

RESOLUÇÃO ARSP Nº 0xxxx, de xx de xxxxx de 2026

Dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito dos municípios regulados pela Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Espírito Santo – ARSP.

A **Diretoria Colegiada da Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo - ARSP**, no uso de suas atribuições legais, à vista do disposto na Lei Complementar nº. 827, de 30 de junho de 2016 e suas alterações;

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar, na forma do anexo, as regras e diretrizes para avaliação dos Indicadores Operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário da Agência de Regulação de Serviços Públicos - ARSP.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Alexandre Ventorim

Diretor Geral

Débora Cristina Niero

**Diretora de Gás Canalizado
e Energia**

Eduardo Calegari Fabris

**Diretor Administrativo, Financeiro
e Tarifário**

Mamoru Togawa Komatsu

**Diretor de Saneamento
Básico**

Pedro Torraca Daemon

**Diretor de Infraestrutura,
Mobilidade e Loteria**

Minuta

ANEXO 1

Norma de Indicadores Operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos prestadores regulados pela ARSP.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Norma estabelece as diretrizes para o envio de informações pelos prestadores de serviços regulados e para a avaliação dos indicadores operacionais, incluindo as metas de universalização, pela ARSP.

Art. 2º As disposições desta Norma aplicam-se a:

- 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 de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº. 11.107, de 2005;
- IV** - à prestação de serviços realizada por meio de contratos denominados 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;
- V** - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

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

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

CAPÍTULO II

DEFINIÇÕES

Art. 3º Para fins desta Norma, aplicam-se as definições constantes da Resolução ANA nº. 211/2024:

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 - **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;

VIII - **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;

IX - **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;

X - **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;

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

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

XIII - **padrão de referência**: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I;

XIV - **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

INDICADORES OPERACIONAIS E METAS PROGRESSIVAS

Seção I

Indicadores Nível I

Art. 4º 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 nº. 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 Art. 18.

§ 2º Os indicadores Nível I, quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Art. 5º 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 e regulamentados no âmbito da ARSP pela Resolução nº. 092 de 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 - **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; e

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 dos indicadores Nível I (01, 02, 03, 04 e 05) estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, no Anexo I.

Seção II

Indicadores Nível II

Art. 6º O conjunto de indicadores Nível II devem ser avaliados conforme inciso II do Art. 18.

Art. 7º Os indicadores Nível II são:

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

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

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

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

V - **Nível II - 05**: Índice de reclamações dos serviços de 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, no Anexo I.

Seção III

Metas Progressivas

Art. 8. As metas devem ser definidas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico, aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

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

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

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

§2º A ARSP deve atuar junto ao titular para que as metas sejam contempladas 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.

§4º A avaliação do cumprimento das metas deverá considerar as condições locais, a linha de base, o estágio de maturidade do sistema e os investimentos previstos nos instrumentos de planejamento e contratação.

Art. 9º Para definição das metas, serão considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 10. 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.

CAPÍTULO IV

COLETA E ENVIO DAS INFORMAÇÕES

Art. 11. Os prestadores de serviços são responsáveis pela geração, organização e envio das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos, disponibilizando-as no prazo, formato e periodicidade requeridos pela Agência.

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

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

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

§ 2º Em sistemas integrados, que atendam mais de um município, o prestador de serviços deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias, para

identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas que devem ser rateadas.

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

§4º O prestador deverá manter arquivadas as informações primárias e documentos comprobatórios pelo prazo mínimo de 10 anos.

Art. 12. 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. 13. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à entidade reguladora infranacional, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº. 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

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

CAPÍTULO V

CÁLCULO DOS INDICADORES

Art. 14. A ARSP é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados e deve garantir ao prestador de serviços e ao titular o contraditório, a fim de esclarecer as informações primárias e os indicadores calculados.

Art. 15. Os indicadores Nível I e Nível II são calculados e avaliados 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 entidade reguladora infranacional, para fins de comparação entre prestadores.

§ 1º No caso de delegação parcial, serão consolidados 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.

§ 3º Os Indicadores IAA e IAE (Nível I), serão também avaliados:

I - por área urbana do município, para avaliação do Plano de Saneamento Básico; e

II – por área rural do município, para avaliação do Plano de Saneamento Básico e do Programa Nacional de Saneamento Rural.

Art. 16. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano, utilizar uma das três classificações de acordo com a causa do impedimento:

I - **Insatisfatório por falta de informações para avaliação:** se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado;

II - **Insatisfatório por falta de condições de avaliação:** 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; e

III - **Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços:** se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços.

Art. 17. Os resultados dos indicadores serão sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

CAPÍTULO VI

AVALIAÇÃO

Art. 18. 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. Essa avaliação será realizada:

I – **por metas** estabelecidas e os **resultados alcançados** pelos Indicadores de Nível I; e

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

Art. 19. Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

I - indicadores Nível I;

II - indicadores Nível II; e

III - metas.

Art. 20. Além dos indicadores previstos na presente norma de referência, a ARSP pode definir indicadores complementares, em função das especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões ou para o acompanhamento de metas específicas previstas em contrato.

CAPÍTULO VII

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL

Art. 21. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I deverá ser verificado anualmente pela ARSP, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três), e a primeira fiscalização deverá ser realizada apenas ao término do quinto ano de vigência do contrato.

Parágrafo único. A avaliação operacional será parte integrante da Norma de Referência que estabelecerá avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 22. Na avaliação operacional dos indicadores Nível I, segundo as metas, a ARSP levará em consideração:

- 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

Art. 23. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso. Além disso terá ampla divulgação com publicação no sítio eletrônico da ARSP.

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

Art. 25. A implementação dos indicadores Nível I e Nível II será gradual.

§ 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.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. A ARSP poderá editar normas complementares para detalhar procedimentos, metodologias e cronogramas necessários à plena implementação desta Norma.

Art. 27. A implementação das disposições previstas nesta Norma ocorrerá de forma progressiva, observadas as especificidades operacionais, contratuais e institucionais de cada prestação de serviços.

§1º O titular dos serviços e o prestador deverão apresentar à ARSP plano de implementação contendo, no mínimo:

- I – diagnóstico da situação operacional e informacional;
- II – cronograma de adequação;
- III – ações de estruturação cadastral, metodológica e tecnológica;
- IV – procedimentos de consolidação e validação das informações; e
- V – eventual necessidade de adequação contratual.

§2º A ARSP poderá estabelecer diretrizes complementares para elaboração, execução, acompanhamento e revisão dos planos de implementação.

§3º Nos casos em que a implementação das disposições desta Norma implicar repercussões econômico-financeiras ou alteração das obrigações originalmente pactuadas, poderão ser adotados instrumentos de adequação contratual, observada a legislação aplicável e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§4º A ausência de adequação contratual não impede a aplicação das disposições regulatórias de natureza metodológica, informacional, fiscalizatória e de transparência previstas nesta Norma, observadas as condições de implementação definidas pela ARSP.

Art. 28. Caberá à ARSP resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 29. Esta Resolução poderá ser revisada a qualquer tempo, a critério da ARSP, motivada pela necessidade de adequação às normas vigentes ou para implementação de melhorias na prestação e utilização dos serviços públicos.

ANEXO I

FICHA DOS INDICADORES NÍVEL I E II

Nível I – IAA: Índice de atendimento de abastecimento de água	
DEFINIÇÃO: Percentual de domicílios residenciais ocupados atendidos com rede pública de abastecimento de água ou com solução alternativa adequada de abastecimento de água prevista pela ARSP.	
UNIDADE: %	
FÓRMULA:	
$= \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{quantidade de economias residenciais ativas de água} + \\ \text{quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água} \\ \text{prevista pela ARSP} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$	
INFORMAÇÕES:	
Quantidade de economias residenciais ativas de água (economias)	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Ligações e economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.
Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ARSP (domicílios)	Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência. A ARSP poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública de água e desde que exista norma editada prevendo o uso de soluções alternativas de abastecimento de água potável.
Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes (domicílios)	Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de abastecimento de água ou atendimento por solução alternativa de água adequada, no mês de dezembro do ano de referência.
PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01 de janeiro a 31 de dezembro	FORMA DE OBTENÇÃO: Economias residenciais ativas: utilizar o cadastro comercial do prestador de serviços e mapeamento em sua área de abrangência. Domicílios residenciais com solução alternativa: utilizar o cadastro comercial do prestador, principalmente se houver prestação de algum serviço público, ou utilizar monitoramento realizado pelo titular ou por ele delegado. Domicílios residenciais ocupados existentes: adotar os dados do Censo do IBGE, quando coincidir com o ano de referência, ou realizar estimativa, dividindo a população da área de abrangência pela taxa média de habitantes por domicílio conforme estimativas de população residente para os municípios realizada pelo IBGE e informações do último censo do IBGE.

<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA</p> <p>Valor de excelência: ≥ 99</p>	<p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Maior, melhor.</p>
<p>OBSERVAÇÕES:</p> <p>Economia com mais de uma fonte de abastecimento de água, por rede pública e por solução alternativa: contabilizar, para esta economia, apenas o abastecimento por rede pública de água.</p> <p>Domicílio residencial abastecido com solução alternativa de água potável: quando coberto por rede pública de água sem ligação, não deve ser contabilizado na quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ARSP.</p> <p>Domicílios residenciais ocupados existentes: adotam-se os seguintes critérios, considerando a área de abrangência da prestação ou ação de abastecimento de água do Art. 19:</p> <ol style="list-style-type: none"> para área total do município: quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município obtido por INFORMAÇÕES do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou por estimativa, arredondada para número inteiro, dividindo a população total do município, divulgada pelo IBGE sobre estimativas de população residente enviadas anualmente ao Tribunal de Contas da União (TCU), pela taxa média de habitantes por domicílio, conforme último censo do IBGE; para área urbana do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, arredondada para número inteiro, utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de urbanização identificada no último censo do IBGE; para área rural do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, diminuindo a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município pela quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes na área urbana do município; por contrato de prestação de serviços: dados do(s) setor(es) censitário(s), coberto pela área de abrangência do contrato de prestação de serviços, do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência ou estimativa utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de ocupação do(s) setor(es) censitário(s) identificado no último censo do IBGE. No caso da área de abrangência do contrato não ser coincidente com a(s) área(s) do(s) setor(es) censitário(s), a ARSP deve definir a forma de obtenção desta informação; por prestação regionalizada ou prestação de serviços que atenda mais de um município: soma das quantidades totais de domicílios residenciais ocupados existentes nos municípios obtido por dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou por soma das estimativas de cada município, conforme item “a)” anteriormente descrito, integrante da área de abrangência analisada. <p>Meta de universalização: só deve ser considerada atingida no componente abastecimento de água potável do município quando os indicadores de atendimento (IAA) e de cobertura (ICA), para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 99% (valor de excelência do padrão de referência).</p> <p>Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	

Nível I – ICA: Índice de cobertura de abastecimento de água

DEFINIÇÃO: Percentual de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, cobertos por rede pública de abastecimento de água ou com solução alternativa adequada de abastecimento de água prevista pela ARSP.

UNIDADE: %

FÓRMULA:

$$= \left[\frac{\begin{aligned} & \text{quantidade de economias residenciais ativas de água} + \\ & \text{quantidade de economias não residenciais ativas de água} + \\ & \text{quantidades de economias residenciais inativas de água} + \\ & \text{quantidade de economias não residenciais inativas de água} + \\ & \text{quantidade de economias residencias factíveis de água} + \\ & \text{quantidade de economias não residenciais factíveis de água} + \\ & \text{quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água} + \\ & \text{quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de água} \end{aligned}}{\begin{aligned} & \text{Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais,} \\ & \text{ocupados ou não ocupados, existentes} \end{aligned}} \right] \times 100$$

INFORMAÇÕES:

Quantidade de economias residenciais ativas de água (economias)	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.
Quantidade de economias não residenciais ativas de água (economias)	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.
Quantidade de economias residenciais inativas de água (economias)	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.
Quantidade de economias não residenciais inativas de água (economias)	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência.
Quantidade de economias residenciais factíveis de água (economias)	Quantidade total de economias residenciais, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública de abastecimento de água, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.
Quantidade de economias não residenciais factíveis de água (economias)	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias não residenciais situadas em imóveis

concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública de abastecimento de água, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.

Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ARSP (domicílios) Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de água prevista pela ARSP (domicílios) Quantidade total de domicílios não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes (domicílios) Quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes na área de abrangência analisada, independentemente da cobertura da rede pública de abastecimento de água ou atendimento por solução alternativa de água adequada, no mês de dezembro do ano de referência.

PERÍODO DE REFERÊNCIA:
01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:
Economias residenciais e não residenciais ativas, inativas e factíveis: utilizar o cadastro comercial do prestador de serviços, mapeamento em sua área de abrangência e levantamento dos domicílios cobertos ainda não interligados à rede pública de abastecimento de água.
Domicílios residenciais e não residenciais com solução alternativa de água potável: utilizar o cadastro comercial do prestador, principalmente se houver prestação de algum serviço público, ou utilizar monitoramento realizado pelo titular ou por ele delegado.
Domicílios residenciais e não residenciais existentes: adotar o cadastro da Prefeitura ou cadastro (s) de prestador (es) de serviços públicos.

PADRÃO DE REFERÊNCIA
Valor de excelência: ≥ 99

SENTIDO PREFERENCIAL
Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES:

Ligações e economias ativas de água: são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia é equivalente a um domicílio.

Ligações e economias inativas de água: são aquelas que, ao contrário das ativas, embora cadastradas como usuários dos serviços, não estão em pleno funcionamento.

Economia factível: só dever ser contabilizada se houver cobertura da rede pública, ausência de ramal predial e viabilidade técnica para atendimento com o serviço público de abastecimento de água, faltando apenas a solicitação de ligação do usuário para fornecimento do serviço e eventual adequação nas instalações prediais. Quando o ramal predial da economia for suprimido, deve-se contabilizar como economia factível.

Economia com mais de uma fonte de abastecimento de água, por rede pública e por solução alternativa: contabilizar, para esta economia, apenas o abastecimento por rede pública de água.

Meta de universalização: só deve ser considerada atingida no componente abastecimento de água potável do município quando os indicadores de atendimento (IAA) e de cobertura (ICA), para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 99% (valor de excelência do padrão de referência).

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

Nível I – IAE: Índice de atendimento de esgotamento sanitário

DEFINIÇÃO: Percentual de domicílios residenciais ocupados atendidos com rede pública de esgotamento sanitário seguida de tratamento de esgoto ou com solução alternativa adequada de esgoto prevista pela ARSP.

UNIDADE: %

FÓRMULA:

$$= \left[\frac{\left(\begin{array}{l} \text{quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto +} \\ \text{quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto} \\ \text{prevista pela ARSP} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílio residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$$

INFORMAÇÕES:

Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto (economias)

Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Ligações e economias ativas com tratamento de esgoto são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.

Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ARSP (domicílios)

Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência. A ARSP poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública com tratamento de esgoto e desde que de acordo com a [Resolução 093, de 18 de Agosto de 2025, da ARSP](#).

Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes (domicílios)

Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de esgoto adequada, no mês de dezembro do ano de referência.

PERÍODO DE REFERÊNCIA:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

Economias residenciais ativas com tratamento de esgoto: utilizar o cadastro comercial do prestador de serviços e mapeamento em sua área de abrangência.

Domicílios residenciais com solução alternativa: utilizar o cadastro comercial do prestador, principalmente se houver prestação de algum serviço público, ou utilizar monitoramento realizado pelo titular ou por ele delegado.

Domicílios residenciais ocupados existentes: adotar os dados do Censo do IBGE, quando coincidir com o ano de referência, ou realizar estimativa, dividindo a população da área de abrangência pela taxa média de habitantes por domicílio conforme estimativas de população residente para os municípios realizada pelo IBGE e informações do último censo do IBGE.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≥ 90

SENTIDO PREFERENCIAL

Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES:

Economia com mais de um sistema de esgotamento sanitário, por rede pública com tratamento de esgoto e por solução alternativa: contabilizar, para esta economia, apenas o atendimento por rede pública com tratamento de esgoto.

Domicílio residencial atendido com solução alternativa de esgoto: quando coberto por rede pública com tratamento de esgoto sem ligação, não deve ser contabilizado na quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ARSP. Porém, quando a rede pública não estiver conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, o domicílio residencial atendido com solução alternativa de esgoto pode ser contabilizado no numerador do indicador IAE.

Domicílios residenciais ocupados existentes: adotam-se os seguintes critérios, considerando a área de abrangência da prestação ou ação de esgotamento sanitário do parágrafo anterior:

- para área total do município: quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município obtido por dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou por estimativa, arredondada para número inteiro, dividindo a população total do município, divulgada pelo IBGE sobre estimativas de população residente enviadas anualmente ao Tribunal de Contas da União (TCU), pela taxa média de habitantes por domicílio, conforme último censo do IBGE;
- para área urbana do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, arredondada para número inteiro, utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de urbanização identificada no último censo do IBGE;
- para área rural do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, diminuindo a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município pela quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes na área urbana do município;
- por contrato de prestação de serviços: dados do(s) setor(es) censitário(s), coberto pela área de abrangência do contrato de prestação de serviços, do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de ocupação do(s) setor(es) censitário(s) identificado no último censo do IBGE. No caso da área de abrangência do contrato não ser coincidente com a(s) área(s) do(s) setor(es) censitário(s), a ARSP deve definir a forma de obtenção desta informação;
- por prestação regionalizada ou prestação de serviços que atenda mais de um município: soma das quantidades totais de domicílios residenciais ocupados existentes nos municípios obtido por dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou por soma das estimativas de cada município, conforme item “a)” anteriormente descrito, integrante da área de abrangência analisada.

Meta de universalização: só deve ser considerada atingida no componente esgotamento sanitário do município quando os indicadores de atendimento (IAE) e de cobertura (ICE), para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 90% (valor de excelência do padrão de referência).

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

Nível I – ICE: Índice de cobertura de esgotamento sanitário

DEFINIÇÃO: Percentual de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, cobertos por rede pública com tratamento de água ou com solução alternativa adequada de esgotamento sanitário prevista pela ARSP.

UNIDADE: %

FÓRMULA:

$$= \frac{\left(\begin{array}{l} \text{quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidade de economias não residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidades de economias residenciais inativas com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidade de economias não residenciais inativas com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidade de economias residenciais factíveis com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidade de economias não residenciais factíveis com tratamento de esgoto} + \\ \text{quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto} + \\ \text{quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de esgoto} \end{array} \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais,} \\ \text{ocupados ou não ocupados, existentes}} \times 100$$

INFORMAÇÕES:

Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de economias não residenciais ativas com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de economias residenciais inativas com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de economias não residenciais inativas com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de economias residenciais factíveis com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias residenciais, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.

Quantidade de economias não residenciais factíveis com tratamento de esgoto
(economias)

Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência. Corresponde ao total de economias não residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.

Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa com tratamento de esgoto

Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência.

<p>prevista pela ARSP (domicílios)</p>	
<p>Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa com tratamento de esgoto prevista pela ARSP (domicílios)</p>	<p>Quantidade total de domicílios não residenciais, não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência.</p>
<p>Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes (domicílios)</p>	<p>Quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes na área de abrangência analisada, independentemente da cobertura da rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de esgoto adequada, no mês de dezembro do ano de referência.</p>
<p>PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01 de janeiro a 31 de dezembro</p>	<p>FORMA DE OBTENÇÃO: Economias residenciais e não residenciais ativas, inativas e factíveis: utilizar o cadastro comercial do prestador de serviços, mapeamento em sua área de abrangência e levantamento dos domicílios cobertos ainda não interligados à rede pública de tratamento de esgoto. Domicílios residenciais e não residenciais com solução alternativa de esgotamento sanitário: utilizar o cadastro comercial do prestador, principalmente se houver prestação de algum serviço público, ou utilizar monitoramento realizado pelo titular ou por ele delegado. Domicílios residenciais e não residenciais existentes: adotar o cadastro da Prefeitura ou cadastro(s) de prestador(es) de serviços públicos.</p>
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≥ 90</p>	<p>SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.</p>
<p>OBSERVAÇÕES: Ligações e economias ativas com tratamento de esgoto: são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia é equivalente a um domicílio. Ligações e economias inativas de com tratamento de esgoto: são aquelas que, ao contrário das ativas, embora cadastradas como usuários dos serviços, não estão em pleno funcionamento ou estão suspensas. Economia factível: factível só deve ser contabilizada se houver cobertura da rede pública com tratamento de esgoto, ausência de ramal predial e viabilidade técnica para atendimento com o serviço público de esgotamento sanitário, faltando apenas a solicitação de ligação do usuário para fornecimento do serviço e eventual adequação nas instalações prediais. Quando o ramal predial da economia inativa for suprimido, deve-se contabilizar como economia factível. Domicílio residencial atendido com solução alternativa de esgoto: quando coberto por rede pública com tratamento de esgoto sem ligação, não deve ser contabilizado na quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ARSP. Nesta situação o domicílio deve ser contabilizado como economia factível. Porém quando a rede pública não estiver conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, o domicílio residencial atendido com solução alternativa de esgoto pode ser contabilizado no numerador do indicador IAE. Economia com mais de um sistema de esgotamento sanitário, por rede pública com tratamento de esgoto e por solução alternativa: contabilizar, para esta economia, apenas o atendimento por rede pública com tratamento de esgoto. Meta de universalização: só deve ser considerada atingida no componente abastecimento de água potável do município quando os indicadores de atendimento (IAE) e de cobertura (ICE), para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores à 90% (valor de excelência do padrão de referência). Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	

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 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 cobrado
(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 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 vítimas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros. Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados abastecimento a para 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

<p>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].</p>	
<p>Volume de água tratada exportado (1.000 m³)</p>	<p>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].</p>
<p>Volume de água tratada importado (1.000 m³)</p>	<p>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].</p>
<p>Quantidades de ligações ativas de água (ligações)</p>	<p>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].</p>
<p>PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01 de janeiro a 31 de dezembro</p>	<p>FORMA DE OBTENÇÃO: Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.</p>
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≤ 216</p>	<p>SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.</p>
<p>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.</p>	

Nível I – 02: Índice das análises de Coliformes Totais no padrão estabelecido.

DEFINIÇÃO: Percentual de 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 (CT).

UNIDADE: %

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

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 do SNIS QD026].
PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01 de janeiro a 31 de dezembro	FORMA DE OBTENÇÃO: Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de CT pelo prestador de serviços.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≥ 95	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES:	
<p>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.</p> <p>Condição para consolidação: no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p> <p>Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA 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. A agência avaliará cada prestador individualmente e calculará o indicador de forma a refletir as informações em conjunto dos serviços de água.</p> <p>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: o resultado do Índice de conformidade da quantidade de amostra – Coliformes Totais (NI 02_CN), segundo Plano de Amostragem aceito pela vigilância em saúde, seja ≥ 95%.</p> <p>O cálculo do indicador de linha de corte é dado pela equação:</p> $\text{Nível I} - 02_CN = \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}}{\text{Quantidade mínima de amostras para coliformes totais}} \times 100$ <p>Se o resultado for < 95%, o Indicador Nível I-02 não poderá ser avaliado e será classificado como “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”.</p>	

Nível I – 03: Índice das análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido.

DEFINIÇÃO: Percentual de 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: %

FÓRMULA:

$$= \left(\frac{\text{Quantidade de amostras para análise da concentração de DBO}_{5,20} \text{ com resultados dentro do padrão, na saída do tratamento}}{\text{Total de amostras analisadas para concentração de DBO}_{5,20} \text{, na saída do tratamento}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES:

Quantidade de amostras para análise da concentração de DBO_(5,20) com resultados dentro do padrão, na saída do tratamento (amostras) 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 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 amostras analisadas para DBO_(5,20) na saída do tratamento (amostras) 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:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de 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.

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

Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos: (i) para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima; (ii) para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO_{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: o resultado do cálculo do **Indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO (Nível I-03_CN)** seja $\geq 95\%$, segundo Plano de Amostragem definido pelo órgão de controle ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos, ou, na ausência de Plano de Amostragem pré-definido, atingimento da quantidade mínima de amostragem prevista para o período de referência.

O cálculo do indicador Nível I – 03_CN é dado pela equação:

$$= \frac{\text{Total de amostras analisadas para concentração de } DBO_{5,20}, \text{ na saída do tratamento}}{\text{Quantidade mínima de amostras para } DBO_{5,20}} \times 100$$

Se o resultado for $< 95\%$, o Indicador Nível I-03 não poderá ser avaliado e será classificado como “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

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: %

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 (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:

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:

Delegação Parcial: a agência avaliará cada prestador individualmente e calculará o indicador de forma a refletir as informações em conjunto dos serviços de água.

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 reclamações de extravasamentos de esgoto (registros) **de de de de registradas** 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:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

Controle operacional do prestador.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≤ 0,3

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 – 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água

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

UNIDADE: %

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 macromedido (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 cobrado (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]

<p>PERÍODO DE REFERÊNCIA: 01 de janeiro a 31 de dezembro</p>	<p>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.</p>
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA Não estabelecido</p>	<p>SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.</p>
<p>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.</p>	

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: %

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:

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.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Não estabelecido

SENTIDO PREFERENCIAL

Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES:

Delegação Parcial: o indicador deverá refletir as informações dos serviços tratamento 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/reparo

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) de 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) de 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:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

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

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Não estabelecido

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

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

UNIDADE: reclamações/100 economias

FÓRMULA:

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

INFORMAÇÕES:

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 (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:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

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

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Não estabelecido

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES:

Delegação Parcial: o indicador deverá refletir as informações dos serviços de abastecimento de água, sendo cada prestador avaliado individualmente pela ARSP.

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 para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação.

Caso a ARSP não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “Insatisfatório por falta de informação”.

Minuta

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

FÓRMULA:

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

INFORMAÇÕES:

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:

Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações)

- 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:

01 de janeiro a 31 de dezembro

FORMA DE OBTENÇÃO:

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

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Não estabelecido

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES:

Delegação Parcial: o indicador deverá refletir as informações dos serviços de esgotamento sanitário, sendo cada prestador avaliado individualmente pela ARSP.



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 para mensagem eletrônica para

telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação.

Caso a ARSP não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “Insatisfatório por falta de informação”.

Legenda:

-  Indicadores Nível I
-  Indicadores Nível II

Minuta