



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema - Agência CIVAP.



AGENDA REGULATÓRIA

2026 - 2027

Assis / SP

Março, 2026

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	3
2. FINALIDADE DA AGENDA REGULATÓRIA.....	3
3. DIRETRIZES ORIENTADORAS	5
4. EIXOS ESTRATÉGICOS DA AGENDA REGULATÓRIA	7
<i>EIXO 1 – Governança regulatória e fortalecimento institucional</i>	<i>7</i>
<i>EIXO 2 – Ouvidoria, transparência e participação social</i>	<i>8</i>
<i>EIXO 3 – Qualidade, continuidade, fiscalização e aprimoramento dos serviços de saneamento básico. .</i>	<i>9</i>
<i>EIXO 4 – Regulação econômica, tarifa social e aprimoramento normativo.....</i>	<i>11</i>
<i>EIXO 5 – Integração institucional e aperfeiçoamento da atuação nos Municípios regulados.....</i>	<i>12</i>
<i>EIXO 6 – Fortalecimento da atuação do Comitê de Regulação</i>	<i>14</i>
<i>EIXO 7 – Adequação normativa e cumprimento progressivo das Normas de Referência da ANA</i>	<i>17</i>
5. CRONOGRAMA SINTÉTICO PARA 2026–2027	20
6. PONTOS DE MELHORIA INCORPORADOS	21
7. OUVIDORIA.....	22
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	24

1. APRESENTAÇÃO

A presente Agenda Regulatória da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema – ARVAP, para o biênio 2026–2027, tem por finalidade organizar, orientar e dar transparência às ações prioritárias da Agência no campo da regulação do saneamento básico, assim como a Ouvidoria, ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário, a gestão de resíduos sólidos urbanos e ao aprimoramento da relação entre a regulação, os prestadores de serviços, os Municípios e a população usuária.

Mais do que um instrumento de planejamento, esta Agenda Regulatória representa um compromisso institucional com a previsibilidade, a segurança jurídica, a transparência, a participação social e a melhoria contínua dos serviços públicos regulados. Sua construção parte da experiência já desenvolvida pela ARVAP, das demandas observadas no exercício de suas atribuições e da necessidade de avançar, de forma gradual e consistente, em temas estratégicos para a regulação do saneamento básico.

Ela também considera a importância de fortalecer a Ouvidoria como espaço de escuta qualificada, mediação institucional, produção de informações relevantes e aperfeiçoamento da atuação regulatória, transformando as manifestações dos usuários em subsídios concretos para a tomada de decisão e para a qualificação dos serviços prestados.

2. FINALIDADE DA AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória 2026–2027 da ARVAP tem por objetivo orientar, organizar e dar transparência às ações prioritárias da Agência no período, fortalecendo sua atuação institucional e regulatória de forma planejada, técnica e progressiva.

Constituem objetivos da Agenda Regulatória:

- I. estabelecer, de forma clara e estruturada, as prioridades institucionais da ARVAP para

o biênio 2026–2027, conferindo maior previsibilidade à sua atuação;

- II. fortalecer a regulação e a fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, com atenção ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário e ao manejo de resíduos sólidos urbanos;
- III. promover o aperfeiçoamento contínuo dos instrumentos normativos, técnicos, operacionais e fiscalizatórios da Agência, com foco na qualidade, regularidade, continuidade, eficiência e segurança da prestação dos serviços regulados;
- IV. consolidar a Ouvidoria como instância estratégica de escuta qualificada, mediação institucional, acolhimento de manifestações e apoio ao aprimoramento da atuação regulatória;
- V. ampliar a transparência institucional, a participação social e o diálogo com os usuários, os Municípios regulados, os prestadores de serviços e os demais segmentos envolvidos na prestação e no acompanhamento dos serviços públicos regulados;
- VI. fortalecer a integração entre as áreas de regulação, fiscalização, Ouvidoria, gestão institucional e relacionamento com os Municípios, assegurando maior unidade, coerência e efetividade à atuação da ARVAP;
- VII. estruturar e consolidar mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos serviços regulados, com base em dados, indicadores, evidências técnicas e manifestações dos usuários;
- VIII. aperfeiçoar a atuação regulatória da Agência em temas relacionados à continuidade dos serviços, à contingência, à resposta a ocorrências críticas e ao acompanhamento das condições de prestação dos serviços públicos regulados;
- IX. qualificar a atuação da ARVAP em matéria de regulação econômica, disciplina tarifária, modicidade tarifária e proteção dos usuários, com especial atenção à tarifa social;
- X. fortalecer a atuação institucional da Agência junto aos Municípios regulados, mediante padronização de fluxos, qualificação do relacionamento institucional e aprimoramento dos instrumentos de apoio à regulação;
- XI. promover, de forma progressiva, planejada e responsável, a ampliação do número de Municípios regulados, valorizando a credibilidade institucional da ARVAP e os benefícios da regulação para a gestão pública e para a melhoria dos serviços;
- XII. assegurar a instalação, a organização, o funcionamento e o fortalecimento do Comitê de Regulação como espaço consultivo de participação institucionalizada, diálogo

- qualificado e acompanhamento de temas prioritários da Agência;
- XIII. promover a adequação progressiva da atuação regulatória da ARVAP às Normas de Referência da ANA, com observância das diretrizes nacionais aplicáveis ao setor e respeito à realidade institucional da Agência;
- XIV. contribuir para o fortalecimento da governança regulatória, da segurança jurídica, da estabilidade institucional e da melhoria contínua dos serviços públicos regulados, em benefício da população.

3. DIRETRIZES ORIENTADORAS

A Agenda Regulatória 2026–2027 da ARVAP será desenvolvida, executada e acompanhada com observância das seguintes diretrizes orientadoras:

- I. interesse público e centralidade do usuário, com priorização de ações que contribuam para a melhoria efetiva da prestação dos serviços públicos regulados, para a proteção dos direitos dos usuários e para a ampliação da qualidade, da regularidade e da continuidade dos serviços;
- II. planejamento, previsibilidade e transparência, mediante definição clara das prioridades institucionais, dos temas estratégicos, dos resultados pretendidos e do acompanhamento público das ações previstas na Agenda Regulatória;
- III. atuação técnica e baseada em evidências, com fundamento em dados, indicadores, manifestações de Ouvidoria, informações operacionais, resultados de fiscalização e demais elementos que contribuam para decisões regulatórias mais qualificadas, coerentes e efetivas;
- IV. fortalecimento da regulação do saneamento básico, com atenção às especificidades e aos desafios relacionados ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário e ao manejo de resíduos sólidos urbanos, de forma compatível com a realidade dos Municípios regulados;
- V. integração entre regulação, fiscalização, Ouvidoria e gestão institucional, de modo a assegurar maior articulação entre as áreas da ARVAP, promover unidade de atuação e

ampliar a capacidade institucional de resposta às demandas regulatórias;

- VI. valorização da Ouvidoria como instrumento estratégico de escuta, mediação e aprimoramento regulatório, reconhecendo seu papel na identificação de demandas recorrentes, no acompanhamento da percepção dos usuários e no aperfeiçoamento contínuo da atuação da Agência;
- VII. participação social e diálogo institucional, com estímulo à escuta qualificada dos usuários, dos Municípios regulados, dos prestadores de serviços, do Comitê de Regulação e dos demais segmentos envolvidos, como forma de fortalecer a legitimidade, a transparência e a efetividade da regulação;
- VIII. fortalecimento do Comitê de Regulação como instância consultiva, assegurando condições para sua organização, funcionamento, integração com as atividades da Agência e contribuição qualificada para o acompanhamento dos temas prioritários da regulação;
- IX. melhoria contínua dos instrumentos normativos, técnicos e procedimentais, com revisão progressiva de fluxos, rotinas, critérios, atos normativos e mecanismos de acompanhamento, buscando maior clareza, segurança jurídica, eficiência administrativa e efetividade regulatória;
- X. monitoramento e fiscalização orientados à qualidade da prestação dos serviços, com estímulo ao acompanhamento sistemático das condições operacionais, da regularidade, da continuidade, da eficiência e da conformidade dos serviços públicos regulados;
- XI. prevenção e resposta institucional a ocorrências críticas, com desenvolvimento de mecanismos que fortaleçam a atuação da ARVAP diante de situações de descontinuidade, inadequação da prestação, falhas operacionais e demais eventos que exijam acompanhamento regulatório específico;
- XII. modicidade tarifária, responsabilidade regulatória e atenção à dimensão social da prestação, com incentivo ao aperfeiçoamento da regulação econômica e ao acompanhamento de instrumentos que promovam equilíbrio entre sustentabilidade dos serviços, justiça tarifária e proteção dos usuários, especialmente em relação à tarifa social;
- XIII. fortalecimento do relacionamento institucional com os Municípios regulados, por meio de atuação coordenada, orientativa e tecnicamente qualificada, favorecendo maior integração entre a Agência, os titulares dos serviços e os prestadores regulados;

- XIV. expansão progressiva e planejada da regulação, com estímulo à ampliação do número de Municípios regulados, de forma responsável, estruturada e compatível com a capacidade institucional da ARVAP, valorizando a credibilidade da Agência e os benefícios da regulação para a gestão pública e para a melhoria dos serviços;
- XV. alinhamento progressivo às Normas de Referência da ANA e às diretrizes nacionais aplicáveis ao setor, com observância das exigências e orientações pertinentes à governança regulatória, regulação tarifária, condições gerais da prestação, metas de universalização, tarifa social, indicadores operacionais e resíduos sólidos urbanos, respeitada a realidade institucional da ARVAP;
- XVI. fortalecimento da governança regulatória e da estabilidade institucional, buscando consolidar uma atuação cada vez mais organizada, confiável, transparente e comprometida com a melhoria contínua dos serviços públicos regulados e com a promoção do interesse coletivo.

4. EIXOS ESTRATÉGICOS DA AGENDA REGULATÓRIA

A proposta está estruturada em cinco eixos estratégicos, que concentram os temas prioritários para o biênio 2026–2027.

EIXO 1 – Governança regulatória e fortalecimento institucional

1.1 Instituição e consolidação da Agenda Regulatória da ARVAP

Objetivo: formalizar, disciplinar e consolidar a Agenda Regulatória como instrumento permanente de planejamento, monitoramento e prestação de contas da atuação regulatória da Agência.

Resultado esperado: edição de ato normativo interno disciplinando a elaboração, o acompanhamento, a revisão e a publicidade da Agenda Regulatória, com definição de fluxos, responsáveis e periodicidade de avaliação.

Justificativa: a institucionalização da Agenda Regulatória fortalece a governança da

ARVAP, amplia a transparência e permite melhor organização das prioridades técnicas e normativas da Agência.

1.2 Revisão, consolidação e padronização dos atos normativos da ARVAP

Objetivo: promover o aperfeiçoamento da base normativa da Agência, com revisão da redação, da técnica normativa, da coerência entre os atos e da uniformização dos instrumentos regulatórios.

Resultado esperado: elaboração de proposta de consolidação normativa, padronização de minutas, estruturação de modelos institucionais e organização do estoque regulatório vigente.

Justificativa: a clareza normativa, a padronização dos atos e a segurança jurídica são essenciais para garantir estabilidade regulatória, melhor compreensão das regras e maior efetividade da atuação institucional.

EIXO 2 – Ouvidoria, transparência e participação social

2.1. Revisão Contínua da Ouvidoria da ARVAP

Objetivo: revisar o funcionamento da Ouvidoria, avaliando os fluxos, prazos, categorias de manifestação, competências, formas de resposta e mecanismos de integração com as áreas técnicas.

Resultado esperado: avaliação contínua do ato normativo específico sobre a Ouvidoria, e confecção de manual operacional interno para uniformização do atendimento e tratamento das manifestações.

Justificativa: a Ouvidoria deve ser reconhecida não apenas como canal de atendimento, mas como instrumento estratégico de escuta institucional, mediação e aprimoramento regulatório.

2.2. Implantação de indicadores e relatórios gerenciais da Ouvidoria

Objetivo: estruturar continuamente o sistema de acompanhamento das manifestações

recebidas, com indicadores que permitam identificar temas recorrentes, demandas críticas, tempo de resposta, índice de resolução e desempenho por prestador ou por município regulado.

Resultado esperado: criação de painel de acompanhamento e publicação periódica de relatórios gerenciais da Ouvidoria.

Justificativa: a análise qualificada das manifestações permite compreender melhor as necessidades dos usuários, direcionar ações fiscalizatórias e aprimorar a atuação regulatória com base em evidências concretas.

2.3. Fortalecimento da participação social em temas regulatórios prioritários

Objetivo: ampliar o diálogo institucional com a sociedade e com os setores regulados, por meio de consultas públicas, audiências, consultas públicas, tomadas de subsídios e divulgação de informações em linguagem acessível.

Resultado esperado: confecção de resolução de forma a normatizar a forma de participação social e funcionamento do Comitê Regulatório.

Justificativa: a participação social fortalece a legitimidade da regulação, amplia a transparência das decisões e contribui para uma atuação mais próxima da realidade dos Municípios e da população usuária.

EIXO 3 – Qualidade, continuidade, fiscalização e aprimoramento dos serviços de saneamento básico.

3.1. Aperfeiçoamento do monitoramento dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário

Objetivo: consolidar procedimentos de acompanhamento sistemático dos serviços regulados, com base em indicadores operacionais, dados periódicos e critérios técnicos de análise, abrangendo o abastecimento de água, o esgotamento sanitário e o manejo de resíduos sólidos urbanos.

Resultado esperado: definição de parâmetros de monitoramento, periodicidade de envio de informações, indicadores mínimos de acompanhamento e metodologia interna de análise dos serviços regulados.

Justificativa: o monitoramento contínuo e estruturado é essencial para que a ARVAP atue de forma preventiva, técnica e orientada à melhoria da qualidade, da regularidade e da eficiência dos serviços públicos, inclusive no que se refere à gestão dos resíduos sólidos urbanos.

10

3.2. Diretrizes para continuidade dos serviços, contingência e resposta a ocorrências críticas

Objetivo: estabelecer critérios e procedimentos para comunicação, acompanhamento e resposta regulatória diante de interrupções, falhas operacionais, eventos críticos e situações emergenciais nos serviços de saneamento básico.

Resultado esperado: elaboração de norma ou protocolo técnico com parâmetros mínimos para atuação em situações de contingência e descontinuidade dos serviços.

Justificativa: a continuidade dos serviços é elemento central da regulação do saneamento básico e exige resposta institucional clara, coordenada e tecnicamente consistente.

3.3. Aperfeiçoamento dos procedimentos de fiscalização dos sistemas de esgotamento sanitário

Objetivo: fortalecer os mecanismos de fiscalização relacionados ao desempenho dos sistemas de esgotamento sanitário, com ênfase em inspeções, acompanhamento de inconformidades, planos corretivos e avaliação técnica das estruturas operacionais.

Resultado esperado: elaboração de protocolo ou manual técnico de fiscalização voltado ao esgotamento sanitário.

Justificativa: o aprimoramento da fiscalização contribui para maior efetividade da atuação regulatória, para a correção tempestiva de falhas e para a melhoria dos serviços prestados à população.

3.4. Aperfeiçoamento dos procedimentos de fiscalização dos sistemas de gestão de resíduos

sólidos urbanos

Objetivo: fortalecer os mecanismos de fiscalização relacionados ao desempenho dos sistemas de resíduos sólidos urbanos, com ênfase em inspeções, acompanhamento de inconformidades, planos corretivos e avaliação técnica das estruturas operacionais.

Resultado esperado: elaboração de protocolo ou manual técnico de fiscalização voltado aos resíduos sólidos urbanos.

Justificativa: o aprimoramento da fiscalização contribui para maior efetividade da atuação regulatória, para a correção tempestiva de falhas e para a melhoria dos serviços prestados à população.

EIXO 4 – Regulação econômica, tarifa social e aprimoramento normativo

4.1. Avaliação e aperfeiçoamento da disciplina tarifária aplicável aos serviços regulados

Objetivo: revisar e aperfeiçoar os instrumentos e procedimentos relacionados à regulação econômica, especialmente no que se refere aos reajustes, revisões e critérios técnicos adotados pela ARVAP, exceto para o município de Ourinhos onde a política de reajuste está presente em contrato específico.

Resultado esperado: realização de diagnóstico técnico e, se necessário, proposta de aperfeiçoamento normativo da disciplina tarifária da Agência.

Justificativa: o fortalecimento da regulação econômica é indispensável para garantir equilíbrio entre sustentabilidade da prestação, modicidade tarifária, segurança jurídica e proteção dos usuários.

4.2. Consolidação e acompanhamento da tarifa social

Objetivo: acompanhar a implementação, a efetividade e os critérios de aplicação da tarifa social nos Municípios regulados, com atenção à população em situação de vulnerabilidade.

Resultado esperado: elaboração de relatório técnico de acompanhamento e eventual proposição de ajustes normativos ou procedimentais que contribuam para a ampliação da

efetividade da política tarifária social.

Justificativa: a tarifa social possui relevante função pública, pois contribui para o acesso mais justo aos serviços essenciais e reforça o compromisso institucional com a inclusão e a modicidade tarifária.

4.3. Desenvolvimento de metodologia de acompanhamento econômico-financeiro dos prestadores

Objetivo: estruturar bases técnicas para análise de dados econômicos, financeiros e operacionais dos prestadores regulados, permitindo avaliação mais qualificada da eficiência e da sustentabilidade da prestação.

Resultado esperado: definição de diretrizes, critérios e indicadores para acompanhamento econômico-financeiro.

Justificativa: a atuação regulatória se fortalece quando apoiada em informações consistentes sobre custos, investimentos, desempenho e capacidade de prestação dos serviços.

EIXO 5 – Integração institucional e aperfeiçoamento da atuação nos Municípios regulados

5.1. Padronização do processo de início e acompanhamento da regulação nos Municípios

Objetivo: estruturar procedimento institucional para organização da atuação da ARVAP junto aos Municípios regulados, contemplando cronograma inicial, levantamento de informações, definição de prioridades e integração entre áreas.

Resultado esperado: criação de protocolo institucional para entrada, acompanhamento e organização da atuação regulatória em novos contextos de regulação ou em processos de ampliação do acompanhamento técnico.

Justificativa: a padronização desse processo confere mais clareza, eficiência e uniformidade à atuação da Agência, além de facilitar o relacionamento institucional com os

Municípios regulados e com os prestadores dos serviços.

5.2. Fortalecimento do relacionamento institucional com os Municípios regulados

Objetivo: ampliar e qualificar o diálogo institucional com os Municípios já regulados, promovendo maior integração entre a ARVAP, as administrações municipais e os prestadores dos serviços públicos regulados.

Resultado esperado: estruturação de rotina institucional de reuniões, acompanhamentos técnicos, orientações e canais permanentes de interlocução com os Municípios regulados.

Justificativa: o fortalecimento do relacionamento institucional contribui para maior alinhamento entre os atores envolvidos, favorece a resolução preventiva de demandas e amplia a efetividade da atuação regulatória.

5.3. Promoção da expansão progressiva do número de Municípios regulados

Objetivo: desenvolver ações institucionais voltadas à ampliação gradual da base de Municípios regulados pela ARVAP, por meio do fortalecimento de sua atuação técnica, da consolidação de sua credibilidade institucional e da divulgação dos benefícios da regulação para a melhoria dos serviços públicos.

Resultado esperado: estruturação de estratégia institucional de aproximação, apresentação e sensibilização junto a Municípios ainda não regulados, com definição de critérios, prioridades e instrumentos de apoio à expansão regulatória.

Justificativa: a expansão progressiva da regulação representa medida relevante para o fortalecimento institucional da ARVAP, para a ampliação de sua capacidade de contribuição regional e para a difusão de uma regulação técnica, estável e orientada à melhoria dos serviços de saneamento básico e manejo de resíduos sólidos urbanos.

5.4 . Estruturação de procedimento institucional para apresentação da ARVAP e dos benefícios da regulação

Objetivo: organizar metodologia institucional para apresentação da Agência a gestores públicos, prestadores e demais atores estratégicos, evidenciando sua atuação, sua função

regulatória e as contribuições da regulação para a segurança institucional, a qualificação dos serviços e o fortalecimento da gestão pública municipal.

Resultado esperado: elaboração de roteiro institucional de apresentação, materiais de apoio e fluxo de interlocução para ações de expansão e sensibilização institucional.

Justificativa: a ampliação do número de Municípios regulados exige comunicação institucional clara, técnica e acessível, capaz de demonstrar, de forma objetiva, o valor público da atuação regulatória e os ganhos decorrentes de uma regulação estruturada.

14

EIXO 6 – Fortalecimento da atuação do Comitê de Regulação

6.1. Estruturação e consolidação do funcionamento do Comitê de Regulação

Objetivo: assegurar a instalação, organização e o pleno funcionamento do Comitê de Regulação da ARVAP como instância de participação institucionalizada no processo de regulação e fiscalização dos serviços públicos regulados.

Resultado esperado: constituição formal do Comitê, posse de seus membros, definição de calendário de reuniões e organização de sua atuação no biênio.

Justificativa: o Comitê de Regulação possui natureza consultiva e representa importante espaço de participação dos titulares dos serviços, de órgãos governamentais, dos prestadores, dos usuários, de entidades técnicas, de organizações da sociedade civil, de entidades de defesa do consumidor e da própria ARVAP no processo regulatório. Seu funcionamento regular fortalece a legitimidade institucional da Agência e amplia o diálogo entre os diversos segmentos envolvidos.

6.2. Elaboração, aprovação e implementação do Regimento Interno do Comitê de Regulação

Objetivo: disciplinar o funcionamento interno do Comitê, estabelecendo regras claras sobre organização, competências, reuniões, deliberações, participação dos membros, fluxo de encaminhamentos e forma de atuação consultiva.

Resultado esperado: elaboração, deliberação e aprovação do Regimento Interno do Comitê

de Regulação, com posterior aplicação em suas atividades ordinárias.

Justificativa: o próprio edital prevê, entre as competências do Comitê, a elaboração, deliberação e aprovação de seu Regimento Interno, o que torna essa medida essencial para conferir segurança, clareza procedimental e estabilidade ao seu funcionamento.

6.3. Integração entre o Comitê de Regulação, a Ouvidoria e as áreas técnicas da ARVAP

Objetivo: promover fluxo institucional de comunicação entre o Comitê de Regulação, a Ouvidoria e as áreas técnicas da Agência, de modo a transformar demandas, reclamações, sugestões e percepções dos segmentos representados em subsídios úteis à atuação regulatória.

Resultado esperado: definição de procedimento interno para recebimento, registro, encaminhamento e acompanhamento de manifestações e contribuições apresentadas ao Comitê.

Justificativa: entre as competências do Comitê está o encaminhamento de reclamações e a denúncia de irregularidades na prestação dos serviços públicos regulados. A integração com a Ouvidoria e com as áreas técnicas permitirá maior efetividade a essa atribuição, além de fortalecer a escuta institucional da ARVAP.

6.4. Participação do Comitê de Regulação na análise e no acompanhamento de temas prioritários da Agenda Regulatória

Objetivo: inserir o Comitê de Regulação no acompanhamento dos temas estratégicos da Agenda Regulatória, especialmente aqueles com maior impacto sobre os usuários, os Municípios regulados e a qualidade dos serviços públicos.

Resultado esperado: realização de reuniões temáticas, emissão de orientações consultivas e registro de contribuições do Comitê sobre matérias relevantes da atuação regulatória da ARVAP.

Justificativa: o edital estabelece que o Comitê possui competência para analisar e expedir orientações sobre a regulação e a fiscalização dos serviços públicos regulados, o que

demonstra sua relevância como instância de apoio institucional e de qualificação do processo regulatório.

6.5. Acompanhamento do cumprimento das normas e das condições da prestação dos serviços regulados

Objetivo: fortalecer a atuação consultiva do Comitê no acompanhamento do controle, da fiscalização e do cumprimento das normas legais, regulamentares e pactuadas relativas aos serviços públicos regulados.

Resultado esperado: criação de rotina de apresentação de informações ao Comitê sobre temas relevantes da fiscalização e da regulação, com espaço para manifestação institucional de seus membros.

Justificativa: o acompanhamento do cumprimento das normas e das condições de prestação dos serviços é atribuição expressamente prevista para o Comitê, o que reforça seu papel como espaço de participação qualificada e apoio à governança regulatória.

6.6. Formação inicial e orientação institucional aos membros do Comitê de Regulação

Objetivo: oferecer aos membros do Comitê orientação inicial sobre a atuação da ARVAP, suas competências, o funcionamento da regulação, a natureza consultiva do colegiado e os principais temas relacionados aos serviços públicos regulados.

Resultado esperado: realização de encontro de formação inicial, disponibilização de material institucional de apoio e alinhamento mínimo para o exercício das atribuições do Comitê.

Justificativa: considerando a composição plural do Comitê e a relevância de suas funções, a formação inicial de seus membros contribui para maior uniformidade de compreensão, qualificação das discussões e fortalecimento da participação institucional.

EIXO 7 – Adequação normativa e cumprimento progressivo das Normas de Referência da ANA

7.1. Diagnóstico institucional de aderência às Normas de Referência da ANA

Objetivo: realizar levantamento técnico e normativo para identificar o grau de aderência da ARVAP às Normas de Referência da ANA aplicáveis à sua atuação regulatória, com priorização dos temas mais sensíveis à realidade dos Municípios regulados.

Resultado esperado: elaboração de diagnóstico institucional contendo análise de conformidade, identificação de lacunas normativas, definição de prioridades e proposição de cronograma interno de adequação regulatória.

Justificativa: o diagnóstico de aderência permitirá à ARVAP organizar sua atuação de forma planejada, segura e gradual, fortalecendo a governança regulatória, a qualidade técnica dos atos normativos e a coerência entre sua atuação institucional e as diretrizes nacionais aplicáveis ao setor. As normas já publicadas pela ANA abrangem temas como governança, matriz de riscos, regulação tarifária, metas de universalização, indicadores operacionais, reajuste tarifário, condições gerais da prestação, tarifa social, perdas de água e resíduos sólidos urbanos.

7.2. Adequação da governança regulatória da ARVAP à NR ANA nº 4/2024

Objetivo: promover o alinhamento progressivo da estrutura institucional, dos fluxos decisórios e dos instrumentos de planejamento da ARVAP às práticas de governança aplicadas às entidades reguladoras infranacionais.

Resultado esperado: revisão ou aperfeiçoamento de procedimentos internos relacionados à governança, planejamento regulatório, transparência, organização decisória, monitoramento e prestação de contas.

Justificativa: a NR ANA nº 4/2024 dispõe sobre práticas de governança aplicadas às entidades reguladoras infranacionais que atuam no setor de saneamento básico, sendo diretamente pertinente à consolidação da Agenda Regulatória, ao fortalecimento institucional da Agência e à melhoria de seus processos internos.

7.3. Aperfeiçoamento da regulação econômica e tarifária em conformidade com as Normas de Referência da ANA

Objetivo: revisar e aperfeiçoar, de forma progressiva, os instrumentos regulatórios da ARVAP relacionados à disciplina tarifária, aos reajustes, à estrutura tarifária e à tarifa social.

Resultado esperado: elaboração de nota técnica, proposta de atualização normativa e definição de plano de implementação regulatória sobre temas tarifários.

Justificativa: esse processo deverá observar, especialmente, a NR ANA nº 6/2024, que estabelece os modelos de regulação tarifária; a NR ANA nº 10/2024, que dispõe sobre a metodologia de cálculo e os procedimentos para os reajustes tarifários; e a NR ANA nº 13/2025, que trata da estrutura tarifária e da tarifa social para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

7.4. Fortalecimento da regulação contratual e das metas de universalização

Objetivo: promover avaliação técnica dos instrumentos contratuais, metas regulatórias e mecanismos de acompanhamento da prestação, com vistas à compatibilização progressiva da atuação da ARVAP com as diretrizes nacionais aplicáveis.

Resultado esperado: identificação de ajustes necessários em procedimentos, normas ou instrumentos de acompanhamento regulatório vinculados à prestação dos serviços.

Justificativa: esse aperfeiçoamento dialoga, em especial, com a NR ANA nº 5/2024, que dispõe sobre a matriz de riscos para contratos de prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e com a NR ANA nº 8/2024, que trata das metas progressivas de universalização, indicadores de acesso e sistema de avaliação.

7.5. Estruturação do monitoramento regulatório com base em indicadores e condições gerais da prestação

Objetivo: aperfeiçoar os mecanismos de acompanhamento da prestação dos serviços regulados com fundamento em indicadores operacionais, parâmetros de desempenho e condições gerais de atendimento aos usuários.

Resultado esperado: revisão ou consolidação de rotinas de monitoramento, exigência de informações e análise regulatória dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Justificativa: esse eixo de adequação deve observar, especialmente, a NR ANA nº 9/2024, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e a NR ANA nº 11/2024, que estabelece as condições gerais para a prestação desses serviços.

7.6. Adequação progressiva da atuação regulatória da ARVAP nos serviços de resíduos sólidos urbanos

Objetivo: estruturar a atuação normativa, técnica e fiscalizatória da ARVAP em matéria de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos à luz das diretrizes nacionais já publicadas pela ANA para esse componente do saneamento básico.

Resultado esperado: elaboração de diagnóstico específico, definição de prioridades regulatórias e eventual proposição de instrumentos normativos ou procedimentais voltados aos resíduos sólidos urbanos.

Justificativa: no campo dos resíduos sólidos urbanos, merece destaque a NR ANA nº 7/2024, que estabelece as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. A própria ANA reconhece esse componente como parte do escopo regulatório do saneamento básico.

7.7. Implementação de plano interno de adequação regulatória e acompanhamento das Normas de Referência da ANA

Objetivo: instituir mecanismo permanente de acompanhamento das Normas de Referência já publicadas e das futuras normas da ANA, assegurando atualização contínua da atuação regulatória da ARVAP.

Resultado esperado: criação de plano interno de adequação regulatória, com definição de etapas, prioridades, responsáveis, prazos e sistemática de revisão periódica.

Justificativa: a atualização contínua é necessária porque o conjunto normativo da ANA continua em evolução. Em março de 2026, a própria Agência informou que havia consulta pública em andamento sobre nova norma de referência relacionada à padronização dos instrumentos negociais dos serviços de água e esgoto, o que demonstra a necessidade de acompanhamento institucional permanente.

5. CRONOGRAMA SINTÉTICO PARA 2026–2027

Ano de 2026

- revisão, consolidação e padronização dos atos normativos da ARVAP;
- ampliação da estruturação da Ouvidoria;
- implantação de indicadores e relatórios gerenciais da Ouvidoria;
- organização do monitoramento dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos urbanos;
- definição de diretrizes iniciais para continuidade dos serviços, contingência e resposta a ocorrências críticas;
- diagnóstico técnico sobre disciplina tarifária, reajustes e tarifa social;
- padronização de fluxos institucionais para atuação nos Municípios regulados;
- estruturação da estratégia institucional de expansão progressiva da regulação;
- instalação e posse do Comitê de Regulação;
- elaboração e aprovação do Regimento Interno do Comitê de Regulação;
- realização de orientação institucional inicial aos membros do Comitê;
- realização de diagnóstico institucional de aderência às Normas de Referência da ANA;
- avaliação preliminar da governança regulatória da ARVAP e dos instrumentos normativos mais diretamente relacionados às normas nacionais aplicáveis.

Ano de 2027

- consolidação da Ouvidoria como instrumento de inteligência regulatória;
- fortalecimento das ações de participação social;
- implantação ou aperfeiçoamento de protocolos de continuidade, contingência e resposta institucional a ocorrências críticas;

- desenvolvimento de procedimentos específicos de fiscalização do esgotamento sanitário;
- estruturação e consolidação de diretrizes de acompanhamento e fiscalização dos serviços de resíduos sólidos urbanos;
- consolidação do acompanhamento da tarifa social e aperfeiçoamento da análise regulatória em matéria econômica e tarifária;
- estruturação de metodologia de análise econômico-financeira dos prestadores regulados;
- fortalecimento do relacionamento institucional com os Municípios regulados;
- ampliação das ações de sensibilização e aproximação para ingresso de novos Municípios;
- consolidação da atuação consultiva do Comitê de Regulação no acompanhamento de temas prioritários da Agência;
- elaboração e implementação de plano interno de adequação progressiva às Normas de Referência da ANA;
- revisão do andamento da Agenda Regulatória e elaboração de relatório de acompanhamento do biênio.

6. PONTOS DE MELHORIA INCORPORADOS

A presente Agenda Regulatória foi estruturada com especial atenção às oportunidades concretas de aprimoramento institucional e regulatório da ARVAP. Entre os principais pontos de melhoria, destacam-se:

- I. o fortalecimento da Agenda Regulatória como instrumento efetivo de planejamento, organização e transparência institucional;
- II. o reposicionamento da Ouvidoria como ferramenta estratégica de escuta, análise, mediação e aperfeiçoamento da atuação regulatória;
- III. a ampliação do enfoque regulatório para além do abastecimento de água e do esgotamento sanitário, com a inclusão de ações voltadas também ao manejo de resíduos sólidos urbanos;

- IV. a transformação de práticas já desenvolvidas pela Agência em ações mais estruturadas, planejadas, mensuráveis e integradas à lógica da Agenda Regulatória;
- V. o fortalecimento do monitoramento, da fiscalização e da resposta institucional em situações críticas, com maior atenção à continuidade e à regularidade da prestação dos serviços;
- VI. a inclusão de diretrizes e ações específicas voltadas à regulação econômica, à disciplina tarifária e ao acompanhamento da tarifa social;
- VII. o reforço do relacionamento institucional com os Municípios regulados, aliado à construção de uma estratégia gradual de expansão da regulação para novos Municípios;
- VIII. a criação de eixo específico para a atuação do Comitê de Regulação, valorizando sua função consultiva e seu papel no fortalecimento da participação institucionalizada;
- IX. a incorporação de eixo próprio voltado à adequação progressiva às Normas de Referência da ANA, conferindo maior alinhamento da ARVAP às diretrizes nacionais aplicáveis ao setor;
- X. o aperfeiçoamento da coerência interna da minuta, com maior integração entre objetivos, diretrizes, eixos temáticos, cronograma e resultados institucionais esperados.

7. OUVIDORIA

A presente Agenda Regulatória referente ao biênio 2026–2027, com base na Ouvidoria, fundamenta-se na necessidade de aprimoramento contínuo dos mecanismos de atendimento ao usuário, bem como no fortalecimento da atuação regulatória baseada em evidências e orientada por resultados.

Nesse contexto, foram definidos indicadores de desempenho que visam mensurar a eficiência, a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pela Ouvidoria, permitindo o monitoramento sistemático das demandas recebidas e a identificação de oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

O melhor acompanhamento dos indicadores estabelecidos contempla, entre outros aspectos, o tempo de resposta às manifestações, a resolutividade das demandas, o índice de retrabalho, o volume de manifestações por tipologia e o grau de satisfação dos usuários. Tais

métricas possibilitam não apenas a avaliação do desempenho operacional da Ouvidoria, mas também a produção de informações estratégicas para subsidiar as atividades de regulação, fiscalização e tomada de decisão no âmbito da agência.

Ademais, a utilização estruturada desses indicadores contribui para o fortalecimento da transparência, do controle social, em consonância com os princípios da administração pública, especialmente os da eficiência, publicidade e continuidade do serviço público.

Assim, a presente Agenda Regulatória estabelece um conjunto de ações prioritárias voltadas à padronização de procedimentos, à modernização dos sistemas de atendimento, à integração com os prestadores de serviço e à qualificação técnica das respostas, tendo como base os indicadores definidos, que servirão como instrumentos de acompanhamento e avaliação ao longo do período de 2026 a 2027.

Dessa forma, busca-se consolidar a Ouvidoria como ferramenta estratégica de gestão e regulação, promovendo a melhoria contínua da prestação dos serviços públicos regulados e assegurando maior efetividade na proteção dos direitos dos usuários.

Nº	Ação Regulatória	Objetivo	Prazo	Responsável	Produto Esperado	Base Legal
1	Avaliação da padronização dos fluxos de atendimento da Ouvidoria	Avaliação contínua dos procedimentos uniformes para tratamento das manifestações	2026	Ouvidoria + Jurídico	Instrução normativa ou resolução	Lei nº 13.460/2017 (arts. 5º a 7º)
2	Avaliação da classificação padronizada das manifestações	Avaliação contínua da organização e categorização das demandas dos usuários	2026/2027	Ouvidoria	Manual de tipologia	Lei nº 13.460/2017 (art. 6º)
3	Avaliação dos prazos regulatórios (SLA)	Garantir eficiência e previsibilidade nas respostas	2026/2027	Diretoria + Ouvidoria	Normativo com prazos definidos	Lei nº 13.460/2017 (art. 11)
4	Implementação de indicadores de desempenho (KPIs)	Monitorar qualidade e eficiência do atendimento	2026/2027	Ouvidoria + TI	Painel de indicadores	Constituição Federal (art. 37)
5	Banco de respostas padronizadas	Assegurar uniformidade e segurança jurídica nas respostas	2026	Ouvidoria + Jurídico	Base institucional de respostas	Lei nº 9.784/1999



ARVAP

Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos do Vale do Paranapanema - Agência CIVAP.

6	Sistema digital de gestão de demandas	Automatizar e dar transparência ao atendimento	2027	TI + Ouvidoria	Sistema eletrônico implantado	Lei nº 12.527/2011
7	Integração com prestadores de serviço	Melhorar fluxo de comunicação e resposta técnica	2027	Diretoria + Ouvidoria	Protocolo operacional	Lei nº 11.445/2007
8	Publicação contínua e anual de relatórios da Ouvidoria	Garantir transparência e controle social	2027 (contínuo)	Ouvidoria	Relatórios periódicos publicados	Lei nº 12.527/2011 e Lei nº 13.460/2017
9	Capacitação contínua da equipe	Qualificar atendimento técnico e institucional	2027	RH + Ouvidoria	Programas de capacitação	Constituição Federal (art. 37)
10	Uso estratégico dos dados da Ouvidoria	Subsidiar decisões regulatórias	2027	Ouvidoria + Fiscalização	Relatórios analíticos	Lei nº 11.445/2007 e Decreto nº 7.217/2010

24

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Agenda Regulatória 2026–2027 da ARVAP representa um importante passo de consolidação institucional e de qualificação progressiva da atuação regulatória da Agência.

Ao reunir, de forma organizada e transparente, os temas prioritários para o biênio, a proposta fortalece a capacidade da ARVAP de atuar com maior previsibilidade, coerência técnica, segurança jurídica e efetividade institucional, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos regulados.

Demonstra-se uma visão mais abrangente e madura da atuação regulatória, ao integrar, em um mesmo instrumento, ações voltadas à Ouvidoria, ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário, ao manejo de resíduos sólidos urbanos, à regulação econômica, à participação social, ao Comitê de Regulação, ao fortalecimento do relacionamento com os Municípios e à expansão progressiva da regulação.

Além disso, reconhece-se a importância de alinhar a atuação da ARVAP, de forma responsável e gradual, às diretrizes nacionais aplicáveis ao setor, especialmente por meio da observância progressiva das Normas de Referência da ANA, sem perder de vista a realidade institucional da Agência e as necessidades concretas dos Municípios regulados.

Trata-se, portanto, de uma ERI concebida não apenas como um elenco de ações, mas

como instrumento de orientação estratégica, fortalecimento institucional e compromisso com a boa regulação, com a transparência, com a participação social e com a melhoria da prestação dos serviços públicos em benefício da coletividade.

Mario Luciano Rosa

Presidente da ARVAP e Prefeito de Salto Grande

André Campos Colares Botelho, MsC

Biólogo, Engenheiro Civil e de Segurança do Trabalho.

Mestre em Engenharia Ambiental.

Gerente de Operações - Portaria ARVAP 003/2024