



Porto Ferreira

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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 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)



---

**INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 03/2019**

*Cria a Carta de Serviços 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.

**RESOLVE:**

**Art. 1º** 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.

I. A ARMPF terá prazo indeterminado de duração, dotada de independência decisória e plena autonomia administrativa, orçamentária, técnica e financeira, instituída pela Lei Complementar nº 101, de 19 de Novembro de 2010, além de ter capacidade de exercer poder de polícia no âmbito de sua competência, obedecendo aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

II. 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;



Porto Ferreira

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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 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)



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.

**Art. 2º** 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.

I. 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.

**Art. 3º** 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.



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 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)



Porto Ferreira

**Art. 4º** A solicitação:



**Art. 5º** Qualquer usuário de serviços outorgados pode efetuar a solicitação.

**Art. 6º** 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 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.

**Art. 7º** 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.

**Art. 8º** 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 link<sup>1</sup> e na sede da Agência.

**Art. 9º** A solicitação pode ser feita pelo e-mail ([ouvidoria@arpf.com.br](mailto:ouvidoria@arpf.com.br)) e presencialmente na Agência, localizada à Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 303, Centro, Porto Ferreira – SP, CEP: 13.660-017, de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e da 13h às 16h30.

**Art. 10** Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Ferreira, em 26 de junho de 2019.



Porto Ferreira

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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, nº 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)



---

**MIGUEL BRAGIONI LIMA COELHO**  
Superintendente

---

<sup>1</sup> [http://www.arpf.com.br/legislacao/visualizar\\_arquivo/44/instrucao\\_normativa\\_012013-3.pdf](http://www.arpf.com.br/legislacao/visualizar_arquivo/44/instrucao_normativa_012013-3.pdf)