



**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](mailto: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 2018**



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



## Sumário

ARMPF.....	3
OBJETO DO CONTRATO DO SERVIÇO DE TRANSPORTE COLETIVO .....	3
PRINCIPAIS ATRIBUIÇÕES DA ARMPF.....	4
FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO DO CONTRATO DE SERVIÇOS DE TRANSPORTE COLETIVO.....	5
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....	6
ORGANOGRAMA .....	7
OUVIDORIA .....	8
ATIVIDADES REALIZADAS EM 2018 .....	9
PESQUISA DE SATISFAÇÃO .....	9
LEVANTAMENTO DE PONTOS DE PARADA E ITINERÁRIO.....	10
BILHETAGEM ELETRÔNICA .....	11
FISCALIZAÇÃO.....	11
1. FISCALIZAÇÃO ITINERÁRIO.....	11
2. FISCALIZAÇÃO PONTOS DE PARADA DE ÔNIBUS.....	12
ESTUDO NOVO PONTO COBERTO – RUA DONA BALBINA .....	13
MEDIAÇÃO ENTRE TRANSPORTE E SEÇÃO DE MOBILIDADE URBANA.....	13
PLANO DE MOBILIDADE URBANA.....	14
MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS .....	14
ESTUDO E DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVO ITINERÁRIO NA REGIÃO CENTRAL .....	15
REUNIÃO DE FISCALIZAÇÃO.....	16
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	17
ANEXO.....	Erro! Indicador não definido.



**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](mailto: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 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.

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



## 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](mailto:contato@arpf.com.br)



### **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:

- 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



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



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.
- 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



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



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 Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda.

São realizadas reuniões mensais, vistorias, 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

**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

**Ouvidoria:** Orlando Pedro

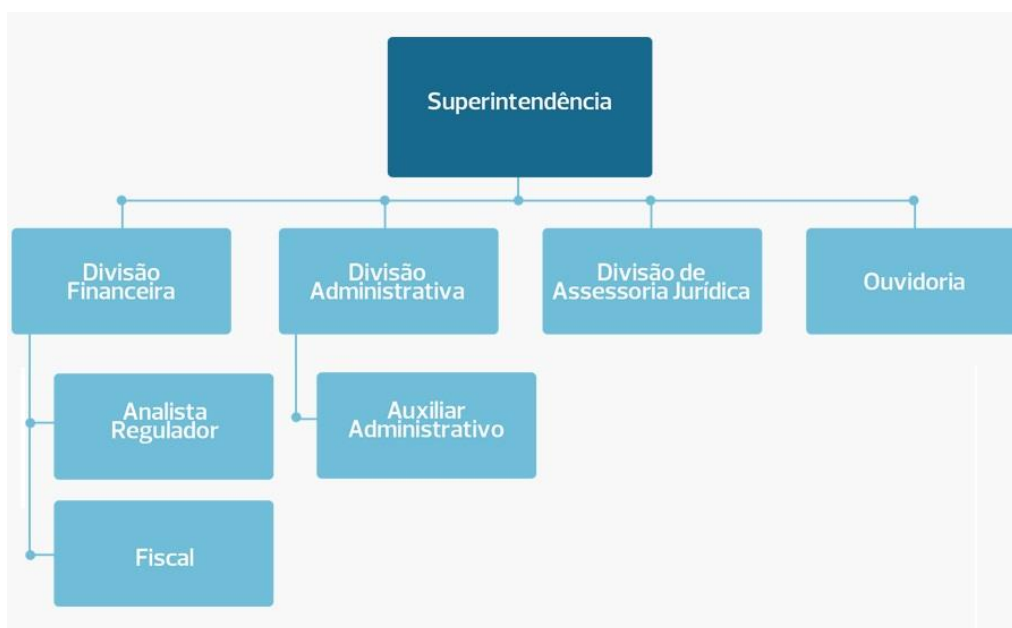


# AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA - ARMPF

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](mailto: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](mailto:contato@arpf.com.br)



**OUVIDORIA**

ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DA ARMPF EM 2018

TOTAL
17

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 **Anexo I - Ouvidoria 2018.**

Percebemos que, após a intensificação da fiscalização, do projeto Ouvidoria Itinerante e a afixação de adesivos nos ônibus com o telefone da ARMPF, houve maior conhecimento da população, sobre a atuação da ARMPF, como reguladora e fiscalizadora da Concessão do Transporte Coletivo. Constatamos através das pesquisas de satisfação realizadas, que, em novembro de 2017 15%





**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](mailto:contato@arpf.com.br)



dos entrevistados conheciam o órgão de fiscalização do Transporte Coletivo, já em novembro de 2018 essa porcentagem subiu para 39%.

Com relação ao Atendimento Comercial da Transporte, concluímos, pela necessidade 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 com maior eficácia.

## **ATIVIDADES REALIZADAS EM 2018**

### **PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

No mês de março a ARMPF concluiu e divulgou a pesquisa de SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO TRANSPORTE COLETIVO DE PORTO FERREIRA, trabalho inédito de pesquisa no município, que ouviu mais de 300 pessoas todas usuárias do transporte coletivo, e a análise dos dados coletados foram realizados pelos próprios funcionários da Agência.

Os entrevistados responderam a um questionário com 35 perguntas a respeito das linhas e horários, transporte nos finais de semana, condições da frota, atendimento aos usuários, preço e formas de pagamento. Estes quesitos puderam ser avaliados entre péssimo, ruim, regular, bom e ótimo.

O resultado da análise dos dados coletados revelou informações interessantes sobre os usuários:

Dentre os quesitos pesquisados que merecem maior atenção estão as formas de pagamento disponíveis e preço da passagem, porém, com a implantação da bilhetagem eletrônica, anunciada



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



pela Transporte, haverá uma melhora considerável. Espera-se, inclusive, que este seja um atrativo para o aumento no número de passageiros, contribuindo com a modicidade da tarifa.

A lotação nos horários de pico foi outro apontamento e como providências, poderão ser instalados ônibus extras nestes horários conforme a demanda.

Outro ponto apurado foi sobre atrasos e descumprimentos de itinerários, e para tais, a Agência intensificou a fiscalização e considera que medidas de trânsito como a volta do estacionamento rotativo no centro, bem como das conclusões do plano de mobilidade, poderão ser de grande auxílio. Além disso, considera realizar uma revisão das linhas e itinerários.

Os usuários avaliaram de forma positiva as boas condições da frota, o atendimento e educação com os passageiros, inclusive idosos e portadores de necessidades especiais e a forma de dirigir dos motoristas. A pesquisa completa segue no **Anexo II - Pesquisa de Satisfação.**

### **LEVANTAMENTO DE PONTOS DE PARADA E ITINERÁRIO**

No mês de novembro de 2017, integrantes da ARMPF acompanhados de preposto da concessionária percorreram as 8 linhas da cidade, onde foram tiradas fotos de todos os pontos de parada de ônibus e realizada a gravação do itinerário, utilizando o aplicativo Strava. Após a coleta dos dados, foram criados mapas contendo o itinerário e os pontos de parada de cada linha. Em março de 2018, foram disponibilizados à população os itinerários e os locais exatos dos pontos de embarque e desembarque, possibilitando que qualquer cidadão o consulte **Anexo III - Mapas e Itinerários 2017.**



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



---

## **BILHETAGEM ELETRÔNICA**

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 sugeriu a Concessionária em 2017 a implementação do sistema de bilhetagem eletrônica, que traria aos usuários diversas vantagens. As principais seriam segurança e praticidade para os usuários. Em caso de roubo ou extravio, por exemplo, o cartão poderá ser bloqueado e os créditos remanescentes transferidos para outro cartão.

Assim, nos meses de janeiro e fevereiro a concessionária iniciou as adequações nos ônibus para a implementação da bilhetagem eletrônica e em março de 2018 entrou em funcionamento.

A partir de então a concessionária pode ter melhor controle do perfil dos usuários que utilizam o transporte coletivo, como quantidade de idosos, estudantes, horários de maior fluxo de passageiros por linha entre outros.

## **FISCALIZAÇÃO**

### **1. FISCALIZAÇÃO ITINERÁRIO**

Nos meses de janeiro e fevereiro, a fiscalização da ARMPF percorreu os itinerários das linhas 01-Sybilla, 02-Sibilinha, 03-Cristo, 04 Anésia, 05-Porto Bello e 06-Águas Claras, e constatou que, das 6 linhas fiscalizadas, 2 (duas) não realizaram o seu itinerário de forma completa. A ARMPF oficiou a concessionária, que informou que a BRK ambiental concessionária do serviço de água e esgoto, estava realizando reparos nas



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



tubulações, por este motivo o transporte coletivo deixou passar pelos pontos indicados pelo fiscal.

A ARMPF solicitou que a concessionária informe imediatamente à Agência Reguladora, caso ocorra alteração do itinerário.

Periodicamente são realizadas fiscalizações nas linhas, em horários e dias aleatórios, para verificar se os ônibus estão cumprindo os itinerários e horários previstos em contrato. **Anexo IV - Fiscalização itinerários.**

As não conformidades encontradas são apresentadas a concessionária para que a mesma realize as adequações indicadas pela ARMPF.

Também há a interação entre ARMPF e usuários que aguardam o coletivo nos pontos de embarque/desembarque a fim de ouvir reclamações/sugestões dos usuários e, identificar as principais dificuldades que os mesmos encontram no dia-a-dia na utilização do transporte coletivo.

## **2. FISCALIZAÇÃO PONTOS DE PARADA DE ÔNIBUS**

No mês de dezembro de 2017 foi realizada fiscalização nos pontos de parada de ônibus da cidade, com o intuito de verificar o cumprimento da solicitação realizada pela ARMPF, que, em julho/2017, detectou que 48% (quarenta e oito por cento) dos pontos estavam irregulares.

Nesta nova fiscalização, foi constatado que, dos 152 pontos simples (postinho amarelo) fiscalizados, 99% (noventa e nove por cento) estavam adequados, apenas 2 pontos ou seja 1% (um por cento) necessitavam de análise. No que diz respeito aos pontos cobertos, 5 (12%) necessitam ser analisados. Dois deles (loja



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



Cem e Praça da Bíblia) constam no contrato de concessão e necessitam de alteração em seus layouts para melhor conforto aos usuários. Os dados obtidos na fiscalização constam no **Anexo V - Fiscalização Pontos de Parada de Ônibus.**

### **ESTUDO NOVO PONTO COBERTO – RUA DONA BALBINA**

Após fiscalização realizada pela ARMPF que constatou que as linhas Cristo, São Manoel, Águas Claras e Porto Bello, estavam encontrando dificuldades para cumprir seus itinerários no tempo previsto, pois realizavam o contorno da praça da matriz e, em horários de pico havia lentidão para realizar esta volta, perdendo cerca de 5 minutos neste contorno.

A ARMPF, visando a melhoria na mobilidade urbana e agilidade dos itinerários, sugeriu ao poder concedente, a instalação de um ponto coberto na rua Dona Balbina.

O novo ponto entrou em funcionamento em julho de 2018. Observamos que após a instalação do novo ponto, o fluxo nas linhas supracitadas teve uma melhora considerável.

### **MEDIAÇÃO ENTRE TRANSPORTE E SEÇÃO DE MOBILIDADE URBANA**

A concessionária informou a esta autarquia a necessidade de sinalização de solo, guias e sarjetas em alguns pontos de parada de ônibus. A ARMPF mediou reunião entre ela e a Seção de Mobilidade Urbana, onde foram apontados quais os pontos que necessitavam de novas demarcações.



## 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](mailto:contato@arpf.com.br)



A concessionária vem indicando alguns pontos que necessitam de melhor demarcação, a ARMPF juntamente com a seção de Mobilidade Urbana, realizam estudos para verificar a possibilidade de novas demarcações como o aumento da faixa amarela ou a sinalização vertical, nos pontos indicados.

### **PLANO DE MOBILIDADE URBANA**

A ARMPF participou da Comissão do Plano de Mobilidade Urbana de Porto Ferreira, contribuindo na questão do Transporte Público Coletivo, realizando pesquisa para verificar o fluxo e a demanda das linhas oferecidas pela concessionária através da pesquisa Sobe-Desce. Também foram disponibilizados os mapas com os itinerários e localização exata dos pontos simples e cobertos, vale salientar que os mesmos foram realizados por esta autarquia, em fiscalizações programadas e constantes.

### **MANUTENÇÃO DE VIAS PÚBLICAS**

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



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



---

**ESTUDO E DISPONIBILIZAÇÃO DE NOVO ITINERÁRIO NA  
REGIÃO CENTRAL**

A ARMPF realizou estudos para uma melhor mobilidade dos ônibus na região central da cidade, com o intuito de reduzir o tempo de espera por parte dos usuários, nos pontos de embarque e desembarque e para o melhor cumprimento dos itinerários pela concessionária Transporte Transportes Coletivo.

Foram realizadas reuniões entre ARMPF, Transporte e Seção de Mobilidade Urbana, onde foram apresentadas as propostas de alteração dos Itinerários. Tanto a Seção de Mobilidade Urbana quanto a Transporte aprovaram as alterações propostas pela ARMPF, as propostas sugeridas pela ARMPF constam no **Anexo VI - Alterações Propostas Itinerários.**

Após a aprovação, Transporte e ARMPF realizaram no dia 20/09/2018 o percurso dos novos itinerários sugeridos, com o intuito de verificar a viabilidade das alterações. Os itinerários sugeridos pela ARMPF foram aprovados pela concessionária após a realização do percurso.

Antes da implementação do novo itinerário a ARMPF, realizou pesquisa de satisfação, com o objetivo de detectar o grau de aceitabilidade dos usuários do transporte coletivo do município de Porto Ferreira quanto às propostas de alteração dos itinerários, visando a melhoria do serviço prestado apresentando os pontos positivos e os pontos negativos da alteração do itinerário, bem como o local de preferência, para a instalação do novo ponto coberto **Anexo VII - Transporte Coletivo - Pesquisa instalação de Ponto Coberto Av. João Salgueiro.**



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



## **REUNIÃO DE FISCALIZAÇÃO**

A Agência Reguladora, realiza reuniões trimestrais de fiscalização com a concessionária, para discutir assuntos da concessão, quando necessário, realiza reuniões extraordinárias, para tratar de assuntos emergenciais. Todas as reuniões estão registradas em atas.

No ano de 2018 foram realizadas as seguintes reuniões:

- Data 27/02/2018 (Reunião mensal)
  - o Apresentação e discussão sobre Pesquisa de Satisfação.
  - o Instalação do novo ponto na Praça Cornélio Procópio (praça da Matriz).
- Data 17/05/2018 (Reunião mensal)
  - o Informações sobre processo de reajuste da tarifa
  - o Linha José Gomes
  - o Banco no terminal rodoviário
  - o Ponto Coberto Rua Dona Balbina
  - o Vistoria nos ônibus
  - o Solicitação de documentos conforme Art. 27 - VIII do regulamento
  - o Informações sobre cursos e palestras
  - o Estudo de itinerário para o bairro Jd. Santo Afonso
  - o Pontos de parada Jd. Centenário
  - o Alteração da rota da linha Sybilla, Sibilinha e José Gomes.
- Data 18/08/2018 (Reunião mensal)
  - o Itinerário Santo Afonso
  - o Itinerário Santa Luiza
  - o Ponto coberto Rua Marcolino Mariano
  - o Ponto Rua José Olivieri
  - o Reclamações de maus tratos





**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](mailto:contato@arpf.com.br)



- o Reparo de vias com buracos
- o Ponto Coberto Rua Diogo Parra
- o Interdição do ponto Loja Cem
- o Pontos de parada Jd. Centenário
- o Alteração da rota linha Sybilla, Sibilinha e José Gomes
- Data 19/09/2018 (Reunião mensal)
  - o Horário integral Linha José Gomes em caráter experimental
  - o Informações sobre horários das linhas
  - o Ocorrência 85/2018
  - o Parecer Jurídico referente a reserva de 10% de assentos preferenciais
  - o Alteração de itinerário na região central
  - o Instalação de painel de divulgação nos pontos Itaú, e João Salgueiro
  - o Respostas à ofícios e e-mail
- Data 20/11/2018 (Reunião extraordinária)
  - o Circular no Bairro Jd. Salgueiro
  - o Afixação dos mapas e linhas que passarão pelos pontos
  - o Vistoria os ônibus
  - o Ônibus circulado com portas abertas
  - o Más condições da rua Diogo Parra

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Com as informações contidas neste relatório, concluímos que houve grande melhoria dos itinerários percorridos pela concessionária Transporte Transportes Coletivos, que agora possuem novas rotas na região central e contemplam os novos loteamentos que foram criados em Porto Ferreira.



**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](mailto:contato@arpf.com.br)



Com a intensificação das fiscalizações concluímos que as manutenções dos ônibus foram intensificadas, assim como a limpeza interna dos veículos.

Com relação aos pontos de embarque e desembarque, a ARMPF mantém-se atenta ao estado de conservação dos mesmos e, constatando qualquer irregularidade, encaminha solicitação à concessionária, para que a mesma realize os devidos reparos.

A ARMPF mantém-se atenta ao comprimento 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](mailto: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](http://www.arpf.com.br) [contato@arpf.com.br](mailto:contato@arpf.com.br)