

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 723, DE 19 DE AGOSTO DE 2026

Dispõe sobre os procedimentos para adoção, acompanhamento e avaliação de indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ, e dá outras providências.

A DIRETORIA COLEGIADA da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32ª, inc. III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 29, inc. III, do Estatuto da ARES-PCJ e;

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007 estabelece as premissas e o Decreto federal nº 7.217/2010 regulamenta as diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 23, estabelece que a entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, abrangendo, dentre outros, aspectos relacionados a padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos e avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 25, estabelece que os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, em seu artigo 25-A, estabelece que a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) instituirá normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, observada a legislação federal pertinente;

Que a Norma de Referência nº 09/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, também estabelece requisitos a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para fins de avaliação operacional da prestação dos serviços e acompanhamento do desempenho dos prestadores;

Que o Relatório de Análise de Impacto Regulatório ARES-PCJ nº 02/2026 apresentou detalhamento das alternativas regulatórias para o atendimento da NR nº 09/2024 da ANA;

Que a Agência Reguladora ARES-PCJ promoveu a participação social para colher críticas e sugestões de aperfeiçoamento do presente normativo por meio da Tomada de Subsídios nº 02/2025, da Consulta Pública nº 05/2026 e da Audiência Pública nº 05/026;

Que, em face do cumprimento dos requisitos administrativos, formais e legais e todas as etapas do processo de transparência e controle social, a Diretoria Colegiada da ARES-PCJ, na Reunião Ordinária nº 22/2026, ocorrida em 14/08/2026, deliberou e aprovou o presente normativo, e

RESOLVE:

Editar este normativo sobre procedimentos para adoção, acompanhamento e avaliação de indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora ARES-PCJ.

CAPÍTULO I DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos regulatórios para adoção, acompanhamento e avaliação dos indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí – ARES-PCJ, em conformidade com a Norma de Referência nº 09/2024, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

§ 1º Os procedimentos previstos nesta Resolução destinam-se a assegurar a produção de informações padronizadas, consistentes e comparáveis, aptas a subsidiar a atividade regulatória, a fiscalização da prestação dos serviços, o acompanhamento das metas operacionais, a avaliação de desempenho dos prestadores e o planejamento das ações de saneamento básico.

§ 2º A utilização dos indicadores operacionais disciplinados nesta Resolução não afasta a possibilidade de adoção de outros indicadores ou metodologias de avaliação pela ARES-PCJ, sempre que necessários ao adequado exercício das competências regulatórias ou em razão das especificidades locais.

CAPÍTULO II DA APLICABILIDADE

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

I – aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios associados à ARES-PCJ;

II – aos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário submetidos à regulação da ARES-PCJ, independentemente da modalidade de prestação;

III – aos contratos de prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARES-PCJ, observado o disposto na Norma de Referência nº 09/2024 da ANA.

§ 1º Os contratos de concessão vigentes firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização, cujos editais ou consultas públicas tenham sido publicados anteriormente à vigência da Norma de Referência nº 09/2024 da ANA, poderão incorporar os dispositivos desta Resolução mediante acordo entre titular e prestador dos serviços, assegurada a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual e observados os procedimentos regulatórios cabíveis.

§ 2º Independentemente da incorporação contratual prevista no § 1º, a ARES-PCJ poderá utilizar os indicadores disciplinados nesta Resolução para fins de acompanhamento da prestação dos serviços, avaliação operacional, elaboração de diagnósticos setoriais, comparação entre prestadores e planejamento das atividades regulatórias e de fiscalização, respeitados os limites legais e contratuais aplicáveis.

CAPÍTULO III DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º 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 – estrutura de prestação regionalizada: estrutura de governança colegiada com poder decisório compartilhado, formada por representantes de Estados e Municípios integrantes de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, inciso VI da Lei nº 11.445/2007, ou resultante de gestão associada entre entes federados;

VI – 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;

VII – 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;

VIII – 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;

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

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

XI – padrão de referência: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I;

XII – 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 IV DAS RESPONSABILIDADES

Seção I Do Prestador de Serviços

Art. 4º Compete ao prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I – produzir, manter e disponibilizar as informações necessárias à apuração dos indicadores operacionais previstos nesta Resolução;

II – assegurar a consistência, atualidade e rastreabilidade das informações encaminhadas à ARES-PCJ;

III – prestar os esclarecimentos e apresentar os documentos complementares solicitados pela ARES-PCJ durante os procedimentos de verificação das informações;

IV – comunicar à ARES-PCJ situações que possam comprometer a comparabilidade ou a adequada interpretação dos indicadores.

Seção II Do Titular

Art. 5º Compete ao titular dos serviços:

I – utilizar os indicadores operacionais como instrumento de acompanhamento da prestação dos serviços e do planejamento setorial;

II – promover, quando cabível, a incorporação das metas operacionais e dos indicadores previstos nesta Resolução aos instrumentos de planejamento e aos contratos de prestação dos serviços;

III – colaborar com a ARES-PCJ e com o prestador na disponibilização de informações necessárias ao acompanhamento da prestação dos serviços.

Seção III Da ARES-PCJ

Art. 6º Compete à ARES-PCJ:

I – acompanhar a evolução dos indicadores operacionais;

II – verificar a consistência das informações utilizadas para sua apuração;

III – consolidar e sistematizar os resultados obtidos;

IV – utilizar os indicadores como subsídio às atividades de regulação, fiscalização e acompanhamento da prestação dos serviços;

V – divulgar os resultados e estudos decorrentes da aplicação desta Resolução;

VI – editar orientações técnicas e procedimentos complementares necessários à execução desta Resolução.

VII – promover o aperfeiçoamento contínuo da qualidade das informações e dos processos de avaliação operacional.

CAPÍTULO V DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO

Art. 7º 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. 8º Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

I – indicadores Nível I;

II – indicadores Nível II;

III – metas.

Art. 9º Além dos indicadores previstos na presente Resolução, a ARES-PCJ 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 VI DOS INDICADORES

Seção I Dos Indicadores Nível I

Art. 10. Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamentos 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, de 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. 7º.

§ 2º Quando a prestação de serviços for formalizada por contrato estabelecido após a vigência desta Resolução, os indicadores de Nível I devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Art. 11. Os indicadores Nível I são:

I – os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos pela Resolução ARES-PCJ nº 650/2025, 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 – IPL - Índice de perdas de água na distribuição por ligação

III – indicadores de melhoria dos processos de tratamento:

- a) ICT - Índice das análises de coliformes totais da água potável no padrão estabelecido;
- b) IDBO - Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio do esgoto - DBO na saída do tratamento no padrão estabelecido.

IV – indicadores de garantia de não intermitência dos serviços:

- a) IIA - Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;
- b) IIE - Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário.

§ 1º A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de referência de cada um dos indicadores Nível I mencionados no inciso I estão detalhados nas Fichas dos Indicadores em anexo à Resolução ARES-PCJ nº 650/2025, ou em normas que vierem substituí-la.

§ 2º A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de referência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a IV estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores no Anexo 1 desta Resolução.

Seção II

Dos Indicadores Nível II

Art. 12. Os indicadores de Nível II estão relacionados às dimensões de qualidade da prestação dos serviços e ao atendimento e satisfação do usuário.

Art. 13. Os indicadores Nível II são:

- I – IMI – Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água;
- II - IMA – Índice de macromedicação relativo ao volume disponibilizado de água;
- III - IDEX – Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- IV - IRA – Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água;
- V - IRE – Índice de reclamações dos serviços 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 no Anexo 1 desta Resolução.

CAPÍTULO VII DAS METAS PROGRESSIVAS

Seção I Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas

Art. 14. 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 – serem anuais, específicas, progressivas e aplicáveis, nos termos desta Resolução, aos indicadores Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores Nível II, quando possuírem metas definidas;

II – serem estabelecidas individualmente para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos de saneamento básico; e

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

§ 2º A ARES-PCJ deverá atuar junto ao titular dos serviços 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. 15. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 16. 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.

Seção II

Das Diretrizes para Avaliação Operacional

Art. 17. Na avaliação operacional dos indicadores Nível I, segundo as metas, a ARES-PCJ considerará:

I – as condições locais iniciais ou linha de base;

II – a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, com base em seus níveis de confiança; e

III - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços.

§ 1º Para fins do inciso III, consideram-se fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços, entre outros:

I – eventos de força maior ou caso fortuito;

II – determinação do poder concedente ou de autoridade pública que produza impacto direto sobre a apuração ou o resultado do indicador;

III – omissão do titular no cumprimento de obrigação sob sua responsabilidade.

§ 2º O prestador deverá comunicar e comprovar a ocorrência do fator alegado e sua relação direta com o(s) indicador(es) impactados, por ocasião do envio das informações primárias, nos termos do art. 31.

§ 3º A comunicação de que trata o § 2º não implica reconhecimento ou validação automática do fator alegado, ficando sua caracterização e seus efeitos sobre a avaliação sujeitos à análise da ARES-PCJ, à luz dos critérios legais e contratuais aplicáveis.

Art. 18. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I será verificado anualmente pela ARES-PCJ, observando-se intervalo dos últimos 5 (cinco) anos de avaliações disponíveis.

§ 1º Considerar-se-á alcançada a meta quando no mínimo 3 (três) dos últimos 5 (cinco) anos avaliados apresentarem atendimento aos parâmetros estabelecidos,

§ 2º A primeira fiscalização relacionada ao cumprimento das metas deverá ser realizada apenas ao término do quinto ano de início do processo de avaliação.

CAPÍTULO VIII

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 19. O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.

§ 1º O prestador deve fornecer à ARES-PCJ, quando solicitadas, 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 de saneamento básico, compreendendo 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. 20. 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.

§ 1º A consolidação das informações na data-base de que trata o caput tem por finalidade estabelecer uma referência uniforme para a apuração dos indicadores, observadas as metodologias previstas nas respectivas fichas técnicas.

§ 2º A apuração dos indicadores deverá considerar, conforme sua natureza e metodologia de cálculo, as informações produzidas ao longo do período de referência, utilizando-se a data-base prevista no caput para consolidação das informações quando aplicável.

Art. 21. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços observará diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à ARES-PCJ, 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.

§ 1º 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.

§ 2º O diagnóstico de que trata o *caput* será incorporado ao relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços a partir do segundo ciclo de avaliação operacional, em observância à temporalidade da auditoria.

Seção II

Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 22. A ARES-PCJ é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

Art. 23. Os indicadores Nível I e Nível II serão calculados e avaliados pela ARES-PCJ de acordo com os seguintes recortes:

I – por município, mesmo em casos de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo território do município, para fins de avaliação municipal;

II – por contrato de prestação de serviços, inclusive por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

III – por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação regional e avaliação contratual; e

IV – por prestador de serviços, sempre que este atender a mais de um titular na área de atuação da ARES-PCJ, para fins de comparação entre prestadores.

§ 1º No caso de delegação parcial, a ARES-PCJ consolidará os resultados por município considerando os dados recebidos de cada prestador de serviços atuante no município por meio da soma das informações primárias de cada um dos indicadores.

§ 2º No caso de prestação regionalizada ou prestador que atenda a mais de um município, os indicadores são calculados somando as informações primárias de cada município atendido, para posteriormente calcular o indicador agrupado.

Art. 24. 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 ARES-PCJ o classificará como “Insatisfatório” e indicará a avaliação de “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 ARES-PCJ o classificará como “Insatisfatório” e indicará a avaliação de “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”; e

III – se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, a ARES-PCJ procederá à validação do motivo apresentado e indicará a classificação "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços".

Art. 25. A apresentação dos resultados dos indicadores será sempre acompanhada dos valores de suas informações primárias.

Seção III

Dos Instrumentos de Apoio

Art. 26. A ARES-PCJ poderá editar orientações técnicas, guias de preenchimento, modelos padronizados e demais instrumentos de apoio destinados à implementação desta Resolução.

Parágrafo único. Os instrumentos de que trata o caput terão caráter orientativo em relação às obrigações previstas nesta Resolução.

Art. 27. A ARES-PCJ poderá promover o aperfeiçoamento dos procedimentos de coleta, consolidação, tratamento e avaliação das informações de que trata esta Resolução, desde que preservados:

I – os critérios e metodologias estabelecidos na Norma de Referência nº 09/2024 da ANA;

II – a comparabilidade dos indicadores ao longo do tempo;

III – a transparência dos procedimentos adotados.

Parágrafo Único. Caso constatada pela Agência Reguladora a necessidade de mudanças substanciais de procedimentos para promoção do aperfeiçoamento de que trata o caput, a ARES-PCJ poderá prever etapa de participação social preliminar ao início do ciclo de avaliação.

CAPÍTULO IX

DOS RELATÓRIOS DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 28. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores serão 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. 29. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços abrangerá os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Resolução ARES-PCJ nº 650/2025, 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 eventuais indicadores complementares definidos para monitoramento pela ARES-PCJ.

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

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

§ 3º Os relatórios de avaliação operacional poderão conter análises complementares relacionadas à prestação dos serviços, incluindo, quando cabível, a avaliação de indicadores, metas ou parâmetros de desempenho previstos nos instrumentos de prestação dos serviços, bem como outras informações consideradas relevantes para a atividade regulatória.

CAPÍTULO X DO PROCEDIMENTO

Seção I Do envio de informações pelos prestadores de serviços

Art. 30. O prestador de serviços deverá encaminhar à ARES-PCJ as informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores de Nível I e Nível II.

§ 1º O envio de informações primárias de que trata o caput é obrigatório para todos os prestadores de serviços regulados pela ARES-PCJ, independentemente da natureza da prestação dos serviços.

§ 2º As informações primárias de que trata o caput são apresentadas e detalhadas no Anexo 1 desta Resolução.

§ 3º O prestador de serviços é responsável pela veracidade e consistência das informações primárias encaminhadas à ARES-PCJ relativas à sua competência de atuação.

§ 4º Sempre que necessário, a ARES-PCJ poderá solicitar ajustes, esclarecimentos ou complementações em relação às informações recebidas, fixando prazo para atendimento.

Art. 31. Ficam definidos os seguintes prazos para os procedimentos de envio de informações primárias, sendo os meses indicados referentes ao ano subsequente ao de referência das informações, exceção feita ao inciso I:

I – até 31 de dezembro do ano de referência: a ARES-PCJ emitirá diretrizes e recomendações sobre a forma de envio das informações primárias, listadas no Anexo 1.

II - até 28 de fevereiro: o prestador de serviços deverá preencher as informações primárias, listadas no Anexo 1, e encaminhá-las à ARES-PCJ;

III – até 31 de março: avaliação preliminar das informações encaminhadas pelos prestadores de serviços, com comunicação da Agência sobre a necessidade de complementações ou ajustes por parte do prestador de serviços;

IV - até 30 de abril: prazo final para complementações e ajustes por parte dos prestadores de serviços em relação às informações encaminhadas.

§ 1º O envio de informações primárias de que trata o caput e listadas no Anexo 1 não exime o prestador de serviços do envio periódico ou sob demanda de dados e informações previstas em outras Resoluções da ARES-PCJ.

§ 2º As diretrizes para coleta de informações mencionadas no inciso I poderão prever, de forma fundamentada, a coleta de informações adicionais destinadas à avaliação da viabilidade técnica de indicadores complementares aos previstos nesta Resolução.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, as diretrizes deverão indicar, quando aplicável:

I – o objetivo do indicador proposto;

II – as informações primárias necessárias à sua apuração;

III – a metodologia ou fórmula de cálculo pretendida;

IV – a unidade de medida; e

V – a finalidade da coleta das informações.

§ 4º As informações coletadas na forma deste artigo terão caráter subsidiário e não produzirão efeitos para fins da avaliação operacional prevista nesta Resolução.

§ 5º A inclusão definitiva de indicador complementar no rol permanente de avaliação da ARES-PCJ observará os procedimentos de participação e controle social aplicáveis à alteração desta Resolução.

Art. 32. O prestador de serviços públicos deve fornecer igualmente as informações para o acompanhamento dos indicadores listados nesta Resolução:

I – ao titular dos serviços públicos;

II – ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), no que couber;

III – aos demais órgãos de controle externo, mediante solicitação; e

IV – aos usuários e à sociedade civil.

Seção II

Fiscalização e Monitoramento

Art. 33. O não envio das informações primárias no prazo estabelecido, ou o envio de dados incompletos, inconsistentes ou incorretos, será objeto de fiscalização pela ARES-PCJ, sujeitando o prestador de serviços às sanções previstas nas Resoluções ARES-PCJ nº 48/2014 e nº 71/2014.

Parágrafo único. A omissão no envio das informações, ou o envio de dados inexatos ou incompletos, não impedirá a publicação dos relatórios de avaliação operacional dos serviços, ensejando a exposição da situação do município com base nos dados enviados à ARES-PCJ.

Art. 34. Altera-se a redação do item 9.41 da Tabela 09 do Anexo I da Resolução ARES-PCJ nº 48/2014, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“9.41 Não enviar informações primárias referentes aos indicadores de operacionais e/ou de universalização exigidos pela ARES-PCJ no prazo determinado.”

Art. 35. A ARES-PCJ acompanhará a implementação desta Resolução por meio de indicadores de monitoramento destinados a avaliar sua implementação, efetividade, eficiência e oportunidades de aperfeiçoamento regulatório.

§1º Os indicadores de monitoramento poderão abranger as seguintes avaliações, dentre outras:

- I – percentual de prestadores que apresentaram informações primárias aptas ao cálculo dos indicadores no prazo regulamentar;
- II – percentual de indicadores operacionais calculados sem necessidade de solicitação de complementação ou correção das informações encaminhadas pelos prestadores;
- III – percentual de Planos Municipais de Saneamento Básico avaliados que contemplem os indicadores e respectivas metas previstos nesta Resolução;
- IV – evolução da qualidade, consistência e confiabilidade das informações primárias utilizadas para cálculo dos indicadores operacionais.

§ 2º A ARES-PCJ disponibilizará em seu sítio eletrônico as informações consolidadas decorrentes do monitoramento previsto neste artigo, observados os princípios da transparência, da publicidade e da melhoria contínua da atividade regulatória.

CAPÍTULO XI DA DIVULGAÇÃO

Seção I

Dos relatórios de situação dos Planos Municipais de Saneamento Básico

Art. 36. A avaliação da implementação dos indicadores operacionais e das metas previstas nos Planos Municipais de Saneamento Básico será realizada pela ARES-PCJ no âmbito do relatório anual de situação de que trata o art. 25 da Resolução ARES-PCJ nº 650/2025.

§ 1º O relatório de situação contemplará, além dos aspectos previstos na Resolução ARES-PCJ nº 650/2025, a avaliação da implementação dos indicadores operacionais e das metas previstas nesta Resolução nos instrumentos de planejamento do titular.

§ 2º A avaliação de que trata este artigo poderá integrar, de forma consolidada, as verificações realizadas para atendimento às diferentes Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e

Saneamento Básico – ANA relacionadas ao planejamento, aos indicadores operacionais e ao acompanhamento da prestação dos serviços.

Seção II

Dos Relatórios de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços

Art. 37. A ARES-PCJ publicará em seu sítio eletrônico, anualmente, relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.

Parágrafo único. Na hipótese de inexistência de PMSB atualizado com previsão de indicadores de acompanhamento e metas progressivas nos termos desta Resolução, a ARES-PCJ procederá a avaliação a partir da utilização de metodologia própria de estimativa do cumprimento das metas.

Seção III

Dos prazos e procedimentos de divulgação

Art. 38. As publicações de que tratam os artigos 36 e 37 ocorrerão até o dia 30 de junho, observados os prazos estabelecidos no artigo 31 desta Resolução.

§ 1º A ARES-PCJ comunicará formalmente os prestadores de serviços sobre a divulgação das publicações em seu sítio eletrônico.

§ 2º Será assegurada a oportunidade do contraditório em relação às publicações de que trata o caput, com os prestadores e titulares de serviços tendo prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data da comunicação formal pela ARES-PCJ, para apresentar solicitação de reexame.

§ 3º A solicitação de que trata o § 2º deverá ser feita com abertura de novo protocolo no sistema de protocolo digital da ARES-PCJ e apresentação de ofício do prestador ou do titular dos serviços com as devidas justificativas e documentações comprobatórias.

§ 4º A ARES-PCJ terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data de abertura do protocolo, para avaliar a solicitação, emitir sua conclusão e, se necessário, atualizar a publicação no sítio eletrônico.

Art. 39. A ARES-PCJ encaminhará anualmente à ANA as informações de monitoramento da cobertura e do atendimento de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário referentes aos municípios associados, além de outros dados necessários à comprovação da observância de adoção da Norma de Referência nº 09/2024.

Parágrafo único. A ARES-PCJ observará os prazos dispostos na Resolução ANA nº 134/2022, ou outra que venha a substituí-la, para encaminhamento de informações à ANA e envio de documentações comprobatórias.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40. Excepcionalmente para elaboração do primeiro Relatório de Avaliação Operacional, referente ao exercício de 2025 e a ser publicado no ano de 2026, a ARES-PCJ poderá utilizar informações primárias já disponíveis nas seguintes bases de dados:

I - Sistema de gestão regulatória da Agência Reguladora, alimentado mensalmente pelos prestadores regulados;

II – SINISA (Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico);

III – demais sistemas oficiais de informações, bases de dados públicas e cadastros administrativos disponibilizados por órgãos e entidades da Administração Pública, cujas informações sejam compatíveis com a metodologia de apuração dos indicadores previstos nesta Resolução.

Parágrafo único. Para elaboração dos relatórios de avaliação operacional a partir do ano de 2027 serão utilizadas as informações primárias fornecidas pelos prestadores de serviços, nos termos desta resolução, sem prejuízo da eventual utilização de informações complementares pela ARES-PCJ descritas nos incisos I a III do caput.

Art. 41. Excepcionalmente para o ano de 2026, as publicações de que tratam os artigos 35 e 36 serão realizadas pela ARES-PCJ no mês de agosto, em concomitância com o processo de comprovação de atendimento às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, de modo a respeitar os prazos previstos na Resolução ANA nº 134/2022.

Art. 42. A aplicação desta Resolução observará, no que couber, as disposições constantes de normas específicas relacionadas à gestão, redução, controle e monitoramento de perdas de água, inclusive aquelas decorrentes da Norma de Referência ANA nº 15/2025, ou de norma que vier a substituí-la.

Art. 43. O disposto nesta Resolução não exime o prestador de serviços da observância e cumprimento de obrigações previstas nas demais Resoluções da ARES-PCJ, no que couber à sua natureza de prestação.

Art. 44. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

DALTO FAVERO BROCHI
Diretor Geral da ARES-PCJ

RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº 723, DE 19 DE AGOSTO DE 2026

ANEXO 1

FICHA DOS INDICADORES

Nível I - 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação – IPL	
DEFINIÇÃO Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água. Unidade: l/lig./dia	
FÓRMULA $= \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \\ \text{volume de água autorizado não cobrado} - \text{volume de água consumido nas economias} - \\ \text{volume de água tratada exportado} \end{array} \right) \times 1.000.000}{\left(\frac{\text{ligações ativas de água}_{\text{ano}} + \text{ligações ativas de água}_{\text{ano}-1}}{2} \right) \times 365} \right]$	
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 mesmo 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 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 m³).	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 à 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 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 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]
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 <u>Valor de excelência:</u> ≤ 216	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Quantidade total média de ligações ativas de água:</u> 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. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> 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 – ICT .

DEFINIÇÃO

Percentual das amostras analisadas, realizadas de acordo com o plano de amostragem, que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo Ministério da Saúde para o parâmetro de coliformes totais.

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) unidade(s) 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

SENTIDO PREFERENCIAL

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.

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

Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA – Estação de tratamento de água/UTS - Unidade de Tratamento Simplificado 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 resultado $\geq 95\%$ 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 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:

$$\text{Nível I} - 02_CN = \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}}{\text{Quantidade mínima de amostras para coliformes totais}} \times 100$$

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 coletar na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios 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 – IDBO.

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_{5,20}) na saída do sistema de tratamento.

Unidade: percentual (%).

FÓRMULA

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

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 (DBO_{5,20}) 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 (DBO_{5,20}) 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 (DBO_{5,20}) pelo prestador de serviços.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≥ 90

SENTIDO PREFERENCIAL

Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações do tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

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 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_{5,20} 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.

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.

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 resultado $\geq 95\%$ no **Nível I - 03_CN: indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO**, segundo o 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 consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

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

onde:

NI 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.- IIA

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	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Quantidade total média de economias ativas de água:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> 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 - IIE
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 $\leq 0,3$

SENTIDO PREFERENCIAL

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 NÍVEL II

Nível II - 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água - IMI	
DEFINIÇÃO Fração do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de micromedição. Unidade: percentual (%).	
FÓRMULA $= \left(\frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$	
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).	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 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	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	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
	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
<u>Delegação Parcial</u>: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação</u>: 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 - IMA

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 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]	
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, em especial registros volumétricos de água por meio de macromedidores.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Delegação Parcial</u>: O indicador deve refletir as informações dos serviços de tratamento de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação</u>: 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 - IDEX

DEFINIÇÃO

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

Unidade: horas/reparos.

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

Tempo total de reparos de 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

Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES

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.

Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água - IRA

DEFINIÇÃO

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

Unidade: reclamações/100 economias.

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

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 Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Quantidade total média de economias ativas de água:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de abastecimento de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. <u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para 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 – IRE

DEFINIÇÃO

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

Unidade: reclamações/100 economias ativas.

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

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 Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Quantidade total média de economias ativas de esgoto:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo. <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de esgotamento sanitário, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. <u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para 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”.	



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A482-0C0B-12B0-6C16

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



DALTO FAVERO BROCHI (CPF 062.XXX.XXX-21) em 19/08/2026 18:07:42 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://stip-arespcj.1doc.com.br/verificacao/A482-0C0B-12B0-6C16>