



Porto Ferreira

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

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: contato@arpf.com.br



PROJETO OUVIDORIA INTINERANTE DA ARMPF

APRESENTAÇÃO

A ARMPF foi instituída pela Lei Complementar n° 101 de 19 de novembro de 2010 exerce suas funções a partir de uma estrutura enxuta, com sede no centro de Porto Ferreira.

Trata do exercício da função reguladora e fiscalizadora, do município buscando o interesse público nos serviços sob sua competência. Uma atuação fundamental em todo e qualquer mercado não concorrencial, quando o poder do monopolista poderia ser utilizado para encarecer ou precarizar um serviço essencial.

Mais do que isso, a ARMPF tem por objetivo garantir o retorno do investimento no horizonte de planejamento da concessão. Evidentemente que o comportamento monopolista do prestador de serviço pode afetar negativamente o usuário ou consumidor do serviço. Por essa razão a atuação da ARMPF, e especialmente de sua Ouvidoria, é fundamental no equilíbrio dos interesses do prestador e do usuário dos serviços e na defesa do direito do consumidor.

JUSTIFICATIVA

Na busca de maior proximidade do usuário, o ir ao encontro do consumidor se faz justificado e, ao propor maior facilidade de acesso ao cidadão, a ARMPF cumpre sua função no zelo do interesse público, possibilitando a avaliação da qualidade dos serviços prestados e possíveis melhorias.

O público alvo do projeto é todo usuário dos serviços públicos concedidos no município.

No Setor de Saneamento a ARMPF regula a BRK AMBIENTAL - Porto Ferreira;

No Setor de Transporte Público a ARMPF regula a Transporte Transportes Coletivos Porto Ferreira Ltda.;

No Terminal Rodoviário a ARMPF regula a empresa Felipe Romão Porteiro - ME.

Com o projeto Ouvidoria Itinerante, pretende-se, portanto, divulgar a mensagem de que o consumidor tem o direito de participar na regulação expondo suas dúvidas, dando sugestões ou fazendo criticas/elogios.

Assim sendo, há muito que fazer: a ideia é levar a Ouvidoria para todos os bairros do Município, num processo de informação e educação quanto aos direitos do consumidor/usuário, para estabelecer canais alternativos de comunicação, possibilitando, até mesmo, uma atuação sinérgica com nossas fiscalizações rotineiras.



Porto Ferreira

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

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: contato@arpf.com.br



METODOLOGIA

Os servidores envolvidos para esse projeto serão o Ouvidor e outros servidores da ARMPF.

Será desenvolvida uma parceria com a Secretaria Municipal de Saúde para que seja cedido um espaço nas unidades de saúde do município, para abrigar a Ouvidoria Itinerante.

As unidades a serem utilizadas serão:

- **USF Amélia Perondi - CS II - Rua Nelson Pereira Lopes, 521**, atendimento aos bairros: Centro, Vila Nova e Vila Daniel;
- **USF João Teixeira - CAIC - Rua Joaquim Marques Castelhana, S/Nº**, atendimento aos bairros: Jardim Independência, Dorneles, Vila São Pedro, Jd. Bandeirantes, Jd. Vitória, Vila Rosário e Jd. Modelo;
- **USF Augusto Pirondi - Rua José Olivieri, 90**, atendimento aos bairros: Cristo Redentor, Jd. Das Palmeiras, Jd. Botafogo e Santa Cruz.
- **USF João Malaman - Rua Emílio Malaman, 90**, atendimento aos bairros: Vila Maria e Jardim Santa Marta;
- **USF Elza Pachoaelli - Rua Maria Augusta Affonso Borelli, 140**, atendimento aos bairros: Jd. Anésia, Águas Claras, Cuca Fresca e Estância Flávia;
- **UBS Arlindo Vicente - Rua Vanderlei Bueno Mesquita, 40**, atendimento aos bairros: Jd. Pachoaal Salzano, Recreio São Lázaro e Jd. Centenário;
- **UBS ANTONIO GALLO - Rua Paulo Moreschi, 720**, atendimento aos bairros: Porto Bello, Jd. Recreio, Las Palmas e Santo Affonso;
- **UBS DARCY RIPPA - Rua Jean Gabriel Villin, 85**, atendimento aos bairros: Jd. Porto Novo, Vila Sybilla, Jd. Aníbal e Estância dos Granjeiros;
- **UBS Valdir Menendes - Rua Sebastião Pereira, 30**, atendimento aos bairros: Jd. Alto do Serra D'Água, Lagoa Serena, Jd. Santa Rosa, Recreio Aeroporto e Parque dos Laranjais;
- **Central de Especialidades Médicas e Imagens - CEMI - Av. Dr. José Ferreira de Azambuja, 22.**

Outros locais que a Ouvidoria Itinerante irá estar:

- **TERMINAL RODOVIÁRIO MUNICIPAL - Rua Nelson Pereira Lopes, 785;**



Porto Ferreira

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

Rua Dona Balbina, n.º 230 – Sala 33 – 3º Andar – Ed. Fratini, Centro.

Porto Ferreira– SP – CEP: 13.660-000-Telefones: (19) 3585-7225

CNPJ: 14.239.170/0001-38

E-mail: contato@arpf.com.br



- **PAÇO MUNICIPAL – Praça Cornélio Procópio, 90.**
- **PRAÇA DA MATRIZ.**

Os locais acima foram escolhidos por se tratarem de locais com grande fluxo de pessoas, facilitando assim, o objetivo da ARMPF que é o de abranger o maior número de pessoas.

DATA: primeira ou última semana de cada mês.

HORÁRIO: 08h00min às 11h00min e das 13h00min às 16h00min.

MATERIAL NECESSÁRIO:

02 mesas
04 cadeiras
01 urna para denúncias, elogios ou sugestões
Formulários para abertura de ocorrências
Formulário para pesquisa
01 Banner
Folder informativo da ARMPF

ABORDAGEM

Os servidores serão orientados a que os cidadãos procurem espontaneamente o espaço onde será realizado o atendimento.

Somente se o cidadão tiver interesse no material informativo, deverá levar o folder.

Se o cidadão reclamar ou solicitar qualquer informação sobre serviços concedidos, o ouvidor irá realizar a abertura de uma Ocorrência. Se o interesse for denunciar, elogiar ou sugerir poderá fazê-lo, diretamente ao ouvidor ou em formulário que será depositado em urna.

Porto Ferreira, 15 de março de 2018.

ALEX TOFFOLI BENDANDE
CHEFE DA DIVISÃO ADMINISTRATIVA