

RESOLUÇÃO ARVAP Nº 005 DE 02 DE JULHO DE 2026

Dispõe sobre o procedimento de fiscalização dos serviços públicos regulados de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, sobre o processo administrativo fiscalizatório e sancionador, sobre medidas preventivas, corretivas, cautelares e consensuais no âmbito da ARVAP, aprova o Manual de Fiscalização e dá outras providências.

A AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO VALE DO PARANAPANEMA – ARVAP, no uso das atribuições previstas em seu Protocolo de Intenções, Estatuto, instrumentos de delegação, convênios de cooperação, contratos, regulamentos locais e demais normas aplicáveis;

considerando a Constituição Federal, especialmente os arts. 23, 30, 37, 175 e 241;

considerando a Lei Federal nº 11.107, de 6 de abril de 2005, e o Decreto Federal nº 6.017, de 17 de janeiro de 2007;

considerando a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, com as alterações da Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020;

considerando a Lei Federal nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e o Decreto Federal nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022;

considerando a Lei Federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com as alterações posteriores;

considerando a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no que couber;

considerando a Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022;

considerando a Resolução ANA nº 177, de 12 de janeiro de 2024, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 4/2024;

considerando a Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 7/2024;

considerando a Resolução ANA nº 230, de 18 de dezembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 11/2024;

considerando a Resolução ANA nº 271, de 21 de novembro de 2025, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 13/2025;

considerando a Resolução ANA nº 276, de 18 de dezembro de 2025, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 14/2025;

considerando a Resolução ANA nº 275, de 18 de dezembro de 2025, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 15/2025;

considerando a necessidade de padronizar, conferir previsibilidade, eficiência, economicidade, rastreabilidade, segurança jurídica e proteção institucional à atividade fiscalizatória da ARVAP, especialmente em contexto de equipe técnica enxuta;

RESOLVE:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução disciplina, no âmbito da ARVAP, a atividade de fiscalização regulatória, o processo administrativo fiscalizatório e sancionador, as medidas preventivas, corretivas, cautelares e consensuais aplicáveis aos serviços públicos regulados, bem como aprova o Manual de Fiscalização constante do Anexo VI.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se, no que couber e observados os instrumentos de delegação, a legislação aplicável e o respectivo vínculo regulatório:

I – aos prestadores públicos e privados dos serviços regulados;

II – aos titulares dos serviços, quando houver obrigação fiscalizável diretamente atribuída por lei, contrato, convênio, regulamento local, ato delegatório ou norma de regulação aplicável;

III – às unidades operacionais, infraestruturas, subsistemas, processos, contratos, planos, indicadores e atividades relacionados aos serviços regulados.

Art. 3º A atuação fiscalizatória da ARVAP observará, entre outros, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, prevenção, segurança jurídica, proteção do usuário, continuidade do serviço, rastreabilidade, integridade, proteção de dados pessoais, contraditório, ampla defesa e independência técnica.

Art. 4º A fiscalização regulatória será orientada por metodologia indutiva, baseada em evidências e em análise de risco, especialmente a partir de casos concretos, falhas recorrentes, passivos regulatórios, indicadores, denúncias, manifestações de usuários, evidências documentais, evidências digitais, histórico de conformidade e criticidade do serviço.

Art. 5º Esta Resolução não autoriza atuação fora do escopo delegado à ARVAP, nem cria, por si só, competência sancionatória, obrigação material nova ou penalidade não prevista em lei, contrato, regulamento local, instrumento delegatório ou outra base jurídica adequada.

Art. 6º Na interpretação e aplicação desta Resolução, serão observados os instrumentos de delegação, os contratos, os regulamentos locais, as normas de referência da ANA e, subsidiariamente e no que couber, os princípios e técnicas da Lei Federal nº 9.784/1999 e, apenas de forma supletiva e compatível, do Código de Processo Civil.

CAPÍTULO II – DEFINIÇÕES, COMPETÊNCIA E RESERVA DE BASE JURÍDICA

Art. 7º Para fins desta Resolução, considera-se:

I – fiscalização remota: a ação fiscalizatória executada predominantemente por análise documental, indicadores, laudos, registros digitais, sistemas eletrônicos, painéis, videoconferências, imagens e outros meios não presenciais;

II – fiscalização híbrida: a ação fiscalizatória iniciada ou instruída por meios remotos, com complemento presencial seletivo;

III – fiscalização presencial: a ação fiscalizatória realizada in loco, com observação direta, inspeção física, registros fotográficos, medições, entrevistas técnicas e colheita de prova material;

IV – não conformidade: ação, omissão, procedimento, condição operacional, documental ou institucional em desacordo com obrigação legal, contratual, regulatória, técnica ou determinação válida da ARVAP;

V – evidência digital: documento, imagem, vídeo, planilha, log, georreferenciamento, extração de sistema, gravação, protocolo, assinatura eletrônica ou outro elemento eletrônico apto a subsidiar a apuração regulatória;

VI – cadeia de custódia: conjunto de registros que documenta a origem, obtenção, guarda, transferência, integridade e uso de evidência material ou digital;

VII – notificação regulatória: ato formal pelo qual a ARVAP comunica achado, solicita providência, fixa prazo ou insta providência corretiva;

VIII – intimação: ato de ciência processual dirigido ao regulado, a interessado ou a terceiro, para conhecimento, prática de ato, apresentação de manifestação ou cumprimento de determinação;

IX – auto de infração: ato formal que descreve infração administrativa, indica provas, enquadramento e penalidade em tese aplicável, instaurando ou formalizando a etapa sancionatória;

X – plano de ação corretiva: documento do regulado contendo medidas, responsáveis, prazos, marcos intermediários, indicadores e forma de comprovação;

XI – medida cautelar regulatória: providência provisória, motivada e proporcional, destinada a prevenir agravamento de risco, assegurar a continuidade ou a segurança do serviço, resguardar usuários ou preservar a efetividade da fiscalização;

XII – instrumento de ajuste regulatório: compromisso formal de adequação, termo de cumprimento ou instrumento equivalente destinado à superação de não conformidades estruturais;

XIII – regulado: o prestador e, quando cabível, o titular do serviço;

XIV – subsistema: unidade, instalação, infraestrutura, etapa funcional ou processo operacional vinculado à prestação dos serviços regulados;

XV – dados pessoais: informações relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável tratadas no âmbito da atividade fiscalizatória.

Art. 8º Compete à ARVAP, observados os instrumentos de delegação e os limites do ordenamento aplicável:

I – instaurar, instruir e concluir fiscalizações e processos administrativos regulatórios;

- II – requisitar documentos, dados, informações, laudos, evidências e esclarecimentos;
- III – monitorar indicadores, metas legais e contratuais, ocorrências, reclamações e obrigações regulatórias;
- IV – emitir ordens de fiscalização, relatórios, notificações, intimações, recomendações, determinações, autos e decisões;
- V – adotar medidas preventivas, corretivas e cautelares, quando houver base jurídica e competência;
- VI – aplicar penalidades, quando expressamente autorizada e mediante devido processo administrativo;
- VII – celebrar instrumentos consensuais de ajuste regulatório, quando cabíveis e
- VIII – comunicar irregularidades a órgãos competentes, inclusive ambientais, sanitários, de controle, de defesa do consumidor, de persecução civil ou criminal e outros que devam ser cientificados

Art. 9º As respostas regulatórias deverão ser proporcionais ao risco e ao dano, progressivas quando possível, imediatas quando houver risco relevante à saúde, ao ambiente, à continuidade, à segurança operacional ou ao direito do usuário, e sempre motivadas por registro técnico e documental.

CAPÍTULO III – PLANEJAMENTO, OBJETIVOS E MODALIDADES DE FISCALIZAÇÃO

Art. 10. A fiscalização da ARVAP tem por objetivos:

- I – verificar a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, qualidade e rastreabilidade dos serviços;
- II – proteger os direitos dos usuários;
- III – controlar a aderência às normas legais, contratuais e regulatórias;
- IV – prevenir danos à saúde pública, ao meio ambiente e à prestação dos serviços;
- V – induzir a melhoria contínua da prestação e da governança e
- VI – assegurar transparência, motivação e uniformidade mínima da atuação fiscalizatória.

Art. 11. A fiscalização poderá ser programada, não programada, temática, por indicador, por demanda da Ouvidoria, por evento crítico, por contrato, por meta, por obrigação específica ou por determinação da autoridade competente.

Art. 12. A ARVAP priorizará, como regra, a fiscalização remota, adotando fiscalização híbrida ou presencial conforme a matriz de priorização por risco constante do Anexo I e as necessidades probatórias do caso concreto.

Art. 13. A priorização da fiscalização considerará, entre outros, a gravidade do fato, a probabilidade de persistência, a população afetada, o risco à saúde pública, o impacto ambiental, a criticidade do subsistema, o histórico de reincidência, a confiabilidade das informações prestadas e a urgência da produção ou preservação da prova.

CAPÍTULO IV – INSTAURAÇÃO, INSTRUÇÃO E PROVA

Art. 14. Toda fiscalização será instaurada em processo formal e auditável, por meio de Ordem de Fiscalização ou ato equivalente, contendo, no mínimo:

I – identificação do processo;

II – objeto e escopo;

III – município, regulado e subsistema envolvidos, quando identificáveis;

IV – motivação;

V – modalidade inicial de fiscalização;

VI – equipe ou responsável;

VII – prazo inicial ou marco de revisão e

VIII – relação preliminar de documentos ou dados requeridos, se cabível.

Art. 15. Nas fiscalizações programadas, a ARVAP poderá encaminhar comunicação prévia ao regulado, preferencialmente com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, ressalvadas hipóteses de urgência, risco à prova, necessidade de sigilo, fiscalização não programada ou evento crítico.

Art. 16. A instrução da fiscalização poderá compreender análise documental, análise de indicadores e séries históricas, diligências remotas, diligências presenciais, entrevistas técnicas, cruzamento de dados, requisição de laudos, mapas, registros operacionais, bilhetes de pesagem, imagens, relatórios laboratoriais, extratos de sistemas, planos, contratos, reclamações e demais evidências pertinentes.

Art. 17. O regulado deverá apresentar as informações requisitadas no prazo fixado pela ARVAP, em formato legível, íntegro, auditável e, preferencialmente, eletrônico, respondendo pela autenticidade material das informações prestadas, sem prejuízo da verificação posterior pela Agência.

Art. 18. A ausência de resposta, a resposta intempestiva sem justificativa, a entrega incompleta, a inconsistência material relevante ou a obstrução injustificada à fiscalização poderão caracterizar infração autônoma, sem prejuízo da apuração do mérito fiscalizado.

Art. 19. Toda evidência utilizada em ato fiscalizatório deverá ser pertinente ao caso, identificável quanto à origem e minimamente verificável, devendo ser juntada aos autos com descrição suficiente de conteúdo, data, forma de obtenção e vínculo com o objeto da apuração.

Art. 20. Quando a natureza da prova exigir, a ARVAP registrará a cadeia de custódia da evidência material ou digital, inclusive quanto à coleta, guarda, transferência, lacração, validação técnica e integridade do material.

Art. 21. A ARVAP poderá relativizar, motivadamente, o valor probatório de documento, dado ou evidência que se mostre incompleto, inconsistente, contraditório, desprovido de autenticidade mínima, incompatível com outros elementos dos autos ou apresentado sem justificativa após prazo processual relevante.

Art. 22. Toda fiscalização relevante deverá resultar em Relatório de Fiscalização, especialmente quando houver achado de não conformidade, medida cautelar, recomendação de arquivamento

motivado, notificação, proposta de autuação, proposta de ajuste regulatório ou achado de conformidade materialmente relevante.

Art. 23. O Relatório de Fiscalização conterá, no mínimo:

- I – identificação do processo;
- II – objeto, escopo e metodologia;
- III – síntese da instrução;
- IV – documentos e evidências analisados;
- V – achados;
- VI – enquadramento normativo;
- VII – conclusão e
- VIII – recomendação de providências.

CAPÍTULO V – OUVIDORIA, DENÚNCIAS E MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS

Art. 24. As reclamações, denúncias e demais manifestações recebidas pela Ouvidoria ou por outros canais institucionais da ARVAP poderão subsidiar a abertura de fiscalização, observados competência, materialidade mínima, urgência, recorrência, risco potencial e histórico do caso.

Art. 25. Sem prejuízo da disciplina própria da Ouvidoria, a manifestação não solucionada pelo prestador ou que revele indício de irregularidade relevante poderá ser encaminhada à unidade competente da ARVAP para providências regulatórias, inclusive fiscalização.

Art. 26. A identidade do denunciante ou reclamante será preservada sempre que juridicamente cabível e tecnicamente recomendável, especialmente quando a revelação puder gerar retaliação indevida, sem prejuízo da ampla defesa e do acesso às informações estritamente necessárias à compreensão do fato imputado.

Art. 27. A triagem de manifestações não substitui a instrução fiscalizatória e não gera, por si só, presunção automática de veracidade do fato denunciado, devendo o caso ser examinado à luz do conjunto probatório disponível.

CAPÍTULO VI – COMUNICAÇÕES PROCESSUAIS E CONTAGEM DE PRAZOS

Art. 28. As notificações, intimações e demais comunicações processuais serão realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico, em endereço físico ou eletrônico regularmente cadastrado pelo regulado perante a ARVAP, sem prejuízo do uso de protocolo físico, entrega pessoal, via postal com comprovante de recebimento ou outro meio idôneo apto a demonstrar a ciência.

Art. 29. Incumbe ao regulado manter atualizados, perante a ARVAP, seus endereços, contatos e representantes. Presumem-se válidas as comunicações enviadas aos dados cadastrais regularmente mantidos, ressalvada prova inequívoca de impossibilidade de acesso não imputável ao destinatário.

Art. 30. Considera-se realizada a ciência:

- I – na data da confirmação eletrônica de recebimento, quando houver;
- II – na data do comprovante de entrega pessoal ou postal;
- III – na data certificada nos autos, em caso de recusa de recebimento e
- IV – na data da publicação do edital, quando, excepcionalmente, houver intimação editalícia devidamente motivada após tentativa frustrada dos meios ordinários.

Art. 31. A forma de ciência e a respectiva comprovação integrarão obrigatoriamente os autos.

Art. 32. Os prazos previstos nesta Resolução contam-se em dias úteis, excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o dia do vencimento, prorrogando-se para o primeiro dia útil seguinte quando o vencimento recair em dia sem expediente da ARVAP.

Art. 33. Salvo disposição expressa em contrário, o prazo terá início no primeiro dia útil seguinte ao da ciência válida do ato processual.

CAPÍTULO VII – NÃO CONFORMIDADE, NOTIFICAÇÃO E PLANO DE AÇÃO CORRETIVA

Art. 34. Constatada não conformidade saneável, a ARVAP expedirá Notificação Regulatória, contendo, no mínimo:

- I – descrição objetiva do achado;
- II – base legal, contratual, regulatória ou técnica da exigência;
- III – providências exigidas;
- IV – prazo para regularização;
- V – forma de comprovação e
- VI – advertência sobre eventual prosseguimento sancionatório

Art. 35. O prazo de regularização será fixado de forma motivada, conforme a natureza da não conformidade, a gravidade do fato, o risco envolvido, a complexidade técnica, a urgência da mitigação, a disponibilidade operacional e a possibilidade material de correção.

Art. 36. O regulado poderá apresentar justificativa técnica e requerer dilação de prazo antes do vencimento, acompanhada de cronograma e medidas mitigatórias.

Parágrafo Único. O pedido será decidido motivadamente, podendo ser deferido, indeferido ou deferido parcialmente.

Art. 37. A comprovação de regularização deverá ser instruída com documentação idônea e suficiente, incluindo, quando cabível, fotos, laudos, relatórios, notas, registros operacionais, bilhetes de pesagem, mapas, certificados, medições, extratos de sistema e demais elementos aptos à verificação.

CAPÍTULO VIII – MEDIDAS PREVENTIVAS, CORRETIVAS E CAUTELARES

Art. 38. Diante de risco relevante à saúde pública, ao meio ambiente, à continuidade, à segurança operacional do serviço ou aos direitos dos usuários, a ARVAP poderá adotar medida cautelar regulatória, observados competência, adequação, necessidade, proporcionalidade e motivação qualificada.

Art. 39. A decisão cautelar indicará, no mínimo:

- I – o risco concreto a ser prevenido ou mitigado;
- II – o fundamento legal, contratual ou regulatório;
- III – o objeto e o alcance da medida;
- IV – o prazo inicial de vigência ou marco de revisão;
- V – a forma de cumprimento e
- VI – a forma de controle e reavaliação

Art. 40. Quando a medida cautelar for adotada sem oitiva prévia do regulado, deverá ser submetida à reavaliação motivada no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, assegurada manifestação do interessado em prazo não inferior a 10 (dez) dias úteis, sem prejuízo da manutenção das providências estritamente indispensáveis à contenção do risco.

Art. 41. A medida cautelar poderá ser revogada, substituída, modulada ou convertida em providência definitiva, à vista da evolução da instrução e da persistência ou cessação do risco.

CAPÍTULO IX – PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Art. 42. O Auto de Infração será lavrado quando:

- I – houver descumprimento de obrigação regulatória, legal, contratual ou delegatória passível de resposta sancionatória;
- II – a não conformidade não for corrigida no prazo fixado;
- III – houver descumprimento de determinação válida da ARVAP;
- IV – a gravidade do caso, devidamente motivada, dispensar notificação prévia saneadora e
- V – houver omissão relevante, obstrução à fiscalização, fraude, adulteração, falsidade documental, ocultação de dados ou reincidência.

Art. 43. O Auto de Infração conterá, no mínimo:

- I – identificação do autuado;
- II – descrição objetiva dos fatos;
- III – circunstâncias relevantes;

IV – indicação do dever primário violado e de sua fonte normativa, contratual, legal, delegatória ou regulatória;

V – indicação das provas consideradas;

VI – classificação da infração e faixa sancionatória em tese aplicável;

VII – prazo para defesa e

VIII – identificação da autoridade competente.

Art. 44. O autuado terá prazo de 15 (quinze) dias úteis para apresentar defesa administrativa, juntar documentos, formular requerimentos de diligência e indicar, motivadamente, as provas que pretenda produzir.

Art. 45. O autuado terá direito à vista e à obtenção de cópia dos autos, bem como à atuação por representante legalmente constituído. A autoridade poderá indeferir, motivadamente, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou manifestamente protelatórias.

Art. 46. Defeitos formais sanáveis serão objeto de correção ou complementação, sempre que não houver prejuízo à compreensão da imputação, à instrução ou à defesa. Não será declarada nulidade sem demonstração de prejuízo efetivo, ressalvadas hipóteses de incompetência, ausência de motivação ou falta de ciência válida.

Art. 47. Encerrada a instrução, a autoridade competente proferirá decisão motivada, enfrentando os fatos relevantes, as provas, as alegações defensivas, a tipificação, a dosimetria, eventual pedido de diligência remanescente e eventual possibilidade de ajuste regulatório.

Art. 48. A decisão indicará, conforme o caso:

I – arquivamento;

II – advertência;

III – multa;

IV – obrigação de fazer ou não fazer;

V – manutenção, revisão ou cessação de medida cautelar;

VI – celebração de instrumento de ajuste regulatório e

VII – comunicação a outros órgãos competentes

Art. 49. É vedada a dupla valoração do mesmo fato para fins de tipificação e dosimetria, sem prejuízo da consideração de seus efeitos jurídicos próprios quando incidirem sobre aspectos distintos do caso.

Art. 50. O processo sancionador poderá ser reunido, apensado ou desmembrado, por decisão motivada, quando isso favorecer a coerência da instrução, a economia processual ou a adequada individualização de responsabilidades.

CAPÍTULO X – RECURSO ADMINISTRATIVO E REVISÃO

Art. 51. Da decisão de primeira instância caberá recurso administrativo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, à autoridade revisora competente definida no Estatuto, no Regimento Interno ou em ato organizacional específico da ARVAP.

Art. 52. A autoridade prolatora poderá reconsiderar integral ou parcialmente a decisão recorrida no prazo de 5 (cinco) dias úteis antes da remessa à instância revisora. Não havendo reconsideração integral, o recurso será encaminhado à autoridade revisora devidamente instruído.

Art. 53. O recurso terá efeito suspensivo quanto à penalidade pecuniária, salvo em relação:

- I – às medidas cautelares urgentes;
- II – às obrigações de fazer destinadas à cessação imediata do risco e
- III – às providências operacionais indispensáveis à continuidade, qualidade ou segurança do serviço.

CAPÍTULO XI – AJUSTE REGULATÓRIO E MONITORAMENTO PÓS-DECISÃO

Art. 54. A ARVAP poderá admitir instrumento de ajuste regulatório, compromisso de adequação, termo de cumprimento ou instrumento equivalente, quando a solução estrutural e monitorável se mostrar mais útil ao interesse público do que a sanção isolada, sem prejuízo da responsabilização cabível pelo descumprimento.

Art. 55. O instrumento de ajuste regulatório deverá conter, no mínimo:

- I – obrigações certas e individualizadas;
- II – prazos e marcos intermediários;
- III – responsáveis;
- IV – indicadores ou critérios de verificação;
- V – forma de comprovação;
- VI – consequências do descumprimento e
- VII – previsão de retomada ou prosseguimento da persecução sancionatória, quando cabível.

Art. 56. A celebração do instrumento consensual não afasta a necessidade de motivação, publicidade nos limites legais e preservação da rastreabilidade do processo.

Art. 57. Após autuação, decisão ou ajuste regulatório, a ARVAP manterá monitoramento específico da regularização, inclusive por amostragem, reinspeção, validação documental, análise de indicadores, inspeção remota ou diligência presencial.

Art. 58. O cumprimento integral e tempestivo do ajuste regulatório poderá ser considerado circunstância favorável em eventual desfecho sancionatório, na forma do instrumento e da decisão que o homologar.

Art. 59. O descumprimento total ou parcial de ajuste regulatório ensejará reavaliação imediata do caso, podendo resultar em retomada da persecução sancionatória, agravamento da dosimetria quando juridicamente cabível e adoção de medidas preventivas ou cautelares.

CAPÍTULO XII – PENALIDADES, DOSIMETRIA E TITULARES MUNICIPAIS

Art. 60. As penalidades administrativas possíveis, quando houver base jurídica para sua aplicação, são advertência, multa, obrigação de fazer, obrigação de não fazer e outras providências expressamente admitidas pelo ordenamento e pelos instrumentos de delegação.

Art. 61. A aplicação de penalidade observará, cumulativamente:

I – a indicação expressa da obrigação violada e de sua fonte legal, contratual, delegatória ou regulatória

II – o enquadramento da infração na classe correspondente

III – a fixação motivada do valor-base dentro da faixa aplicável

IV – a incidência motivada de agravantes e atenuantes, com memória de cálculo

V – a vedação ao bis in idem

Art. 62. A tabela de infrações e faixas sancionatórias em UFESP consta do Anexo II e possui natureza de consolidação tipológica e dosimétrica complementar, não dispensando a indicação, no caso concreto, do dever primário violado.

Art. 63. A aplicação de multa ao titular municipal dependerá de autorização expressa em lei, contrato, convênio, instrumento de delegação, regulamento local ou outro ato normativo apto.

Parágrafo único: Na ausência dessa base jurídica, a resposta regulatória limitar-se-á às medidas não pecuniárias cabíveis, ao monitoramento intensivo e às comunicações institucionais a órgãos de controle pertinentes.

CAPÍTULO XIII – IMPARCIALIDADE, INTEGRIDADE, PROTEÇÃO DE DADOS E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Art. 64. São deveres da ARVAP e de sua equipe técnica: registrar formalmente os atos relevantes; motivar tecnicamente as decisões; preservar a rastreabilidade da prova; declarar impedimento ou suspeição quando cabível; evitar atuação informal sobre caso em curso; e resguardar a independência técnica e a integridade institucional.

Art. 65. Reuniões externas sobre caso fiscalizatório em curso deverão ser registradas em ata, despacho, termo de reunião ou comunicação institucional equivalente, com indicação mínima de participantes, data, objeto e encaminhamentos.

Art. 66. O tratamento de dados pessoais no âmbito da atividade fiscalizatória observará a Lei Federal nº 13.709/2018, restringindo-se aos dados estritamente necessários ao exercício das competências legais e regulatórias da ARVAP, com observância das finalidades institucionais, da minimização, da necessidade, da segurança, da rastreabilidade e do acesso restrito.

Art. 67. O compartilhamento de dados com titulares, prestadores ou outros órgãos será motivado, pertinente ao caso e limitado ao mínimo necessário. Perfis de acesso, registros de consulta, deveres de confidencialidade, classificação de sigilo e tratamento de incidentes deverão ser observados em conformidade com a legislação aplicável e com os atos internos da ARVAP.

CAPÍTULO XIV – DISPOSIÇÕES ESPECÍFICAS POR SERVIÇO

Art. 68. Os *checklists* mínimos para fiscalização de abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos urbanos constam do Anexo V.

Art. 69. No eixo de resíduos sólidos urbanos, a fiscalização poderá abranger, entre outros, coleta convencional e seletiva, frequência, rotas, triagem, transbordo, destinação final, rastreabilidade, pesagem, cobertura operacional, drenagem de chorume, manejo de gases, passivos ambientais, áreas degradadas, encerramento e pós-encerramento, metas e aderência ao planejamento municipal.

Art. 70. No eixo de água e esgoto, a fiscalização poderá abranger, entre outros, captação, tratamento, reservação, distribuição, pressão, continuidade, qualidade da água, controle de perdas, coleta e tratamento de esgoto, extravasamentos, eficiência operacional, atendimento ao usuário, cobrança, tarifa social e metas contratuais, quando aplicáveis.

CAPÍTULO XV – ANEXOS, ATUALIZAÇÃO DO MANUAL E DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 71. Integram esta Resolução:

I – Anexo I – Matriz de Priorização por Risco

II – Anexo II – Tabela de Infrações, Critérios de Dosimetria e Faixas Sancionatórias em UFESP

III – Anexo III – Modelos Padronizados de Documentos

IV – Anexo IV – Fluxos Procedimentais Textuais

V – Anexo V – Checklists Mínimos de Fiscalização

VI – Anexo VI – Manual de Fiscalização da ARVAP

Art. 72. As alterações dos Anexos e do Manual de Fiscalização que afetem direitos, deveres, garantias, competências, critérios de dosimetria, modalidades de fiscalização ou fluxos procedimentais externos dependerão de nova resolução. Atualizações meramente operacionais, internas e não inovadoras poderão ser disciplinadas por ato executivo complementar, desde que não contrariem esta Resolução nem ampliem obrigações dos regulados.

Art. 73. Os casos omissos serão decididos pela instância competente da ARVAP à luz da legislação aplicável, dos instrumentos de delegação, dos contratos, dos regulamentos locais, das normas de referência da ANA e dos princípios da motivação, proporcionalidade, segurança jurídica, eficiência, proteção do usuário e interesse público.

Art. 74. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DONIZETE APARECIDO FERREIRA DE LIMA
Presidente da ARVAP e Prefeito de Platina/SP

ANDRÉ CAMPOS COLARES BOTELHO
Gerente de Operações da ARVAP

*Publicada site oficial da ARVAP (<https://arvap.sp.gov.br/publicacoes-oficiais>),
nos Diários Oficiais dos Municípios Regulados e do CIVAP, na data supra*

ANEXO I – MATRIZ DE PRIORIZAÇÃO POR RISCO

1. Critérios de pontuação

Cada critério receberá nota de 1 a 4:

1 – BAIXO	2 – MODERADO
3 – ALTO	4 – CRÍTICO

TABELA DE NOTAS

CRITÉRIO	DESCRIÇÃO SINTÉTICA	PONTUAÇÃO
Gravidade do fato	Magnitude do desvio e de seus efeitos potenciais ou atuais	1 a 4
Probabilidade de persistência	Chance de continuidade, repetição ou agravamento	1 a 4
Número de usuários potencialmente afetados	Extensão social da ocorrência	1 a 4
Risco à saúde pública	Potencial de dano sanitário	1 a 4
Impacto ambiental	Potencial de dano ou passivo ambiental	1 a 4
Relevância do subsistema ou serviço	Criticidade da etapa ou unidade afetada	1 a 4
Histórico de reincidência ou recorrência	Repetição do problema ou descumprimento pretérito	1 a 4
Confiabilidade das informações do regulado	Qualidade, integridade e tempestividade dos dados	1 a 4
Urgência da produção de prova	Risco de perecimento ou alteração da prova	1 a 4

2. Classificação final

- Até 12 pontos: prioridade ordinária, com fiscalização remota como regra.
- De 13 a 22 pontos: prioridade intermediária, com fiscalização híbrida preferencial.
- Acima de 22 pontos: prioridade alta, com fiscalização presencial prioritária ou emergencial.

3. Gatilhos automáticos para diligência presencial

- água fora de padrão com indício robusto de risco à saúde;
- extravasamento de esgoto com impacto relevante;
- interrupção prolongada de serviço essencial;
- operação inadequada de aterro, transbordo ou unidade de descarte com risco sanitário ou ambiental;
- indício consistente de fraude documental, ocultação de informação ou adulteração de evidência;
- resistência injustificada à fiscalização ou risco concreto de perecimento da prova.



ARVAP

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

ANEXO II – TABELA DE INFRAÇÕES, CRITÉRIOS DE DOSIMETRIA E FAIXAS SANCIONATÓRIAS EM UFESP

1. Classes gerais

- a) Infração leve: 10 a 100 UFESP.
- b) Infração média: 101 a 500 UFESP.
- c) Infração grave: 501 a 2.500 UFESP.
- d) Infração gravíssima: 2.501 a 10.000 UFESP.

1.1 Critérios de dosimetria

A decisão fixará o valor com base em:

- I gravidade;
- II dano ao usuário;
- III risco à saúde pública;
- IV impacto ambiental;
- V extensão territorial e população atingida;
- VI reincidência;
- VII vantagem auferida;
- VIII capacidade econômica do autuado;
- IX grau de cooperação;
- X relevância do serviço afetado.

2. Agravantes

- a) Reincidência específica ou de mesma natureza em até 24 meses: até +20%.
- b) Obstrução relevante à fiscalização: até +20%.
- c) Dano coletivo relevante: até +20%.
- d) Risco sanitário ou ambiental relevante: até +25%.
- e) Fraude, adulteração ou falsidade: até +25%.

3. Atenuantes

- a) Correção espontânea anterior à decisão: até -15%.
- b) Cooperação integral e útil à instrução: até -10%.
- c) Autodenúncia acompanhada de solução efetiva: até -10%.

4. Regras gerais

- a) É vedada a dupla valoração do mesmo fato para fins de tipificação e dosimetria.
- b) O Anexo II não dispensa a indicação, no caso concreto, do dever primário violado.
- c) Sem base jurídica expressa para multa ao titular municipal, a resposta regulatória deverá priorizar medidas não pecuniárias, plano de adequação, monitoramento e comunicação aos órgãos de controle institucionais cabíveis.



ARVAP

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

Código	Infração-base	Classe	Faixa (UFESP)	Observação
I-01	Atraso injustificado no envio de informações regulatórias	leve	10-100	Resposta tipicamente remota.
I-02	Envio incompleto ou inconsistente de dados regulatórios	média	101-500	Pode exigir validação complementar.
I-03	Omissão reiterada de dados obrigatórios	grave	501-2.500	Evolui por persistência ou ocultação.
I-04	Obstrução à fiscalização ou recusa injustificada de acesso a documentos, dados ou locais	grave	501-2.500	Sem prejuízo de cautelar.
I-05	Fraude, adulteração ou falsidade documental ou informacional	gravíssima	2.501-10.000	Sem prejuízo de comunicação externa.
I-06	Descumprimento de determinação válida da ARVAP	média a grave	101-2.500	Conforme risco e reiteração.
I-07	Não apresentação de plano de ação exigido	média	101-500	Escalonável por persistência.
I-08	Falha recorrente de continuidade do abastecimento	grave	501-2.500	Conforme extensão e duração.
I-09	Pressão inadequada ou qualidade da água em desconformidade regulatória	grave	501-2.500	Sem prejuízo de comunicação sanitária.
I-10	Extravasamento recorrente ou falha operacional relevante em esgoto	grave	501-2.500	Conforme dano e população atingida.
I-11	Tratamento de esgoto ineficiente com risco ambiental relevante	gravíssima	2.501-10.000	Articulação com órgão ambiental, se cabível.
I-12	Cobrança indevida, faturamento incompatível ou descumprimento de regra tarifária	média a grave	101-2.500	Inclui dano ao usuário.
I-13	Não implementação de benefício legalmente obrigatório, inclusive tarifa social, quando exigível	média a grave	101-2.500	Exige amarração ao dever primário.
I-14	Precariedade da coleta convencional ou seletiva, com falha relevante de frequência, cobertura ou rota	média a grave	101-2.500	Aplicável a RSU.
I-15	Ausência de rastreabilidade, pesagem ou comprovante idôneo de destinação	grave	501-2.500	Aplicável a RSU.
I-16	Operação inadequada de PEV, triagem ou transbordo com risco sanitário ou ambiental	grave	501-2.500	Aplicável a RSU.
I-17	Destinação final ambientalmente inadequada de resíduos	gravíssima	2.501-10.000	Aplicável a RSU.
I-18	Falha relevante de cobertura, impermeabilização, drenagem de chorume ou manejo de gases	gravíssima	2.501-10.000	Aplicável a RSU.
I-19	Omissão de monitoramento ambiental exigível	grave	501-2.500	Aplicável a RSU.
I-20	Descumprimento de metas contratuais, indicadores obrigatórios ou cronogramas estruturais	média a gravíssima	101-10.000	Conforme impacto e persistência.

ANEXO III – MODELOS PADRONIZADOS DE DOCUMENTOS

Modelo 1 – Ordem de Fiscalização

- Identificação do processo.
- Objeto e escopo.
- Município, regulado e subsistema.
- Motivação e fundamento da instauração.
- Modalidade inicial de fiscalização.
- Equipe designada ou responsável.
- Prazo inicial ou marco de revisão.
- Documentos preliminares requisitados.
- Assinatura da autoridade competente.

Modelo 2 – Relatório de Fiscalização

- Identificação do processo.
- Escopo, metodologia e matriz de risco aplicada.
- Documentos e evidências analisados.
- Diligências realizadas.
- Achados e descrição objetiva das não conformidades, quando houver.
- Enquadramento normativo.
- Conclusão e recomendação.
- Anexos e indicação da prova principal.

Modelo 3 – Notificação Regulatória

- Identificação do processo e do destinatário.
- Descrição objetiva da não conformidade.
- Base legal, contratual, regulatória ou técnica.
- Providências exigidas.
- Prazo e forma de comprovação.
- Advertência sobre prosseguimento sancionatório.
- Identificação da autoridade emissora.

Modelo 4 – Auto de Infração

- Identificação do autuado.
- Descrição objetiva do fato e das circunstâncias.
- Dever primário violado e respectiva fonte normativa.
- Provas consideradas.
- Classificação da infração e faixa sancionatória.
- Prazo de defesa.
- Autoridade competente.



ARVAP

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

Modelo 5 – Decisão Administrativa

- Relatório sintético do caso.
- Fundamentação.
- Análise da defesa.
- Tipificação e dosimetria com memória de cálculo.
- Dispositivo.
- Prazo recursal e forma de ciência.

Modelo 6 – Plano de Ação Corretiva

- Não conformidade ou obrigação a ser tratada.
- Medidas propostas.
- Responsável interno.
- Prazo final e marcos intermediários.
- Indicador de cumprimento.
- Forma de comprovação.
- Riscos residuais e medidas mitigatórias.

ANEXO IV – FLUXOS PROCEDIMENTAIS TEXTUAIS

Fluxo 1 – Fiscalização ordinária

Recebimento da demanda → triagem → classificação de risco → ordem de fiscalização → requisição de documentos → análise técnica → diligência complementar, se necessária → relatório → arquivamento, notificação, cautelar, ajuste regulatório ou autuação → monitoramento → encerramento.

Fluxo 2 – Fiscalização por denúncia ou manifestação de usuário

Manifestação → verificação de competência → análise de materialidade mínima → classificação de risco → instrução remota inicial → diligência complementar, se necessária → relatório → providência adequada.

Fluxo 3 – Fluxo sancionatório

Relatório com indício de infração → notificação saneadora, quando cabível → prazo de regularização → análise de comprovação → auto de infração, se cabível → defesa → instrução complementar → decisão → recurso → decisão revisora → monitoramento pós-decisão.

Fluxo 4 – Fluxo com medida cautelar

Achado crítico → decisão cautelar motivada → comunicação imediata → instrução complementar → manifestação do regulado → revisão, manutenção, modulação ou revogação da cautelar → eventual decisão definitiva.

Fluxo 5 – Fluxo consensual

Relatório ou processo sancionador → avaliação de utilidade do ajuste regulatório → proposta de compromisso → negociação formal e motivada → assinatura → homologação → monitoramento → cumprimento, revisão ou retomada da persecução sancionatória.

ANEXO V – CHECKLISTS MÍNIMOS DE FISCALIZAÇÃO

1. Abastecimento de água

- captação;
- tratamento;
- reservação;
- bombeamento e distribuição;
- pressão e continuidade;
- qualidade da água e automonitoramento;
- controle de perdas, manutenção e contingência;
- segurança operacional;
- atendimento ao usuário, reclamações e resposta a ocorrências;
- cobrança, estrutura tarifária e tarifa social, quando aplicáveis;
- metas contratuais e indicadores.

2. Esgotamento sanitário

- coleta e interceptação;
- elevatórias e operação dos subsistemas;
- tratamento;
- extravasamentos e resposta operacional;
- eficiência do tratamento e automonitoramento;
- manutenção;
- atendimento a ocorrências;
- metas contratuais, indicadores e aspectos regulatórios correlatos.

3. Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos

- coleta convencional e seletiva, quando prevista;
- frequência, rota, cobertura e registros operacionais;
- frota e condições operacionais;
- PEV/ecoponto, triagem e transbordo;
- destinação final;
- pesagem e rastreabilidade;
- cobertura, impermeabilização, drenagem de chorume e manejo de gases;
- passivos ambientais, áreas degradadas, encerramento e pós-encerramento;
- descarte irregular e ações corretivas;
- metas de redução, reciclagem e disposição final;
- educação ambiental e inclusão de cooperativas, quando juridicamente exigíveis;
- aderência ao PMSB, contratos e planos municipais.

ANEXO VI – MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DA ARVAP

1. Finalidade

O presente Manual orienta, padroniza e consolida a execução da atividade fiscalizatória da ARVAP, assegurando clareza metodológica, previsibilidade procedimental, segurança jurídica, economicidade, rastreabilidade e executabilidade compatível com a estrutura institucional da Agência.

2. Premissas operacionais

A fiscalização remota constitui a regra operacional inicial. A fiscalização híbrida será adotada quando a análise remota indicar necessidade de validação física seletiva. A fiscalização presencial será priorizada para hipóteses de maior risco, urgência, necessidade de observação direta ou preservação de prova material.

3. Fontes de inteligência fiscalizatória

Constituem fontes ordinárias: Ouvidoria e atendimento ao usuário; documentos enviados pelos regulados; indicadores; metas; séries históricas; relatórios laboratoriais; bilhetes de pesagem; registros georreferenciados; visitas anteriores; histórico regulatório; comunicações institucionais; auditorias; contratos e planos.

4. Etapas operacionais mínimas

Recebimento da demanda; triagem de competência e materialidade; classificação de risco; instauração do processo; requisição de documentos; instrução remota inicial; definição da modalidade final; execução da diligência; elaboração de relatório; definição da resposta regulatória; monitoramento e encerramento.

5. Ordem de Fiscalização

Toda ação fiscalizatória deve nascer em processo formal e auditável, com objeto definido, motivação mínima, escopo delimitado e identificação do responsável.

6. Requisição de documentos

As requisições devem ser proporcionais ao objeto da fiscalização e contemplar apenas os dados e documentos necessários à instrução. Deve-se privilegiar o envio eletrônico, auditável e organizado.

7. Evidências e prova

Toda evidência deve ser identificável, pertinente, minimamente verificável e datada, quando possível. Em casos sensíveis, deve-se registrar cadeia de custódia, inclusive em imagens, vídeos, extrações de sistema e documentos físicos.

8. Fiscalização remota

Utiliza-se para checagem documental, análise de indicadores, laudos, rotas, frequência, bilhetes de pesagem, cumprimento de metas, atendimento ao usuário, perdas, tarifa social e análise inicial de denúncias.

9. Fiscalização híbrida

Utiliza-se quando houver divergência entre documentação e realidade operacional presumida, necessidade de validação seletiva, denúncia plausível com indício documental, problema recorrente localizado ou amostragem física limitada.

10. Fiscalização presencial

Utiliza-se quando houver necessidade de observação direta, risco concreto, prova material indispensável, suspeita fundada de fraude, falha estrutural relevante ou situação de resíduos sólidos com potencial dano sanitário ou ambiental.

11. Tratamento das não conformidades

A não conformidade deve ser descrita com objetividade, vinculada ao fundamento aplicável e acompanhada de providência exigida, prazo e forma de comprovação. Sempre que possível, a resposta regulatória deve ser proporcional e escalonada.

12. Medidas cautelares

Casos críticos admitem medida cautelar imediata, desde que adequadamente motivada, delimitada e posteriormente reavaliada na forma da Resolução.

13. Pós-fiscalização

Concluída a instrução, decide-se por arquivamento, notificação, cautelar, autuação, ajuste regulatório ou comunicação a outro órgão. Em todos os casos, deve-se registrar o desfecho e, quando necessário, o monitoramento subsequente.

14. Integridade e proteção institucional

Toda interação sensível deve ser formalizada; toda decisão relevante deve ser motivada; pressões indevidas devem ser registradas e comunicadas à chefia competente; impedimentos e suspeições devem ser declarados.

15. Proteção de dados e sigilo

Deve-se restringir o tratamento de dados pessoais ao mínimo necessário, limitar acessos, classificar informações quando cabível e preservar a identidade de denunciantes e usuários nos limites legais.

16. Atualização do Manual

A revisão do Manual observará o art. 72 da Resolução, distinguindo-se ajustes materialmente normativos de aperfeiçoamentos operacionais internos.