

PORTARIA Nº 046/2026

DISPÕE SOBRE A REPUBLICAÇÃO DO MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL DE PASSAGEIROS DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM – ES, APROVADO PELA PORTARIA 038/2026, EM RAZÃO DA CORREÇÃO DE ERROS MATERIAIS.

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM – AGERSA, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS PELA LEI Nº 7.863/2020 E PELO DECRETO Nº 36.879/2026

CONSIDERANDO que, após a publicação do Manual de Fiscalização do Serviço Público de Transporte Coletivo Municipal de Passageiros de Cachoeiro de Itapemirim - ES, foram identificados erros materiais de natureza ortográfica e de redação;

CONSIDERANDO que as correções promovidas não implicam alteração do conteúdo, das diretrizes, dos procedimentos ou dos efeitos do Manual, restringindo-se ao saneamento de erros materiais;

RESOLVE:

Art. 1º Fica republicado o Manual de Fiscalização do Serviço Público de Transporte Coletivo Municipal de Passageiros de Cachoeiro de Itapemirim - ES, com a finalidade exclusiva de corrigir erros materiais identificados na versão anteriormente publicada.

Art. 2º As correções realizadas possuem caráter exclusivamente formal, não acarretando alteração do conteúdo, da interpretação, da aplicação ou dos efeitos do Manual.

Art. 3º A relação dos erros identificados e das respectivas correções integra o Anexo Único desta Portaria.

Art. 4º A versão digital consolidada do Manual passa a substituir a anteriormente publicada, permanecendo inalteradas as demais disposições.

Art. 5º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro de Itapemirim/ES, 09 de julho de 2026.

Tatiana Aparecida Pirovani Rodrigues
Diretora-Presidente da AGERSA

**MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE
TRANSPORTE COLETIVO MUNICIPAL DE PASSAGEIROS DE
CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM - ES**

R. Prof. Quintiliano de Azevedo, 31Guandú
Cachoeiro de Itapemirim - ES
29300-803
28 3511 7077



SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO.....	3
2 TIPOS DE FISCALIZAÇÃO.....	3
2.1 Fiscalização de Campo	3
2.2 Fiscalização Interna	4
2.3 Verificação de Reclamações.....	4
2.4 Auditoria de Verificação de Cumprimento de Obrigações Contratuais	4
2.5 Auditoria de Atrasos, Adiantamentos e Supressões de Viagens	5
2.6 Auditoria de Passageiros Transportados.....	5
2.7 Auditoria de Consumo de Combustível	6
2.8 Auditoria de Panes Veiculares (Quebras).....	6
2.9 Auditoria de Alocação, Abertura e Fechamento de Viagens no Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE)	7
2.10 Vistoria Periódica da Frota	7
2.11 Serviço Ir e Vir	7
2.12 Subsídio Municipal.....	8
2.13 Fiscalização Emergencial	8
3 TIPOS DE DEMANDAS	8
3.1 Internas	8
3.2 Externas	8
4 PROCEDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO.....	9
4.1 Deslocamento	9
4.2 Solicitação de Equipamentos.....	9
4.3 Metodologia Para o Tratamento das Demandas	10
4.4 Atos de Fiscalização: Parecer, Relatórios, Notificações e Autuações.....	10
4.5 Solicitação de Documentos, Informações e Esclarecimentos à Concessionária ..	11
4.6 Finalização da Demanda e Prestação de Contas.....	11
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	12



1 APRESENTAÇÃO

A Agersa, em observância às Leis Municipais nº 7131/2014, 7360/2015, 7641/2018 e em cumprimento ao Contrato de Concessão nº 056/2015, seus respectivos termos aditivos e demais regulamentações pertinentes, atua na regulação e fiscalização do serviço de transporte coletivo municipal de passageiros. Além disso, a atuação da Agersa verifica a adequação do serviço às normas operacionais de regularidade, pontualidade, continuidade, eficiência e segurança.

As ações de fiscalização têm por objetivo zelar pelo cumprimento da legislação regulamentadora do serviço, bem como do contrato de concessão e seus aditivos. As auditorias fiscais têm o condão de verificar o grau de conformidade do serviço com as normas técnicas previstas no Edital nº 009/2014, nas Resoluções Normativas expedidas pela Agersa e demais regulamentos pertinentes ao serviço concedido.

Todas as ações da Agersa voltadas à regulação do Contrato de Concessão nº 056/2015 ocorrem através da Diretoria de Regulação I, a qual é responsável por todos os atos de fiscalização do serviço de transporte coletivo municipal.

As terminologias, nomenclaturas e conceitos técnicos inerentes ao serviço de transporte coletivo municipal de passageiros estão devidamente disciplinados nos regulamentos acima, de modo que a repetição de termos conceituais neste manual importará na mera duplicidade de informações, motivo pelo qual recomendamos a consulta aos textos supramencionados em caso de dúvidas quanto a esse aspecto.

2 TIPOS DE FISCALIZAÇÃO

2.1 Fiscalização de Campo

Fiscalização caracterizada, obrigatoriamente, pela presença física da equipe de fiscalização (Auditores Fiscais de Transportes e Especialistas em Regulação de Transporte) em campo para a verificação in loco da operação do serviço de transporte coletivo municipal. Tem o objetivo de verificar as condições operacionais dos veículos que integram a frota do serviço, bem como a eficiência das linhas no que tange a ocorrência de superlotação, a distribuição adequada de passageiros entre os atendimentos disponíveis, a segurança da operação (forma de condução do motorista e as condições estruturais das vias que compõem o itinerário das linhas), etc.



2.2 Fiscalização Interna

Fiscalização caracterizada por trabalhos de auditoria desenvolvidos nas dependências da Agersa, através do Sistema de Monitoramento (SGV) e do Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE), por meio dos quais verificamos as reclamações registradas na Ouvidoria da Agersa, apuramos a veracidade das ocorrências comunicadas via e-mail pela concessionária, analisamos os atrasos e supressões de atendimentos registrados no SGV, apuramos os indicadores de desempenho e qualidade do serviço, proporcionando a avaliação de eficiência quanto ao cumprimento do contrato e a operação das linhas.

2.3 Verificação de Reclamações

Consiste na apuração de reclamações registradas junto à Ouvidoria da Agersa. A apuração poderá desencadear uma fiscalização de campo ou interna, a depender da natureza do objeto reclamado. Reclamações referentes às condições estruturais da frota, inoperância de equipamentos embarcados nos veículos, limpeza, etc., serão apuradas mediante fiscalização em campo, cuja veracidade da reclamação dependerá de constatação visual da equipe fiscal. Reclamações referentes ao cumprimento das linhas (atrasos, adiantamentos e supressões), capacidade de carregamento dos veículos, etc., cujos dados a serem analisados podem ser extraídos diretamente do SGV e SBE, serão apuradas mediante fiscalização interna. As fiscalizações deflagradas a partir de reclamações registradas na Ouvidoria da Agersa podem ou não dar origem ao devido processo sancionatório, a depender da procedência ou não daquilo que está sendo apurado, bem como da tipificação legal da conduta considerada procedente. Reclamações tidas como improcedentes são certificadas como tal e devolvidas à Ouvidoria para finalização junto ao usuário reclamante. As reclamações consideradas procedentes em razão de condutas praticadas pela concessionária e seus prepostos serão notificadas ou autuadas, a depender da previsão legal para aquela conduta.

2.4 Auditoria de Verificação de Cumprimento de Obrigações Contratuais

Consiste na verificação de cumprimento das obrigações da concessionária previstas no contrato de concessão, edital de licitação e demais regramentos do serviço. A verificação poderá desencadear uma fiscalização de campo ou interna, a depender do



tipo de obrigação a ser verificada. As verificações que dependam de constatação visual da equipe fiscal ocorrerão mediante fiscalização em campo. Verificações cuja constatação dependa da análise de documentos ou de dados extraídos do SBE ou do SGV ocorrerão mediante fiscalização interna. As fiscalizações iniciadas para a verificação de cumprimento de obrigações contratuais podem ou não dar origem ao devido processo sancionatório, a depender daquilo que está sendo constatado, bem como da previsão contratual para o descumprimento apurado. Obrigações tidas como cumpridas são certificadas como tal no respectivo processo administrativo. As obrigações consideradas descumpridas serão penalizadas conforme as regras contratuais.

2.5 Auditoria de Atrasos, Adiantamentos e Supressões de Viagens

Consiste em fiscalização interna para análise operacional diária das linhas através de dados extraídos do SGV, do SBE e das ocorrências comunicadas via e-mail pela concessionária. Por meio do cruzamento de informações, as ocorrências de atrasos, adiantamentos e supressões são justificadas, sem dar origem ao devido processo sancionatório, quando decorrentes de fatos ou situações alheias à vontade da concessionária. As ocorrências sem justificativa da concessionária, decorrentes da conduta deliberada de seus prepostos, darão origem ao devido processo sancionatório, cuja aplicação de multa ou notificação dependerá da tipificação legal da conduta praticada.

2.6 Auditoria de Passageiros Transportados

Consiste na certificação de passageiros transportados ocorrida em duas etapas de fiscalização: interna e de campo. Primeiramente o agente fiscal, em procedimento interno de fiscalização, extrai do SBE a quantidade de passageiros transportados de um grupo de linhas em um determinado período. Em seguida, já em procedimento fiscal de campo, o agente fiscal extrai junto à concessionária as filipetas dos validadores embarcados na frota contendo os dados nativos dos mesmos atendimentos extraídos do SBE. Em seguida, o agente fiscal realiza o cruzamento de informações a fim de que seja verificado se existem divergências entre os dados extraídos do SBE e aqueles extraídos nativamente dos validadores embarcados na frota. Quando é verificado algum tipo de divergência, o agente fiscal notifica a concessionária para esclarecimentos e o devido saneamento dos dados. A



auditoria de passageiros transportados ocorre mensalmente de forma amostral, tendo em vista o alto volume de dados processados diariamente pelo SBE, e tem a finalidade de verificar a consistência e veracidade das informações prestadas pela ferramenta para a regulação e fiscalização do serviço.

2.7 Auditoria de Consumo de Combustível

Consiste na certificação do consumo de combustível da frota realizada em duas etapas de fiscalização de campo. Primeiramente, o agente fiscal se desloca para a garagem da concessionária, no período da noite, onde toda a frota está concentrada no local e disponível para auditoria. Nesse momento é anotada a quilometragem de todos os veículos e realizado o abastecimento total e completo dos veículos.

No dia seguinte, o agente fiscal retorna à garagem, também no período noturno, anota novamente a quilometragem dos veículos após um dia de operação, ocasião em que é realizado um novo abastecimento total e completo dos veículos, bem como anotada a quantidade de litros consumidos por cada carro. Com esses dados, o agente fiscal calcula o consumo de combustível de cada veículo e extrai a média total da frota. A auditoria de consumo de combustível ocorre em meses específicos, em razão das peculiaridades sazonais desses meses, e tem o objetivo de monitorar a eficiência operacional do serviço, bem como construir um acervo histórico de consumo para fins de aplicação da revisão tarifária em momento oportuno.

2.8 Auditoria de Panes Veiculares (Quebras)

Consiste no monitoramento das panes veiculares ocorridas durante a operação do serviço para verificação de impactos das quebras na qualidade e na regularidade dos atendimentos. A auditoria ocorre mensalmente por meio de fiscalização interna, na qual são identificadas, analisadas e quantificadas as ocorrências comunicadas via e-mail pela concessionária. Após, realiza-se a verificação de impactos na operação: quantidade de supressões e atrasos ocasionados pelas quebras, as linhas mais impactadas, os veículos com maior incidência de panes, etc. A rotina poderá iniciar processo sancionatório uma vez verificada a ineficiência da concessionária em sua manutenção de frota.



2.9 Auditoria de Alocação, Abertura e Fechamento de Viagens no Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE)

Consiste em fiscalização interna, ocorrida mensalmente, na qual é verificada se houve a alocação correta de viagem no SBE, como também a abertura e o fechamento da mesma no tempo certo. Tal rotina é fundamental para garantir o correto funcionamento do sistema de integração entre as linhas, bem como para o acompanhamento de demanda das linhas (desempenho e produtividade) e poderá iniciar processo sancionatório uma vez verificada a operação indevida do SBE pelos prepostos da concessionária.

2.10 Vistoria Periódica da Frota

Consiste na realização de inspeções periódicas da frota para verificação de limpeza, segurança, conforto e conservação dos veículos. A vistoria ocorre semestralmente (maio e novembro) por meio de fiscalização interna e de campo. A fiscalização interna consiste na verificação de conformidade documental do processo administrativo de vistoria. A fiscalização de campo ocorre em segundo momento, nas garagens da concessionária, ocasião em que são realizadas as inspeções veiculares, cujas inconformidades são notificadas para regularização da concessionária. A rotina poderá iniciar processo sancionatório uma vez verificado o não saneamento dos itens notificados para reparo. Os veículos aprovados terão expedidos os seus alvarás de operação atestando sua regularidade operacional.

2.11 Serviço Ir e Vir

Serviço destinado à pessoa cadeirante, previsto na lei municipal nº 7360/2015, cuja fiscalização ocorre de duas formas: interna e em campo. A fiscalização interna ocorre para verificação dos custos do serviço, a partir de documentação fornecida pela concessionária na solicitação do pagamento mensal para custeio da operação, cujas inconsistências ou dúvidas são notificadas para saneamento. A fiscalização de campo ocorre para verificação de conformidade da frota às regras de limpeza, segurança, conforto e conservação dos veículos, cujas irregularidades são notificadas para reparo. As duas formas de fiscalização poderão iniciar processo sancionatório uma vez verificado o não cumprimento do objeto notificado.



2.12 Subsídio Municipal

Subsídio previsto na lei municipal nº 7641/2018, cujo pagamento é encaminhado mensalmente à Agersa para conferência. A fiscalização ocorre de forma interna e consiste na verificação do valor cobrado pela concessionária junto ao SBE. Inconsistências ou dúvidas porventura detectadas são notificadas para esclarecimentos, ficando o pagamento retido até o saneamento da questão suscitada.

2.13 Fiscalização Emergencial

A fiscalização emergencial será realizada sempre que for identificada alguma situação, problema ou demanda fora da rotina habitual de fiscalização que exija a ação fiscal de apuração, podendo ou não desencadear processo sancionatório caso seja verificado o descumprimento de alguma regra que discipline a concessão do serviço. A fiscalização emergencial poderá ser de campo ou interna, a depender do tipo de situação, problema ou demanda. As apurações que dependam de constatação visual da equipe fiscal ocorrerão mediante fiscalização em campo. Apurações cuja constatação dependa da análise de documentos ou de dados extraídos do SBE ou do SGV ocorrerão mediante fiscalização interna.

3 TIPOS DE DEMANDAS

3.1 Internas

As ações de fiscalização tratadas no item 2 decorrem de demandas internas, previamente estabelecidas, as quais são impulsionadas de ofício pela Diretoria de Regulação I por se tratarem de rotinas já incorporadas à habitualidade dos trabalhos de regulação do serviço concedido.

3.2 Externas

A Agersa poderá também ser demandada por órgãos, entidades, instituições, pessoas físicas ou jurídicas externas, ou seja, não pertencentes à sua estrutura



organizacional. O serviço municipal de transporte coletivo habitualmente é demandado por/pelo:

- Poder Concedente (Município de Cachoeiro de Itapemirim);
- Câmara Municipal de Vereadores;
- Ministério Público do Estado do Espírito Santo;
- Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo;
- Associações de Moradores de Bairros;
- Instituições de ensino público e privado;
- Instituições organizadoras de eventos;
- Instituições religiosas;
- Instituições de saúde;
- Usuários do serviço;
- Concessionária do serviço.

O rol acima é meramente exemplificativo, podendo a Agersa ser demandada por todo aquele que possua algum tipo de interesse no serviço, seja na condição de cidadão, de representante de grupo de pessoas ou de fiscal.

4 PROCEDIMENTO DE FISCALIZAÇÃO

4.1 Deslocamento

O deslocamento dos agentes de fiscalização para o atendimento das demandas e/ou execução das rotinas fiscais ocorrerão preferencialmente através das linhas que integram o serviço de transporte coletivo municipal a fim de que a fiscalização operacional seja constante e permanente. Para tanto, será disponibilizado o respectivo cartão da bilhetagem eletrônica para acesso aos coletivos que integram a frota do serviço. Quando o deslocamento for inviável através das linhas disponíveis, poderá ser solicitado junto ao setor administrativo da Agersa a disponibilização de veículo, o qual deverá ser previamente agendado para utilização.

4.2 Solicitação de Equipamentos



O agente fiscal ou a sua autoridade superior deverão solicitar ao setor administrativo da Agersa os equipamentos, suprimentos e as condições necessárias ao desempenho das funções regulatórias e de fiscalização do serviço de transporte coletivo municipal. Os materiais de escritório necessários para a execução de tarefas básicas do dia a dia poderão ser retirados em pronta entrega junto ao setor administrativo. Os materiais especializados, cuja aquisição seja esporádica e/ou mediante procedimento diferenciado de compra, deverão ser formalmente solicitados (protetor solar, lacres de roleta, etc.). A utilização de carro para o atendimento de demanda, cuja utilização do serviço concedido seja inviável, deverá ser solicitada mediante o agendamento do veículo para o dia da diligência, sendo imprescindível que o agente possua autocondução. A autocondução deverá ser solicitada junto ao setor administrativo e autorizada pela Presidência.

4.3 Metodologia Para o Tratamento das Demandas

O agente fiscal poderá adotar todas as providências que entender necessárias para a apuração da demanda a ele direcionada, bem como para a formação de um entendimento conclusivo acerca da matéria analisada. As providências disponíveis são: diligências de campo, análise de legislação e dos regramentos da concessão, solicitação de documentos, informações e esclarecimentos à concessionária, análise documental e de dados extraídos das ferramentas regulatórias disponíveis (SGV e SBE).

4.4 Atos de Fiscalização: Parecer, Relatórios, Notificações e Autuações

O agente fiscal responsável pela análise da demanda a ele direcionada ficará incumbido pela sua apuração, conclusão e aplicação de medidas penalizatórias, se for o caso. A demanda cuja análise tenha sido iniciada por um agente poderá ter sua conclusão e/ou penalização (quando aplicável) executada por agente diverso nos casos em que o gozo de férias, folgas e atestados médicos prejudicarem a eficiência e a agilidade dos trabalhos. A análise das demandas ocorrerá em três etapas: apuração, conclusão e penalização. Na etapa de apuração o agente realizará todas as diligências que entender necessárias para identificação e averiguação de procedência da demanda (inspeção de campo, análise documental de dados, pesquisas, etc.). Na etapa de conclusão o agente formará um entendimento sobre o assunto estudado e, se for o caso, emitirá uma



recomendação técnica a respeito do assunto analisado. A etapa de penalização só ocorrerá se na execução das etapas anteriores for detectada alguma conduta da concessionária passível de punição. A análise de demanda poderá ocorrer de forma avulsa ou no âmbito de algum processo administrativo. Em todos os casos a análise deverá ser consignada em forma de relatório ou parecer, nos quais deverão ser consignados a metodologia de trabalho, as conclusões extraídas dos estudos realizados e as recomendações técnicas e penalidades aplicadas, se for o caso. A aplicação de penalidade poderá ocorrer em forma de notificações e autuações, a depender da conduta praticada nos termos da lei. Ou seja, a lei 7131/2014 definirá os casos de aplicação de notificações e autuações. O agente deverá, imediatamente após a expedição de notificações e autuações, providenciar a remessa dos mesmos à chefia imediata para a realização das providências administrativas cabíveis. O cumprimento das respectivas notificações deverá ser verificado para fins de arquivamento e/ou aplicação de multas. O procedimento de recurso para as autuações será aquele descrito na lei 7131/2014. Em caso de omissão administrativa, o agente fiscal deverá de ofício iniciar a demanda cuja análise seja relevante ou urgente, sem a necessidade de agir apenas quando for demandado para tanto.

4.5 Solicitação de Documentos, Informações e Esclarecimentos à Concessionária

A solicitação de documentos, informações e esclarecimentos à concessionária ocorrerá no âmbito da análise de demandas e poderá ser feita mediante ofício, notificação e e-mail. As respostas poderão ocorrer mediante protocolo de processo, contendo o conteúdo respondido, ou mediante e-mail, conforme critério da concessionária, salvo os casos onde a Agersa tenha definido a forma de resposta. Em todos os casos, a resposta deverá ocorrer mediante o envio dos arquivos digitais correspondentes, a fim de facilitar a sua análise e arquivamento.

4.6 Finalização da Demanda e Prestação de Contas

Após a conclusão na análise das demandas, o agente fiscal deverá consignar os resultados no respectivo relatório ou parecer, o qual deverá ser entregue à autoridade superior de duas formas: 1. Caso a demanda tenha sido encaminhada via processo administrativo, o mesmo deverá ser devolvido ao remetente contendo o relatório ou parecer com as devidas conclusões, recomendações e medidas fiscais aplicadas, se for o



caso. 2. Caso a demanda tenha sido encaminhada de forma avulsa, ou seja, sem ato formal de encaminhamento, o relatório ou parecer deverão ser entregues a autoridade superior em mãos ou via e-mail a fim de que sejam tomadas as providências necessárias aos desdobramentos da respectiva demanda. Da mesma forma, notificações e autuações aplicadas deverão ser entregues para fins de controle e demais providências administrativas cabíveis. Os agentes fiscais, cuja atuação seja exclusivamente de campo, deverão ao final de cada mês encaminhar à autoridade superior, em mãos ou via e-mail, seus relatórios diários de trabalho, contendo dia a dia a descrição dos trabalhos realizados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

a) O Sistema de Gestão Veicular (SGV) é responsável pelo monitoramento remoto da frota, bem como por abrigar todas as funções administrativas e gerenciais da frota. A ferramenta é mantida pelo Poder Concedente, o qual é responsável pela manutenção e operacionalidade do sistema, cujo acesso é disponibilizado à Agersa para regulação e fiscalização do serviço.

b) O Sistema de Bilhetagem Eletrônica (SBE) é responsável pela gestão tarifária do serviço, bem como pela integração da linha. A ferramenta é mantida e operada pela concessionária, cujo acesso é disponibilizado à Agersa para fins de controle.

c) O GPI é o sistema de tributação municipal responsável pela constituição do crédito decorrente das autuações aplicadas. A ferramenta é mantida pelo Poder Concedente, cujo acesso é disponibilizado à Agersa para lançamento das multas junto à Fazenda Municipal. Para fins de controle, o lançamento ocorrerá mediante processo administrativo.

d) Os ajustes operacionais do serviço ocorrerão mediante processo administrativo que, após a análise fiscal e apreciação da Presidência, poderão culminar no respectivo ajuste de OSO (ordem de serviço operacional). Os ajustes operacionais do serviço poderão ser requeridos de ofício, pelos agentes fiscais, pela própria concessionária ou por agentes externos.

e) Os recursos de auto de infração serão instruídos mediante processo administrativo, cujo procedimento recursal será aquele previsto na lei 7131/2014.

f) Em atendimento à recomendação emitida pelo MP-ES à Agersa no ano de 2024, as notificações serão operacionalizadas mediante processo administrativo, o qual será



instaurado pelo agente fiscal e encaminhado para autoridade superior para fins de controle e monitoramento de conclusão da demanda.

