

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 003/2026.

Dispõe sobre a adoção dos indicadores operacionais para a avaliação da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Município de Rolim de Moura, em conformidade com a Norma de Referência ANA nº 9/2024, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, e dá outras providências.

A Agência Reguladora do Município de Rolim de Moura – AGERROM, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO a competência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) para instituir Normas de Referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, nos termos da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que a alocação de recursos públicos federais e os financiamentos com recursos da União estão condicionados à observância das normas de referência expedidas pela ANA;

CONSIDERANDO a publicação da Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, que aprova a Norma de Referência nº 9/2024, a qual dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO a competência desta Agência para "fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores", conforme estabelecido no art. 4º, inciso V, da Lei Complementar Municipal nº 354, de 17 de julho de 2026;

CONSIDERANDO que o Contrato de Concessão nº 93/2016, vigente no Município de Rolim de Moura, foi firmado anteriormente à vigência da Norma de Referência ANA nº 9/2024, fazendo-se necessária a presente Resolução para promover a adequação regulatória, nos termos do art. 2º, §2º da referida Norma de Referência;

CONSIDERANDO que o Contrato de Concessão nº 93/2016, mesmo com as alterações do Termo Aditivo nº 085/2023, ainda não contempla a totalidade das disposições da Norma de Referência nº 9/2024, especialmente no que tange à metodologia de cálculo e às metas para os indicadores de perdas na distribuição, de não intermitência do abastecimento e de conformidade

da qualidade da água e do esgoto, fazendo-se necessária a presente Resolução para promover a completa adequação;

CONSIDERANDO as contribuições recebidas no âmbito da Consulta Pública nº 001/2026, que colheu subsídios da sociedade para o aprimoramento desta Resolução;

CONSIDERANDO o que consta no Processo Administrativo nº 024/2026, que trata da internalização da Norma de Referência ANA nº 9/2024;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
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 do Município de Rolim de Moura – AGERROM, 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 têm 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 Esta resolução se aplica:

- I- Aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- II- 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;
- III - 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;
- IV- À prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

§ 1º Em conformidade com o disposto no art. 2º, §§ 1º e 2º, da Norma de Referência ANA nº 09/2024, o Contrato de Concessão nº 93/2016, por ter sido firmado em decorrência de procedimento licitatório anterior à vigência da referida norma, permanece com suas cláusulas de desempenho inalteradas, podendo incorporar as disposições desta Resolução mediante Termo Aditivo, firmado por acordo entre o titular e o prestador de serviços, ouvida a AGERROM e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 2º O envio de informações à AGERROM para fins de regulação, fiscalização, acompanhamento regulatório e formulação de políticas públicas, nos termos do Art. 2º desta Resolução, aplica-se a todos os prestadores de serviço, independentemente da natureza de seu contrato, em observância ao poder-dever de fiscalização da Agência, conforme disposto no art. 4º, incisos I e XXIII, da Lei Complementar nº 354/2026, e nas Cláusulas 25 e 26.4 do Contrato de Concessão nº 93/2016.

CAPÍTULO II **DAS DEFINIÇÕES**

Art. 4º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - ABASTECIMENTO DE ÁGUA: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

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: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias à coleta, ao transporte, ao tratamento e à disposição final, adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até sua destinação final para produção de água de reúso ou seu lançamento de forma adequada no meio ambiente;

V - 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;

VI - 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;

VII - 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;

VIII - 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;

IX - 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;

X - LINHA DE BASE: corresponde à condição inicial de determinado indicador, ou seja, último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;

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

XII- PADRÃO DE REFERÊNCIA: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I;

XIII- 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 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. Ficam previstos dois tipos de avaliação operacional:

- I - Avaliação das metas estabelecidas e dos resultados alcançados pelos indicadores de Nível I; e
- II - Avaliação por comparação entre padrões de referência dos 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.

Art. 7º Além dos indicadores previstos na presente resolução, a AGERROM poderá 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.

CAPÍTULO IV DOS INDICADORES NÍVEL I

Art. 8º Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no Art. 11-B da Lei 11.445/2007.

§ 1º 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 parágrafo único do Art. 5º desta Resolução.

§ 2º Os indicadores Nível I são de adoção obrigatória pela AGERROM e, quando a prestação dos serviços for formalizada por contrato, deverão ser incorporados aos respectivos instrumentos contratuais, observadas as regras aplicáveis aos contratos celebrados anteriormente à vigência da Norma de Referência ANA nº 9/2024 e o disposto no § 1º do art. 3º desta Resolução.

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

I - os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos na Norma de Referência nº 8/2024, da ANA, que dispõe sobre metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

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;

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. 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 em anexo.

CAPÍTULO V DOS INDICADORES NÍVEL II

Art. 10º O conjunto de indicadores Nível II será avaliado conforme inciso II do parágrafo único do Art. 5º desta Resolução e é de adoção obrigatória pela AGERROM.

Art. 11º Os indicadores Nível II são os seguintes:

- I - Nível II - 01: Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água;
- II - Nível II - 02: Índice de macromedicação 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.

CAPÍTULO VI DAS METAS PROGRESSIVAS

Seção I Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas

Art. 12º As metas devem ser definidas no plano municipal de saneamento básico, aprovado por ato do titular.

§ 1º As metas atenderão aos seguintes critérios:

- I - ser anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos da presente resolução, aos indicadores Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;
- II - ser definidas para o Município de Rolim de Moura, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas no plano; e
- III - ser exequíveis, mensuráveis, comparáveis e, facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§ 2º A AGERROM atuará junto ao Município de Rolim de Moura no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação do plano municipal de saneamento básico.

§ 3º Como os serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de Rolim de Moura são prestados por meio do Contrato de Concessão nº 93/2016, firmado em decorrência de procedimento licitatório, eventuais revisões do Plano Municipal de Saneamento Básico ou a criação de plano específico para inclusão das metas somente produzirão efeitos em relação ao prestador mediante termo aditivo celebrado de comum acordo entre as partes, preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 13º Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 14º 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, ou instrumento que a substitua.

Seção II

Das Diretrizes para Avaliação Operacional

Art. 15º A AGERROM acompanhará anualmente o cumprimento das metas dos indicadores Nível I.

§ 1º Em cada exercício será verificado se as metas estabelecidas para o respectivo período foram ou não cumpridas.

§ 2º Para fins da avaliação de desempenho prevista na Norma de Referência ANA nº 9/2024, será considerado o histórico dos últimos 5 (cinco) anos, sendo considerado satisfatório o cumprimento das metas em, no mínimo, 3 (três) exercícios.

§ 3º Enquanto não houver série histórica suficiente para aplicação do critério previsto no § 2º, a AGERROM realizará o acompanhamento anual do cumprimento das metas, sem prejuízo das demais atividades de fiscalização, regulação e avaliação operacional.

Art. 16º Na avaliação operacional dos indicadores Nível I, para verificação do cumprimento das metas, a AGERROM levará em consideração:

I – as condições locais iniciais ou a linha de base do indicador;

II – a conformidade das informações primárias utilizadas no cálculo do indicador, considerando, quando aplicável, seus níveis de confiança;

III – fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços, desde que devidamente comprovados.

CAPÍTULO VII

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 17º O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela AGERROM, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.

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

I - de forma individualizada para a área do município atendida, e para área urbana e rural no caso dos indicadores de atendimento da universalização; 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. 18º 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. 19º O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à AGERROM, 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.

Seção II

Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 20º A AGERROM é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores do Município de Rolim de Moura, nos termos da Lei Complementar Municipal nº 354, de 17 de julho de 2026.

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

Art. 21º Os indicadores Nível I e Nível II serão calculados e avaliados pela AGERROM de acordo com os seguintes recortes:

I – por município, para fins de avaliação da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II – por contrato de prestação de serviços, para fins de acompanhamento do cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias;

III – por prestador de serviços, quando houver mais de um responsável pela prestação dos serviços públicos de saneamento básico no Município.

§ 1º Havendo mais de um prestador de serviços ou delegação parcial da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, a AGERROM consolidará os indicadores municipais mediante a soma das informações primárias fornecidas por cada prestador, observada a metodologia prevista nas fichas dos indicadores.

§ 2º Quando houver sistemas integrados ou outras formas de prestação que envolvam mais de um prestador ou contrato, os indicadores serão calculados conforme a metodologia estabelecida nesta Resolução e nas Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Art. 22º Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I - se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a AGERROM o classificará como insatisfatório e indicará: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II - se devido a inconsistências, 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 AGERROM o classificará como insatisfatório e indicará: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, a AGERROM validará o motivo apresentado e indicará: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços".

Art. 23º Os resultados dos indicadores serão divulgados juntamente com os valores das respectivas informações primárias utilizadas em seu cálculo, observado o dever de transparência e as restrições legais relativas ao sigilo de informações, quando aplicáveis.

CAPÍTULO VIII DO ENVIO DAS INFORMAÇÕES

Art. 24º As informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores deverão ser encaminhadas anualmente à AGERROM, referentes ao exercício anterior, até o dia 31 de março do ano subsequente, observados os formatos, modelos e demais orientações estabelecidas nesta Resolução e em ato específico da AGERROM.

Parágrafo único. A AGERROM poderá estabelecer, por meio de ato específico, cronograma, procedimentos e orientações complementares para o envio das informações, observado o prazo previsto no caput.

Art. 25º O prestador de serviços deverá encaminhar à AGERROM e ao titular dos serviços as informações primárias, utilizando os modelos de planilhas, formulários, sistemas eletrônicos ou outros instrumentos disponibilizados pela AGERROM.

Parágrafo único. A AGERROM poderá utilizar, para fins de cálculo dos indicadores, as informações encaminhadas pelo prestador ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico – SINISA, sem prejuízo da solicitação de informações ou documentos complementares.

Art. 26º O prestador de serviços é responsável pela integridade, consistência, completude e veracidade das informações encaminhadas à AGERROM, bem como pelas informações divulgadas ao público quando decorrentes de sua responsabilidade.

Art. 27º A AGERROM comunicará ao prestador de serviços o não atendimento às requisições de informações quando verificar:

- I – descumprimento do prazo estabelecido;
- II – envio parcial ou incompleto das informações;
- III – descumprimento da estrutura, do formato ou dos modelos definidos pela Agência;
- IV – inconsistências ou falhas identificadas no processo de validação das informações;
- V – ausência da documentação comprobatória exigida; ou
- VI – descumprimento de quaisquer outras exigências previstas nesta Resolução ou em ato específico da AGERROM.

Parágrafo único. O não atendimento às exigências previstas no caput poderá ensejar a adoção das medidas administrativas, contratuais e regulatórias cabíveis.

Art. 28º A AGERROM poderá, a qualquer tempo, solicitar esclarecimentos, documentos complementares, retificações ou novas informações necessárias à validação dos dados encaminhados.

§ 1º Considera-se esclarecimento qualquer questionamento relativo à consistência, qualidade, integridade ou confiabilidade das informações apresentadas.

§ 2º O atendimento às solicitações da AGERROM não afasta a responsabilidade do prestador pela veracidade das informações encaminhadas.

Art. 29º As informações que não atenderem às exigências desta Resolução poderão ser consideradas incompletas ou não enviadas para fins de cálculo e avaliação dos indicadores, sem prejuízo da adoção das medidas cabíveis.

CAPÍTULO IX

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL

Art. 30º A AGERROM elaborará e publicará, anualmente, o Relatório de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Rolim de Moura.

Art. 31º O Relatório de Avaliação Operacional conterá, no mínimo:

- I – os resultados dos indicadores Nível I;
- II – os resultados dos indicadores Nível II;
- III – a avaliação do cumprimento das metas estabelecidas;
- IV – a evolução histórica dos indicadores;
- V – as justificativas para indicadores classificados como insatisfatórios ou não avaliados;
- VI – os valores das informações primárias utilizadas no cálculo dos indicadores, quando aplicável;
- VII – outras informações técnicas consideradas relevantes pela AGERROM.

Art. 32º Na elaboração do Relatório de Avaliação Operacional, a AGERROM observará, quando aplicável:

- I – as metas estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico;
- II – as obrigações previstas no Contrato de Concessão ou em outro instrumento de prestação dos serviços;

III – as Normas de Referência expedidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

Art. 33° O Relatório de Avaliação Operacional será disponibilizado ao titular dos serviços, ao prestador de serviços e ao público em geral, por meio do sítio eletrônico oficial da AGERROM, observado o disposto na legislação sobre transparência e proteção de dados.

CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34° Os casos omissos e as dúvidas surgidas na aplicação desta Resolução serão dirimidos pela AGERROM, observadas a legislação aplicável, as Normas de Referência expedidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA e os princípios da regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

Art. 35° O Anexo I integra esta Resolução para todos os fins, contendo as Fichas dos Indicadores Operacionais Nível I e Nível II, com suas respectivas definições, metodologias de cálculo, informações primárias, unidades de medida, formas de obtenção, padrões de referência e observações técnicas.

Art. 36° As atualizações das fichas dos indicadores decorrentes de alteração das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA ou da legislação superveniente serão incorporadas mediante alteração desta Resolução, inclusive de seu Anexo I, quando necessário.

Art. 37° Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Rolim de Moura, 19 de agosto de 2026.

TIAGO
MICHAEL
CALIANI:907
31298268

Assinado de forma
digital por TIAGO
MICHAEL
CALIANI:90731298268
Dados: 2026.08.19
10:06:41 -04'00'

Tiago Michael Caliani
Superintendente - AGERROM
Decreto nº 5.160/2021

ANEXO I

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	
$= \left[\frac{\left(\frac{\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água autorizado não cobrado} - \text{volume de água consumido} - \text{volume de água tratada exportado}}{\left(\frac{\text{ligações ativas de água}_{\text{ano}} + \text{ligações ativas de água}_{\text{ano}-1}}{2} \right) \times 365} \right) \times 1.000.000 \right]$	
Informações	
Volume de água produzido (1.000 m³)	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 mes-mo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
Volume de água tratada importado (1.000 m³)	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 m³)	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 estan-queidade 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 ³)	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 tra-tada 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 ³)	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 ³)	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. Inclu-em as ligações ativas sem cobrança (por exemplo, instalações próprias do prestador e cobranças sus-pensas 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 cadastra-das 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 funciona-mento 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: ≤ 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:	
$= \left(\frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right) \times 100$	
Informações	
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: ≥ 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 ≥ 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 (DBO5,20) na saída do sistema de tratamento.

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

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

INFORMAÇÕES

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 (DBO5,20) 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 (DBO5,20) 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 (DBO5,20) pelo prestador de serviços.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	Valor de excelência: ≥ 90 (Quanto maior, melhor.)

OBSERVAÇÕES

Resoluções Conama: O atendimento a este indicador não exime 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 esta-ção 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_{5,20} das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabele-cido pelo órgão gestor de recursos hídricos responsável; (iii) para lançamento em emissário submari-no, 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 subterrâ-neas.

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 Clas-se 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 ≥ 95 no NI 03_CN: indi-cador 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 au-sência 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 con-centração 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: $= \left[\frac{\text{quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} + \text{quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}}{\left(\frac{\text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}} + \text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right] \times 100$	
INFORMAÇÕES	
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: ≤ 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:	
$= \left[\frac{\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas}}{\left(\frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right]$	
INFORMAÇÕES	
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 micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água

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

Unidade: Percentual (%)

Fórmula:

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

INFORMAÇÕES

Volume de água micromedido (1.000 m³)

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 m³)

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 m³)	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 m³)	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 m³)	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: $= \left(\frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água tratada exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Volume de água macromedido (1.000 m³)	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 m³)	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 m³)	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 mes-mo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
Volume de água tratada importado (1.000 m³)	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: $= \left(\frac{\text{tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}} \right)$	
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: $= \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de água})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$	
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 perí-odo 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.) [Adap-tado 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 atendi-mento (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: $= \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$	
Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações)	Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de esgotamento sanitário, inclusive re-petições, 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”.	