

# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

**VISÃO** ➤ Consolidar-se como uma instituição de referência na regulação dos serviços públicos, orientada por valores de justiça, eficiência e participação social, e comprometida com a melhoria da qualidade de vida da população de Porto Velho.

**MISSÃO** ➤ Garantir a qualidade, a eficiência e a transparência dos serviços públicos essenciais de Porto Velho, assegurando que sejam prestados de forma justa, acessível e sustentável, com foco no bem-estar da população e na proteção dos interesses dos cidadãos.

## VALORES PÚBLICOS

- Qualidade e continuidade dos Serviços Públicos
- Equidade, Justiça e Modicidade de tarifas
- Justiça administrativa
- Defesa dos direitos da população
- Transparência nas decisões
- Sustentabilidade nos serviços públicos

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Porto Velho, conhecida como ARPV, foi instituída pela Lei nº 905 de 7 de julho de 2022 e alterada pela Lei nº 985, de 4 de abril de 2023, com a missão de garantir a qualidade, a eficiência e a transparência nos serviços públicos oferecidos à população do município de Porto Velho. A ARPV atua como uma entidade de supervisão e regulação, buscando assegurar que os prestadores de serviços públicos operem de maneira justa, equitativa e em conformidade com os padrões de excelência exigidos pela legislação.

A criação da ARPV representa um avanço significativo na governança local, visando aprimorar o controle e a fiscalização dos serviços públicos. Entre as principais funções da ARPV, destacam-se:

- I. **Regulação e Supervisão:** Monitorar e avaliar continuamente os serviços públicos para garantir que atendam aos parâmetros estabelecidos pela lei e correspondam às necessidades e expectativas da população.
- II. **Fiscalização e Cumprimento:** Implementar um sistema de fiscalização rigoroso para assegurar que as concessionárias e operadoras dos serviços públicos respeitem os contratos de concessão e as normas regulamentares.
- III. **Estabelecimento de Normas e Padrões:** Definir normas e padrões técnicos que orientem a qualidade dos serviços prestados, garantindo que os cidadãos de Porto Velho tenham acesso a serviços públicos eficientes e seguros.
- IV. **Mediação e Resolução de Conflitos:** Atuar como mediadora em eventuais conflitos entre usuários e prestadores de serviços, promovendo soluções justas e equilibradas.
- V. **Transparência e Participação Social:** Garantir a transparência dos processos regulatórios e incentivar a participação popular nas decisões que afetam a vida cotidiana da comunidade.

A ARPV surge como uma ferramenta essencial para assegurar o desenvolvimento sustentável de Porto Velho, criando um ambiente de confiança e segurança jurídica que beneficia tanto os prestadores de serviços quanto os cidadãos. Sua atuação contribui para a melhoria contínua dos serviços públicos, refletindo diretamente na qualidade de vida dos munícipes e no fortalecimento da infraestrutura urbana.

Por meio da ARPV, Porto Velho reforça seu compromisso com uma Administração Pública eficiente, que coloca as necessidades dos cidadãos em primeiro lugar e promove o bem-estar coletivo. A criação desta Agência representa um marco na história do Município, abrindo caminho para uma gestão pública mais moderna, acessível e transparente.

## COMPETÊNCIAS

Nos termos do art. 7º da Lei Complementar 985, de 4 de abril de 2024, compete à Agência Reguladora dos Serviços Públicos de Porto Velho:

“Art. 7º. Sem prejuízo de outros poderes de regulação e fiscalização sobre serviços públicos que possam vir a ser atribuídos por lei à Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Porto Velho – ARPV, as seguintes atribuições serão de sua competência:

I– fazer cumprir os instrumentos de política dos serviços públicos regulados sob a sua competência, assim definidos na legislação municipal pertinente;

II– avaliar a qualidade e o índice de cobertura dos serviços públicos regulados sob sua competência;

III– estabelecer, por meio de suas normas, critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços públicos e de desempenho dos respectivos prestadores, estimulando a constante melhoria da qualidade, produtividade e eficiência, com vistas à adequada prestação dos serviços públicos e buscando a preservação do meio ambiente, respeitando-se os contratos de delegação dos serviços que estiverem vigentes;

IV– promover, quando necessário, conforme os respectivos contratos de delegação dos serviços, os reajustes das tarifas, preços públicos e demais contraprestações pecuniárias devidas pela prestação dos serviços públicos regulados;

V– adotar as medidas que se fizerem necessárias para assegurar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de delegação dos serviços públicos, promovendo, quando necessário, de acordo com as regras desses contratos, a revisão dos seus termos e a revisão das tarifas, preços públicos e demais contraprestações pecuniárias devidas pela prestação dos serviços públicos regulados;

VI– buscar a modicidade das tarifas, preços públicos e demais contraprestações pecuniárias previstos nos contratos de delegação dos serviços, com o justo retorno dos investimentos;

VII– aplicar as sanções legais e regulamentares, nos casos de infração, devendo ser observadas as normas previstas nos respectivos contratos de delegação dos serviços;

VIII– deliberar, no âmbito de suas atribuições, quanto à interpretação das leis e normas regulamentares relativas aos serviços públicos regulados;

IX– processar e julgar, na esfera administrativa, os pleitos que lhe sejam submetidos em relação aos serviços públicos sujeitos às suas regulações e fiscalizações, respeitadas as regras previstas nos contratos de delegação pertinentes;

X– compor e deliberar, na esfera administrativa, quanto aos conflitos de interesses entre a Administração Pública, o prestador dos serviços públicos e/ou os respectivos usuários, respeitadas as regras previstas nos contratos de delegação de serviços pertinentes;

XI– opinar previamente sobre a intervenção na prestação dos serviços públicos regulados, na forma da legislação aplicável e do respectivo contrato de delegação de serviços;

XII– opinar previamente sobre a extinção dos contratos de delegação dos serviços públicos, na forma da legislação aplicável e dos respectivos contratos e demais instrumentos de delegação;

XIII– requisitar aos prestadores informações relativas aos serviços públicos regulados, sempre que for necessário ao exercício de suas atribuições;

XIV– atuar na defesa e proteção dos direitos da população com relação aos serviços públicos, reprimindo infrações e mediando conflitos de interesses;

XV– contratar entidades públicas ou privadas para a realização de serviços técnicos, vistorias, estudos e auditorias necessários ao exercício das atividades de sua competência, respeitada a legislação pertinente;

XVI– exercer total ou parcialmente, observada a viabilidade técnica e as competências de regulação, controle e fiscalização delegadas a outras agências reguladoras, o acompanhamento e fiscalização dos instrumentos contratuais estabelecidos pelo Município, com outros entes da Federação, quanto aos serviços públicos de saneamento básico;

XVII– prestar serviços técnicos de sua especialidade a outras entidades reguladoras e demais entidades públicas e privadas, por meio dos instrumentos jurídicos competentes e observada a legislação pertinente;

XVIII–promover o levantamento da indenização devida ao prestador de serviço público de saneamento básico em razão da extinção do respectivo contrato ou outro instrumento de delegação e da reversão dos bens afetos à prestação de tais serviços, na forma dos respectivos contratos de delegação dos serviços;

XIX– administrar os seus recursos financeiros, patrimoniais e de pessoal, bem como promover os concursos públicos de sua responsabilidade;

XX– manter estrutura funcional e organizacional adequada para a regulação e fiscalização dos serviços de sua competência;

XXI– formular sua proposta anual de orçamento, encaminhando-a ao Prefeito;

XXII– dar publicidade às suas decisões;

XXIII– elaborar o seu Regimento Interno;

XXIV– propor a extinção da delegação do serviço público regulado, bem como declarar a caducidade e a encampação de concessão de serviço, conforme legislação aplicável e normas contratuais;

XXV– estabelecer indicadores de avaliação e desempenho, considerando aspectos econômicos, contábeis, financeiros, operacionais, jurídicos, sustentáveis ou outro de natureza técnica dos contratos de concessão e termos de permissão dos serviços públicos objetos de sua regulação;

XXVI– elaborar relatórios anuais referentes aos serviços sob sua regulação, apontando sugestões para conformação;

XXVII– definir modelos de negócios e coordenar a estruturação de projetos de concessões e parcerias de interesse público, incluindo mobilização e desmobilização de ativos;

XXVIII– definir, quando for o caso, critérios para o cálculo, ajuste e revisão das tarifas dos serviços sob sua regulação, bem como estabelecer as estruturas tarifárias dos serviços;

XXIX– analisar e propor quando for o caso, as contraprestações pecuniárias devidas pela prestação dos serviços, bem como a revisão dos demais termos dos contratos celebrados, na forma prevista na legislação aplicável; praticar outros atos relacionados com sua finalidade de regulação e fiscalização;

XXX– propor diretrizes para a delegação de serviços públicos municipais.”

## DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

“Art. 8º. A Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Município de Porto Velho – ARPV terá a seguinte estrutura organizacional:

I–Diretoria Colegiada;

II–Gerências Técnicas;

III–Conselho Regulatório;

IV–Ouvidoria;

V–Secretaria Executiva;

VI–Controle Interno; e,

VII–Conselho Gestor do Fundo de Regulação da Outorga de Serviços.”

“Art. 12.

A Diretoria Colegiada terá a seguinte composição:

I – Presidência;

II – Vice-Presidência;

III – Diretoria Administrativa e Financeira – DAF;

IV – Diretoria Jurídica – DJUR;

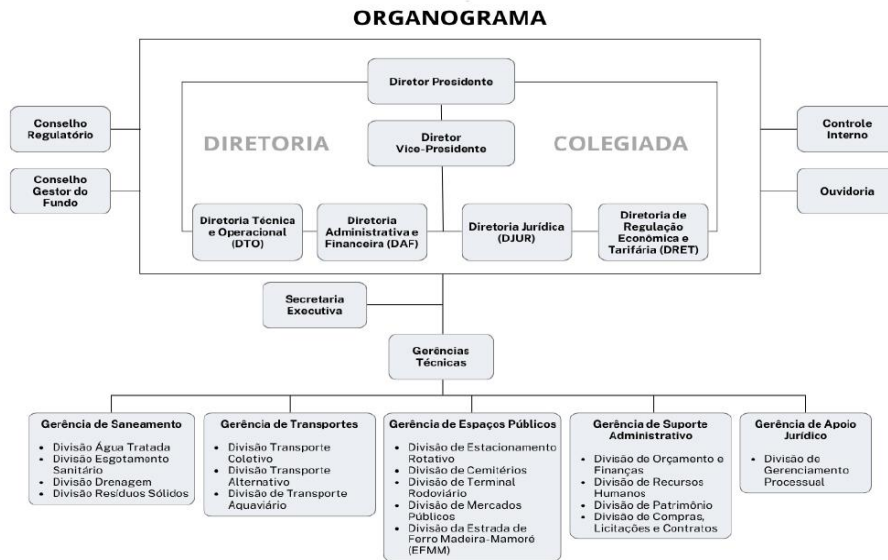
V– Diretoria de Regulação Econômica e Tarifária – DRET; e,

VI– Diretoria Técnica e Operacional – DTO.”



AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DE PORTO VELHO

## ORGANOGRAMA



## SERVIÇOS

### CANAL DE DENÚNCIAS:

- Denúncia contra irregularidade na prestação do serviço público
- Denúncia contra pessoa jurídica contratada pela Prefeitura

### Como Denunciar

Através da Ouvidoria, canal de comunicação direta entre a sociedade e o Poder Executivo, abaixo, seguem os acessos disponíveis:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/RO/PortoVelho/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

<https://transparencia.portovelho.ro.gov.br/paineis/sic>

Correio eletrônico: [arpv.autarquia@gmail.com](mailto:arpv.autarquia@gmail.com)

Site: <https://arpv.portovelho.ro.gov.br/>

Atendimento Presencial: Rua Rafael Vaz e Silva, 1407 - Bairro Nossa Senhora das Graças – Porto Velho/RO

Horário de atendimento: 8 h às 14 h (dias úteis)

As denúncias, após registradas na Ouvidoria, serão apreciadas e encaminhadas para averiguação e eventual instauração de procedimento apuratório caso haja indícios de irregularidades ou ilegalidades.