

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Agência Reguladora Municipal de Pimenta Bueno (ARMPB)

1. O QUE É A ARMPB?

Criada pela Lei Municipal nº 3.799/2026, a ARMPB é uma autarquia municipal independente que tem a missão de fiscalizar, regular e garantir a qualidade dos serviços públicos delegados em Pimenta Bueno. Nosso objetivo é assegurar que você, cidadão, receba serviços eficientes, com tarifas justas e sem interrupções indevidas.

Nesta fase inicial de implantação, nossa atuação é focada exclusivamente na fiscalização dos serviços de **Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário** (Concessionária Águas de Pimenta Bueno).

2. QUAIS SERVIÇOS PRESTAMOS AO CIDADÃO?

- **Recebimento de Denúncias e Reclamações:** Casos de falta de água prolongada, buracos ou danos no asfalto não reparados pela concessionária, vazamentos de esgoto e cobranças abusivas.
- **Mediação de Conflitos:** Atuação na resolução de impasses entre o consumidor e a empresa prestadora do serviço.
- **Informação e Transparência:** Esclarecimentos sobre os seus direitos, deveres, tarifas vigentes e metas de universalização.

3. COMO FUNCIONA O NOSSO ATENDIMENTO? (Passo a Passo)

Para que possamos agir com rapidez e exigir soluções, o usuário deve seguir **3 passos simples**:

- **PASSO 1:** Entre em contato primeiro com a Concessionária (Águas de Pimenta Bueno) pelos canais oficiais de atendimento da empresa e registre sua solicitação.
- **PASSO 2:** Anote e guarde o **Número de Protocolo** fornecido pela empresa.
- **PASSO 3:** Se a empresa não resolver o problema no prazo informado ou a solução for insatisfatória, acione a ARMPB informando o seu protocolo. Nós assumiremos o caso!

4. CANAIS DE ATENDIMENTO (Ouvidoria Integrada)

Para garantir agilidade e economia de recursos, o atendimento da ARMPB está integrado ao sistema da Ouvidoria-Geral do Município.

- **Atendimento Digital (Recomendado):**

Acesse o sistema **e-Proc** através do site oficial da Prefeitura de Pimenta Bueno e selecione o assunto "Agência Reguladora / Água e Esgoto".

- **E-mail Oficial:**[Inserir o e-mail, ex: agenciareguladora@pimentabueno.ro.gov.br]

- **Atendimento Presencial:**

No momento ainda não estamos fazendo atendimento presencial.

5. O QUE PRECISO INFORMAR NA HORA DA DENÚNCIA?

Para abriremos um processo de fiscalização, tenha em mãos:

1. Nome completo, CPF e telefone de contato.
2. Endereço completo da ocorrência.
3. **Número do Protocolo** de atendimento prévio da concessionária.
4. Fotos ou vídeos do problema (em caso de buracos, vazamentos ou danos materiais).

6. NOSSO COMPROMISSO COM VOCÊ (Prazos)

- **Triagem e Registro:** Até 48 horas úteis após o recebimento.
- **Notificação à Empresa:** Ocorrerá em até 5 dias úteis, exigindo explicações ou reparos.
- **Resposta Final ao Usuário:** Até 20 dias (podendo ser prorrogado dependendo da complexidade técnica ou necessidade de vistoria *in loco*).

Agência Reguladora Municipal de Pimenta Bueno - ARMPB

Trabalhando hoje para garantir o saneamento do futuro.
