

RESOLUÇÃO ORCISPAR Nº 18, DE 27 DE MAIO DE 2026.

Dispõe o ciclo de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar) e dá outras providências.

O CONSELHO DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO ORCISPAR, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social,

CONSIDERANDO a competência do Orcispar para regular, fiscalizar, acompanhar e monitorar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios regulados;

CONSIDERANDO a necessidade de padronização dos procedimentos de fiscalização;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer diretrizes claras quanto às fases do ciclo de fiscalização, aos instrumentos regulatórios aplicáveis, aos procedimentos administrativos e aos produtos técnicos decorrentes das ações fiscalizatórias;

CONSIDERANDO que o Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar proferiu decisão favorável em reunião realizada no dia 27 de maio de 2026,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica instituído o ciclo de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Orcispar.

Art. 2º O ciclo de fiscalização consiste em processo administrativo estruturado, contínuo e integrado, destinado à verificação da conformidade da prestação dos serviços regulados.

Art. 3º Esta Resolução disciplina os procedimentos administrativos e técnicos que estruturam o ciclo de fiscalização no âmbito do Orcispar, estabelecendo:

- I. os fluxos operacionais das ações fiscalizatórias;
- II. as responsabilidades dos agentes envolvidos;
- III. os instrumentos regulatórios aplicáveis;
- IV. os critérios técnicos de atuação.

Parágrafo único. A aplicação das disposições desta Resolução deverá assegurar a padronização, a transparência, a rastreabilidade e a efetividade das ações de fiscalização.

Art. 4º O ciclo de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico será fundamentado, de forma complementar e obrigatória, nas resoluções específicas expedidas pelo Orcispar para cada vertente do saneamento básico regulada.

Art. 5º Para fins do disposto no artigo anterior, constituem instrumentos normativos complementares:

- I. a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências
- II. a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e manejo de resíduos sólidos urbanos (RSU) no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.
- III. a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas (DMAPU) no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.

CAPÍTULO II

DA CONTAGEM DOS PRAZOS

Art. 6º Na contagem dos prazos previstos nesta Resolução, computar-se-ão somente os dias úteis, excluindo-se o dia do começo e incluindo-se o dia do vencimento.

§1º Consideram-se dias úteis aqueles em que houver expediente administrativo no Orcispar.

§2º Os prazos terão início a partir da ciência formal do ato, realizada por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar.

Art. 7º Suspende-se a contagem dos prazos nos feriados nacionais, estaduais e municipais da sede do Orcispar, bem como nos períodos em que não houver expediente administrativo.

Art. 8º Os prazos previstos nesta Resolução poderão ser prorrogados, mediante decisão fundamentada da Diretoria de Regulação e Fiscalização ou do Conselho de Regulação e

Fiscalização, conforme a competência, quando houver justificativa técnica ou administrativa relevante.

Art. 9º Ficam suspensos os prazos processuais e administrativos previstos nesta Resolução no período compreendido entre 20 de dezembro e 20 de janeiro, retomando-se sua contagem no primeiro dia útil subsequente ao término da suspensão.

Parágrafo único. A suspensão prevista no caput não impede a prática de atos urgentes, a instauração e condução de fiscalizações em caráter emergencial, nem a adoção de medidas necessárias à preservação da continuidade, segurança e regularidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

CAPÍTULO III

DO PLANEJAMENTO

Art. 10. As ações de fiscalização serão definidas no Plano de Fiscalização, elaborado pela Coordenadoria de Fiscalização e aprovado pelo Conselho de Regulação e Fiscalização.

Art. 11. O Plano de Fiscalização deverá ser elaborado com horizonte de planejamento de 3 (três) anos, contemplando a programação, priorização e diretrizes das ações fiscalizatórias.

Art. 12 O Plano de Fiscalização será publicado no sítio eletrônico oficial do Orcispar e no diário oficial, em observância aos princípios da transparência e da publicidade.

Art. 13 O Plano de Fiscalização constitui a referência oficial para a programação das ações regulares de fiscalização.

§1º O Plano de Fiscalização deverá conter calendário das ações programadas, com a indicação das fases do ciclo de fiscalização, períodos de execução e a vertente a ser fiscalizada.

§2º Na elaboração do calendário previsto no §1º, deverão ser observados:

- I. os feriados federais;
- II. os feriados municipais da sede do Orcispar;
- III. os feriados municipais do município regulado.

Art. 14. A existência do Plano de Fiscalização não impede a realização de ações fiscalizatórias sob demanda ou em caráter emergencial, quando cabíveis, nos termos desta Resolução.

CAPÍTULO IV

DA TIPOLOGIA DAS AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

Art. 15. As ações fiscalizatórias, no âmbito do ciclo de fiscalização, serão classificadas quanto à sua finalidade e motivação.

Art. 16. Para fins desta Resolução, consideram-se:

- I. Ação Eventual: aquela realizada de forma pontual, por iniciativa do Orcispar ou em decorrência de provocação externa, podendo ser previamente agendada ou instaurada conforme a necessidade administrativa;
- II. Ação de Acompanhamento: aquela destinada a verificar o atendimento às determinações, recomendações ou orientações previamente estabelecidas pelo Orcispar no âmbito do ciclo de fiscalização;
- III. Ação Emergencial: aquela realizada em caráter excepcional, em decorrência da ocorrência de fatos supervenientes, situações de risco iminente ou eventos críticos que demandem atuação imediata do Orcispar.

CAPÍTULO V

DA COMUNICAÇÃO E REGISTROS DE INFORMAÇÕES

Art. 17. A plataforma oficial de comunicação, tramitação e desenvolvimento dos processos administrativos vinculados ao ciclo de fiscalização será o sistema eletrônico institucional adotado pelo Orcispar.

Art. 18. O ciclo de fiscalização será iniciado mediante a abertura de processo administrativo eletrônico na plataforma adotada pelo Orcispar, no qual serão formalizados todos os atos, registros, comunicações e documentos relacionados à ação fiscalizatória.

Art. 19. No âmbito do processo administrativo de que trata o artigo anterior, deverão ser realizados, entre outros:

- I. envio de ofícios;
- II. a expedição e o recebimento de comunicações oficiais;
- III. a solicitação e o recebimento de documentos e informações pelo prestador;
- IV. a juntada de relatórios técnicos, termos e pareceres;
- V. o registro das manifestações do prestador;
- VI. a formalização de decisões administrativas e demais atos regulatórios.

Art. 20. Toda comunicação oficial entre o Orcispar e o prestador de serviços, no âmbito do ciclo de fiscalização, deverá ocorrer por meio da plataforma adotada pelo órgão, ressalvadas hipóteses excepcionais devidamente justificadas.

Art. 21. A utilização da plataforma oficial deverá assegurar a integridade, autenticidade, rastreabilidade e segurança das informações, constituindo meio oficial de prova dos atos praticados no âmbito do processo administrativo.

Art. 22. O tratamento de dados pessoais no âmbito das ações fiscalizatórias observará as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), garantindo:

- I. a utilização dos dados exclusivamente para finalidades públicas e regulatórias;

- II. a adoção de medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais;
- III. a limitação do acesso às informações aos agentes autorizados;
- IV. a observância dos princípios da necessidade, adequação e finalidade no tratamento dos dados.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS GERAIS DO CICLO DE FISCALIZAÇÃO

Seção I

Abertura do Processo Administrativo

Art. 23. A abertura do processo administrativo do ciclo de fiscalização observará as disposições do Capítulo V desta Resolução.

Art. 24. O processo administrativo será instaurado pelo Coordenador de Fiscalização, por meio da plataforma oficial do Orcispar, com a indicação do fiscal responsável pela condução da ação fiscalizatória.

Art. 25. No ato de abertura do processo administrativo, deverão constar:

- I. a identificação do município regulado e do prestador de serviços;
- II. a indicação da fase do ciclo de fiscalização a ser realizada;
- III. a data de início das atividades;
- IV. a designação do fiscal responsável;
- V. demais informações necessárias à adequada instrução e desenvolvimento da ação fiscalizatória.

Art. 26. O fiscal designado deverá ser formalmente vinculado ao processo administrativo no momento de sua instauração.

Art. 27. Na hipótese de substituição do fiscal responsável durante o curso do processo administrativo, inclusive entre as diferentes fases do ciclo de fiscalização, o Coordenador de Fiscalização deverá promover, mediante justificativa, a formal inclusão do novo fiscal no processo administrativo eletrônico.

Seção II

Aviso de Início das Ações do Ciclo de Fiscalização

Art. 28. O aviso de início das ações do ciclo de fiscalização constitui ato formal por meio do qual o Orcispar, pela figura do coordenador de fiscalização, comunica ao prestador de serviços o início de uma das fases do ciclo de fiscalização.

Art. 29. O aviso de início será formalizado por meio de ofício, encaminhado no âmbito do processo administrativo eletrônico, contendo as informações necessárias à adequada execução das atividades fiscalizatórias.

Art. 30. O ofício de que trata o artigo anterior deverá conter:

- I. a identificação da fase do ciclo de fiscalização a ser executada;
- II. o período de realização das atividades;
- III. a indicação dos técnicos responsáveis pela condução dos trabalhos;
- IV. a relação da documentação, informações e sistemas que deverão ser disponibilizados pelo prestador;
- V. a indicação quanto à realização de vistoria *in loco*, quando aplicável.

Art. 31. O aviso de início implicará a solicitação formal ao prestador de serviços para o envio das informações e documentos necessários à execução das atividades fiscalizatórias, sendo obrigatório o seu atendimento.

Parágrafo único. Os documentos e informações solicitados deverão ser apresentados pelo prestador com antecedência mínima de 10 (dez) dias do início das atividades, salvo decisão em contrário devidamente justificada.

Art. 32. O ofício deverá ser encaminhado com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação ao início das atividades da fase correspondente.

Art. 33. Em caso de necessidade de cancelamento ou reagendamento da fiscalização, o prestador deverá apresentar solicitação formal ao Orcispar, dirigida à Coordenação de Fiscalização, no prazo de até 10 (dez) dias da ciência do início das atividades, devidamente justificada, para análise quanto à possibilidade de remarcação da atividade fiscalizatória.

§ 1º A Coordenadoria de Fiscalização deverá se manifestar quanto ao deferimento ou indeferimento da solicitação no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado do recebimento da solicitação.

§ 2º Em caso de deferimento, será encaminhado novo ofício de comunicação de fiscalização ao prestador, informando a nova data da atividade fiscalizatória, que deverá ser remarcada para ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data originalmente prevista para a fiscalização cancelada.

§ 3º A recusa injustificada em receber a fiscalização, bem como a criação de obstáculos à sua realização, poderá ensejar a lavratura de Auto de Infração, nos termos das normas regulatórias aplicáveis.

Seção III

Pré-Vistoria

Art. 34. A pré-vistoria subsidiará o planejamento e a execução das atividades fiscalizatórias, permitindo a identificação prévia de aspectos relevantes à condução da vistoria.

Art. 35. O cronograma e o itinerário das atividades de fiscalização serão definidos a partir da pré-vistoria, consideradas as características do sistema e as condições operacionais para sua execução.

Art. 36. O Orcispar, por meio da figura do coordenador de fiscalização, poderá solicitar complementação de informações ao prestador sempre que os dados apresentados forem considerados insuficientes para a adequada realização da vistoria.

Art. 37. Deverá ser encaminhado ao prestador, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, ofício de confirmação da realização da fiscalização, devendo conter o cronograma detalhado das atividades, quando aplicável.

Art. 38. O cronograma de fiscalização deverá conter a identificação das atividades a serem realizadas, os períodos de execução, os locais a serem vistoriados e os responsáveis pela condução dos trabalhos.

Seção IV

Vistoria e Desenvolvimento das Fases do Ciclo de Fiscalização

Subseção I

Disposições Gerais

Art. 39. A vistoria integra o ciclo de fiscalização do Orcispar e será realizada após a análise documental previamente encaminhada pelo prestador, observando o cronograma e o itinerário definidos na fase preparatória.

Art. 40. As atividades de vistoria poderão ser presenciais e/ou não presenciais, conforme a fase do ciclo de fiscalização e a natureza do objeto.

Art. 41. O ciclo de fiscalização será estruturado em três fases distintas e complementares:

- I. Avaliação Técnico-Orientativa;
- II. Fiscalização;
- III. Conclusão da Fiscalização.

Art. 42. Cada fase do ciclo de fiscalização possuirá objetivos próprios e produto técnico correspondente, nos termos desta Resolução.

Art. 43. Cada fase do ciclo de fiscalização deverá observar período máximo de até 1 (um) ano, contados do ato formal de início da respectiva fase até a conclusão de seus desdobramentos, incluindo a emissão dos produtos técnicos correspondentes e a finalização dos procedimentos administrativos vinculados.

Parágrafo único. O prazo previsto no caput tem por finalidade assegurar a adequada execução do ciclo de fiscalização e a observância do horizonte trienal estabelecido no Plano de Fiscalização do Orcispar.

Subseção II

Da Avaliação Técnico-Orientativa

Art. 44. A fase de Avaliação Técnico-Orientativa consiste na realização de vistoria ampla, diagnóstica e preventiva do sistema objeto da regulação, destinada a avaliar a situação geral da prestação dos serviços.

Art. 45. Na fase de Avaliação Técnico-Orientativa deverão ser observados:

- I. a averiguação integral do sistema, abrangendo aspectos operacionais, administrativos, gerenciais e institucionais;
- II. a identificação de pontos de atenção, fragilidades operacionais e práticas inadequadas de gestão;
- III. a utilização da lista de verificação técnica-orientativa como instrumento de avaliação.

Art. 46. A fase de Avaliação Técnico-Orientativa não implicará a imposição imediata de sanções, devendo resultar na emissão de orientações técnicas e regulatórias.

Art. 47. O produto da fase de Avaliação Técnico-Orientativa será o Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO).

Subseção III

Da Fiscalização

Art. 48. A fase de Fiscalização possui caráter formal, corretivo e vinculante, tendo por objetivo identificar, caracterizar e registrar as não conformidades do sistema em relação à legislação, normas técnicas, contratos e atos regulatórios.

Art. 49. Na fase de Fiscalização deverão ser realizadas:

- I. a verificação dos pontos de atenção previamente identificados na avaliação técnico - orientativa;
- II. a identificação de não conformidades;
- III. a fixação de prazos para que o prestador promova a regularização das não conformidades identificadas.

Art. 50. As constatações realizadas na fase de Fiscalização possuem caráter técnico-regulatório e poderão ensejar a adoção de medidas corretivas e sancionatórias, nos termos da legislação aplicável.

Art. 51. O produto da fase de Fiscalização compreende:

- I. o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF);
- II. o Termo de Não Conformidades (TNC).

Subseção IV

Da Conclusão da Fiscalização

Art. 52. A fase de Conclusão da Fiscalização será realizada previamente ao término dos prazos estabelecidos na fase de Fiscalização, com o objetivo de verificar o cumprimento das determinações impostas.

Art. 53. Na fase conclusiva deverão ser avaliados:

- I. o atendimento integral, parcial ou inexistente das não conformidades;
- II. as providências adotadas pelo prestador;
- III. a situação final do sistema fiscalizado.

Art. 54. O produto da fase de Conclusão da Fiscalização será o Relatório Técnico Conclusivo (RTC).

Seção V

Das Etapas Operacionais da Vistoria

Subseção I

Da Reunião de abertura

Art. 55. A reunião de abertura constitui etapa preliminar da vistoria, destinada a formalizar o início das atividades de campo no âmbito do ciclo de fiscalização.

Art. 56. A reunião de abertura terá por objetivos:

- I. promover a apresentação formal da equipe do Orcispar e dos representantes do prestador de serviços;
- II. estabelecer ambiente institucional pautado na cooperação, no respeito e na transparência;
- III. esclarecer os objetivos e os procedimentos da vistoria;
- IV. dirimir dúvidas dos representantes do prestador;
- V. possibilitar à equipe de fiscalização o esclarecimento de aspectos relacionados à concepção, operação e funcionamento do sistema;
- VI. confirmar a viabilidade do cronograma e do itinerário previamente definidos, podendo promover ajustes quando necessário;
- VII. definir, quando aplicável, os pontos de amostragem a serem utilizados durante a vistoria;
- VIII. identificar eventuais pendências de informações ou documentos, estabelecendo prazo para sua apresentação.

Art. 57. Ao término da reunião de abertura, será elaborado termo sucinto, o qual integrará o processo administrativo e comporá o conjunto documental da ação fiscalizatória.

Subseção II

Atividade de Campo

Art. 58. A atividade de campo compreende a realização de vistoria *in loco* das unidades, instalações e estruturas operadas pelo prestador de serviços, no âmbito do ciclo de fiscalização.

Art. 59. A vistoria em campo deverá ser acompanhada por, no mínimo, um representante designado pelo prestador, durante todo o período de execução das atividades.

Art. 60. A atividade de campo abrangerá a área operacional e área administrativa do prestador.

Art. 61. A vistoria da área operacional abrangerá a inspeção das unidades e instalações em operação dos sistemas de saneamento básico, conforme a vertente objeto da fiscalização.

Art. 62. Deverão ser realizados registros sistemáticos dos fatos observados, incluindo anotações técnicas, registros fotográficos e demais evidências.

Art. 63. A vistoria da área administrativa compreenderá a inspeção da estrutura física destinada ao atendimento aos usuários e realização de entrevistas com os responsáveis pelos setores envolvidos.

Art. 64. Poderão ser realizadas visitas complementares a locais objeto de denúncias, bem como a usuários que tenham formalizado solicitações ou reclamações, com o objetivo de verificar o atendimento às não conformidades e avaliar a qualidade do serviço prestado.

Subseção III

Da Reunião de Encerramento

Art. 65. Ao término das atividades presenciais de vistoria, será realizada a reunião de encerramento, destinada à apresentação das constatações preliminares e ao alinhamento das próximas etapas do ciclo de fiscalização.

Art. 66. Na reunião de encerramento, a equipe de fiscalização deverá:

- I. apresentar ao prestador as constatações preliminares decorrentes da vistoria;
- II. prestar esclarecimentos sobre os fatos observados;
- III. esclarecer eventuais dúvidas remanescentes;
- IV. reforçar o caráter preliminar das constatações apresentadas;
- V. indicar os encaminhamentos subsequentes e os prazos aplicáveis.

Art. 67. As manifestações realizadas na reunião de encerramento não substituem os registros formais constantes dos relatórios técnicos a serem emitidos no âmbito do ciclo de fiscalização.

Art. 68. Ao término da reunião de encerramento, será elaborado termo sucinto, o qual integrará o processo administrativo e acompanhará o relatório técnico correspondente à fase do ciclo de fiscalização.

Seção VI

Dos Relatórios e Publicidade dos Atos

Subseção I

Disposições Gerais

Art. 69. Após a conclusão das atividades previstas em cada fase do ciclo de fiscalização, deverá ser elaborado o respectivo relatório técnico, conforme a natureza e os objetivos da fase executada.

Art. 70. Os relatórios técnicos e instrumentos correlatos constituem os principais produtos das ações fiscalizatórias e orientativas do Orcispar.

Art. 71. Os relatórios deverão ser emitidos no prazo de 30 (trinta) dias, contados do encerramento das atividades da respectiva fase.

Art. 72. Os relatórios técnicos serão encaminhados ao prestador por meio da plataforma oficial, com a devida formalização do recebimento eletrônico.

Art. 73. Os relatórios serão publicados no sítio eletrônico oficial do Orcispar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da conclusão do relatório, em observância aos princípios da transparência e publicidade, resguardadas as informações legalmente protegidas.

Art. 74. Havendo contestação ao relatório técnico emitido, a manifestação apresentada deverá ser analisada pela equipe técnica competente, mediante a elaboração de parecer técnico específico, no qual serão avaliados os argumentos, documentos e evidências apresentados pelo prestador e/ou titular.

Parágrafo único. Caso a contestação seja acolhida, total ou parcialmente, deverá ser elaborada nova versão do relatório técnico, com as correções ou complementações cabíveis, a qual será juntada ao processo administrativo e republicada no sítio eletrônico oficial do Orcispar, em substituição à versão anteriormente disponibilizada, resguardadas as informações legalmente protegidas.

Art. 75. Os registros de envio, recebimento e publicação integrarão o processo administrativo correspondente, dispensada a emissão de vias físicas, salvo quando solicitado.

Subseção II

Do Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO)

Art. 76. O Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO) é o instrumento técnico que consolida os resultados da fase de Avaliação Técnico-Orientativa do ciclo de fiscalização.

Art. 77. O RATO possui caráter diagnóstico, orientativo e preventivo, não implicando aplicação de sanções.

Art. 78. O RATO deverá conter:

- I. a descrição do sistema avaliado;
- II. a identificação de pontos de atenção;
- III. lista de verificação técnica-orientativa preenchida;
- IV. o registro de práticas inadequadas;
- V. recomendações técnicas;
- VI. subsídios para ações futuras.

Subseção III

Do Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)

Art. 79. O Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) é o instrumento técnico-formal que consolida os resultados da fase de Fiscalização.

Art. 80. O RTF deverá conter:

- I. itens fiscalizados;
- II. descrição das não conformidades;
- III. fundamentação técnica e normativa;
- IV. determinações regulatórias;
- V. evidências técnicas;
- VI. recomendações técnicas;

Subseção IV

Do Termo de Não Conformidades (TNC)

Art. 81. O Termo de Não Conformidades (TNC) é o instrumento que consolida, de forma objetiva, as não conformidades identificadas na fase de Fiscalização.

Art. 82. O TNC deverá listar as não conformidades de forma objetiva e estabelecer prazos para adequação;

Art. 83. O TNC será emitido de forma complementar ao RTF e deverá acompanhá-lo sempre que houver não conformidades.

Art. 84. Os prazos para contestação e adequação serão contados a partir da ciência formal do TNC.

Subseção V

Do Relatório Técnico Conclusivo (RTC)

Art. 85. O Relatório Técnico Conclusivo (RTC) é o instrumento que consolida a avaliação final quanto ao cumprimento das determinações estabelecidas na fase de Fiscalização.

Art. 86. O RTC deverá indicar:

- I. o status de cada não conformidade;
- II. a análise das providências adotadas;
- III. o posicionamento técnico final da Coordenadoria de Fiscalização.

Art. 87. O RTC poderá:

- I. recomendar o encerramento da ação fiscalizatória;
- II. recomendar a adoção de medidas adicionais;
- III. subsidiar a aplicação de penalidades.

Subseção VI

Da Contestação

Art. 88. O prestador poderá apresentar contestação aos relatórios no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento.

Art. 89. A contestação será encaminhada à Coordenadoria de Fiscalização, por meio da plataforma oficial.

Art. 90. O prestador exercerá seu direito a ampla defesa e ao contraditório manifestando, entre outros:

- I. providências adotadas;
- II. justificativas técnicas;
- III. razões de discordância;
- IV. pedidos de prorrogação.

Art. 91. A contestação será analisada pela Coordenadoria de Fiscalização, que emitirá parecer técnico conclusivo no prazo de até 10 (dez) dias.

Art. 92. Na hipótese de discordância do parecer técnico conclusivo, o prestador poderá interpor recurso administrativo no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da decisão, mediante petição fundamentada dirigida ao Diretor de Regulação e Fiscalização.

§1º Recebido o recurso, o Diretor de Regulação e Fiscalização deverá encaminhá-lo ao Conselho de Regulação e Fiscalização para apreciação e deliberação.

§2º O Conselho de Regulação e Fiscalização deverá deliberar sobre o recurso no prazo de até 3 (três) sessões ordinárias, contadas do recebimento do processo pelo colegiado, podendo, mediante justificativa, ocorrer apreciação em sessão extraordinária.

§3º A decisão do Conselho de Regulação e Fiscalização será formalizada por meio de acórdão, contendo a fundamentação técnica e administrativa correspondente.

§4º O acórdão será juntado ao processo administrativo eletrônico e formalmente comunicado ao prestador por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar.

§5º Caberá oposição de embargos de declaração contra o acórdão quando houver contradição, obscuridade ou omissão.

§6º Os embargos de declaração deverão ser opostos no prazo de até 5 (cinco) dias, contados da ciência do acórdão, e serão apreciados pelo Conselho de Regulação e Fiscalização na forma prevista em seu regimento interno.

Art. 93. Na ausência de contestação do prestador ou titular no prazo estabelecido, o processo administrativo terá regular prosseguimento, observando-se os procedimentos e desdobramentos previstos nesta Resolução.

Seção VII

Do Encerramento da Ação de Fiscalização

Art. 94. O encerramento da ação de fiscalização ocorrerá após a conclusão de todas as etapas do ciclo de fiscalização e a formalização do posicionamento final da Coordenadoria de Fiscalização, consubstanciado no Relatório Técnico Conclusivo (RTC).

Art. 95. O encerramento da ação fiscalizatória ficará condicionado:

- I. ao transcurso dos prazos estabelecidos para contestação do prestador;
- II. à análise das manifestações e recursos eventualmente apresentados;
- III. à formalização da decisão administrativa final quanto à regularização do sistema fiscalizado.

Art. 96. Considera-se encerrada a ação de fiscalização quando:

- I. for constatado o cumprimento integral das determinações estabelecidas, conforme verificado no RTC;
- II. tiverem sido analisadas e deliberadas todas as manifestações e recursos apresentados;
- III. houver decisão administrativa final formalizada no processo.

Art. 97. O encerramento da ação de fiscalização poderá ocorrer:

- I. sem ressalvas, quando todas as não conformidades forem sanadas nos prazos estabelecidos;
- II. com recomendações, quando identificadas oportunidades de melhoria que não configurem não conformidades;
- III. com emissão de Termo de Adequação dos Serviços (TAS), quando persistirem não conformidades.

Art. 98. Na hipótese de permanência de não conformidades ao final da fase conclusiva, será emitido, pela coordenadoria de fiscalização, o Termo de Adequação dos Serviços (TAS), instrumento que formaliza o descumprimento das determinações e dá início à fase subsequente de natureza punitiva, nos termos desta Resolução.

Art. 99. O encerramento da ação de fiscalização ou a emissão do Termo de Adequação dos Serviços (TAS) será formalizado no processo administrativo eletrônico, com a devida ciência ao prestador por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar.

Art. 100. O encerramento da ação de fiscalização não impede a realização de novas ações fiscalizatórias, seja para fins de acompanhamento, reavaliação ou em decorrência de fatos supervenientes, denúncias ou demandas específicas.

Seção VIII

Do Termo de Adequação dos Serviços (TAS)

Art. 101. O TAS será elaborado pela coordenadoria de fiscalização e formalizado por instrumento próprio e integrará o processo administrativo do ciclo de fiscalização.

Art. 102. Será dado ciência do TAS ao prestador e, quando aplicável, ao titular dos serviços, por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar no prazo de 10 (dez) dias, contados do término do prazo de contestação ao RTC.

Art. 103. O TAS deverá conter, como anexo ou parte integrante, o Termo de Não Conformidades (TNC) atualizado, contemplando exclusivamente as não conformidades pendentes de regularização.

Art. 104. O prestador poderá apresentar contestação ao TAS no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento do documento.

Art. 105. A contestação será encaminhada à Coordenadoria de Fiscalização, por meio da plataforma oficial.

Art. 106. O prestador exercerá seu direito a ampla defesa e ao contraditório manifestando, entre outros:

- I. providências adotadas;
- II. justificativas técnicas;
- III. razões de discordância;
- IV. pedidos de prorrogação.

Art. 107. A contestação será analisada pela Coordenadoria de Fiscalização, que emitirá parecer técnico conclusivo no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 108. Na hipótese de discordância do parecer técnico conclusivo, o prestador poderá interpor recurso administrativo no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da decisão, mediante petição fundamentada dirigida ao Diretor de Regulação e Fiscalização.

§1º Recebido o recurso, o Diretor de Regulação e Fiscalização deverá encaminhá-lo ao Conselho de Regulação e Fiscalização para apreciação e deliberação.

§2º O Conselho de Regulação e Fiscalização deverá deliberar sobre o recurso no prazo de até 3 (três) sessões ordinárias, contadas do recebimento do processo pelo colegiado, podendo, mediante justificativa, ocorrer apreciação em sessão extraordinária.

§3º A decisão do Conselho de Regulação e Fiscalização será formalizada por meio de acórdão, contendo a fundamentação técnica e administrativa correspondente.

§4º O acórdão será juntado ao processo administrativo eletrônico e formalmente comunicado ao prestador por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar.

§5º Caberá oposição de embargos de declaração contra o acórdão quando houver contradição, obscuridade ou omissão.

§6º Os embargos de declaração deverão ser opostos no prazo de até 5 (cinco) dias, contados da ciência do acórdão, e serão apreciados pelo Conselho de Regulação e Fiscalização na forma prevista em seu regimento interno.

Art. 109. Na ausência de contestação do prestador ou titular no prazo estabelecido, o Termo de Adequação dos Serviços (TAS) será considerado acatado, prosseguindo-se com os procedimentos previstos nesta Resolução.

Art. 110. Após a emissão do TAS, deverá ser oportunizada ao prestador a possibilidade de formalização de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), previamente à lavratura de Auto de Infração.

§1º O prazo para oferecimento do TAC ao prestador, pela coordenadoria de fiscalização, será de até 15 (quinze) dias, contados:

- I. do término do prazo para contestação acerca do TAS, quando não houver contestação do prestador; ou
- II. da ciência da decisão administrativa final relativa ao TAS, quando houver contestação ou recurso.

§2º Transcorrido o prazo previsto no §1º sem contestação ou solicitação de celebração de TAC pelo prestador, poderão ser adotadas as medidas sancionatórias cabíveis, nos termos desta Resolução.

Art. 111. A celebração do TAC observará as disposições previstas nesta Resolução e na regulamentação aplicável.

Seção IX

Do Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

Art. 112. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) é o instrumento regulatório de natureza consensual, que poderá ser celebrado entre o Orcispar e o prestador de serviços após a emissão do Termo de Adequação dos Serviços (TAS) e antes da instauração do processo administrativo sancionador.

Art. 113. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) será formalizado dentro do processo administrativo vinculado ao ciclo de fiscalização.

Art. 114. O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) será elaborado pela Coordenadoria de Fiscalização e submetido à ciência do Diretor de Regulação e Fiscalização.

Art. 115. O TAC constitui alternativa à aplicação imediata de penalidades, tendo por finalidade viabilizar a regularização das não conformidades identificadas no âmbito do ciclo de fiscalização.

Art. 116. O TAC deverá estabelecer, de forma clara e objetiva:

- I. as obrigações a serem cumpridas pelo prestador;
- II. as etapas para regularização das não conformidades;
- III. os prazos para cumprimento das obrigações;
- IV. as responsabilidades das partes envolvidas;
- V. a previsão das multas aplicáveis em caso de descumprimento das obrigações estabelecidas.

Art. 117. A celebração do TAC ficará condicionada à análise técnica e jurídica do Orcispar.

Art. Fixa-se prazo de 15 (quinze) dias para manifestação sobre aceitação do TAC e 5 (cinco) dias para assinatura.

Art. 118. A formalização do TAC suspenderá a lavratura do Auto de Infração enquanto vigente e desde que esteja sendo regularmente cumprido pelo prestador.

Art. 119. O cumprimento das obrigações assumidas no TAC será objeto de acompanhamento técnico pela coordenadoria de fiscalização, com o objetivo de verificar a efetiva regularização das não conformidades nele previstas.

Art. 120. O acompanhamento do TAC observará prazo de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, contado a partir da data de sua formalização.

Art. 121. Durante o período de vigência do TAC, o prestador deverá comprovar o cumprimento das obrigações assumidas por meio da apresentação de evidências técnicas compatíveis com a natureza das não conformidades.

Art. 122. Para fins de acompanhamento, a coordenadoria de fiscalização poderá realizar, sempre que necessário:

- I. análises documentais;
- II. fiscalizações indiretas;
- III. verificações técnicas presenciais.

Art. 123. O cumprimento integral das obrigações previstas no TAC, devidamente comprovado e validada pela coordenadoria de fiscalização, implicará o encerramento das pendências regulatórias relacionadas às não conformidades nele contempladas.

Seção X

Do Auto de Infração

Art. 124. O Auto de Infração é o instrumento administrativo por meio do qual o Orcispar formaliza a apuração de infração e a aplicação de penalidade, nos termos da regulamentação vigente.

Art. 125. O Auto de Infração será lavrado nas seguintes hipóteses:

- I. inexistência de solicitação ou celebração de Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) após a emissão do Termo de Adequação dos Serviços (TAS);
- II. descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas em TAC;
- III. não apresentação de evidências satisfatórias que comprovem a regularização das não conformidades.

Art. 126. Nas hipóteses previstas no art. 125, a Coordenadoria de Fiscalização procederá à lavratura do Auto de Infração.

Art. 127. O Auto de Infração deverá conter:

- I. a identificação do fiscal responsável e do prestador autuado;
- II. a descrição dos fatos constitutivos da infração;
- III. a relação das não conformidades, com a devida fundamentação técnica e normativa;
- IV. a penalidade aplicável, incluindo advertência ou multa;
- V. a indicação do prazo para apresentação de defesa administrativa ou recolhimento da multa, conforme o caso.

Art. 128. O prestador deverá atender às determinações constantes no Auto de Infração e promover a regularização das não conformidades no prazo estabelecido.

Art. 129. A lavratura do Auto de Infração não exime o prestador da obrigação de regularizar as não conformidades identificadas.

Seção XI

Do Início de Novo Ciclo de Fiscalização

Art. 130. A instauração de novo ciclo de fiscalização observará o disposto no Plano de Fiscalização do Orcispar, instrumento que define as prioridades, a periodicidade e o escopo das ações fiscalizatórias.

Art. 131. Não será instaurada nova ação de fiscalização formal para o mesmo sistema ou município regulado enquanto houver ciclo de fiscalização em andamento, ressalvadas as hipóteses previstas nesta Resolução.

Art. 132. Durante a vigência de ciclo de fiscalização em curso, poderão ser realizadas Avaliações Técnico-Orientativas, com caráter diagnóstico e preventivo, vedada a instauração de nova fase de Fiscalização até o encerramento formal do ciclo anterior.

Art. 133. A instauração de novo ciclo de fiscalização poderá ocorrer:

- I. após o encerramento formal da ação fiscalizatória anterior, devidamente registrado em processo administrativo;
- II. nos casos previstos no Plano de Fiscalização;
- III. em situações excepcionais devidamente justificadas, nos termos desta Resolução.

Art. 134. O novo ciclo de fiscalização será formalizado por meio de ato administrativo próprio, com a devida ciência ao prestador de serviços, observados os meios oficiais de comunicação e os prazos regulamentares aplicáveis.

CAPÍTULO VII

DA FISCALIZAÇÃO EM CARÁTER EMERGENCIAL

Seção I

Disposições Gerais

Art. 135. A fiscalização em caráter emergencial constitui medida excepcional, destinada à apuração de fatos supervenientes, situações críticas, denúncias ou ocorrências que indiquem risco à continuidade, à qualidade ou à segurança da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Art. 136. A instauração de fiscalização emergencial poderá ocorrer a partir de:

- I. denúncia formal apresentada por usuário, titular ou terceiro interessado;
- II. manifestação registrada por meio do canal oficial de ouvidoria;
- III. notícia veiculada em meios de comunicação;
- IV. comunicação do Ministério Público;
- V. identificação de fato relevante pelo próprio Orcispar.

Seção II

Da Instauração do Processo

Art. 137. Recebida a denúncia, manifestação ou notícia de fato, caberá à Ouvidoria proceder à abertura de processo administrativo eletrônico na plataforma oficial do Orcispar, contados um dia após ciência da demanda.

Art. 138. No ato de abertura do processo, deverão ser registrados o relato dos fatos e os documentos pertinentes, devendo a Coordenadoria de Fiscalização ser formalmente incluída para análise técnica.

Seção III

Da Notificação do Prestador ou Titular

Art. 139. Após análise preliminar, a Coordenadoria de Fiscalização notificará o prestador de serviços e, quando aplicável, o titular, informando:

- I. a instauração da fiscalização em caráter emergencial;
- II. o objeto da apuração;

- III. a modalidade da ação fiscalizatória;
- IV. o prazo para apresentação de informações;
- V. a data prevista para início das atividades, quando aplicável, incluindo eventual vistoria *in loco*.

Art. 140. A notificação será formalizada por meio de ofício inserido no processo administrativo eletrônico.

Parágrafo único. A coordenadoria de fiscalização deverá encaminhar a notificação observando o prazo não superior a 2 (dois) dias da ciência da demanda.

Seção IV

Da Modalidade da Ação Emergencial

Art. 141. A fiscalização emergencial poderá ser realizada:

- I. de forma indireta, mediante análise documental e informações prestadas;
- II. de forma presencial, mediante vistoria *in loco*.

Art. 142. A definição da modalidade caberá a Coordenadoria de Fiscalização, considerando a natureza, a gravidade e a urgência do caso.

Seção V

Do Produto da Fiscalização Emergencial

Art. 143. O produto da fiscalização emergencial será o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF).

Art. 144. O RTF deverá conter:

- I. a descrição dos fatos apurados;
- II. as evidências técnicas coletadas;
- III. a análise regulatória do caso;
- IV. recomendações técnicas ou medidas imediatas necessárias.

Art. 144

5. O RTF será anexado ao processo administrativo e encaminhado ao prestador e/ou titular por meio da plataforma oficial via ofício no prazo de 10 (dez) dias após a conclusão da fiscalização.

Art. 146. O relatório também será encaminhado à Ouvidoria para juntada ao protocolo originário, possibilitando a resposta formal ao manifestante, observadas as normas de sigilo e proteção de dados.

Seção VI

Das Infrações Graves



Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

Art. 147. Constatadas infrações graves durante a fiscalização emergencial, que comprometam a continuidade do serviço, a saúde pública, o meio ambiente ou a segurança dos usuários, o Orcispar poderá, mediante decisão técnica fundamentada, lavrar Auto de Infração de forma imediata.

Art. 148. Na hipótese prevista no caput, serão assegurados ao prestador o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, nos termos da regulamentação aplicável.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 149. Em caso de coincidência entre as disposições desta Resolução e outras redações ou instrumentos normativos internos do Orcispar, prevalecerão as disposições estabelecidas nesta Resolução.

Art. 150. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá (PR), 27 de maio de 2026.

THIAGO B. MARIN

Presidente do Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar

MANUAL ORIENTATIVO DA RESOLUÇÃO 18 ORCISPAR DE 27 DE MAIO DE 2026

ELABORADO POR

Yasmin Raineri Silva

REVISADO POR

Fernanda Thaís Verdeiro de Sousa

Rogel Martins Barbosa

APOIO TÉCNICO

Geysa Regilio Lemos

Karen Tauani dos S. S. Moreira

Renata Alves Perez

Stefany Rodrigues de Oliveira

Pedro Leonardo Vieira Andrade

Viviane Fernanda de Sousa

ORCISPAR – Órgão Regulador de Saneamento do Paraná.

Av. Colombo, 6460 – Zona 07 – Maringá/Paraná – CEP: 87.020-000

Telefone: (44) 3123-2830

www.orcispar.pr.gov.br

APRESENTAÇÃO

O presente manual orientativo tem por finalidade orientar a aplicação da Resolução Orcispar nº 18/2026, que disciplina o ciclo de fiscalização no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios regulados. Este Manual possui caráter técnico-operacional, sendo destinado a detalhar, esclarecer e padronizar os procedimentos administrativos e técnicos a serem adotados pela equipe do Orcispar na execução das ações fiscalizatórias, em consonância com as disposições estabelecidas na referida Resolução. Nesse contexto, o Manual busca promover a uniformidade de atuação, a eficiência operacional e a segurança jurídica dos procedimentos, por meio da explicitação dos fluxos de trabalho, da organização dos instrumentos regulatórios e da definição das rotinas técnicas aplicáveis ao ciclo de fiscalização. O documento também apresenta orientações práticas quanto à utilização dos instrumentos decorrentes das ações fiscalizatórias, bem como quanto aos procedimentos aplicáveis às situações excepcionais, incluindo fiscalizações em caráter emergencial, sempre em conformidade com a regulamentação vigente. A sua aplicação deverá ocorrer em consonância com o Plano de Fiscalização do Orcispar e com as resoluções específicas de regulação e fiscalização por vertente do saneamento básico, constituindo referência institucional para a atuação técnica, sem prejuízo da observância obrigatória das normas estabelecidas na Resolução que disciplina o ciclo de fiscalização

Sumário

1	INTRODUÇÃO	1
2	CICLO DE FISCALIZAÇÃO	2
2.1	Base Normativa e Técnica	2
2.2	Formas de Execução da Fiscalização.....	3
2.3	Tipologia das Ações Fiscalizatórias.....	3
2.4	Planejamento, Abrangência e Periodicidade das Ações	3
2.5	Comunicação e Registros.....	5
3	PROCEDIMENTOS GERAIS DO CICLO DE FISCALIZAÇÃO.....	6
3.1	Abertura do Processo Administrativo.....	6
3.2	Aviso de Início das Ações do Ciclo de Fiscalização	6
3.3	Cancelamento ou Reagendamento da Fiscalização	7
3.4	Pré-Vistoria.....	8
3.5	Vistoria e Desenvolvimento das Fases do Ciclo de Fiscalização	10
3.5.1	<i>Fase 1 – Avaliação técnico-orientativa</i>	10
3.5.2	<i>Fase 2 – Fiscalização</i>	11
3.5.3	<i>Fase 3 – Conclusão da fiscalização</i>	11
3.6	Etapas Operacionais da Vistoria	12
3.6.1	<i>Reunião de abertura</i>	12
3.6.2	<i>Atividade de campo</i>	12
3.6.3	<i>Reunião de encerramento</i>	13
3.7	Disposições Gerais Sobre Relatórios e Publicidade dos Atos	13
3.7.1	<i>Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO)</i>	14
3.7.2	<i>Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)</i>	15
3.7.3	<i>Termo de Não Conformidades (TNC)</i>	16
3.7.4	<i>Relatório Técnico Conclusivo (RTC)</i>	16
3.7.5	<i>Contestação do prestador acerca dos relatórios entregues</i>	17
3.8	Encerramento da Ação de Fiscalização	19
3.9	Termo de Adequação dos Serviços (TAS).....	20
3.9.1	<i>Contestação do Prestador acerca do TAS</i>	20
3.10	Início de um Novo Ciclo de Fiscalização	22
3.11	Termo de Ajustamento de Conduta (TAC).....	22

3.11.1	<i>Acompanhamento do Processo de TAC</i>	23
3.12	Auto de Infração	23
4	PROCEDIMENTOS GERAIS PARA FISCALIZAÇÃO EM CARÁTER EMERGENCIAL	24
4.1	Instauração do Processo	24
4.2	Notificação do Prestador ou Titular	25
4.3	Modalidade da Ação Emergencial	25
4.4	Produto da Fiscalização Emergencial	25
4.5	Infrações Graves	26
5	CONDUTA DO FISCAL	26
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	27

1 INTRODUÇÃO

O ciclo de fiscalização adotado pelo Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar) constitui modelo estruturado, progressivo e integrado de atuação regulatória, disciplinado pela Resolução Orcispar nº 18/2026, destinado a acompanhar, avaliar e assegurar a adequada prestação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios regulados.

Esse modelo representa um processo contínuo, composto por etapas sucessivas e interdependentes, que envolvem análise técnica, orientação, verificação de conformidade, acompanhamento de determinações e consolidação do posicionamento regulatório final, permitindo que a atuação do Orcispar ocorra de forma planejada, proporcional e tecnicamente fundamentada, garantindo previsibilidade e segurança jurídica aos agentes regulados.

Nos termos da referida Resolução, o ciclo de fiscalização está estruturado em fases distintas — avaliação técnico-orientativa, fiscalização e conclusão da fiscalização — cada uma com objetivos próprios, instrumentos específicos e produtos técnicos definidos. A fase inicial possui caráter diagnóstico e orientativo, permitindo a identificação de pontos de atenção, boas práticas e oportunidades de melhoria. A fase de fiscalização formaliza a verificação de conformidade, estabelece determinações e fixa prazos. Já a fase conclusiva consolida o resultado do acompanhamento, podendo culminar no encerramento da ação fiscalizatória ou na adoção de medidas regulatórias adicionais.

A organização do ciclo assegura que a atuação regulatória seja pautada por critérios técnicos, análise de evidências e observância do devido processo legal, promovendo a melhoria contínua da prestação dos serviços.

Além das ações regulares previstas no Plano de Fiscalização, a Resolução prevê a possibilidade de instauração de fiscalizações em caráter emergencial, quando fatos supervenientes, denúncias ou situações de risco demandarem atuação imediata, observados os princípios da legalidade, motivação, razoabilidade e proporcionalidade.

O presente Manual possui caráter orientativo e tem por finalidade detalhar e operacionalizar os procedimentos administrativos e técnicos estabelecidos na Resolução que disciplina o ciclo de fiscalização, apresentando fluxos, responsabilidades, instrumentos regulatórios e critérios de atuação, de modo a apoiar a padronização, a transparência, a rastreabilidade e a efetividade das ações desenvolvidas pelo Orcispar.

2 CICLO DE FISCALIZAÇÃO

O ciclo de fiscalização consiste em um conjunto estruturado, contínuo e integrado de etapas, procedimentos e instrumentos técnicos por meio dos quais o órgão regulador acompanha, analisa e avalia a prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

Esse ciclo abrange atividades de diagnóstico, orientação, verificação de conformidade, acompanhamento e consolidação de resultados, tendo por finalidade assegurar a adequada prestação dos serviços sob os aspectos de qualidade, continuidade, eficiência e conformidade regulatória.

Nesse contexto, o ciclo de fiscalização configura-se como instrumento de regulação técnica exercido pelo Orcispar, voltado à verificação sistemática da prestação dos serviços regulados, com vistas a apurar sua conformidade com a legislação vigente, as normas técnicas aplicáveis, os contratos de prestação dos serviços, os Planos Municipais de Saneamento Básico e os atos regulatórios expedidos pelo Orcispar.

2.1 Base Normativa e Técnica

As ações de fiscalização desenvolvidas pelo Orcispar deverão observar, de forma integrada, as disposições estabelecidas na resolução que institui o ciclo de fiscalização, a qual define as diretrizes gerais, os fluxos procedimentais e os instrumentos administrativos aplicáveis às ações regulatórias.

Em conformidade com o disposto no art. 5º da referida Resolução, o ciclo de fiscalização é fundamentado, de forma complementar e obrigatória, nas resoluções específicas expedidas pelo Orcispar para cada vertente do saneamento básico regulada.

Nesse contexto, constituem instrumentos normativos complementares:

- a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências
- a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e manejo de resíduos sólidos urbanos (RSU) no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.
- a Resolução que dispõe sobre a regulamentação e fiscalização dos serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas (DMAPU) no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar), e dá outras providências.

As resoluções disciplinarão os critérios técnicos, os conteúdos, os indicadores, os procedimentos operacionais e os documentos específicos a serem analisados pelo órgão regulador, conforme a natureza e a complexidade do serviço fiscalizado.

2.2 Formas de Execução da Fiscalização

Quanto à forma de execução, a fiscalização desenvolvida pelo Orcispar divide-se em:

a) Fiscalização Indireta: Realizada por meio de monitoramento à distância, com base em indicadores de desempenho, informações operacionais, dados administrativos, relatórios e demais elementos fornecidos pelo prestador, permitindo avaliação contínua da eficiência e da eficácia dos serviços.

b) Fiscalização Direta: Realizada por meio de inspeções físicas presenciais, com atuação da equipe técnica *in loco*, abrangendo os componentes operacionais dos sistemas e, quando aplicável, os procedimentos administrativos e de atendimento aos usuários.

2.3 Tipologia das Ações Fiscalizatórias

Quanto à finalidade e à motivação das ações, compreende-se por:

- Ação Eventual: realizada de forma pontual, por iniciativa do órgão regulador ou em decorrência de provocação externa, previamente agendada e prevista;
- Ação de Acompanhamento: destinada a verificar o atendimento às determinações, recomendações ou orientações previamente estabelecidas;
- Ação Emergencial: realizada em caráter excepcional, diante da ocorrência de fatos extraordinários, situações de risco iminente ou eventos críticos que demandem atuação imediata do órgão regulador.

2.4 Planejamento, Abrangência e Periodicidade das Ações

A abrangência, a periodicidade e a priorização das ações de fiscalização e de monitoramento serão definidas no Plano de Fiscalização, instrumento de planejamento estratégico elaborado pela Coordenadoria de Fiscalização do Orcispar.

O Plano de Fiscalização deverá ser estruturado com horizonte de 3 (três) anos, contemplando visão prospectiva das ações fiscalizatórias, de modo a assegurar previsibilidade, organização institucional e otimização dos recursos disponíveis.

A elaboração do Plano deverá considerar, entre outros aspectos:

- o porte e a complexidade dos sistemas de saneamento existentes nos municípios regulados;
- o histórico de fiscalizações anteriores, incluindo reincidência de não conformidades;
- indicadores de desempenho operacional, qualidade e continuidade dos serviços;
- informações provenientes da ouvidoria, denúncias e manifestações de usuários;

O Plano de Fiscalização deverá conter, obrigatoriamente:

- a definição das ações de fiscalização direta e indireta;
- a indicação das fases do ciclo de fiscalização a serem executadas;
- a identificação dos municípios e sistemas a serem fiscalizados;
- o calendário detalhado das ações programadas.

O calendário constitui elemento essencial do Plano e deverá indicar os períodos previstos para execução das atividades. Na elaboração do calendário, deverão ser observados:

- os feriados federais;
- os feriados municipais da sede do Orcispar;
- os feriados municipais dos municípios regulados;
- aspectos logísticos, como deslocamento até o município regulado e disponibilidade das equipes;
- eventuais limitações operacionais dos prestadores.

O Plano de Fiscalização deverá ser submetido à apreciação e aprovação do Conselho de Regulação e Fiscalização, constituindo a referência oficial para a programação das ações regulares do Orcispar.

Após sua aprovação, o Plano deverá ser disponibilizado no sítio eletrônico oficial do Orcispar e no diário oficial, em observância aos princípios da transparência e da publicidade.

A execução das ações previstas no Plano não impede a realização de fiscalizações sob demanda, quando provocadas por solicitações institucionais ou administrativas ou emergenciais, quando identificadas situações de risco, denúncias ou fatos supervenientes que exijam atuação imediata.

O Plano de Fiscalização poderá ser revisado ou ajustado ao longo de sua vigência, sempre que necessário, mediante justificativa técnica, especialmente nos casos de surgimento de situações emergenciais, alteração significativa no cenário regulatório e necessidade de reprogramação das ações.

2.5 Comunicação e Registros

A comunicação, a tramitação e o registro das informações relacionadas ao ciclo de fiscalização serão realizados por meio da plataforma eletrônica oficial adotada pelo Orcispar, conforme estabelecido na resolução que disciplina o ciclo de fiscalização.

O ciclo de fiscalização terá início com a abertura de processo administrativo eletrônico, o qual constituirá o instrumento central de formalização, organização e acompanhamento de todas as etapas da ação fiscalizatória.

No âmbito desse processo administrativo, deverão ser registrados todos os atos e documentos produzidos durante o desenvolvimento das atividades, incluindo comunicações oficiais, solicitações de informações, documentos encaminhados pelo prestador, relatórios técnicos, termos, pareceres, manifestações e decisões administrativas.

Os registros inseridos no sistema oficial adotado pelo Orcispar constituem a base documental da ação fiscalizatória, sendo utilizados como prova técnica e administrativa do desenvolvimento dos trabalhos e das conclusões alcançadas pelo órgão regulador.

Toda comunicação oficial entre o Orcispar e o prestador de serviços deverá ocorrer por meio da plataforma oficial, assegurando a rastreabilidade das informações, a formalização dos atos e a segurança jurídica do processo, ressalvadas situações excepcionais devidamente justificadas.

A utilização do sistema deverá garantir a integridade, a autenticidade e a segurança das informações registradas, permitindo sua verificação, auditoria e utilização para fins regulatórios e administrativos.

Adicionalmente, o tratamento das informações e dos dados eventualmente coletados no âmbito das ações fiscalizatórias observará as disposições da legislação vigente de proteção de dados pessoais, em especial a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), assegurando a utilização dos dados exclusivamente para finalidades públicas e regulatórias, a limitação de acesso aos agentes autorizados e a adoção de medidas de segurança adequadas.

3 PROCEDIMENTOS GERAIS DO CICLO DE FISCALIZAÇÃO

3.1 Abertura do Processo Administrativo

O ciclo de fiscalização terá início com a abertura formal de processo administrativo eletrônico, por meio da plataforma oficial utilizada pelo Orcispar.

O processo administrativo constituirá o instrumento central de registro, tramitação e formalização de todas as etapas do ciclo de fiscalização, devendo nele ser concentrados todos os atos administrativos e técnicos relacionados à ação fiscalizatória.

No âmbito desse processo serão realizados, dentre outros:

- a expedição e o recebimento de ofícios e comunicações formais;
- o encaminhamento, a entrega e a análise de relatórios técnicos;
- a solicitação, o recebimento e a juntada de documentos e informações pelo prestador;
- o registro das manifestações do prestador, pareceres técnicos, decisões administrativas e demais expedientes pertinentes.

Toda a comunicação oficial e formal relativa ao ciclo de fiscalização deverá ocorrer exclusivamente por meio do processo administrativo eletrônico, assegurando a rastreabilidade, a transparência, a integridade dos registros e a segurança jurídica dos atos praticados.

3.2 Aviso de Início das Ações do Ciclo de Fiscalização

O aviso de início das ações do ciclo de fiscalização consiste no ato formal por meio do qual o órgão regulador comunica à prestadora de serviços o início de uma das fases do ciclo de fiscalização, quais sejam: Avaliação Técnico-Orientativa, Fiscalização Inicial ou Fiscalização Conclusiva.

O referido aviso é encaminhado por meio de ofício, com a finalidade de informar o prestador acerca da fase do ciclo que será realizada, do escopo das atividades previstas e da metodologia a ser aplicada, esclarecendo se haverá ou não procedimentos presenciais (*visita in loco*), bem como as etapas que serão conduzidas de forma remota, quando aplicável.

O ofício deverá conter:

- a identificação da fase do ciclo de fiscalização a ser executada;
- o período de realização das atividades;
- a relação dos técnicos designados para a condução dos trabalhos;

- a descrição da documentação, informações e sistemas que deverão ser disponibilizados previamente e, quando couber, durante a execução das atividades;
- a indicação expressa sobre a necessidade ou não de visita *in loco*, conforme a natureza da fase e do objeto fiscalizado.

Por meio do aviso de início das ações do ciclo de fiscalização, o órgão regulador solicita formalmente ao prestador o envio de todas as informações e documentos necessários à adequada execução das atividades previstas, sendo obrigatório o atendimento às demandas formuladas, nos termos do contrato de regulação, da legislação vigente e das normas regulatórias aplicáveis.

O encaminhamento do ofício deverá ocorrer com antecedência mínima de 20 (vinte) dias em relação ao início das atividades da respectiva fase do ciclo de fiscalização, a fim de assegurar prazo suficiente para o levantamento, a organização e a disponibilização das informações pelo prestador. A documentação e as informações solicitadas deverão ser encaminhadas em prazo compatível com o escopo da fase a ser executada, sendo obrigatória a sua apresentação com antecedência mínima de 10 (dez) dias em relação ao início das atividades, de modo a garantir à equipe de fiscalização tempo hábil para a análise prévia, adequada e fundamentada dos dados recebidos.

3.3 Cancelamento ou Reagendamento da Fiscalização

O cancelamento ou reagendamento da fiscalização poderá ser solicitado pelo prestador quando houver motivo devidamente justificado que impossibilite a realização da atividade fiscalizatória na data originalmente comunicada.

A solicitação deverá ser formalizada junto ao Orcispar, por meio da plataforma oficial, no prazo de até 10 (dez) dias úteis, dirigida à Coordenação de Fiscalização, contendo a justificativa do pedido e, quando couber, os documentos comprobatórios pertinentes.

Recebida a solicitação, caberá à Coordenação de Fiscalização analisar o pedido e se manifestar quanto ao seu deferimento ou indeferimento no prazo de até 5 (cinco) dias úteis.

Em caso de deferimento, o Orcispar encaminhará novo Ofício de Comunicação de Fiscalização ao prestador, informando a nova data da atividade fiscalizatória, que deverá ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data originalmente prevista para a fiscalização cancelada.

O pedido de cancelamento ou reagendamento não suspende automaticamente a atividade fiscalizatória, devendo o prestador aguardar a manifestação formal da Coordenação de Fiscalização.

A recusa injustificada em receber a fiscalização, a ausência de colaboração, o impedimento de acesso às unidades fiscalizadas ou a criação de obstáculos à execução das atividades poderá ensejar a lavratura de Auto de Infração, nos termos das normas regulatórias aplicáveis.

3.4 Pré-Vistoria

A pré-vistoria consiste na análise dos documentos fornecidos pelo prestador em resposta ao ofício do aviso de início das ações do ciclo de fiscalização. Esta análise inclui o cruzamento de informações e busca tem como objetivo:

- conhecer previamente a infraestrutura a ser vistoriada permitindo otimizar a elaboração do cronograma e itinerário da vistoria;
- verificar necessidade de solicitação de complementação de informações para a vistoria;
- identificar pontos potencialmente em não conformidade de modo que possam ser focados na vistoria;
- obtenção de subsídio para cruzamento das informações que serão levantadas em campo;

O cronograma e o itinerário da vistoria devem ser elaborados considerando:

- porte do sistema e ou das unidades: quanto maior o sistema e ou as unidades mais tempo de vistoria é demandado;
- distância entre as unidades: tempo de deslocamento, condições das estradas etc.;

Deve ser encaminhado ao prestador, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, ofício comunicando a realização da fiscalização, com a finalidade de relembrar a data previamente estabelecida e, quando aplicável, encaminhar o respectivo cronograma de vistoria.

O cronograma de fiscalização deverá ser elaborado conforme o quadro abaixo, contendo, as informações nele especificadas.

Quadro 01 - Cronograma de fiscalização dos sistemas

CRONOGRAMA DE FISCALIZAÇÃO DOS SISTEMAS (VERTENTE VISTORIADA)						
Data	Horário Início	Horário Término	Atividade	Local	Responsáveis	Fiscal(is)
data – dia da semana	Horário	Horário	Reunião de abertura de fiscalização	Ente Vistoriado	Diretores, gestores e funcionários designados	Nome do Fiscal Responsável
data – dia da semana	Horário	Horário	Fiscalização área administrativa (atendimento ao público)	Ente Vistoriado	Funcionários designados	Nome do Fiscal Responsável
data – dia da semana	Horário	Horário	Almoço	-	-	-
data – dia da semana	Horário	Horário	Fiscalização nos sistemas	Campo	Funcionários designados	Nome do Fiscal Responsável
data – dia da semana	Horário	Horário	Fiscalização nos sistemas	Campo	Funcionários designados	Nome do Fiscal Responsável
data – dia da semana	Horário	Horário	Reunião de Encerramento	Ente Vistoriado	Funcionários designados	Nome do Fiscal Responsável

3.5 Vistoria e Desenvolvimento das Fases do Ciclo de Fiscalização

A vistoria integra o ciclo de fiscalização do Órgão Regulador e ocorre após a análise documental previamente encaminhada pelo prestador, observando o cronograma e o itinerário definidos na fase preparatória. As atividades podem envolver procedimentos presenciais e/ou não presenciais, conforme a fase do ciclo e o objeto fiscalizado.

O ciclo de fiscalização é estruturado em três fases distintas e complementares:

1. Avaliação Técnico-Orientativa
2. Fiscalização Inicial
3. Conclusão da Fiscalização

Cada fase possui objetivos próprios e produto técnico correspondente, conforme detalhado a seguir.

3.5.1 Fase 1 – Avaliação técnico-orientativa

A Avaliação Técnico-Orientativa consiste na vistoria ampla e diagnóstica do sistema objeto da regulação, com caráter predominantemente orientativo e preventivo, tendo por finalidade avaliar a situação geral da prestação dos serviços.

Nesta fase:

- é realizada a averiguação do sistema, abrangendo aspectos operacionais, administrativos, gerenciais e institucionais;
- são identificados pontos de atenção, fragilidades operacionais e más práticas de gestão, com base em lista de verificação técnica-orientativa;
- não há imputação imediata de sanções, mas sim orientações técnicas e regulatórias, que poderão subsidiar futuras não conformidades.

O produto desta fase é o Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO), que consolida:

- os pontos de atenção identificados e passíveis de não conformidades;
- as más práticas de gestão observadas;
- recomendações técnicas e orientativas;
- lista de verificação técnica-orientativa preenchida.

Após o recebimento do relatório, o prestador poderá apresentar contestação, no prazo definido pelo órgão regulador, conforme disposto no item 3.6.5.

3.5.2 Fase 2 – Fiscalização

A fase de fiscalização tem caráter formal, corretivo e vinculante, e tem por objetivo identificar, caracterizar e registrar as não conformidades do sistema em relação à legislação, normas técnicas, contratos e atos regulatórios.

Nesta fase:

- são verificadas as inconformidades previamente apontadas ou novas não conformidades identificadas;
- são estabelecidos prazos para adequação por parte do prestador;
- as constatações possuem caráter técnico-regulatório, podendo ensejar medidas corretivas e sanções, conforme a legislação aplicável.

O produto desta fase compreende dois instrumentos distintos e complementares: o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) e o Termo de Não Conformidades (TNC).

3.5.3 Fase 3 – Conclusão da fiscalização

A fase de conclusão da fiscalização ocorre imediatamente antes do término dos prazos estabelecidos na fase anterior, com o objetivo de verificar o cumprimento ou não das determinações impostas.

Nesta fase:

- é avaliado o atendimento integral, parcial ou inexistente das não conformidades;
- são analisadas as providências adotadas pelo prestador;
- é consolidado o posicionamento final do órgão regulador quanto à regularização do sistema.

O produto desta fase é o Relatório Técnico Conclusivo (RTC), que:

- atesta o cumprimento ou descumprimento das determinações;
- recomenda o encerramento da ação fiscalizatória ou a adoção de novas medidas;
- subsidia eventual aplicação de penalidades, quando cabível.

3.6 Etapas Operacionais da Vistoria

3.6.1 Reunião de abertura

A reunião de abertura tem por finalidade formalizar o início das atividades de campo, constituindo etapa preliminar da vistoria. Seus objetivos são:

- promover a apresentação formal entre a equipe do órgão regulador e os representantes do prestador de serviços;
- estabelecer um ambiente institucional de cooperação, harmonia e respeito entre as partes envolvidas;
- esclarecer os objetivos, o escopo e os procedimentos da vistoria, bem como dirimir eventuais dúvidas dos representantes do prestador;
- possibilitar à equipe de fiscalização o esclarecimento de dúvidas relacionadas à concepção, operação e funcionamento do sistema a ser vistoriado;
- confirmar a viabilidade do cronograma e do itinerário previamente propostos, promovendo, quando necessário, os ajustes pertinentes;
- definir, quando aplicável, os pontos de amostragem a serem utilizados durante a vistoria;
- identificar eventuais pendências de informações ou documentos, estabelecendo prazo para sua apresentação antes do prosseguimento das atividades de campo.

Ressalta-se que será elaborada termo sucinto da reunião de abertura, a qual integrará o conjunto documental que compõe o produto da vistoria.

3.6.2 Atividade de campo

A atividade de campo compreende a vistoria *in loco* das unidades, instalações e estruturas operadas pelo prestador de serviços, devendo ser acompanhada por, no mínimo, um representante designado pelo prestador durante todo o período de realização.

A vistoria em campo é estruturada em duas áreas de atuação complementares: operacional e administrativa.

A vistoria da área operacional abrange a inspeção das unidades e instalações em operação dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, bem como de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, conforme a vertente do saneamento básico objeto da fiscalização. Durante a execução da vistoria, deverão ser realizados registros sistemáticos dos fatos observados, incluindo

anotações técnicas, registros fotográficos e demais evidências, contemplando tanto aspectos positivos quanto eventuais inconformidades identificadas.

A vistoria da área administrativa compreende a inspeção da estrutura física destinada ao atendimento aos usuários, a realização de entrevistas com os responsáveis pelo atendimento e setores correlatos, bem como a análise da documentação administrativa disponível no escritório local. Essa análise tem por finalidade confrontar e validar as informações previamente examinadas na etapa de pré-vistoria, especialmente aquelas relacionadas ao atendimento aos usuários, às ordens de serviço emitidas e ao cadastro de consumidores. Poderão, ainda, ser realizadas visitas a locais objeto de denúncias, bem como a usuários que tenham formalizado solicitações, reclamações ou outras demandas, com o objetivo de verificar o atendimento às não conformidades apontadas e avaliar a percepção dos usuários quanto à qualidade do atendimento prestado.

O detalhamento dos procedimentos específicos aplicáveis às atividades de campo encontra-se disposto nos respectivos manuais de regulação e fiscalização da prestação dos serviços, elaborados para cada vertente do saneamento básico regulada pelo órgão regulador.

3.6.3 Reunião de encerramento

Ao término das atividades presenciais, será realizada a reunião de encerramento, ocasião em que a equipe de fiscalização apresentará ao prestador as constatações preliminares decorrentes da vistoria, bem como prestará esclarecimentos e orientações quanto às próximas etapas do ciclo de fiscalização.

Nessa reunião:

- serão sanadas eventuais dúvidas remanescentes;
- será reforçado o caráter preliminar das constatações apresentadas;
- serão indicados os encaminhamentos subsequentes e os prazos aplicáveis.

Também será elaborado termo sucinto da reunião final de encerramento, a qual acompanhará o relatório técnico correspondente à fase do ciclo de fiscalização.

3.7 Disposições Gerais Sobre Relatórios e Publicidade dos Atos

Após a conclusão das atividades previstas em cada fase do ciclo de fiscalização, deverá ser elaborado o respectivo relatório técnico, conforme a natureza e os objetivos da fase executada.

Os relatórios técnicos e os instrumentos correlatos constituem os principais produtos das ações fiscalizatórias e orientativas do Orcispar, devendo ser emitidos no prazo de 30 (trinta) dias, contados do encerramento das atividades da respectiva fase.

Após sua conclusão, os relatórios técnicos serão encaminhados ao prestador por meio da plataforma oficial, com a devida formalização do recebimento eletrônico. Além disso, serão publicados no sítio eletrônico oficial do Orcispar, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da conclusão do relatório, em observância aos princípios da transparência e da publicidade dos atos administrativos, resguardadas as informações legalmente protegidas.

Havendo contestação ao relatório técnico emitido, a manifestação apresentada deverá ser analisada pela equipe técnica competente, mediante a elaboração de parecer técnico específico, no qual serão avaliados os argumentos, documentos e evidências apresentados pelo prestador e/ou titular.

Caso a contestação seja acolhida, total ou parcialmente, deverá ser elaborada nova versão do relatório técnico, com as correções ou complementações cabíveis, a qual será juntada ao processo administrativo e republicada no sítio eletrônico oficial do Orcispar, em substituição à versão anteriormente disponibilizada, resguardadas as informações legalmente protegidas.

Os registros de envio, recebimento e publicação integrarão o processo administrativo correspondente, dispensada a emissão de vias físicas, salvo quando solicitado.

3.7.1 Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO)

O Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa (RATO) é o instrumento técnico que consolida os resultados da fase de Avaliação Técnico-Orientativa do ciclo de fiscalização, possuindo caráter diagnóstico, orientativo e preventivo.

O RATO tem por finalidade apresentar uma avaliação abrangente da situação do sistema objeto da regulação, considerando aspectos operacionais, administrativos, gerenciais e institucionais da prestação dos serviços, com foco na identificação de pontos de atenção, fragilidades técnicas e más práticas de gestão, sem a imposição imediata de sanções ou penalidades.

O relatório é elaborado com base em lista de verificação técnica-orientativa técnica-orientativa, visitas técnicas, análises documentais e demais informações coletadas durante a fase avaliativa, devendo contemplar, entre outros elementos:

- a descrição do sistema avaliado e de suas principais características;

- a identificação de pontos de atenção passíveis de evoluir para não conformidades, caso não sejam adequadamente tratados;
- o registro de práticas inadequadas de gestão e operação;
- recomendações técnicas e orientações regulatórias para aprimoramento da prestação dos serviços;
- subsídios técnicos para o planejamento de ações corretivas e para eventuais fases posteriores do ciclo de fiscalização.

O Relatório de Avaliação Técnico-Orientativa constitui importante instrumento de apoio à melhoria contínua dos serviços, permitindo ao prestador adotar medidas preventivas e corretivas antes da instauração de ações fiscalizatórias formais, sem prejuízo da possibilidade de utilização de suas conclusões como referência técnica em fases subsequentes do ciclo de fiscalização.

3.7.2 *Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)*

O Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) é o instrumento técnico-formal que consolida os resultados da fase de Fiscalização do ciclo de fiscalização, possuindo caráter corretivo, vinculante e regulatório.

O RTF tem por finalidade identificar, caracterizar e registrar as não conformidades constatadas no sistema objeto da fiscalização, em relação à legislação vigente, às normas técnicas aplicáveis, aos contratos de prestação dos serviços e aos atos regulatórios expedidos pelo órgão regulador.

O relatório é elaborado com base nas informações obtidas durante a análise documental, nas atividades de campo, quando aplicáveis, e nos demais procedimentos técnicos realizados, devendo contemplar, entre outros elementos:

- a descrição das não conformidades identificadas, com a devida fundamentação técnica e normativa;
- a indicação clara das determinações regulatórias a serem cumpridas pelo prestador;
- o estabelecimento de prazos para adequação, compatíveis com a natureza e a complexidade das não conformidades;
- o registro de evidências técnicas que subsidiem as constatações apresentadas;
- os itens avaliados conforme o lista de verificação técnica-orientativa aplicável à vertente fiscalizada;

- a indicação do que se encontra em conformidade e em não conformidade com a legislação, normas técnicas, instrumentos contratuais e regulatórios;
- as análises técnicas relativas ao sistema operacional, à gestão administrativa e à sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços;
- as recomendações técnicas do órgão regulador para aprimoramento da prestação, ainda que não configurem, necessariamente, não conformidades;
- a indicação das consequências regulatórias decorrentes do eventual descumprimento das determinações.

O Relatório Técnico de Fiscalização constitui o principal instrumento de formalização das ações fiscalizatórias do Orcispar, servindo de base para o acompanhamento das providências adotadas pelo prestador, para a avaliação de sua conformidade regulatória e para a adoção de medidas administrativas cabíveis, inclusive em fases subsequentes do ciclo de fiscalização.

3.7.3 *Termo de Não Conformidades (TNC)*

O Termo de Não Conformidades (TNC) é o instrumento técnico-regulatório que consolida e formaliza, de maneira objetiva e sintética, as não conformidades identificadas durante a fase de Fiscalização do ciclo de fiscalização.

O TNC tem por finalidade enumerar os aspectos negativos observados, indicando de forma clara e organizada as respectivas não conformidades, bem como estabelecer os prazos a serem cumpridos pelo prestador de serviços.

O Termo de Não Conformidades é emitido de forma complementar ao Relatório Técnico de Fiscalização (RTF), devendo acompanhá-lo sempre que forem constatadas irregularidades passíveis de correção. Enquanto o RTF apresenta a fundamentação técnica e normativa detalhada das constatações, o TNC sintetiza as determinações regulatórias, conferindo clareza, objetividade e executividade às obrigações impostas ao prestador.

Os prazos para contestação do prestador e para o atendimento das determinações estabelecidas no TNC passam a ser contados a partir da data de recebimento formal do referido Termo, nos termos definidos pelo órgão regulador e conforme os meios oficiais de comunicação adotados.

3.7.4 *Relatório Técnico Conclusivo (RTC)*

O Relatório Técnico Conclusivo (RTC) é o documento técnico que materializa os resultados da Fase 3 – Conclusão da Fiscalização, constituindo o instrumento por meio do qual

o Orcispar consolida sua avaliação final quanto ao cumprimento das determinações estabelecidas na fase de Fiscalização.

O RTC é elaborado imediatamente antes do término dos prazos concedidos ao prestador para regularização das não conformidades, com base na análise das evidências apresentadas, das manifestações formalizadas e, quando aplicável, das verificações técnicas realizadas, tendo por objetivo verificar o atendimento integral, parcial ou inexistente das obrigações impostas.

O documento apresentará, de forma clara e fundamentada:

- a situação final de cada não conformidade, indicando se foi sanada, parcialmente atendida ou não atendida;
- a análise das providências adotadas pelo prestador, confrontando-as com as determinações previamente estabelecidas;
- o posicionamento técnico conclusivo do órgão regulador quanto à regularização do sistema fiscalizado.

O Relatório Técnico Conclusivo atesta o cumprimento ou descumprimento das determinações regulatórias e recomenda, conforme o caso, o encerramento da ação fiscalizatória ou a adoção de medidas administrativas adicionais, incluindo a instauração de instrumentos específicos de ajuste ou a aplicação de penalidades, quando cabível.

3.7.5 Contestação do prestador acerca dos relatórios entregues

Nos termos da Resolução nº 18/2026, o prestador poderá apresentar contestação aos relatórios emitidos no âmbito do ciclo de fiscalização no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento do respectivo documento por meio da plataforma oficial de comunicação do Orcispar.

A contestação constitui instrumento destinado ao exercício do contraditório e da ampla defesa, possibilitando ao prestador apresentar esclarecimentos, justificativas e informações relacionadas às constatações técnicas realizadas pela fiscalização.

A manifestação deverá ser formalizada eletronicamente e encaminhada à Coordenadoria de Fiscalização, contendo, de forma clara e objetiva, entre outros:

- as providências adotadas ou previstas para atendimento das determinações;
- as justificativas técnicas relacionadas às não conformidades apontadas;

- as razões de discordância quanto às constatações, determinações ou prazos estabelecidos;
- os pedidos de prorrogação de prazo, quando necessários, acompanhados de justificativa técnica e proposta de cronograma exequível.

Recebida a contestação, a Coordenadoria de Fiscalização realizará análise técnica das informações apresentadas, emitindo parecer técnico conclusivo no prazo de 10 (dez) dias. A análise terá por finalidade verificar a coerência das justificativas apresentadas, avaliar a adequação das providências propostas e examinar a pertinência das solicitações formuladas pelo prestador.

Quando as informações encaminhadas forem consideradas insuficientes, poderão ser solicitadas complementações documentais ou esclarecimentos adicionais ao prestador, visando subsidiar adequadamente a decisão técnica.

Caso o prestador apresente propostas de soluções alternativas ou solicite prazos superiores aos originalmente estabelecidos, caberá à Coordenadoria de Fiscalização avaliar a viabilidade técnica e regulatória das medidas propostas, podendo acatá-las total ou parcialmente, mediante fundamentação.

Persistindo a discordância em relação ao parecer técnico conclusivo emitido pela Coordenadoria de Fiscalização, o prestador poderá interpor recurso administrativo no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante petição fundamentada dirigida ao Diretor de Regulação e Fiscalização.

Recebido o recurso, o Diretor de Regulação e Fiscalização o encaminhará ao Conselho de Regulação e Fiscalização para apreciação e deliberação, observado o prazo de até 3 (três) sessões ordinárias para julgamento, sem prejuízo da convocação de sessão extraordinária em situações que demandem urgência.

A decisão do Conselho será formalizada por meio de acórdão fundamentado, o qual será juntado ao processo administrativo eletrônico e formalmente comunicado ao prestador por meio da plataforma de comunicação oficial do Orcispar.

Nos termos da Resolução, caberá oposição de embargos de declaração contra o acórdão quando houver contradição, obscuridade ou omissão, observados os prazos e procedimentos aplicáveis.

Após a decisão final do Conselho de Regulação e Fiscalização, poderão ser adotados os encaminhamentos cabíveis, incluindo nova verificação técnica, ação de acompanhamento, continuidade do ciclo de fiscalização ou encerramento da fase em questão.

Na ausência de contestação ou recurso pelo prestador ou titular dentro dos prazos estabelecidos, o processo administrativo terá regular prosseguimento, observando-se os desdobramentos previstos na Resolução.

3.8 Encerramento da Ação de Fiscalização

O encerramento da ação de fiscalização ocorre após a conclusão de todas as etapas previstas no ciclo de fiscalização e a formalização do posicionamento final da Coordenadoria de Fiscalização, consubstanciado no Relatório Técnico Conclusivo (RTC), bem como após o transcurso dos prazos estabelecidos para manifestação ou recurso por parte do prestador de serviços.

Caso, na fase conclusiva, sejam constatadas não conformidades que não tenham sido sanadas, conforme registrado no RTC, será elaborado o Termo de Adequação dos Serviços (TAS), instrumento por meio do qual se formaliza o descumprimento dos prazos anteriormente concedidos e dá início à fase subsequente de natureza punitiva, nos termos da resolução.

Considera-se encerrada a ação de fiscalização quando:

- for constatado o cumprimento integral das determinações estabelecidas, conforme verificado no RTC;
- forem analisadas e deliberadas todas as contestações e recursos eventualmente apresentados pelo prestador;
- tiver sido formalizada a decisão administrativa final quanto à regularização do sistema fiscalizado.

O encerramento poderá ocorrer:

- sem ressalvas, quando todas as não conformidades forem sanadas dentro dos prazos estabelecidos;
- com recomendações, quando identificadas oportunidades de melhoria que não configurem não conformidades;
- com emissão de Termo de Adequação dos Serviços (TAS), quando persistirem não conformidades não sanadas ao final da fase conclusiva.

Formalizado o encerramento ou a emissão do TAS, o prestador será cientificado por meio do sistema eletrônico oficial, sendo o ato devidamente registrado no processo administrativo correspondente.

O encerramento da ação de fiscalização não impede a realização de novas ações fiscalizatórias, seja para acompanhamento, reavaliação ou em decorrência de fatos supervenientes, denúncias ou demandas específicas, observadas as disposições do Plano de Fiscalização e da Resolução.

3.9 Termo de Adequação dos Serviços (TAS)

O Termo de Adequação dos Serviços (TAS) é o instrumento regulatório emitido pela Coordenadoria de Fiscalização ao final da fase conclusiva do ciclo de fiscalização, quando permanecerem não conformidades não regularizadas após a verificação do cumprimento dos prazos estabelecidos no Relatório Técnico de Fiscalização (RTF), conforme constatado no Relatório Técnico Conclusivo (RTC).

O TAS possui a finalidade de formalizar as não conformidades remanescentes, dar ciência ao prestador acerca do descumprimento das determinações anteriormente estabelecidas, registrar a situação de inadimplemento regulatório e subsidiar o início da fase sancionatória prevista na regulamentação aplicável.

O TAS será formalizado por instrumento próprio e integrará o processo administrativo do ciclo de fiscalização, sendo cientificado ao prestador e, quando aplicável, ao titular dos serviços, por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar, no prazo de até 10 (dez) dias contados do término do prazo de contestação do RTC.

O TAS deverá conter, como anexo ou parte integrante, o Termo de Não Conformidades (TNC) atualizado, contemplando exclusivamente as não conformidades pendentes de regularização. Dessa forma, deverão ser excluídas do documento:

- as não conformidades devidamente sanadas e comprovadas;
- aquelas consideradas atendidas durante a fase conclusiva;
- as não conformidades alteradas, corrigidas ou afastadas em razão de contestação, recurso administrativo ou decisão do Conselho de Regulação e Fiscalização.

3.9.1 Contestação do Prestador acerca do TAS

Após a ciência do TAS, o prestador poderá apresentar contestação formal acerca de seu conteúdo no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento do documento por meio da plataforma oficial do Orcispar.

A contestação constitui instrumento destinado ao exercício do contraditório e da ampla defesa, podendo conter esclarecimentos, justificativas técnicas, razões de discordância, documentos comprobatórios e pedidos de prorrogação devidamente fundamentados.

Entre outros aspectos, poderão ser apresentados:

- providências adotadas ou previstas para regularização das não conformidades;
- justificativas técnicas relativas às determinações estabelecidas;
- razões de discordância quanto às conclusões técnicas;
- solicitações de dilação de prazo acompanhadas de justificativa técnica e cronograma compatível.

Recebida a contestação, a Coordenadoria de Fiscalização realizará análise técnica das informações apresentadas, emitindo parecer técnico conclusivo no prazo de até 10 (dez) dias.

A análise terá por finalidade avaliar a consistência das justificativas apresentadas, a adequação das providências propostas e a viabilidade técnica das medidas indicadas pelo prestador.

Caso as informações sejam consideradas insuficientes, a Coordenadoria poderá solicitar complementação documental ou esclarecimentos adicionais.

Persistindo discordância em relação ao parecer técnico conclusivo, o prestador poderá interpor recurso administrativo no prazo de até 30 (trinta) dias, mediante petição fundamentada dirigida ao Diretor de Regulação e Fiscalização.

Recebido o recurso, o Diretor de Regulação e Fiscalização o encaminhará ao Conselho de Regulação e Fiscalização para apreciação e deliberação, observado o prazo de até 3 (três) sessões ordinárias, sem prejuízo da convocação de sessão extraordinária em situações urgentes.

A decisão do Conselho será formalizada por meio de acórdão fundamentado, o qual será juntado ao processo administrativo eletrônico e formalmente comunicado ao prestador por meio da plataforma oficial adotada pelo Orcispar.

Nos termos da Resolução, caberá oposição de embargos de declaração contra o acórdão quando houver contradição, obscuridade ou omissão, observados os prazos e procedimentos aplicáveis.

Na ausência de contestação pelo prestador ou titular no prazo regulamentar, o TAS será considerado acatado, prosseguindo-se com os desdobramentos previstos na Resolução.

3.10 Início de um Novo Ciclo de Fiscalização

O início de novo ciclo de fiscalização observará o disposto no Plano de Fiscalização do Orcispar, instrumento de planejamento que define as prioridades, a periodicidade e o escopo das ações fiscalizatórias a serem desenvolvidas.

Não será instaurada nova ação de fiscalização formal enquanto houver ciclo de fiscalização em andamento para o mesmo prestador ou sistema, de modo a assegurar a coerência procedimental, a segurança jurídica e a racionalidade das ações regulatórias.

Durante a vigência de ciclo de fiscalização em curso, poderão ser realizadas, quando necessário, Avaliações Técnico-Orientativas, com caráter diagnóstico e preventivo, vedada a instauração de nova fase de Fiscalização, até a conclusão formal do ciclo anterior.

A instauração de novo ciclo de fiscalização poderá ocorrer após o encerramento formal da ação fiscalizatória anterior, devidamente registrado em processo administrativo, ou nos casos previstos no Plano de Fiscalização, observadas as diretrizes, os prazos e os procedimentos estabelecidos neste manual.

O novo ciclo será formalizado por meio de ato administrativo próprio, com ciência ao prestador de serviços, respeitados os meios oficiais de comunicação e os prazos regulamentares aplicáveis.

3.11 Termo de Ajustamento de Conduta (TAC)

O Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) é o instrumento regulatório de natureza consensual, que poderá ser celebrado após a emissão do Termo de Adequação dos Serviços (TAS) e antes da instauração do processo administrativo sancionador, como alternativa à aplicação imediata de penalidades.

O TAC tem por finalidade viabilizar a regularização das não conformidades constantes no TAS, mediante a assunção de compromissos específicos pelo prestador, com definição de etapas, prazos e responsabilidades.

A celebração do TAC estará condicionada à análise técnica e jurídica do órgão regulador e suspenderá a lavratura do Auto de Infração enquanto vigente e regularmente cumprido.

3.11.1 Acompanhamento do Processo de TAC

O cumprimento das obrigações assumidas no Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) será objeto de acompanhamento técnico pelo órgão fiscalização, com o objetivo de verificar a efetiva regularização das não conformidades nele previstas.

O acompanhamento do TAC ocorrerá considerando prazo único de até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, contado a partir da data de sua formalização, período no qual o prestador deverá comprovar o atendimento integral das obrigações assumidas, mediante o encaminhamento de evidências técnicas compatíveis com a natureza das não conformidades.

Durante o período de vigência do TAC, o órgão regulador poderá realizar diligências, análises documentais, fiscalizações indiretas ou verificações técnicas presenciais, sempre que necessário, para avaliar o andamento das providências adotadas pelo prestador.

O cumprimento integral do TAC, devidamente comprovado e validado pelo órgão regulador, resultará no encerramento das pendências regulatórias relacionadas às não conformidades nele inseridas.

3.12 Auto de Infração

O Auto de Infração é o instrumento administrativo por meio do qual o Orcispar formaliza a apuração da infração e a aplicação de penalidade.

O Auto de Infração será lavrado quando:

- não houver solicitação ou celebração de TAC após a emissão do TAS; ou
- houver descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas em TAC; ou
- não forem apresentadas evidências satisfatórias que comprovem a regularização das não conformidades.

A comprovação da regularização deverá ser realizada pelo prestador por meio de evidências técnicas, tais como registros fotográficos, documentos, certificados, relatórios, vídeos ou outros meios que permitam à fiscalização indireta concluir pela efetiva correção da não conformidade.

A análise das evidências encaminhadas será realizada pela equipe técnica de fiscalização, em prazo compatível com os procedimentos internos. Na ausência de comprovação ou quando as evidências forem consideradas insuficientes, a Coordenadoria de Fiscalização procederá à lavratura do Auto de Infração.

O Auto de Infração deverá conter:

- a identificação do fiscal responsável e do prestador autuado;
- a descrição dos fatos constitutivos da infração;
- a relação das não conformidades e sua fundamentação;
- a penalidade aplicável (advertência ou multa);
- a indicação do prazo para apresentação de defesa administrativa ou recolhimento da multa, conforme o caso.

O prestador deverá atender às determinações constantes no Auto de Infração e regularizar a não conformidade no prazo estabelecido, sob pena de reincidência e aplicação de penalidades adicionais.

O Auto de Infração não exclui a obrigação do prestador de regularizar as não conformidades, nem afasta a possibilidade de adoção de outras medidas administrativas.

4 PROCEDIMENTOS GERAIS PARA FISCALIZAÇÃO EM CARÁTER EMERGENCIAL

A fiscalização em caráter emergencial é prevista como medida excepcional, destinada à apuração de fatos supervenientes, situações críticas, denúncias ou ocorrências que indiquem risco à continuidade, à qualidade ou à segurança da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A ação emergencial poderá ser instaurada a partir de:

- denúncia formal apresentada por usuário, titular ou terceiro interessado;
- manifestação registrada por meio do canal oficial de ouvidoria;
- notícia veiculada em meios de comunicação;
- comunicação de órgão de controle e/ou do Ministério Público;
- identificação de fato relevante pelo próprio órgão regulador.

4.1 Instauração do Processo

Recebida a denúncia, manifestação ou notícia de fato por meio do canal de ouvidoria, caberá à Ouvidoria proceder à abertura de processo administrativo eletrônico na plataforma oficial, registrando o relato e anexando os documentos pertinentes em até 1 (um) dia da ciência da demanda.

No mesmo ato, o setor de fiscalização será formalmente incluído no processo administrativo, com a descrição do caso e indicação da necessidade de análise técnica.

4.2 Notificação do Prestador ou Titular

Após análise preliminar, a Coordenadoria de Fiscalização notificará o prestador de serviços e/ou o titular envolvido, informando:

- a instauração da fiscalização em caráter emergencial;
- o objeto da apuração;
- se a ação será realizada de forma indireta ou mediante vistoria *in loco*;
- o prazo para apresentação de informações complementares;
- a data prevista para início das atividades e, quando aplicável, a data da visita técnica.

A notificação será formalizada por meio de ofício dentro do processo administrativo eletrônico em até 2 (dois) dias da ciência da demanda.

4.3 Modalidade da Ação Emergencial

A fiscalização emergencial poderá ocorrer:

- de forma indireta, mediante análise documental e informações prestadas; ou
- de forma presencial (*in loco*), quando a gravidade do fato justificar verificação imediata.

A definição da modalidade caberá ao órgão regulador, com base na natureza e na urgência do caso.

4.4 Produto da Fiscalização Emergencial

O produto da fiscalização emergencial será o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF), que terá caráter diagnóstico e orientativo, descrevendo:

- os fatos apurados;
- as evidências técnicas coletadas;
- a análise regulatória do caso;

- as recomendações técnicas ou medidas imediatas necessárias.

Após o encerramento da fiscalização emergencial, o Relatório Técnico de Fiscalização deverá ser elaborado e apresentado ao prestador de serviços e/ou ao titular no prazo de até 10 (dez) dias úteis, por meio do sistema eletrônico oficial.

Após sua elaboração e encaminhamento, o RTF será anexado ao respectivo processo administrativo e devolvido à Ouvidoria, para juntada no protocolo originalmente aberto pelo manifestante, possibilitando a resposta formal ao cidadão ou ao órgão denunciante, observadas as regras de sigilo e proteção de dados, quando aplicáveis.

4.5 Infrações Graves

Excepcionalmente, caso durante a fiscalização emergencial sejam constatadas infrações consideradas graves, capazes de comprometer a continuidade do serviço, a saúde pública, o meio ambiente ou a segurança dos usuários, poderá o órgão regulador, a seu critério técnico e fundamentado lavrar Auto de Infração imediatamente, independentemente das fases ordinárias do ciclo de fiscalização.

Nessa hipótese, será assegurado ao prestador o devido processo legal, o contraditório e a ampla defesa, nos termos da regulamentação aplicável.

5 CONDOTA DO FISCAL

Durante a realização das atividades fiscalizatórias, especialmente nas visitas às unidades e instalações objeto da fiscalização, o fiscal deverá pautar sua atuação pelos princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, eficiência e respeito institucional, observando as seguintes diretrizes:

- atuar de forma clara, transparente e célere, assegurando a adequada comunicação com os representantes do prestador;
- manter imparcialidade e isenção técnica, abstendo-se de emitir juízos de valor, opiniões pessoais ou manifestações que extrapolem o escopo da fiscalização;
- permanecer disponível e acessível para esclarecimento de dúvidas relacionadas aos procedimentos da ação fiscalizatória, respeitados os limites de sua competência;
- realizar apenas registros estritamente relevantes à ação de fiscalização, tais como anotações técnicas, registros fotográficos e demais evidências necessárias, dando ciência ao fiscalizado, sempre que possível, acerca dos registros efetuados;

- observar e cumprir rigorosamente os procedimentos de segurança do trabalho e de controle de riscos, incluindo o uso adequado de equipamentos de proteção individual e o respeito às normas de segurança vigentes;
- respeitar as normas internas, protocolos operacionais e políticas institucionais das unidades fiscalizadas, desde que não contrariem a legislação e as normas regulatórias aplicáveis.

A conduta do fiscal deverá sempre refletir o caráter técnico, orientativo e regulatório da atuação do órgão regulador, contribuindo para a credibilidade, a efetividade e a legitimidade das ações de fiscalização.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Manual Orientativo tem por finalidade complementar e auxiliar a aplicação da Resolução nº 18/2026, que dispõe sobre o ciclo de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná – Orcispar.

Nesse contexto, o documento busca apresentar orientações técnico-operacionais relacionadas à condução das ações fiscalizatórias, contribuindo para a uniformização dos procedimentos administrativos e técnicos adotados pelo Orcispar no acompanhamento, monitoramento e fiscalização dos serviços regulados.

A organização do ciclo de fiscalização em fases distintas — avaliação técnico-orientativa, fiscalização e conclusão da fiscalização — permite compreender de forma estruturada a metodologia regulatória estabelecida na Resolução, promovendo maior previsibilidade, transparência, rastreabilidade e segurança jurídica às ações desenvolvidas.

O Manual também apresenta orientações complementares acerca das fiscalizações em caráter emergencial, da utilização dos instrumentos regulatórios e dos fluxos administrativos integrados à Ouvidoria, com o objetivo de apoiar a atuação institucional e garantir maior efetividade às respostas regulatórias.

Ao abordar instrumentos como o Termo de Adequação dos Serviços (TAS), o Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e o Auto de Infração, o documento contribui para a compreensão prática do modelo regulatório adotado pelo Orcispar, fundamentado prioritariamente na orientação técnica, na correção das inconformidades e, quando necessário, na aplicação das medidas administrativas e sancionatórias previstas na regulamentação vigente.

As ações fiscalizatórias deverão observar o Plano de Fiscalização do Orcispar, bem como as disposições estabelecidas na Resolução que disciplina o ciclo de fiscalização e nas demais resoluções específicas aplicáveis às vertentes do saneamento básico reguladas.

Assim, o presente Manual constitui instrumento orientativo e complementar de apoio à governança regulatória, servindo como referência técnica para a execução das atividades vinculadas ao ciclo de fiscalização e contribuindo para o aprimoramento contínuo da qualidade, eficiência e sustentabilidade dos serviços públicos regulados.

