

GERÊNCIA DE ÁGUA E ESGOTO - GAE

NOTA TÉCNICA – NT/ARSP/GAE/Nº 002/2026

Local e Data: 06/05/2026 – Vitória/ES

Para: Mamoru Togawa Komatsu

Nº do Processo: 2026-8QW63

Assunto: Elaboração de Resolução ARSP para atendimento à NR 09/2024 da ANA

Senhor Diretor,

A presente Nota Técnica tem por objetivo subsidiar a proposta de minuta de Resolução, que visa internalizar a Norma de Referência nº. 9/2024 (NR 9/2024) da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA). Para isso, serão apresentados os fatos, a fundamentação legal, os objetivos da elaboração da minuta da resolução, a metodologia e análise adotadas e, por fim, as considerações finais.

1. FATOS

A Agência Nacional de Águas e Saneamento - ANA publicou em 23 de setembro de 2024 a Resolução nº. 211, a qual aprova a Norma de Referência nº. 9/2024 que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A Norma estabelece diretrizes para o envio de informações pelos prestadores de serviços regulados pelas entidades reguladoras infranacionais e como essas devem calcular e avaliar os indicadores operacionais.

Os indicadores operacionais estão agrupados em Nível I e Nível II. No Nível I estão os indicadores que avaliam o cumprimento das metas de universalização, a garantia de não intermitência do abastecimento, a redução de perdas e a melhoria dos processos de tratamento. No Nível II estão os indicadores de micromedição e macromedição do volume disponibilizado de água, da duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Espírito Santo (ARSP) deve atender a NR 9/2024 elaborando seu próprio normativo internalizando as diretrizes da norma. E nesse

processo, para que possa garantir a participação social com a inclusão de contribuições da sociedade e dos atores envolvidos nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, deverá submeter a minuta de Resolução à Consulta Pública.

No que tange a Análise de Impacto Regulatório (AIR), regulamentada pelo Decreto nº. 10.411/2020, o mesmo foi elaborado e será encaminhado no processo junto a essa Nota Técnica e a minuta da Resolução.

Esta Nota Técnica visa consolidar a fundamentação necessária para a elaboração da minuta de Resolução, em consonância com as atribuições da Agência, as normativas legais vigentes e a necessidade de observar e adotar a NR 9/2024.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

As diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico estão estabelecidas na Lei nº. 11.445 de 05 de janeiro de 2007, que constitui a base para a regulação deste serviço de interesse público.

O artigo 22 da referida Lei estabelece os objetivos da regulação. O primeiro deles, no inciso I, é “estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA”. Na sequência, o artigo 23 determina que a ANA estabeleça normas de referência para as entidades reguladoras e seu inciso I que contemple padrões e indicadores de qualidade na prestação dos serviços.

Assim, com a aprovação da NR 9/2024, a ANA cumpriu o inciso I dos artigos 22 e 23 e estabeleceu as diretrizes para que as entidades reguladoras editassem normativos estabelecendo padrões para a adequada prestação e expansão da qualidade dos serviços de saneamento básico no âmbito do abastecimento de água e esgotamento sanitário.

No Espírito Santo, a nível estadual, a Lei Complementar nº. 827 de 01 de julho de 2016 criou a ARSP como entidade reguladora tendo como uma de suas finalidades a de regular, controlar e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico (abastecimento de água e esgotamento sanitário). Além disso, a agência possui corpo técnico com as devidas qualificações para elaborar a minuta de normativa sobre a gestão de informações da prestação dos serviços públicos de água e esgotamento sanitário.

3. OBJETIVOS

Considerando que a harmonização de definições e critérios viabiliza a comparação de desempenho entre os diferentes prestadores (JUNIOR; MELO; AUGUSTO, 2013)¹, a elaboração da minuta de resolução que cria a norma para envio de informações para avaliação de indicadores operacionais e das metas visa alcançar os seguintes objetivos:

- estabelecer as responsabilidades dos titulares, prestadores de serviços, usuários e da Agência;
- definir as informações primárias que deverão ser enviadas à ARSP pelos prestadores de serviços;
- esclarecer a forma de obtenção das informações primárias e seu período de referência para apuração; e
- padronizar a avaliação operacional pela ARSP dos prestadores de serviço.

4. METODOLOGIA E ANÁLISE

A proposta da minuta de resolução foi elaborada a partir de consultas à legislação e às resoluções normativas já publicadas por outras agências reguladoras. A metodologia aplicada foi de benchmarking, com a busca pelas melhores práticas adotadas por agências reguladoras, com experiência na regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

As agências consultadas foram: ARSAE (Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário de Minas Gerais), AGESAN (Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul), a ARPE (Agência de Regulação de Pernambuco), a ARISB (Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais), a ADASA (Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal) e a AGEMS (Agência Reguladora de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul).

Das resoluções consultadas, as que mais contribuíram para a elaboração da minuta foram as das ARSAE, ARISB e ARPE. As agências consultadas, o número, a data de publicação e a descrição de suas resoluções estão descritas na Tabela 1.

¹ JUNIOR, Alceu De Castro Galvão; MONTEIRO, Mario Augusto P.; MELO, Alisson José De Maia. **Regulação do saneamento básico**. 1. ed. São Paulo: Manole, 2013. 326 p. ISBN 978-85-204-3267-9.

Tabela 1. Normas de Agências Reguladoras relacionadas à NR 9/2024.

AGÊNCIA	RESOLUÇÃO	DATA	DESCRIÇÃO
ARSAE-MG	205/2025	30/01/2025	Normatiza o envio de informações e avaliação de metas e indicadores operacionais, alinhada à NR 9/2024
AGESAN –RS	01/2025	07/02/2025	Dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário
ARPE – PE	295/2025	08/05/2025	Estabelece as diretrizes sobre as metas progressivas de universalização e os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Pernambuco
ARISB – MG	260/2025	19/08/2025	Dispõe sobre os indicadores de universalização e indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e procedimento de monitoramento da prestação desses serviços
ADASA – DF	59/2025	12/11/2025	Estabelece os indicadores operacionais para o DF em conformidade com a NR 9/2024
AGEMS – MS	319/2025	09/12/2025	Estabelece condições gerais para os procedimentos de avaliação das metas de universalização e indicadores operacionais, da regulação por exposição de resultados e procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de Saneamento Básico
AGERTS – RS	88/2026	14/01/2026	Dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

As Resoluções das agências contribuíram na elaboração da minuta e no vislumbre do potencial que a gestão das informações possui para a melhor regulação e fiscalização do setor de saneamento básico (eixos água e esgoto). E servirão de referência para o envio da solicitação das informações primárias aos prestadores de serviço.

Após as análises, a minuta da resolução foi estruturada com base na NR 9/2024 e no fluxo do processo, desde as disposições gerais até a avaliação das informações. Dessa forma, ela está dividida em oito capítulos e um Anexo:

- Capítulo I: Disposições Gerais;
- Capítulo II: Definições;
- Capítulo III: Indicadores e Metas Progressivas;
- Capítulo IV: Coleta e Envio das Informações;
- Capítulo V: Cálculo dos Indicadores;
- Capítulo VI: Avaliação;
- Capítulo VII: Relatório de Avaliação Operacional;
- Capítulo VIII: Disposições Finais e Transitórias; e

- Anexo I: Fichas dos Indicadores Nível I e Nível II.

A norma proposta deverá ser aplicada aos municípios que delegaram ou vierem a delegar à ARSP as atividades de controle, regulação e fiscalização dos serviços de água e esgoto. Além disso, em função das particularidades de cada atividade dos serviços públicos e do cenário dinâmico nos âmbitos municipal, estadual e federal, poderão ser elaboradas resoluções específicas, caso necessário.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A minuta da Resolução estabelece diretrizes para o envio de informações pelos prestadores de serviços regulados pelas entidades reguladoras infranacionais e como essas devem calcular e avaliar os indicadores operacionais no âmbito dos municípios regulados pela ARSP. Ela foi elaborada com base na NR 9/2024 da ANA e Resoluções de outras agências reguladoras nacionais, buscando aplicar as melhores práticas regulatórias no contexto local.

A padronização para o recebimento de informações é importante para assegurar que os indicadores obtidos sejam consistentes e úteis para a tomada de decisões regulatórias e políticas públicas.

Diante do exposto, recomenda-se a aprovação da submissão da minuta de resolução à consulta pública, permitindo à sociedade e demais atores envolvidos apresentarem contribuições, as quais deverão ser devidamente motivadas.

Vitória (ES), 06 de maio de 2026.

Maria Elisa de Freitas Falcão
Especialista em Regulação e Fiscalização
(assinado eletronicamente via e-Docs)

Documento original assinado eletronicamente, conforme MP 2200-2/2001, art. 10, § 2º, por:

MARIA ELISA DE FREITAS FALCÃO
ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP
GAE - ARSP - GOVES
assinado em 06/05/2026 15:57:10 -03:00



INFORMAÇÕES DO DOCUMENTO

Documento capturado em 06/05/2026 15:57:10 (HORÁRIO DE BRASÍLIA - UTC-3)
por MARIA ELISA DE FREITAS FALCÃO (ESPECIALISTA EM REGULACAO E FISCALIZACAO ARSP - GAE - ARSP - GOVES)
Valor Legal: ORIGINAL | Natureza: DOCUMENTO NATO-DIGITAL

A disponibilidade do documento pode ser conferida pelo link: <https://e-docs.es.gov.br/d/2026-J2N8KM>