

CARTA DE SERVIÇO

Cria a Carta de Serviço ao Usuário e define a sua forma de divulgação, conforme disposto no artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências.

A AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA – ARMPF, por seu Superintendente, no uso das atribuições institucionais, estabelecidas na Lei Complementar Municipal nº 101/2011, com fundamento nos artigos 42, I e 43, do Decreto Municipal nº 22, de 10 de fevereiro de 2012, no artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017 e § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal e,

CONSIDERANDO a necessidade de criar e divulgar a Carta de Serviços prestados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF ao Usuário.

APRESENTA:

1. Sendo a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF, uma autarquia sob o Regime Especial com personalidade jurídica de Direito Público com sede e foro no município de Porto Ferreira em conformidade com as políticas públicas e diretrizes do Governo Municipal. São finalidades institucionais da ARMPF além daquelas previstas na Lei Complementar nº 101, de 19 de novembro de 2010:

- a) assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas, zelando pelo fiel e rigoroso cumprimento das normas aplicáveis e dos contratos de outorga de serviços públicos;
- b) garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários e permissionários dos serviços públicos municipais regulados;

- c) zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de outorga de serviços públicos;
- d) padronizar e estimular programas de qualidade dos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados;
- e) garantir a aplicação do princípio da isonomia no uso e no acesso aos serviços públicos regulados;
- f) cumprir e fazer cumprir a legislação específica relacionada aos serviços públicos outorgados;
- g) fixar, reajustar, revisar, aprovar e homologar tarifas, seus valores e estruturas;
- h) opinar na elaboração de editais de licitação, objetivando a outorga de serviços públicos sob sua responsabilidade regulatória;
- i) propor alterações, aditamentos ou a extinção de contratos de outorga em vigor;
- j) promover programas de educação e informação para os usuários dos serviços públicos outorgados.

3. A Carta de Serviços ao Usuário da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF tem como objetivo informar ao cidadão os serviços disponíveis.

3.1. A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF responde pela fiscalização da qualidade dos serviços prestados, por meio de inspeções periódicas, reuniões de fiscalização, além da regulação econômica, com definição de tarifas e preços públicos, e acompanhamento de investimentos e melhorias nos serviços concedidos pelo Município de Porto Ferreira.

4. A Ouvidoria possibilita ao usuário registrar, junto à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF, reclamações sobre os prestadores de serviços outorgados pelo Município quando considerar que eles não estão cumprindo suas obrigações. Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF encaminha a reclamação para o prestador, que terá 05 (cinco) dias úteis para dar uma resposta ou solução, cujo conteúdo será encaminhado pela Agência ao usuário. Esse serviço permite, também, o registro de reclamações, denúncias, pedidos de informações, sugestões e elogios à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF.

5. Qualquer usuário de serviços outorgados pode efetuar a solicitação.

6. Para registrar uma reclamação na Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF é necessário o número do protocolo de atendimento do prestador



Porto Ferreira

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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 716, Centro
Porto Ferreira- SP – CEP: 13.660-017-Telefones: (19) 3585-7225
CNPJ: 14.239.170/0001-38
E-mail: contato@arpf.com.br



e documentos pessoais do usuário. Por isso, antes de efetuar reclamação na Agência sobre os serviços outorgados, o usuário deve entrar em contato com o prestados de serviços e anotar esse número de protocolo.

7. Após registrada na Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF, a reclamação é encaminhada ao prestador, que deve responder à Agência. A resposta é avaliada e posteriormente encaminhada ao usuário.

8. A espera para atendimento e prazo para realização do serviço é de 10 (dez) dias úteis, observada a tabela objeto do anexo I, da Instrução normativa nº 01/2013, disponível para consulta no link1 e na sede da Agência.

9. A solicitação pode ser feita pelo e-mail ouvidoria@arpf.com.br e presencialmente na Agência, localizada à Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 716, Centro, Porto Ferreira – SP, CEP: 13.660- 017, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e da 13h às 17h.

Porto Ferreira, 05 de janeiro de 2024.

FÁBIO CASTELHANO FRANCO DA SILVEIRA
SUPERINTENDENTE