tenha propósito específico, considerando pertinente consultoria para auxílio na análise atual da situação econômico-financeira do Contrato e para avaliação tarifária; Informação sobre pendência na análise da taxa de regulação paga.

Processo E-59/2019 - Parecer favorável sobre solicitação de reajuste da tarifa do transporte coletivo para R\$ 3,40 estando comprovada a exatidão no cálculo, bem como a tempestividade do período considerado.

Processo I – 160/2019 - Apontamentos na Normatização de Fiscalização aplicável a todos os serviços regulados.



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



Processo E - 211/2019 – Manifestação quanto à questão do equilíbrio econômico-financeiro mantido em relação ao itinerário de fato praticado e quanto aos itinerários e horários praticados em relação a previsão contratual sugerindo que o contrato seja alterado para desvincular a definição de itinerários e horários do texto contratual por definições sejam realizadas pela Agência Reguladora, visando resolver o descumprimento contratual e garantir a dinamicidade à prestação do serviço.

Processo E-240/2019 Parecer sobre solicitação de reajuste da tarifa do transporte coletivo, questionando a tempestividade da aplicação, cuja conclusão foi pela intempestividade visto reajuste anterior a menos de um ano.

Processo I - 250/2019 - Análise do impacto econômico-financeiro para implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, concluindo que possível desequilíbrio poderia ser alegado pela Concessionária, todavia havendo que se analisar todos os aspectos da prestação de serviços; alerta sobre a solicitação de regulamentação para o “Cartão Transporte”.

Processo I - 262/2019 – Análise do Requerimento 363/2019 – Anteprojeto 18/2019 – Reserva de assentos preferenciais alertando que alterações não previstas nos Contrato, caso não sejam assumidas pelo Poder Executivo, causariam dispêndios, cujo montante ainda não se poderiam calcular visto a indefinição de quantitativos, que certamente teriam impacto no valor das tarifas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando os dados apresentados neste relatório e nos anexos, concluímos que a concessionária intensificou a manutenção e limpeza dos veículos, após a intensificação das fiscalizações realizadas pela ARMPF.

Constatamos que de maneira geral a concessionária vem realizando os itinerários e forma satisfatória, cumprindo os horários de partidas do terminal rodoviários e realizando a manutenção nos veículos.



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



A ARMPF se manteve atente ao cumprimento contratual, referente a localização dos pontos, bem como sua manutenção, sendo realizada em 2019 vistoria em todos os pontos de embarque e desembarque, sendo constatada qualquer irregularidade, é encaminhada solicitação à concessionária, para a realização dos devidos reparos

Foram realizadas análises para melhoria dos itinerários juntamente com a Seção de Mobilidade Urbana e Concessionária, a fim de melhor o fluxo dos veículos nas vias de maior tráfego de veículos.

A ARMPF mantém-se atenta ao cumprimento dos itinerários disponibilizados, realizando fiscalizações eventuais, em horários aleatórios, sempre buscando a melhoria dos serviços prestados pela concessionária.



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303 – Centro.

Porto Ferreira/SP – 13660.017 – Fone (19) 3585-7225.

www.arpf.com.br contato@arpf.com.br



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, 303, Centro.
Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



ANEXOS