

# NOTA TÉCNICA

## AGRESE/CTSANEAMENTO

### Nº 03/2026

**Assunto:** Elaboração de Normativo para implementação dos indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em atendimento à NR nº 9/2024 da ANA.

**ARACAJU-SE**

**ABRIL/2026**

## SUMÁRIO

1. OBJETIVO .....	3
2. COMPETÊNCIA LEGAL.....	3
3. DA APLICABILIDADE DA NR 09 DA ANA .....	5
4. DA NORMA DE REFERÊNCIA N° 9 DA ANA.....	5
4.1. Indicadores de Avaliação Operacional .....	6
4.2. Metas Progressivas .....	7
4.3. Coleta das informações e cálculo dos indicadores .....	8
4.4. Relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços .....	9
5. POSICIONAMENTO DA CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO .....	9
5.1. Indicadores Operacionais .....	10
5.2. Relatório de Avaliação Operacional.....	10
5.3. Da Comprovação da Adoção da Norma.....	10
6. DISPOSIÇÕES FINAIS .....	11
ANEXO II .....	23
FICHA DOS INDICADORES .....	23

**REFERÊNCIAS:** PROCESSO Nº 22/2026-FISC/ENT/EMP-AGRESE.

**ASSUNTO:** ELABORAÇÃO DE NORMATIVO PARA IMPLEMENTAÇÃO DOS INDICADORES OPERACIONAIS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO EM ATENDIMENTO À NR Nº 9/2024 DA ANA.

## NOTA TÉCNICA AGRESE/CTSANEAMENTO Nº 03/2026

### 1. OBJETIVO

Esta nota técnica tem por objetivo subsidiar os processos regulatórios em andamento no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE, frente à aplicação da Norma de Referência nº 9/2024 (NR 9) da ANA, no contexto dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios sergipanos operados pela empresa Iguá Saneamento.

### 2. COMPETÊNCIA LEGAL

- i. **Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020**, que atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 10.768, de 19 de novembro de 2003, para alterar o nome e as atribuições do cargo de Especialista em Recursos Hídricos, a Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005, para vedar a prestação por contrato de programa dos serviços públicos de que trata o art. 175 da Constituição Federal, a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, a Lei nº 13.089, de 12 de janeiro de 2015 (Estatuto da Metrópole), para estender seu âmbito de aplicação às microrregiões, e a Lei nº 13.529, de 4 de dezembro de 2017, para autorizar a União a participar de fundo com a finalidade exclusiva de financiar serviços técnicos especializados.

- ii. **Lei Estadual nº 6.977, de 03 de novembro de 2010**, que dispõe sobre a Política Estadual de Saneamento, e dá providências correlatas.
- iii. **Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995**, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos, previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências.
- iv. **Lei Estadual nº 3.800, de 26 de dezembro de 1996**, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de serviços públicos no Estado de Sergipe.
- v. **Lei Estadual nº 9.156, de 8 de janeiro de 2023**, que dispõe sobre a estrutura organizacional básica, da Administração Pública Estadual, e dá demais providências correlatas.

vi. **Lei Estadual nº 6.661/2009, alterada pela Lei nº 9.356/2023**

*"Art. 6º Compete à AGRESE:*

*VIII - Expedir normas, resoluções e instruções relativas às atividades de sua competência, inclusive fixando prazos para cumprimento de obrigações por parte dos concessionários ou permissionários;"*

- vii. **Lei Complementar nº 176, de 18 de dezembro de 2009, alterada pela Lei Complementar nº 398, de 29 de dezembro de 2023**, que dispõe sobre a instituição das Microrregiões de Saneamento Básico, relativas aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá providências correlatas.
- viii. **Resolução nº 96/2025 de 29 de dezembro de 2025**, que aprova as alterações no regulamento geral dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado de Sergipe, e dá providências correlatas.
- ix. **Contratos de Concessão, de Produção de Água e de Interdependência:**

- Cláusula 2.5.3 (Contrato de Concessão) e Cláusula 2.3.3 (Contrato de Produção de Água):

*"Fiscalizar, por intermédio da AGÊNCIA REGULADORA, a execução do CONTRATO, nos termos deste instrumento, bem como da legislação e da regulamentação aplicáveis."*

### 3. DA APLICABILIDADE DA NR 09 DA ANA

A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, por meio da Norma de Referência nº 9, estabelece em seu art. 2º o âmbito de aplicação da referida norma, nos seguintes termos:

*“Art. 2º Esta norma de referência aplica-se:*

*I - às entidades reguladoras infranacionais;*

*II - aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;*

*III - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;*

*IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;*

*V - à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;*

*VI - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.*

*§1º Esta Norma de Referência não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes de sua vigência.*

*§2º Os contratos de que trata o § 1º poderão incluir dispositivos desta Norma mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvida a entidade reguladora infranacional e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.”*

Dessa forma, a norma delimita de maneira clara os entes e instrumentos contratuais por ela alcançados, ao mesmo tempo em que preserva a segurança jurídica dos contratos preexistentes, admitindo, contudo, a incorporação facultativa de seus dispositivos mediante pactuação entre as partes envolvidas.

### 4. DA NORMA DE REFERÊNCIA Nº 9 DA ANA

Instituída pela Resolução ANA nº 211/2024, a Norma de Referência nº 9/2024, estabelece diretrizes sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos termos da Lei Federal nº 14.026/2020. Dentre os temas abordados pela norma, esta Nota Técnica destaca os seguintes aspectos

centrais: indicadores de avaliação operacional, metas progressivas, coleta das informações e cálculo dos indicadores e o relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.

#### 4.1. Indicadores de Avaliação Operacional

A ANA, reconhecendo a importância e condição essencial para o monitoramento de qualidade da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, estabelece na mencionada NR os indicadores de avaliação operacional, dividida em dois tipos de avaliação, a saber:

*“Art. 4º A avaliação operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário tem por objetivo uniformizar e sistematizar a forma de análise e o reporte de resultados dos serviços prestados.*

*Parágrafo único. São previstos dois tipos de avaliação operacional:*

*I - avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e*

*II - avaliação por comparação que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.*

*Art. 5º Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:*

*I - indicadores Nível I;*

*II - indicadores Nível II;*

*III - metas.*

*Art. 6º Além dos indicadores previstos na presente norma de referência, a entidade reguladora infranacional pode definir indicadores complementares, em função das especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões ou para o acompanhamento de metas específicas previstas em contrato.”*

Para a avaliação operacional, o nível I estabelece os seguintes índices: intermitência do abastecimento, redução de perdas e melhoria dos processos de tratamento. Já para o nível II, são analisados: índices de micromedição e macromedição, duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto, além de reclamações dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Assim, no que tange aos indicadores de avaliação operacional, a Norma de Referência estabelece que:

*“Art. 8º Os indicadores Nível I são os seguintes:*

*...*

*II - Nível I - 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação;*

*III - Nível I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;*

*IV - Nível I - 03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido;*

*V - Nível I - 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;*

*VI - Nível I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário.*

*Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de excelência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a VI estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.*

*Art. 10. Os indicadores Nível II são os seguintes:*

*I - Nível II - 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;*

*II - Nível II - 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;*

*III - Nível II - 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;*

*IV - Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;*

*V - Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de esgotamento sanitário.*

*Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.”*

## **4.2. Metas Progressivas**

A definição de metas progressivas constitui um mecanismo previsto na legislação e nas normas infralegais para orientar a ampliação da cobertura dos serviços de saneamento básico. Trata-se de instrumento técnico-normativo que estabelece parâmetros quantitativos e prazos para a execução das ações previstas nos planos e contratos, possibilitando o monitoramento regulatório e a avaliação do desempenho da prestação dos serviços ao longo do tempo.

Neste sentido, a NR 9 dispõe sobre as metas progressivas o que segue:

*“Art. 11. As metas devem ser definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico, aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada.*

*§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:*

*I - ser anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos da presente norma de referência, aos indicadores Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;*

*II - ser definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e*

*III - ser exequíveis, mensuráveis, comparáveis e, facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.*

*§2º A entidade reguladora infranacional deve atuar junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.*

*§3º Nos casos em que os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação ou processo de desestatização, quaisquer revisões do plano municipal ou regional de saneamento básico ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.*

*Art. 12. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.*

*Art. 13. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput do art. 50 da Lei nº 11.445/2007, e no inciso IV do caput do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 12 de julho de 2023, ou instrumento que a substitua.”*

#### **4.3. Coleta das informações e cálculo dos indicadores**

A norma institui os responsáveis pela geração e fornecimento das informações primárias e pelo cálculo dos indicadores, a saber:

*“Art. 16. O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela entidade reguladora infranacional, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.*

*§ 1º O prestador deve fornecer à entidade reguladora infranacional, quando solicitado, as informações primárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços:*

*I - de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, e para área urbana e rural no caso dos indicadores de atendimento da universalização, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e*

*II - por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário.*

*§ 2º Em sistemas integrados, que atendam mais de um município, o prestador de serviços deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias, para identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas que devem ser rateadas.*

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistente, deve ser adotado o critério de quantidade de economias, salvo quando especificado de outra forma nas Fichas dos Indicadores.

Art. 17. O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base do mês de dezembro do ano de referência.

Art. 18. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à entidade reguladora infranacional, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

Parágrafo único. A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para as informações idênticas do SINISA que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SINISA.”

#### 4.4. Relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços

Fica definido o relatório de avaliação operacional, de responsabilidade da Agrese, como forma de dar transparência e visibilidade aos resultados dos indicadores calculados através das informações primárias fornecidas pelos prestadores dos serviços. Como o que se estabelece na Norma de Referência:

Art. 23. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, e ter ampla divulgação com publicação na internet.

Art. 24. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços contém os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, os indicadores Nível II e os indicadores complementares da entidade reguladora infranacional.

### 5. POSICIONAMENTO DA CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO

A aplicação da Norma de Referência nº 9 reveste-se de especial importância para as entidades reguladoras infranacionais, como a Agrese, que deverão considerar suas disposições

na regulação e fiscalização dos prestadores, avaliando a adequação das Concessionárias às Leis e Normas vigentes.

A NR nº 9 constitui um dos pilares para o fortalecimento da regulação infranacional, sendo imprescindível que as entidades reguladoras locais incorporem suas disposições nos processos regulatórios e na análise dos instrumentos contratuais vigentes ou em elaboração.

A aplicação plena da NR 9 requer regulação específica, para tanto, em observação às leis vigentes e aos documentos orientadores elaborados pela ANA, esta Câmara Técnica de Saneamento traz as seguintes considerações:

### **5.1. Indicadores Operacionais**

São ferramentas de avaliação da qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A avaliação operacional visa uniformizar e sistematizar a forma de análise e o reporte de resultados dos serviços prestados, garantindo a qualidade dos mesmos.

Para apoiar tecnicamente a avaliação dos indicadores, esta Nota Técnica apresenta no Anexo 1 uma proposta de minuta de resolução, elaborada em conformidade com os princípios, objetivos e diretrizes da Norma de Referência nº 9 da ANA. A referida minuta visa servir como base inicial para o diálogo entre os entes envolvidos, contribuindo para a construção de um normativo regulatório compatível com as especificidades locais e alinhado às diretrizes nacionais.

### **5.2. Relatório de Avaliação Operacional**

Na seção II do Capítulo VI da Norma de Referência nº 9 da ANA orienta a utilização de indicadores operacionais para medir a evolução do atendimento e da cobertura dos serviços, de modo a garantir a transparência e a comparabilidade dos resultados.

Já o Capítulo VII da Norma, estabelece que o relatório de avaliação operacional deve conter os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Norma de Referência nº 8/2024 que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, os indicadores Nível II e os indicadores complementares da entidade reguladora infranacional.

### **5.3. Da Comprovação da Adoção da Norma**

Para fins de contextualização normativa e definição das obrigações quanto à aplicabilidade dos dispositivos previstos, destaca-se o Capítulo VIII da NR 9, que trata

especificamente da comprovação da adoção da norma pelos entes reguladores infranacionais e demais agentes do setor de saneamento. A seguir, transcrevem-se os dispositivos constantes desse título:

*“Art. 25. A implementação dos indicadores Nível I e Nível II deve ser gradual.*

*§ 1º Os indicadores Nível I são adotados a partir do primeiro relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.*

*§ 2º Os indicadores Nível II são adotados a partir do segundo relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.*

*Art. 26. A comprovação da observância e da adoção desta Norma de Referência será realizada de acordo com o previsto pela Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.*

*Art. 27. Para fins de verificação do atendimento a esta Norma de Referência, a entidade reguladora infranacional deve observar os seguintes requisitos:*

*I - a publicação de normativo que contenha o disposto nesta Norma de Referência, adicionando os indicadores Nível I e Nível II;*

*II - a publicação da relação de municípios que adotaram em seus planos de saneamento básico os indicadores Nível I e suas metas progressivas;*

*III - a publicação de relatório anual de avaliação operacional da prestação de serviços conforme estabelecido no art. 24.*

*Parágrafo único. O prazo para o início da verificação dos requisitos previstos neste artigo é de 18 (dezoito) meses, a contar da publicação desta Norma de Referência.”*

## 6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Destaca-se que o presente documento tem por finalidade subsidiar tecnicamente a elaboração de ato normativo específico no âmbito da atuação regulatória da Agrese, com vistas à incorporação das diretrizes e recomendações dispostas pela Norma de Referência nº 9 da ANA. Trata-se, portanto, de instrumento orientador para as próximas etapas normativas e


operacionais da Agência, conferindo respaldo técnico à regulamentação dos aspectos tratados pela referida norma.

Para tal, é fundamental garantir a participação dos usuários e demais envolvidos no setor de saneamento básico nos debates, por meio de instrumentos de participação social, como audiências ou consultas públicas. Deste modo, esta câmara recomenda a realização de um processo participativo público antes da conclusão e aprovação da resolução proposta, com o objetivo de colher contribuições dos agentes envolvidos e subsidiar a elaboração de uma norma técnica sólida, legítima e alinhada às necessidades do setor.

Por fim esta câmara recomenda também que a Microrregião de Água e Esgoto de Sergipe – MAES, após consulta pública, seja informada quanto a necessidade de atualização do plano microrregional de saneamento buscando a compatibilização com a NR 09 bem como o estabelecimento de metas para os indicadores propostos.

Assim, esta Câmara Técnica de Saneamento encaminha a presente Nota Técnica à Procuradoria da Agrese para análise, parecer e devidas providências.

Aracaju, 10 de abril de 2026.

Documento assinado digitalmente  
 KETLYN DE JESUS FEITOSA  
Data: 10/04/2026 12:24:02-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

**Ketlyn de Jesus Feitosa**

Analista de Regulação

JOSE  
WELLINGTON  
CORREA  
LEITE:805022455  
49

Assinado de forma  
digital por JOSE  
WELLINGTON CORREA  
LEITE:8050224549  
Dados: 2026.04.10  
12:20:18 -03'00'

**José Wellington Correa Leite**

Diretor da Câmara Técnica de Saneamento

MICHAEL  
ANGEL SANTOS  
ARCIERI:017381  
08538

Assinado de forma  
digital por MICHAEL  
ANGEL SANTOS  
ARCIERI:01738108538  
Dados: 2026.04.10  
12:21:47 -03'00'

**Michael Angel Santos Arcieri**

Diretor Técnico Executivo



## ANEXO I

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta resolução estabelece os indicadores operacionais obrigatórios a serem observados pelo prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), em conformidade com a norma de referência nº 9/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Art. 2º Os indicadores operacionais de que trata esta resolução tem por finalidade:

- I- Avaliar o desempenho operacional dos serviços prestados;
- II- Subsidiar as atividades de controle, regulação e fiscalização;
- III- Promover eficiência, qualidade e transparência na prestação dos serviços;
- IV- Possibilitar a comparabilidade entre períodos e a evolução dos indicadores.

Art. 3º Este ato normativo aplica-se:

- I. A Microrregião de Saneamento Básico – MAES e aos municípios, como titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme art. 8º da Lei nº 11.445, de 2007;
- II. aos prestadores de serviços:
  - a) da prestação direta por órgão ou entidade da MAES ou dos municípios, ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas da MAES e dos Municípios;
  - b) da prestação de serviços por meio de contratos de programa firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
  - c) da prestação de serviços por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
  - d) da prestação de serviços por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, cujos editais tenham sido publicados após a vigência desta norma;
- III. aos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive aqueles que adotarem soluções alternativas, e
- IV. aos operadores de sistemas próprios na forma do art. 45, § 11, da Lei nº 11.445, de 2007.

§ 1º Os prestadores de serviços da prestação realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, com editais lançados anteriormente à edição da Norma de Referência nº 9 da ANA, permanecem inalterados nos moldes licitados e poderão incorporar as disposições desta Resolução, mediante anuência prévia entre o contratante e o prestador de serviços responsável, ouvida a AGRESE e assegurada a concomitante manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, via aditivo contratual.

§ 2º O envio de informações à AGRESE, à MAES e aos Municípios, para fins de Política Pública, aplica-se a todos os prestadores de serviço e à prestação direta, mesmo que não enquadrados nos incisos de I a IV.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS DEFINIÇÕES**

Art. 4º Ficam definidos, a seguir, os conceitos das terminologias mais usuais nesta Resolução:

I - abastecimento de água: serviço público que abrange a totalidade das atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água, a partir dos pontos de entrega (localidades em que a Deso entregará à Concessionária a água tratada, nos termos definidos no Contrato de Interdependência) até as ligações prediais, em seus instrumentos de medição, a ser realizado com exclusividade pela Concessionária em toda a Área da Concessão;

II - área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legal admitido, na qual o prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta;

III - delegação parcial: delegação do serviço de abastecimento de água em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a produção de água até a distribuição, e delegação do serviço de esgotamento sanitário em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a coleta e transporte de esgotos até a disposição final;

IV - esgotamento sanitário: serviço público que abrange as atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente, a ser realizado com exclusividade pela Concessionária em toda a Área da Concessão;

V - prestação regionalizada: a prestação dos serviços pela concessionária nos municípios que compõem a microrregião, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços;

VI - plano microrregional de água e esgoto: o instrumento de planejamento aprovado pela microrregião, contendo disposições e informações relacionadas à prestação regionalizada dos serviços, nos termos do artigo 17, §1º, da Lei Federal nº 11.445/2007;

VII - ficha do indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

VIII - fiscalização direta: fiscalização caracterizada pela presença física de um ou mais técnicos especializados no local em que se encontra o sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

IX - fiscalização indireta: fiscalização caracterizada pela inspeção remota, ou seja, à distância, da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

X - indicador: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

XI - informação primária: dado primário de responsabilidade do prestador de serviços, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

XII - linha de base: corresponde à condição inicial de determinado indicador, ou seja, último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;

XIII - meta: valor do indicador que se quer atingir em um determinado período de referência e numa determinada área;

XIV - padrão de referência: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I e Nível II;

XV - rateio: corresponde a uma divisão proporcional de determinada quantidade, referente a informações utilizadas no cálculo dos indicadores, feita por uma base que tenha dados conhecidos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO**

Art. 5º São previstos dois tipos de avaliação operacional:

I – avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e

II – avaliação por comparação que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 6º Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

I – indicadores Nível I;

II – indicadores Nível II;

III – metas.

## CAPÍTULO IV DOS INDICADORES OPERACIONAIS

Art. 7º Quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, os indicadores devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais, sem prejuízo do disposto no § 1º do art. 3º.

Art. 8º Os indicadores Nível I são os seguintes:

I – os indicadores de cobertura e de atendimento, estabelecidos no Ato Normativo, Anexo Único da Portaria nº 68, de 29 de agosto de 2025, em conformidade com a Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso, sistema de avaliação e soluções alternativas:

a) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;

b) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;

c) IAE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário; e

d) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

II – Nível I - 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação;

III – Nível I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;

IV – Nível I - 03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio – DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido;

V - Nível I - 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;

VI – Nível I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário;

Parágrafo único. Os indicadores Nível I devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação operacional previstos nos incisos I e II do Art. 5º.

Art. 9º Os indicadores Nível II são os seguintes:

I - Nível II - 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;

- II - Nível II - 02: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- III – Nível II - 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- IV – Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água; e
- V – Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. Os indicadores Nível II devem avaliados conforme o tipo de avaliação operacional previsto no inciso II do Art. 5º

Art. 10º A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de excelência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a VIII e de cada um dos indicadores Nível II estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, em conformidade com a metodologia adotada na Norma de Referência nº 09/2024, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, ou com nova metodologia proposta pela ANA.

Art. 11. Os indicadores a serem monitorados devido às normas de referência editadas pela ANA serão calculados e avaliados pela Agrese conforme a área de abrangência da prestação de serviços e outros recortes definidos pela Resolução ANA nº 211/2024 ou outras que vierem a substituí-las.

Art. 12. As avaliações dos municípios requeridas pela ANA, considerando a área de regulação desta agência, serão realizadas com base nas informações, nos padrões de referência, nos prazos, nos produtos e nas metodologias estabelecidas por normas específicas editadas pela ANA.

Parágrafo único. Mediante solicitação da Agrese, o titular dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá encaminhar as informações pertinentes à prestação dos serviços nas áreas sob sua responsabilidade, a fim de viabilizar as avaliações mencionadas no caput.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS METAS PROGRESSIVAS**

Art. 13. As metas devem ser definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

- I – ser anuais, específicas e progressivas, aplicáveis aos indicadores de Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;
- II – ser definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III - ser exequíveis, mensuráveis, comparáveis e facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§ 2º A Agrese deve atuar junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

§ 3º Nos casos em que os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação ou processo de desestatização, quaisquer revisões do plano municipal ou regional de saneamento básico ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

Art. 14. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 15. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput do art. 50 da Lei nº 11.445/2007, e no inciso IV do caput do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 12 de julho de 2023, ou instrumento que a substitua, estarão descritas no ANEXO II.

## CAPÍTULO VI

### DA COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Art. 16. O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela Agrese disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos conforme esta resolução.

§ 1º O prestador deve fornecer à Agrese, quando solicitado, as informações primárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços:

I - de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, e para área urbana e rural no caso dos indicadores de atendimento da universalização, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II - por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 2º Em sistemas integrados, que atendam mais de um município, o prestador de serviços deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias, para identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas que devem ser rateadas.

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistente, deve ser adotado o critério de quantidade de economias, salvo quando especificado de outra forma nas Fichas dos Indicadores.

Art. 17. A Agrese é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

Parágrafo único. A Agrese deve garantir ao prestador de serviços e ao titular o contraditório, a fim de esclarecer as informações primárias e os indicadores calculados.

## CAPÍTULO VII

### DO ENVIO DAS INFORMAÇÕES

Art. 18. As informações devem ser enviadas anualmente, até o final do mês de maio de cada ano com informações referentes ao ano anterior.

Art. 19. O prestador de serviços deverá fornecer para a Agrese e para os titulares as informações primárias que deverão ser preenchidas seguindo o modelo de planilha disponibilizado no Anexo III.

Art. 20. O prestador de serviços é responsável pela veracidade das informações enviadas à Agrese e divulgadas ao público.

Art. 21. A Agrese reportará o não atendimento à requisição de informação mediante comunicação ao prestador de serviços nos casos em que houver:

I – não atendimento ao prazo limite de resposta à requisição;

II – não atendimento ao conteúdo discriminado na requisição;

III – não atendimento à estrutura padrão de organização das informações;

IV – não atendimento às regras de formatação;

V – não atendimento às regras de validação; e

VI – não atendimento a quaisquer outras condições que tenham sido apresentadas no requerimento de informações.

Parágrafo único. O não atendimento dos itens listados no caput são passíveis de sanções.

Art. 22. Caso haja necessidade, a Agrese poderá requisitar ao prestador de serviços ajustes ou esclarecimentos com relação às informações recebidas.

§ 1º Entende-se como esclarecimento qualquer questionamento quanto à qualidade da informação ou a desvios de conduta identificados na validação dos dados.

§ 2º As requisições de que trata o caput podem ser conduzidas a qualquer tempo pela agência, seguindo o processo de requisição de informações apresentado no art. 21.

Art. 23. As sanções relacionadas a informações estão estabelecidas em resolução específica vigente.

Parágrafo único. As informações enviadas que não atendam às condições previstas nos artigos 21 e 22 serão consideradas informações não enviadas ou incompletas.

## CAPÍTULO VIII

### DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Art. 24. O relatório de avaliação do cumprimento dos indicadores operacionais do Nível I e do Nível II, incluindo os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na resolução específica, será publicado anualmente pela Agrese em seu sítio eletrônico e encaminhado ao prestador de serviços e ao titular.

Parágrafo único. Os demais indicadores apresentados nos contratos de prestação de serviço também poderão ser analisados no contexto das avaliações mencionadas no caput.

Art. 25. O relatório incluirá a avaliação por comparação que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 26. Os indicadores Nível I serão avaliados a partir do primeiro relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os indicadores Nível II a partir do segundo relatório.

Art. 27. O relatório de avaliação observará um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três).

Art. 28. A Agrese considerará no processo de avaliação:

I - os recortes por município, área urbana e rural, contrato, prestação regionalizada (se houver) e prestador;

II - as condições locais iniciais ou linha de base do indicador;

III - a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, a partir da segunda avaliação, com base em seus níveis de confiança, nos casos em que a informação seja idêntica à informação do SINISA e haja teste de controle definido no guia de certificação do SINISA;

IV - as metas progressivas definidas pelos titulares nos planos municipais de saneamento básico; e

V - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 29. Para os casos de impedimento de cálculo dos indicadores, o relatório de avaliação informará para cada indicador uma das seguintes justificativas:

I - se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a Agrese deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: “Insatisfatório por falta de informações para avaliação”;

II - se devido à inconsistência, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, a Agrese deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, a Agrese deve validar o motivo apresentado e indicar: “Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços”.

Art. 30. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à entidade reguladora infranacional, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

Parágrafo único. A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para as informações idênticas do SINISA que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SINISA.

Art. 31. O período de referência das informações será anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base do mês de dezembro do ano de referência.

Art. 32. Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

Art. 33. Os prestadores de serviço deverão disponibilizar dados suficientes para que o titular dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário possa atualizar seu contrato e plano estadual de saneamento básico, avaliar o cumprimento das metas e indicadores operacionais, incluindo os de universalização, e atuar junto aos domicílios que não estão conectados à rede disponível de abastecimento de água e/ou coletora de esgoto.

Art. 34. O titular dos serviços terá até 10 de maio de cada ano, para incluir os indicadores Nível I e Nível II e suas respectivas metas.

## CAPÍTULO IX

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. Cabe à Agrese resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 36. Esta Resolução poderá ser revisada a qualquer tempo, a critério da Agrese, motivada pela necessidade de adequação às normas vigentes ou para implementação de melhorias na prestação e utilização dos serviços públicos.

## ANEXO II

### FICHA DOS INDICADORES

#### INDICADORES NÍVEL I

**NÍVEL I - 01:** Índice de perdas de água na distribuição por ligação

Definição: Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água.

Unidade: l/lig./dia

Fórmula:

$$= \left[ \frac{\left( \frac{\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água autorizado não cobrado} - \text{volume de água consumido} - \text{volume de água tratada exportado}}{\left( \frac{\text{ligações ativas de água}_{\text{ano}} + \text{ligações ativas de água}_{\text{ano-1}}}{2} \right) \times 365} \right) \times 1.000.000 \right]$$

Onde:

- **Volume de água produzido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]

- **Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]

- **Volume de água autorizado não faturado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado. Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador. Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros. Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimento a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e o fornecimento para obras públicas. De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]

- **Volume de água consumido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água consumido por todos os usuários no período de referência, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água recuperado, excluindo o volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, pois para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. Corresponde a soma do volume consumido nas economias residenciais e do volume consumido nas economias não residenciais. O volume de água recuperado é aquele que ocorre em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa dentro do período de referência, estimados em função das características das ligações eliminadas. [Adaptado do SINISA GTA1211]

- **Volume de água tratada exportado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]

- **Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]

- **Quantidade de ligações ativas de água (ligações)**

Quantidade de ligações ativas de água, providas ou não de hidrômetro, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água e com água disponibilizada pelo prestador no mês de dezembro do período de referência. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno

funcionamento. Incluem as ligações ativas sem cobrança (por exemplo, instalações próprias do prestador e cobranças suspensas por decisão judicial). No caso de sistemas em colapso no abastecimento de água, para os que iniciaram essa situação durante o ano de referência, devem-se considerar todas as ligações cadastradas como ativas antes da ocorrência do colapso, uma vez que todas elas tiveram água disponibilizada em algum momento durante o ano de referência. Entretanto, os sistemas que apresentaram colapso total durante todo o ano de referência não terão ligações ativas, uma vez que não houve funcionamento pleno do sistema em nenhum momento durante o ano. [Adaptado do SINISA GTA0003]

## PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

## FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.

## PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência:  $\leq 216$  (Quanto menor, melhor.)

## OBSERVAÇÕES

Quantidade total média de ligações ativas de água: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo, salvo quando informações de passo mensal se fizerem disponíveis.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

## NÍVEL I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido

Definição: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right) \times 100$$

Onde:

### **Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras)**

Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde. [Adaptado de SNIS QD017]

### **Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras)**

Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidades) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água. [Adaptado de SNIS QD026]

### **PERÍODO DE REFERÊNCIA**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### **FORMA DE OBTENÇÃO**

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de coliformes totais pelo prestador de serviços.

### **PADRÃO DE REFERÊNCIA**

Valor de excelência:  $\geq 95$  (Quanto maior, melhor.)

### **OBSERVAÇÕES**

Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde.

Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/UTS para o prestador de tratamento de água; e na rede de distribuição (reservatórios e redes) para o distribuidor. Enquanto o primeiro é o responsável pela entrega da água tratada em qualidade adequada na entrada da rede de distribuição, o segundo deve garantir que essa qualidade seja mantida até a entrega da água nos pontos de consumo. O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de  $\geq 95$  no NI 02\_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – coliformes totais, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para a consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

O cômputo do indicador de linha de corte é dado pela equação:

Onde:

- Nível I – 02\_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras – coliformes totais (%)
- Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais: Já definido.
- Quantidade mínima de amostras para coliformes totais (obrigatórias): Quantidade mínima no período de referência de amostras obrigatórias a coletas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatório e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde.

**NÍVEL I - 03:** Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido

Definição: Percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) na saída do sistema de tratamento.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Quantidade total de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO na(s) ETE(s)}} \right) \times 100$$

Onde:

- **Quantidade de análise de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento**

Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) no esgoto tratado, na forma definida pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado.

- **Total de análises da concentração de DBO realizadas**

Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) no esgoto.

### PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) pelo prestador de serviços.

### PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência:  $\geq 90$  (Quanto maior, melhor.)

### OBSERVAÇÕES

Resoluções Conama: O atendimento a este indicador não exige o prestador de serviços do atendimento completo da Resolução Conama nº 430/2011 e da legislação local para qualidade do efluente tratado.

Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos: (i) para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima; (ii) para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO<sub>5,20</sub> das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão gestor de recursos hídricos responsável; (iii) para lançamento em emissário submarino, substitui-se o parâmetro de DBO pelo de Sólidos em Suspensão Total (SST); (iv) para disposição em solo, deve-se realizar também o monitoramento da contaminação do solo e das águas subterrâneas.

Ausência de Padrão Estabelecido: Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, caso não haja padrão estabelecido, deve-se considerá-lo compatível com o enquadramento do corpo hídrico receptor. Na ausência de enquadramento, deve-se considerar o atendimento à Classe 2, segundo a Resolução Conama nº 357/2005, ou legislação ambiental mais restritiva.

Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo de 20 (vinte) dias e de no máximo 40 (quarenta) dias.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de  $\geq 95$  no NI 03\_CN: indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO, segundo plano de amostragem definido pelo órgão de controle ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos, ou, na ausência de plano de amostragem pré-definido, atingimento da quantidade mínima de amostragem prevista para o período de referência.

Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para a consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

O cômputo do indicador de conformidade é dado pela equação:

$$\text{Nível I – 03\_CN} = \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido nas ETEs}}{\text{Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias)}} \times 100$$

Onde:

- **Nível I – 03 CN:** Índice de conformidade da quantidade de amostras das águas residuárias – DBO (%)
- **Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s):** Já definido.
- **Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias):** Quantidade mínima de amostras obrigatórias a coletar, dentro do período pré-determinado de análise, para aferição da concentração de DBO nas águas residuárias, determinada pelo órgão de controle ambiental ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.

#### NÍVEL I-04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água

Definição: Economias ativas afetadas por paralisações e interrupções sistemáticas no abastecimento de água.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

$$= \left[ \frac{\text{quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} + \text{quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}}{\left( \frac{\text{quantidade de economias ativas de água}_{ano} + \text{quantidade de economias ativas de água}_{ano-1}}{2} \right)} \right] \times 100$$

Onde:

- **Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas (economias)**

Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por paralisações no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as

economias ativas atingidas por paralisações que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. A paralisação é uma interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia. [Adaptado do SINISA GTA3002]

- **Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas (economias)**

Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. As interrupções sistemáticas, normalmente prolongadas, correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra do sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio. [Adaptado do SINISA GTA3005]

- **Quantidade de economias ativas de água (economias)**

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]

## **PERÍODO DE REFERÊNCIA**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

## **FORMA DE OBTENÇÃO**

Controle operacional e cadastro comercial do prestador.

## **PADRÃO DE REFERÊNCIA**

Valor de excelência:  $\leq 67$  (Quanto menor, melhor.)

## **OBSERVAÇÕES**

Quantidade total média de economias ativas de água: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

### NÍVEL I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário

Definição: Quantidade de extravasamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto.

Unidade: Registros/km

Fórmula:

$$= \left[ \frac{\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas}}{\left( \frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right]$$

Onde:

- **Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (extravasamentos)**

Quantidade total de reclamações registradas sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) recebidas de qualquer pessoa ou fonte (usuários ou não dos serviços registradas no ano de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTE3001]

- **Extensão da rede pública de esgoto (km)**

Comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais, emissários, e linhas de recalque, operada pelo prestador de serviços, no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE1001]

### PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### FORMA DE OBTENÇÃO

Controle operacional do prestador de serviços.

### PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência:  $\leq 0,3$  (Quanto menor, melhor.)

### OBSERVAÇÕES

Comprimento total médio da rede de coleta de esgoto: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

## INDICADORES DE NÍVEL II

**NÍVEL II - 01**: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água

Definição: Fração do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de micromedição.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$$

Onde:

- **Volume de água micromedido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume anual de água medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água de todas as categorias de usuários. Não deve ser confundido com o volume de água consumido, pois nesse último incluem-se, além dos volumes medidos, também aqueles estimados para os usuários de ligações não medidas ou com hidrômetro parado. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA1214]

- **Volume de água produzido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do

sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]

- **Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]

- **Volume de água tratada exportado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]

- **Volume de água autorizado não faturado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume de água autorizado não faturado Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado. Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador. Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo corpo de bombeiros. Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimentos a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e os fornecimentos para obras públicas. De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]

## PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

## FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de volumes pelos controles operacionais do prestador de serviços, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de micromedidores.

## SENTIDO PREFERENCIAL

Quanto maior, melhor.

## OBSERVAÇÕES

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

**NÍVEL II - 02:** Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água

Definição: Percentual do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de macromedidores permanentes.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água tratada exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$$

Onde:

- **Volume de água macromedido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento ou na(s) saída(s) do(s) poço(s), disponibilizada para distribuição pelo próprio prestador, bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem. [Adaptado de SINISA GTA1005]

- **Volume de água tratada exportado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]

- **Volume de água produzido (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]

- **Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>)**

Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]

## PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

## FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de volumes pelos controles operacionais do prestador de serviços, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de macromedidores.

## SENTIDO PREFERENCIAL

Quanto maior, melhor.

## OBSERVAÇÕES

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

## NÍVEL II - 03: Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto

Definição: Tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto.

Unidade: Horas/reparos

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}} \right)$$

Onde:

- **Tempo total de reparos extravasamentos de esgoto (horas)**

Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos na rede de coleta de esgotos, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo. [Adaptado do SINISA GTE3004]

- **Quantidade de extravasamentos de esgotos reparados (reparo).**

Quantidade total de reparos de extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) registrados pelo prestador do serviço no período de referência. [Adaptado do SINISA GTE3002]

### PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### FORMA DE OBTENÇÃO

Registro dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação.

### SENTIDO PREFERENCIAL

Quanto menor, melhor.

### OBSERVAÇÕES

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de esgotamento sanitário, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de uma unidade de tratamento de esgoto, incluindo unidades de tipologias distintas de tratamento, as informações das unidades devem ser somadas.

### NÍVEL II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água

Definição: Quantidade de reclamações referentes aos serviços de abastecimento de água a cada 100 economias ativas de água.

Unidade: Reclamações/100 economias

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$$

Onde:

- Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações)

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas:

- \* Reclamações recebidas por falta de água [Adaptado do SINISA GTA3101];
- \* Reclamações recebidas sobre vazamentos no sistema de distribuição: vazamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de distribuição (reservatórios, registros, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTA3102];
- \* Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada, corte indevido etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na religação de ligações cortadas, atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal ou de cavalete, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc.) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc.) [Adaptado do SINISA GTA3105].

- **Quantidade de economias ativas de água (economias)**

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]

### **PERÍODO DE REFERÊNCIA**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### **FORMA DE OBTENÇÃO**

Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.

### **SENTIDO PREFERENCIAL**

Quanto menor, melhor.

### **OBSERVAÇÕES**

Quantidade total média de economias ativas de água: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos de mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax, etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a entidade reguladora infranacional não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.

## NÍVEL II - 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário

Definição: Quantidade de reclamações referentes aos serviços de esgotamento sanitário a cada 100 economias ativas de esgoto.

Unidade: Reclamações/100 economias ativas

Fórmula:

$$= \left( \frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$$

Onde:

- **Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações)**

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de esgotamento sanitário, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas:

\* Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001];

\* Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto [Adaptado do SINISA GTE3005];

\* Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc.) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc.).

- **Quantidade de economias ativas de esgoto (economias)**

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]

### **PERÍODO DE REFERÊNCIA**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

### **FORMA DE OBTENÇÃO**

Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.

### **SENTIDO PREFERENCIAL**

Quanto menor, melhor.

### **OBSERVAÇÕES**

Quantidade total média de economias ativas de esgoto: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de esgotamento sanitário, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.

Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos de mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax, etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a entidade reguladora infranacional não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.

## ANEXO III

### GLOSSÁRIO

#### Descrição da Base de Dados:

A base de dados (planilha modelo) tem a finalidade de apurar as informações necessárias para atendimento da Norma de Referência da ANA nº 9/2024, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024. A base é composta pelas informações necessárias para que a Agrese e os titulares possam fazer o acompanhamento dos indicadores operacionais da prestação de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Em caso de localidades declaradas que apresentem mais de um sistema, estação de tratamento de água e/ou estação de tratamento de esgoto, as informações declaradas na base de dados devem ser somadas.

#### Lista de Variáveis:

1) Mun\_cod

Ver Código do IBGE para o município.

2) Mun\_nom

Ver Nome do município.

3) Loc\_cod

Ver Código para a localidade.

4) Loc\_nom

Ver Nome da localidade.

5) Mes

Informar o mês de referência dos dados coletados no formato MM/AAAA.

6) Vol\_agu\_pro

Informar o Volume de água produzido (1.000 m<sup>3</sup>).

7) Vol\_agu\_trat\_imp

Informar Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>).

8) Vol\_agu\_auto\_fat

Informar Volume de água autorizado não faturado (1.000 m<sup>3</sup>)

9) Vol\_agu\_con

Informar Volume de água consumido (1.000 m<sup>3</sup>).

10) Vol\_agu\_trat\_exp

Informar Volume de água tratada exportado (1.000 m<sup>3</sup>)

11) Qua\_lig\_ati\_agua

Informar Quantidade de ligações ativas de água (ligações).

12) Qua\_amo\_col\_tot\_den\_pad

Informar Quantidade de amostras de coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras).

13) Qua\_amo\_col\_tot\_ana

Informar Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras).

14) Qua\_min\_amo\_col\_tot

Informar Quantidade mínima de amostras para coliformes totais (amostras).

15) Qua\_ana\_con\_DBO\_den\_pad

Informar Quantidade de análise de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento.

16) Tot\_ana\_DBO\_rea

Informar Total de análises de concentração de DBO realizadas.

17) Qua\_min\_amo\_DBO

Informar Quantidade mínima de amostras para DBO.

18) Qua\_eco\_ati\_par\_sis

Informar Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas (economias).

19) Qua\_eco\_ati\_int\_sis

Informar Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas (economias).

20) Qua\_eco\_ati\_agua

Informar Quantidade de economias ativas de água (economias).

21) Qua\_ext\_esg\_rep

Informar Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (extravasamentos).

22) Ext\_red\_esg

Informar Extensão da rede pública de esgoto (km)

23) Vol\_agu\_mic

Informar Volume de água micromedido (1.000 m<sup>3</sup>).

24) Vol\_agu\_mac

Informar Volume de água macromedido (1.000 m<sup>3</sup>).

25) Tem\_rep\_ext\_esg

Informar Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto (horas)

26) Qua\_ext\_esg\_rep

Informar Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (reparo).

27) Qua\_rec\_ser\_agu

Informar Quantidade de reclamações dos serviços - água (reclamações).

28) Qua\_rec\_ser\_esg

Informar Quantidade de reclamações dos serviços - esgoto (reclamações).

29) Qua\_eco\_ati\_esg

Informar Quantidade de economias ativas de esgoto (economias).

## Protocolo de Assinatura(s)

O documento acima foi proposto para assinatura digital. Para verificar as assinaturas acesse o endereço <http://edocsergipe.se.gov.br/consultacodigo> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código de verificação: 4VKQ-7VZP-UQBS-IOQF



O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 27/04/2026 é(são) :

Legenda: ● Aprovada ● Indeterminada ● Pendente

- JOSE WELLINGTON CORREA LEITE 10/04/2026 12:20:18 (Certificado Digital)
- MICHAEL ANGEL SANTOS ARCIERI 10/04/2026 12:21:47 (Certificado Digital)
- KETLYN DE JESUS FEITOSA 10/04/2026 12:24:02 (Certificado Digital)