



**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



Porto Ferreira

INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 07, DE 23 DE OUTUBRO DE 2019.

Dispõe sobre os procedimentos e as responsabilidades relativas às atividades de fiscalização realizadas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF, na análise de dados e documentos e nas instalações do prestador de serviços públicos regulados no município de Porto Ferreira e dá outras providências.

O Superintendente da **AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PORTO FERREIRA – ARMPF**, no uso de suas atribuições conferidas pela LC 101/2010 e Decreto Municipal 22/2012 c/c Leis Federais 8.987/95 e 9784/1999; considerando as competências da ARMPF de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos delegados, permitidos, concedidos ou autorizados no Município de Porto Ferreira, sob sua responsabilidade, expede a seguinte Instrução Normativa:

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Instrução Normativa estabelece, na forma que se segue, os procedimentos e as responsabilidades relativas às atividades de fiscalização realizadas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Porto Ferreira – ARMPF, na análise de dados e documentos e nas instalações do prestador de serviços públicos regulados no município de Porto Ferreira.

CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os fins desta Instrução Normativa são adotadas as seguintes definições:

- I - **Auto de infração:** documento através do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação ou às normas do setor de sua atuação, podendo ser:
 - a. Auto de infração e advertência (AIA)
 - b. Auto de infração e imposição de multa (AIIM)
- II - **Cortesia no atendimento:** tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;



**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



Porto Ferreira

-
- III - **Contrato de Concessão:** ou simplesmente Contrato, instrumento jurídico pelo qual o titular delega ao prestador de serviços a prestação de qualquer dos serviços públicos, nos termos dos artigos 175 ou 241, da Constituição da República;
- IV - **Equipe de fiscalização:** equipe formada por fiscal(ais) e/ou Analista(s) Regulador(es) e/ou demais servidor(es) competente(s) da ARMPF, com apoio técnico, quando necessário;
- V - **Fiscalização por monitoramento:** atividade de fiscalização realizada por meio de acompanhamento contínuo de informações pré-estabelecidas pela ARMPF, encaminhadas periodicamente pelo prestador de serviços;
- VI - **Fiscalização programada:** atividade de fiscalização realizada com base em cronograma estabelecido pela ARMPF, com prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços;
- VII - **Fiscalização eventual:** atividade de fiscalização realizada adicionalmente à fiscalização programada, com ou sem prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços, em função de denúncias recebidas pela Agência, de solicitações formais de órgãos públicos ou da ciência de irregularidades por parte de qualquer agente público da ARMPF, decorrente de situações excepcionais que possam comprometer a adequada prestação dos serviços públicos regulados;
- VIII - **Não conformidades ou irregularidades:** situações ou procedimentos adotados pelo prestador de serviços que não estão de acordo com a legislação, contrato ou com as normas do setor de sua atuação ou expedidas pela ARMPF;
- IX - **Legislação do setor de atuação:** leis federais, estaduais e municipais sejam elas inerentes à prestação dos serviços públicos ou pertinente ao ramo de atuação do prestador;
- X - **Normas do setor de sua atuação:** decretos, portarias e outros atos administrativos e normativos expedidos por órgãos públicos, ou instituições legalmente reconhecidas, assim como as regras pactuadas em contratos e as normas regulatórias expedidas pela própria ARMPF em relação à prestação dos serviços públicos sob sua responsabilidade;
- XI - **Penalidade:** sanção administrativa ou pecuniária pelo descumprimento de preceitos fixados em lei, nos contratos ou nas normas técnicas;
- XII - **Recomendação:** medida facultativa a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não conformidade;
- XIII - **Relatório de fiscalização (RF):** documento que apresenta o resultado final da fiscalização por monitoramento, programada e eventual realizada pela ARMPF;



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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, n° 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



Porto Ferreira

XIV - **Serviço Adequado:** é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

XV - **Termo de abertura do processo administrativo de fiscalização (TAPAF),** documento no qual se inicia o processo administrativo de fiscalização de monitoramento, programada ou eventual.

XVI - Termo de encerramento do processo administrativo de fiscalização (TEPAF), documento no qual se encerra o processo administrativo de fiscalização de monitoramento, programada ou eventual;

XVII - Termo de notificação (TN): documento através do qual se dá conhecimento ao prestador de serviços sobre não conformidades verificadas no processo de fiscalização;

XVIII - Termo de vistoria (TV): documento que informa sobre a fiscalização realizada *in loco* pela ARMPF, contendo informações sobre local, data, horário de início e término da fiscalização.

XIX - Visita: atividade de cunho técnico ou institucional, sem caráter fiscalizatório e sancionador, que objetiva a interação;

XX - Vistoria: inspeção *in loco* com caráter fiscalizatório, objetivando a constatação de conformidade ou não da prestação de serviços.

CAPÍTULO III - DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 3º A Administração Pública obedecerá, dentre outros, aos princípios da legalidade, finalidade, publicidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Parágrafo único. Nos processos administrativos serão observados, entre outros, os critérios de:

- I - atuação conforme a lei;
- II - atendimento para fins de interesse geral, vedada a renúncia total ou parcial de poderes ou competências, salvo autorização em lei;
- III - objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;
- IV - atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;
- V - divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas



**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



Porto Ferreira

na Constituição Federal;

- VI** - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;
- VII** - indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;
- VIII** - observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos administrados;
- IX** - adoção de formas simples, suficientes para propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos administrados;
- X** - garantia dos direitos à produção de provas e à interposição de recursos, nos processos de que possam resultar penalidades e nas situações de litígio;
- XI** - proibição de cobrança de despesas processuais, ressalvadas as previstas em lei;
- XII** - impulsão, de ofício, do processo administrativo, sem prejuízo da atuação de qualquer interessado;
- XIII** - interpretação da norma administrativa da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirige, vedada aplicação retroativa de nova interpretação.

Art. 4º Cabe à equipe de fiscalização da ARMPF ou ao profissional habilitado designado para este fim, a responsabilidade pela Ação de Fiscalização, incumbindo-lhe a condução dos procedimentos administrativos, as eventuais comunicações e as notificações relativas à fiscalização.

Art.5º A Concessionária deverá designar entre seus quadros preposto responsável pelo recebimento de comunicações e envio de informações à ARMPF relativas à Ação de Fiscalização, devendo manter sempre os dados de contato atualizados, incluindo o nome do preposto do prestador de serviços, seu cargo, telefone, endereço eletrônico e outros meios disponíveis para contato, responsabilizando-se por mantê-lo permanentemente acessível.

CAPÍTULO IV - DAS FISCALIZAÇÕES

Seção I

Da Fiscalização por Monitoramento

Art. 6º A fiscalização por monitoramento inicia com a lavratura do termo de abertura do processo Administrativo de Fiscalização por Monitoramento, com o recebimento das informações a serem fiscalizadas remotamente pela ARMPF.

Art. 7º As informações a serem fiscalizadas são pré-estabelecidas pela ARMPF em norma própria e deverão ser encaminhadas periodicamente pelo prestador de serviços.



**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



Porto Ferreira

Art. 8º A fiscalização por monitoramento, a depender dos fatos diagnosticados, pode ensejar a realização de fiscalização eventual por parte da ARMPF.

Art. 9º A fiscalização por monitoramento tem por objetivos:

I – analisar dados e indicadores de qualidade e equilíbrio econômico financeiro do serviço prestado;

II – monitorar a evolução dos indicadores e emitir alertas;

III – identificar não conformidades;

IV – subsidiar a elaboração de relatórios de desempenho; e

V – apontar assuntos relevantes para compor as Agendas de Trabalho de Fiscalização Programada.

Art. 10 A fiscalização por monitoramento consiste no acompanhamento contínuo das atividades desempenhadas pelo prestador de serviços.

§ 1º Na etapa de monitoramento, são emitidos alertas preventivos para correção imediata de falhas na prestação dos serviços, inclusive em caráter de urgência.

§ 2º Estão inseridas na fiscalização por monitoramento o acompanhamento do desempenho operacional e econômico-financeiro do prestador, dos marcos executivos contratuais, dos investimentos realizados e programados e dos bens afetos à exploração do serviço.

Art. 11 A forma e as etapas da fiscalização por monitoramento poderão ser definidas pela ARMPF em ato normativo específico.

**Seção II
Da Fiscalização Programada**

Art. 12 A Fiscalização Programada tem por objetivos:

I – verificar as instalações, os instrumentos e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços regulados;

II – zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação dos serviços públicos;

III – verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernentes ao suporte telefônico, eletrônico e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;



**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



Porto Ferreira

IV – identificar as não conformidades relativas ao descumprimento da legislação, das normas do setor de atuação e cláusulas contratuais; e

V – acompanhar e fiscalizar os investimentos e as metas previstas em contrato e ou em planos municipais.

Art. 13 A Fiscalização Programada compreenderá as seguintes etapas:

I – lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Programada, identificando o escopo da fiscalização, os prestadores de serviços a serem fiscalizados e a equipe responsável pela fiscalização;

II – comunicação ao prestador de serviços, por ofício ou meio eletrônico e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, podendo ser seguida de reunião prévia, a critério da ARMPF;

III – solicitação de informações e documentos ao prestador de serviços e ao Poder Concedente, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

IV – vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções das unidades e sistemas do prestador de serviços objeto da fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da ARMPF, para verificação das condições físicas e operacionais e de atendimento dos serviços prestados;

V – registro de imagens das não conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização;

VI – medições e ensaios realizados pela equipe de fiscalização, inclusive com equipamentos da ARMPF, para verificação da regularidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados *in loco*;

VII - entrega do Comprovante do Termo de Vistoria ao preposto da Concessionária responsável por acompanhar a equipe de fiscalização da ARMPF;

VIII – caso necessário serão solicitadas informações complementares e novos documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, a fim de respaldar as conclusões do Relatório de Fiscalização, em prazo a ser estabelecido pela ARMPF;

IX - sendo constatada não conformidades, o Termo de Notificação de Não Conformidades será lavrado e entregue ao preposto da Concessionária, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período a critério do ente regulador, para apresentar defesa administrativa diante das informações alegadas no Termo de Notificação.

X - caso necessário a ARMPF poderá solicitar maiores informações que deverão ser encaminhadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.



**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



Porto Ferreira

XI – elaboração do Relatório de Fiscalização deverá ser elaborado em até 10 (dez) dias úteis contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização, inclusive as não conformidades verificadas e as recomendações a serem adotadas pelos prestadores de serviços.

a. Quando constatadas não conformidades, o Relatório de Fiscalização juntamente com o Termo de Notificação serão encaminhados ao prestador.

XII – Vencidos os prazos para correção das não conformidades sem que as mesmas sejam efetuadas, o prestador estará sujeito a Processo Administrativo Punitivo previsto na norma de Penalidades.

XIII- O pedido de dilação do prazo, por parte da Concessionária, para a solução da não conformidade, poderá ser feito em até 50% (cinquenta por cento) da decorrência do prazo inicial, sendo discricionário o deferimento do pedido pela ARMPF.

XIV – A ARMPF produzirá relatório da fiscalização e após a conclusão do processo, respeitados todos os prazos para ampla defesa e contraditório, disponibilizará para acesso público conforme Lei 12.527/2011.

Seção III Da Fiscalização Eventual

Art.14 A fiscalização eventual será realizada de ofício pela ARMPF, julgando necessária, em qualquer tempo, a fim de apurar situações emergenciais de que tomar conhecimento, através de denúncia realizada por terceiros ou mediante solicitação formal de órgão público, sempre que forem imputados fatos que, em tese, caracterizam não conformidades, bem como a fim de verificar o cumprimento de solicitações e determinações realizadas, independentemente de prévia comunicação ao prestador de serviços.

Art. 15 A fiscalização eventual pode dar-se *in loco*, quando necessário para apurar situação específica incapaz de ser apurada somente através de solicitação de informações e/ou documentos ao prestador de serviços ou a terceiros.

Art. 16 A fiscalização eventual realizada *in loco* poderá ser acompanhada da lavratura de Termo de Notificação, que poderá substituir o Relatório de Fiscalização.

Art. 17 A fiscalização eventual *in loco* compreende as seguintes etapas:

I – lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual, com identificação dos fatos a serem fiscalizados;



**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



Porto Ferreira

II – solicitação *in loco* de informações e documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, caso necessário, a fim de subsidiar a elaboração de eventual Relatório de Fiscalização;

III – registro de imagens das não conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização.

Parágrafo único. Quando não necessária a vistoria *in loco*, a fiscalização eventual observará, no que couber, o procedimento para a fiscalização programada.

CAPÍTULO V – DO TERMO DE NOTIFICAÇÃO

Art. 16 Presente qualquer não conformidade nas fiscalizações, compete ao Fiscal, ao Analista Regulador, ou outro agente competente, a expedição de Termo de Notificação, dando-se ciência ao prestador dos serviços dos fatos imputados e da possibilidade de apresentação de defesa administrativa.

§ 1º - Uma via do Termo de Notificação será entregue diretamente ao prestador que deverá apor sua ciência ou protocolada junto à prestadora, acompanhado do respectivo Termo de Vistoria, ou Relatório de Fiscalização quando for o caso;

§ 2º A defesa administrativa deve ser apresentada no Protocolo junto à sede da ARMPF.

§ 3º A resposta será apreciada pela equipe de fiscalização, que deverá se manifestar conclusivamente sobre o recurso no prazo de 10 dias úteis, podendo solicitar informações complementares para melhor esclarecimento dos fatos relatados.

§ 4º Decorrido este prazo, o Processo de Fiscalização contendo o Termo de Notificação, acompanhado do Relatório de Fiscalização e de eventual manifestação do prestador de serviços, será encaminhado para análise do Superintendente para decisão, cuja publicidade será realizada por meio de publicação destes documentos na forma da lei.

Art. 17 O Processo de Fiscalização será arquivado, lavrando-se o termo de encerramento do processo administrativo de fiscalização (TEPAF) quando não houver não conformidades ou quando atendidas as determinações e regularizadas as não conformidades, nos prazos estabelecidos no Termo de Notificação, dando ciência ao Superintendente.

Parágrafo único. Quando não solucionadas as não conformidades apontadas nos prazos previstos será lavrado termo de encerramento do processo administrativo de fiscalização (TEPAF) e os autos encaminhados para abertura do Processo Administrativo Punitivo por descumprimento do Termo de Notificação de Não Conformidades pelo Superintendente.

CAPÍTULO VI - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 O descumprimento das obrigações contratuais e as infrações previstas nesta Instrução Normativa em seu Anexo – I (NÃO CONFORMIDADES) -, sem justificativa aceita pela ARMPF, acarretará ao concessionário as penalidades constantes na Instrução Normativa nº 06, de 23



Porto Ferreira

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

Rua Dr. Carlindo Valeriani, n° 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



de outubro de 2019 (PENALIDADES), cuja competência para sua aplicação é exclusiva do Superintendente da ARMPF.

Parágrafo Único - Nessa hipótese, o concessionário será notificado da aplicação das penalidades, sendo-lhe assegurado o direito de defesa, conforme especificado na Instrução Normativa.

Art.19 As multas e sanções previstas deixarão de ser impostas apenas na hipótese de caracterização de força maior, devidamente comprovada e reconhecida pela ARMPF, não isentando o operador das demais sanções previstas em contrato.

Art. 20. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Instrução Normativa serão resolvidas pelo Superintendente da ARMPF.

Art. 21. Esta Instrução Normativa entra em vigor a partir da data de sua publicação com revisão de seu conteúdo a qualquer tempo.

Porto Ferreira, 23 de outubro de 2019.

MIGUEL BRAGIONI LIMA COELHO
Superintendente da ARMPF