

## ANEXO II

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº \_\_\_\_\_, DE XXXXXXXX DE 2023

Aprova a norma de referência que dispõe sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes de sistema destinado à avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO-ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 135, inciso XVII, do Regimento Interno da ANA, aprovado pela Resolução ANA nº 136/2022, publicada no DOU, Edição 231, de 9 de dezembro de 2022, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA, em sua xxª Reunião Deliberativa Ordinária, realizada em xx de xxxxxx de 2023, tendo em vista o disposto no art.4-A, **caput**, e § 1º da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, alterada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, com base nos elementos constantes do processo nº 02501.001370/2022;

Considerando que compete à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA instituir normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, observadas as diretrizes para a função de regulação estabelecidas na Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

Considerando que a alocação de recursos públicos federais e os financiamentos com recursos da União ou com recursos geridos ou operados por órgãos ou entidades da União serão feitos em conformidade com as diretrizes e objetivos estabelecidos nos arts. 48 e 49 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, com os planos de saneamento básico e condicionados, entre outras exigências, à observância das normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico expedidas pela ANA;

Considerando os termos do art. 4-A, § 1º, inciso I, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com redação dada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, a ANA deve estabelecer normas de referência sobre padrões de qualidade e eficiência na prestação, na manutenção e na operação dos sistemas de saneamento básico;

Considerando o art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007, o qual estabelece que a ANA determinará as diretrizes para as entidades reguladoras infranacionais emitirem normativos sobre as dimensões técnica, econômica e social dos serviços;

Considerando o resultado da Consulta Pública nº 01/2022 e da Consulta Pública nº XX/2023, que colheram subsídios para o aprimoramento desta Resolução. RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Norma de Referência ANA nº XX, anexo desta Resolução, que dispõe sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes de sistema destinado à avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 3º Esta resolução entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.

(assinado eletronicamente)

VERÔNICA SANCHEZ DA CRUZ RIOS

Diretora-Presidente

## **ANEXO I**

### **NORMA DE REFERÊNCIA Nº XX DE XX DE XXXXX DE 2023**

Dispõe sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes da avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Esta norma de referência dispõe sobre indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes da avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007.

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

I - às Entidades Reguladoras Infranacionais;

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

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

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

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

VI - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, cujos editais tenham sido publicados após a vigência desta norma.

Art. 3º. Para os efeitos desta norma de referência, aplicam-se os seguintes conceitos e definições:

I - abastecimento de água potável: 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 - ano de Referência: ano ao qual se referem os valores das informações, indicadores e metas, compreendido no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro;

III - área de abrangência do prestador de serviços: área geográfica, definida em contrato ou outro instrumento legal, na qual o prestador de serviços obriga-se a prestar os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, considerados de forma individual ou conjunta, conforme definição do objeto do contrato ou de outro instrumento legal;

IV - avaliação de desempenho da prestação dos serviços: processo que adota conjunto de indicadores, padrões de qualidade, de eficiência, de eficácia e demais componentes que permitem a avaliação sistemática e abrangente do desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - conformidade das informações primárias: indica o resultado, para o indicador, em função do nível de confiança da informação primária e do nível de exatidão da informação primária que o compõe;

VI - delegação parcial: delegação do serviço de abastecimento de água que não envolva todas as etapas, desde a produção de água até a distribuição e delegação do serviço de esgotamento sanitário que não envolva todas as etapas, desde a coleta e transporte de esgotos até a disposição final;

VII - desempenho: resultado apurado para o indicador a ser avaliado segundo as metas e os padrões de referência, respeitado o período de referência (intervalo temporal) transcorrido, sendo que, para as metas, o desempenho corresponde à distância do indicador à linha de base comparada com a distância da meta à mesma linha de base;

VIII - desempenho agregado: resultado da agregação dos conceitos do conjunto de indicadores tendo como resultado um valor único para um município ou um contrato ou um Prestador de Serviços ou uma prestação regionalizada, que considera no cálculo os conceitos dos indicadores individuais, permitindo a avaliação do desempenho considerando o conjunto integrado (único) dos indicadores de nível de serviço;

IX - eficácia: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado de forma a atingir o resultado esperado, cumprindo com os objetivos estabelecidos;

X - eficiência: prestação de serviços de qualidade aos usuários, de acordo com as normas técnicas aplicáveis e os padrões satisfatórios, considerando a melhor relação entre resultados obtidos e recursos utilizados;

XI - entidade reguladora infranacional (ERI): entidade de natureza autárquica a quem o titular tenha atribuído competências de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico;

XII - 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;

XIII - estrutura de prestação regionalizada: órgão colegiado formado exclusivamente por representantes de entes da Federação, no qual o poder decisório não esteja concentrado em qualquer deles, integrante 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 decorrente do pactuado em consórcio público ou convênio de cooperação entre entes federados;

XIV - fator atenuante: é aquele que torna menos grave, mais tênue, determinada situação que impacta o desempenho, podendo ser uma circunstância, um evento, um fato ou até mesmo um sujeito que atua enquanto atenuante de alguma situação, e serve de orientação na análise de determinado resultado;

XV - fator agravante: ao contrário do fator atenuante, é aquele que torna mais grave determinada situação que impacta no desempenho, podendo ser uma circunstância, um evento, um fato ou até mesmo um sujeito que atua enquanto agravante de alguma situação, e serve de orientação na análise de determinado resultado;

XVI - ficha do indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade, padrões de referência para os indicadores de Nível de Serviço e formas de consolidação das informações;

XVII - fiscalização direta: fiscalização caracterizada, obrigatoriamente, 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;

XVIII - fiscalização indireta: fiscalização caracterizada, obrigatoriamente, 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;

XIX - indicador ou índice: resultado da razão entre informações, frequentemente produzidas pelo prestador de serviços, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XX - 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 (intervalo temporal) e a uma determinada área (abrangência espacial);

XXI - linha de base: também chamada de *baseline* ou marco zero, corresponde à condição inicial de determinado indicador, ou seja, a situação imediatamente anterior ao início da execução da meta, fornecendo base para determinar e verificar metas realistas e desafiadoras, compreender os progressos alcançados, medir as mudanças em comparação com a situação anterior e apoiar avaliações posteriores;

XXII - meta de desempenho: tradução objetiva e inequívoca de um determinado objetivo que diz respeito a um fim que se quer atingir em um determinado período de referência (intervalo temporal) e numa determinada área (abrangência espacial), também sinônimo de alvo, orientador da ação eficaz dos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário rumo à excelência;

XXIII - monitoramento: acompanhamento periódico com análise independente e individualizada de indicadores de desempenho, tendo em conta os objetivos fins e a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

XXIV. nível de confiança da informação primária: indica o grau de segurança com que o Prestador de Serviços é capaz de gerar informações confiáveis;

XXV - nível de exatidão da informação primária: mede a aproximação entre o resultado da informação e o valor verdadeiro da grandeza medida, ou seja, quanto os números informados refletem com precisão os eventos ocorridos;

XXVI - padrão de referência: intervalo numérico para fins de qualificar o resultado de indicadores de nível de serviço, apresentando faixas de referência;

XXVII - prestação parcial: aplica-se à situação em que a prestação dos serviços é feita por prestadores distintos para o serviço completo de abastecimento de água e para o serviço completo de esgotamento sanitário;

XXVIII - prestação regionalizada: modalidade de prestação integrada de um ou mais componentes dos serviços públicos de saneamento básico em determinada região cujo território abranja mais de um município, podendo ser estruturada em: região metropolitana,

aglomeração urbana ou microrregião; ou unidade regional de saneamento básico e bloco de referência;

XXIX - prestador de serviços: órgão ou entidade pública ou privada a quem o titular tenha atribuído a competência de prestar serviços públicos de saneamento básico, por meio de lei, contrato ou instrumento congênere;

XXX - serviço adequado: serviço prestado de forma a satisfazer as condições de regularidade, continuidade, eficiência, eficácia, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XXXI - 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;

XXXII - relatório de avaliação da prestação dos serviços: reporte da avaliação de desempenho da prestação dos serviços cujo objetivo é dar transparência à sociedade do desempenho do prestador de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e subsidiar tomadas de decisão da Entidade Reguladora Infranacional e do Titular;

XXXIII - titular: os municípios e o Distrito Federal, observadas as disposições sobre exercício da titularidade em casos de interesse comum constantes do art. 8º da Lei nº 11.445/2007.

## CAPÍTULO II

### DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 4º. A avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estabelecido na presente norma de referência tem por objetivo uniformizar e sistematizar a forma de análise e o reporte de resultados de qualidade, eficiência e eficácia dos serviços prestados.

Parágrafo único. São previstos dois tipos de avaliação de desempenho:

I - avaliação segundo as metas, com base nos indicadores de nível de serviço e suas metas de desempenho; e

II - avaliação segundo os padrões de referência, por comparação, com base nos indicadores de nível de serviço, e seus respectivos padrões de referência.

Art. 5º. São os seguintes os componentes da avaliação de desempenho da prestação dos serviços:

I - indicadores de Nível de Serviço (NdS);

II - indicadores de Eficiência e Sustentabilidade (E&S);

III - padrões de referência;

IV - metas de desempenho.

Art. 6º. A entidade reguladora infranacional é responsável por definir sua própria sistemática de avaliação de desempenho da prestação dos serviços de acordo com o estabelecido nesta norma de referência.

§ 1º. A avaliação de desempenho da prestação dos serviços orienta o monitoramento da prestação dos serviços, a avaliação de desempenho, a avaliação da qualidade dos serviços prestados, a fiscalização direta e a fiscalização indireta.

§ 2º. Além dos indicadores previstos na presente norma de referência, a entidade reguladora infranacional pode, opcionalmente, definir indicadores complementares de nível de serviço, e de eficiência e sustentabilidade, em função das especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões ou para o acompanhamento de metas específicas previstas em contrato.

§ 3º. Quando o reúso de água decorrente da reciclagem de efluentes sanitários, o aproveitamento de água de chuva e/ou situações específicas de áreas rurais estiver previsto pela entidade reguladora infranacional em sua regulamentação ou constar no contrato de prestação de serviços, indicadores respectivos podem ser incorporados como indicadores complementares de nível de serviço.

§ 4º. No caso de prestação e delegação parcial dos serviços, a entidade reguladora infranacional pode definir um conjunto mínimo de indicadores complementares de nível de serviço que possa mensurar as dimensões pertinentes dessa prestação.

§ 5º. Podem ser definidos como indicadores complementares de nível de serviço, um ou mais indicadores que compõem a lista de indicadores de eficiência e sustentabilidade, desde que permitam a avaliação de algum objetivo específico da regulação.

§ 6º. Recomenda-se que a escolha dos indicadores complementares seja realizada, sempre que possível, a partir de bases consolidadas de indicadores setoriais, tais como o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), as normas ISO 24510, 24511 e 24512, e o AquaRating (padrão internacional para avaliar os serviços de água e saneamento).

§ 7º. Para adoção de indicadores complementares, a entidade reguladora infranacional deve manter nos seus registros, nota ou parecer técnico, justificando sua necessidade e qual critério a ser medido pelos indicadores e elaborar a ficha de indicador.

§ 8º. Recomenda-se que os indicadores complementares inseridos na avaliação de desempenho pela entidade reguladora infranacional, sejam aplicados um ano após a sua inclusão.

### CAPÍTULO III

#### DOS INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Art. 7º. O conjunto de indicadores de nível de serviço objetiva avaliar a qualidade dos serviços prestados ao cidadão.

§ 1º. Os indicadores de nível de serviço devem estar associados a metas de desempenho e a padrões de referência e serem avaliados nos dois tipos de avaliação de desempenho previstos nos incisos I e II do Parágrafo único do Art. 4º.

§ 2º. Os indicadores de nível de serviço são de adoção obrigatória pela entidade reguladora infranacional e, quando a prestação de serviços for contratualizada, devem constar dos contratos.

Art. 8º. Os resultados dos indicadores de nível de serviço devem constar do relatório de avaliação de desempenho da prestação dos serviços.

Art. 9º. Os indicadores de nível de serviço são os seguintes:

I - os indicadores de atendimento dos serviços estabelecidos na norma de referência que dispõe sobre diretrizes para estabelecimento de metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - NdS 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação;

III - NdS 02: Incidência das análises de coliformes totais no padrão estabelecido;

IV - NdS 03: Incidência das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido.

Parágrafo Único. A formulação, a definição, as informações que o compõem, as unidades de medida, a periodicidade de apuração, a forma de obtenção e os padrões de referência de cada um dos indicadores de nível de serviço citados nos incisos II, III e IV encontram-se nas respectivas fichas dos indicadores.

### CAPÍTULO IV

#### DOS INDICADORES DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE

Art. 10. O conjunto de indicadores de eficiência e sustentabilidade objetiva avaliar a eficiência operacional, sustentabilidade ambiental e sustentabilidade econômica dos serviços prestados ao cidadão.

Art. 11. Os resultados dos indicadores de eficiência e sustentabilidade devem constar do relatório de avaliação de desempenho da prestação dos serviços.

Art. 12. Os indicadores de eficiência e sustentabilidade são os seguintes:

I - E&S 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado;

II - E&S 02: Índice de macromedição de água produzida;

III - E&S 03: Continuidade do serviço de abastecimento de água;

IV - E&S 04: Extravasamentos de esgoto por extensão de rede pública coletora de esgoto;

V - E&S 05: Duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;

VI - E&S 06: Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

VII - E&S 07: Índice de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular;

VIII - E&S 08: Margem da despesa de exploração sobre receita operacional direta do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

IX - E&S 09: Índice de evasão de receitas.

Parágrafo Único. A formulação, a definição, as informações que o compõem, as unidades de medida, a periodicidade de apuração, a forma de obtenção e os padrões de referência de cada um dos indicadores de eficiência e sustentabilidade encontram-se nas respectivas fichas dos indicadores.

## CAPÍTULO V

### DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA

Art. 13. Os padrões de referência têm por objetivo qualificar, por nível de excelência, os indicadores de nível de serviço e são utilizados na regulação por comparação.

Parágrafo Único. A entidade reguladora infranacional deve adotar os padrões de referência estabelecidos nesta norma de referência.

Art. 14. Cada indicador apurado de nível de serviço deve ser classificado em uma das seguintes classes, em ordem decrescente de nível de excelência:

- I - Padrão A – maior nível de excelência;
- II - Padrão B;
- III - Padrão C; e
- IV - Padrão D – menor nível de excelência.

Parágrafo Único. As fichas dos indicadores apresentam os padrões de referência para os indicadores de nível de serviço.

## CAPÍTULO VI

### DAS METAS DE DESEMPENHO

#### Seção I

##### Dos Objetivos e Diretrizes das Metas de Desempenho

Art. 15. As metas de desempenho têm por objetivo balizar o compasso de aprimoramento dos serviços prestados de forma a atingir os mais altos níveis possíveis.

Parágrafo único. As metas de desempenho buscam traduzir de forma quantitativa o objetivo que o prestador de serviços pretende alcançar, em intervalos temporais pré-determinados, a fim que se atinja a almejada qualidade, eficácia e eficiência da prestação dos serviços, respeitando as condições locais iniciais (linha de base).

Art. 16. As metas de desempenho são definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico.

§ 1º. As metas de desempenho são anuais, específicas e progressivas (atreladas a intervalos temporais pré-definidos) aplicáveis, nos termos da presente norma de referência, aos indicadores de nível de serviço.

§ 2º. As metas de desempenho são definidas em âmbito municipal, quando exercida a titularidade de maneira independente, ou no âmbito da prestação regionalizada, quando aplicável.

§ 3º. No âmbito da prestação regionalizada são também definidas metas para cada município individualmente.

§ 4º. As metas de desempenho precisam ser definidas de forma clara e serem de fácil verificação, de maneira a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

Art. 17. Para definição das metas de desempenho, devem ser considerados os valores iniciais (linha de base) apurados de cada indicador, sendo que em caso de inexistência de informações primárias que permitam determinar os valores iniciais dos indicadores, pode a entidade reguladora infranacional estabelecer um período de teste de 1 (um) ano, no qual o prestador de serviços realiza a coleta e apuração das informações.

Art. 18. As metas de desempenho buscam refletir objetivos circunscritos à prestação dos serviços, conforme a seguinte ordem preferencial de prioridade:

I - metas prescritas legalmente para fins de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - metas determinadas pelos titulares dos serviços nos planos municipais ou regionais de saneamento básico;

III - metas definidas pelos planos estaduais de saneamento básico;

IV - metas estabelecidas contratualmente;

V - metas definidas pelo Plano Nacional de Saneamento Básico (Plansab);

VI - metas que espelham o cumprimento de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC);

VII - metas especificadas em instrumentos de planejamento de saúde pública e de recursos hídricos; e

VIII - valores de referência obtidos por pares regionais.

Art. 19. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem observar a Portaria MDR nº 490, de 22 de março de 2021, do Ministério do Desenvolvimento Regional, ou instrumento que a substitua, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do **caput** do art. 50 da Lei nº 11.445/2007.

Art. 20. Recomenda-se que a entidade reguladora infranacional atue junto ao titular no sentido de que seja contemplado o conjunto de indicadores de nível de serviço e de eficiência e sustentabilidade na elaboração, revisão ou atualização dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

## Seção II

### Das Diretrizes para Avaliação de Desempenho

Art. 21. O desempenho deve ser avaliado segundo as metas e os padrões de referência, respeitado o período de referência (intervalo temporal) transcorrido.

Parágrafo único. Na avaliação segundo os padrões de referência, o desempenho de cada um dos indicadores é avaliado anualmente de acordo com os Padrões A, B, C e D, previstos no Art. 16, por meio do valor apurado do indicador enquadrado nas faixas de padrões de referência.

Art. 22. A verificação do cumprimento (atingimento) das metas é realizada anualmente observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos.

Art. 23. Na avaliação de desempenho, segundo as metas e os padrões de referência, a entidade reguladora infranacional deve levar em consideração:

I - as condições locais iniciais (linha de base);

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

III - fatores atenuantes ou agravantes ao desempenho do prestador de serviços.

Parágrafo Único. Na avaliação e publicação do desempenho dos indicadores de acesso aos serviços a entidade reguladora infranacional deve computar os resultados sob responsabilidade do prestador de serviços e do titular, a fim de que possam apresentar as providências adotadas para o atingimento das seguintes obrigações:

I - no caso do titular, adotar meios que garantam a efetiva ligação das unidades residenciais às redes de água e esgoto em caso de omissão ou oposição dos particulares, visando atender ao disposto no art. 45 da Lei 11.445/2007; e

II - no caso do prestador de serviços, informar as quantidades de unidades residenciais que foram atendidas e as que não foram devido à omissão ou oposição dos particulares, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar e validar a informação, conforme previsto em sua regulamentação.

## CAPÍTULO VII

### DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

#### Seção I

##### Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 24. O prestador de serviços é o responsável pela sistematização, produção e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores,

disponibilizando-as à entidade reguladora infranacional no formato e na periodicidade requeridos em seu regulamento.

§ 1º. O prestador de serviços é encarregado de fornecer à entidade reguladora infranacional as informações primárias circunscritas à sua área de abrangência, cuja origem se dá nas atividades e controles da prestação de serviços, abrangendo informações de caráter empresarial (financeiras e administrativas), comercial e operacional dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

I - de forma individualizada para cada município atendido, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II - por componente do serviço (abastecimento de água ou esgotamento sanitário).

§ 2º Em sistemas integrados, que atendem 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 passar pelo processo de rateio.

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

§ 4º. Quando as informações requeridas para o cálculo do indicador não forem produzidas pelo prestador de serviços por superar o âmbito da prestação de serviços, a Entidade Reguladora Infranacional deve realizar a coleta diretamente junto ao sistema ou órgão competente.

Art. 25. 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 de 31 de dezembro do ano de referência.

§ 1º. Para as informações cuja coleta de dados se dá, corriqueiramente, em periodicidade inferior ao período de referência mencionado, deve-se agregar o resultado para o intervalo temporal acima definido.

§ 2º. A entidade reguladora infranacional pode solicitar ao prestador de serviços o envio de informações primárias em periodicidades inferiores.

Art. 26. A entidade reguladora infranacional deve apresentar a conformidade das informações primárias, no relatório de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, em função do nível de confiança, observando a metodologia disponível no guia de certificação das informações do SNIS ou SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

§ 1º A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para as informações similares do SNIS ou SINISA que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SNIS ou SINISA.

§ 2º A avaliação de confiança não exime o prestador de serviços da realização da avaliação de exatidão, posterior à publicação dos diagnósticos do SNIS ou SINISA, comunicada diretamente ao Ministério das Cidades.

## Seção II

### Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 27. A entidade reguladora infranacional é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores.

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

Art. 28. Os indicadores de nível de serviço e os indicadores de eficiência e sustentabilidade são calculados e avaliados:

I - por contrato de prestação de serviços, incluindo por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

II - por município, mesmo em casos de delegação parcial e/ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, para fins de avaliação de desempenho municipal;

III - por prestação regionalizada, sempre que for o caso, para fins de avaliação de desempenho 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 promoção da comparação.

§ 1º. No caso de delegação parcial, a entidade reguladora infranacional consolida 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, para efeito da avaliação das metas de desempenho, os indicadores são calculados pela média aritmética dos indicadores apurados em cada município atendido.

§ 3º. A consolidação dos resultados dos indicadores por prestador de serviços é calculada pela média aritmética dos indicadores apurados em cada município atendido.

Art. 29. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I - se devido ao não envio ou inconsistência das informações primárias, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”;

II - se devido ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, a entidade reguladora infranacional deve validar o motivo apresentado e pode excluir o indicador da análise e indicar: “Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços”.

Art. 30. Os indicadores são sempre acompanhados do resultado de suas informações primárias.

## CAPÍTULO VIII

### DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 31. O relatório de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, elaborado pela entidade reguladora infranacional, tem o objetivo de dar transparência à sociedade quanto ao desempenho do prestador de serviços e de subsidiar tomadas de decisão pela entidade reguladora infranacional e pelo titular.

Parágrafo único. O Relatório e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada e ter ampla divulgação com publicação no sítio eletrônico da entidade reguladora infranacional na *internet*.

Art. 32. O conteúdo mínimo do relatório, assim como as diretrizes complementares para as avaliações a serem realizadas e para sua emissão são objeto do manual de implementação desta norma de referência.

## CAPÍTULO IX

### DA COMPROVAÇÃO DA ADOÇÃO DA NORMA

Art. 33. A implementação dos indicadores de nível de serviço e de eficiência e sustentabilidade deve ser gradual.

§ 1º. A partir do primeiro relatório, os indicadores de nível de serviço são adotados.

§ 2º. A partir do segundo relatório, os indicadores de eficiência e sustentabilidade são adotados.

Art. 34. A comprovação da observância e da adoção desta norma será realizada de acordo com o previsto pela Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

Art. 35. Os prazos para cumprimento do disposto nesta norma de referência, a partir da sua entrada em vigor, deverão ser:

I - de até 12 (doze) meses para realizar adequações na regulamentação existente da entidade reguladora infranacional, quando necessário, tornando-a compatível com o disposto nesta Norma de Referência, adicionando os indicadores de nível de serviço estabelecidos no Art. 9º e os padrões de referência constantes no Art. 14;

II - de até 24 (vinte e quatro) meses para adequar junto aos titulares e às estruturas de prestação regionalizada, quando necessário, para elaboração ou adequação de sua legislação ou regulamentação existente, adicionando os indicadores de nível de serviço estabelecidos no Art. 9º e os padrões de referência constantes no Art. 14;

III - de até 18 (dezoito) meses para elaboração de relatório anual de avaliação de desempenho da prestação de serviços contatos a partir da vigência desta norma de referência, conforme estabelecido no Art. 33.

Art. 36. No prazo estabelecido no inciso I do art. 6º da Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, a ANA publicará em sua página na internet as instruções para envio das informações e a relação de documentos que deverão ser fornecidos pelas entidades reguladoras infranacionais para fins de comprovação da observância e adoção desta norma de referência, a partir do ano de 2025.

## CAPÍTULO X DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. Na prestação direta, a entidade reguladora infranacional tem até vinte quatro meses da publicação da presente Norma de Referência para propor metas dos indicadores de nível de serviço, ao titular, com o objetivo de adequar ou inserir no plano municipal ou regional de saneamento básico.

Art. 38. Os contratos de programa em vigor que não possuírem todas as metas de que tratam os indicadores de nível de serviço devem viabilizar essa inclusão, nos termos do Art.11-B da Lei nº 11.445/2007, observada a presente norma de referência.

Art. 39. Os contratos de concessão, vigentes ou celebrados até 1 (um) ano após a publicação da presente norma de referência, tem a faculdade de firmar aditivos para inclusão

das metas de que tratam os indicadores de nível de serviço, nos termos do § 2º do Art.11-B da Lei nº 11.445/2007, mediante pactuação entre titulares e prestadores de serviços, observados os termos desta norma de referência.

Art. 40. Esta norma entra em vigor sete dias após a data de sua publicação.