

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO – ANA

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº \_\_\_\_\_, DE XXXXXXX 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

## **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 congêneres;

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 e 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.

ANEXO I

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Nds 01

CONJUNTO DE NÍVEL DE SERVIÇO	
<b>Nds 01: Índice de perdas de água na distribuição por ligação.</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água. Unidade: l/lig./dia	
<b>FÓRMULA</b>	
$Nds\ 01 = \left[ \frac{\left( \begin{array}{l} \text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \\ \text{volume de água autorizado não cobrado} - \text{volume de água consumido nas economias} - \\ \text{volume de água tratada exportado} \end{array} \right) \times 1.000.000}{\left( \frac{\text{ligações ativas de água}_{ano} + \text{ligações ativas de água}_{ano-1}}{2} \right) \times 365} \right]$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, 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) ETA(s) ou UTS(s). 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 de SNIS AG006]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. [Adaptado de SNIS AG018]
Volume de água consumido nas economias (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água consumido por todos os usuários, 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

<p>Volume de água autorizado não cobrado (1.000 m<sup>3</sup>).</p> <p>Volume de água tratada importado (1.000 m<sup>3</sup>).</p> <p>Quantidade de ligações ativas de água (ligações).</p>	<p>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.</p> <p>Os volumes de água recuperados são aqueles que ocorrem 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.</p> <p>[Adaptado de SNIS AG010]</p> <p>Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais (utilizados pelo corpo de bombeiros) e sociais (suprimento de favelas, chafarizes, lavagem de ruas e rega de espaços públicos e obras públicas). O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado.</p> <p>Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade, para limpeza de reservatórios, consumidos pelos prédios próprios do operador e os volumes transportados por caminhões-pipa.</p> <p>De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados.</p> <p>[Adaptado de SNIS AG024]</p> <p>Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. [Adaptado de SNIS AG018]</p> <p>Quantidade total média 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 período de referência. Ligações e economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado de SNIS AG002]</p>
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.</p>
<p><b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b></p> <p><u>Padrão A:</u> ≤ 216</p> <p><u>Padrão B:</u> &gt; 216 e ≤ 250</p> <p><u>Padrão C:</u> &gt; 250 e ≤ 340</p> <p><u>Padrão D:</u> &gt; 340</p>	<p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Menor, melhor.</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.

### Definições auxiliares:

i) Ligação: ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X090).

ii) Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X050).

iii) Devem ser excluídas da quantidade de ligações ativas aquelas que se referem às economias com medição individualizada cadastradas como ligações.

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

## NdS 02

<b>CONJUNTO DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	
<b>NdS 02: Incidência das análises de coliformes totais no padrão estabelecido.</b>	
<p><b>DEFINIÇÃO</b></p> <p>Percentual das amostras analisadas, realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo Ministério da Saúde para o parâmetro de coliformes totais.</p> <p>Unidade: percentual (%)</p>	
<p><b>FÓRMULA</b></p> $\text{NdS 02} = \left( \frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right) \times 100$	
<p><b>INFORMAÇÕES</b></p> <p>Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras).</p> <p>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]</p> <p>Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras).</p> <p>Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água. [Adaptado de SNIS QD026]</p>	
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de coliformes totais pelo prestador de serviços.</p>
<p><b>PADRÃO DE REFERÊNCIA</b></p> <p><u>Padrão A:</u> ≥ 99</p> <p><u>Padrão B:</u> ≥ 98 e &lt; 99</p> <p><u>Padrão C:</u> ≥ 95 e &lt; 98</p> <p><u>Padrão D:</u> &lt; 95</p>	<p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Maior, melhor.</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Portaria de Potabilidade:</u> 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><u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	

Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/UTS para o prestador de tratamento de água; e na rede de distribuição (reservatórios e redes) para o distribuidor. Enquanto o primeiro é o responsável pela entrega da água tratada em qualidade adequada na entrada da rede de distribuição, o segundo deve garantir que essa qualidade seja mantida até a entrega da água nos pontos de consumo. O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar o desempenho de cada prestador individualmente.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado  $\geq 95\%$  no **NdS 02\_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra - coliformes totais**, segundo plano de amostragem definido pela vigilância em saúde.

Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório”.

O cômputo do indicador de linha de corte é dado pela equação:

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

onde:

NdS 02\_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais (%)

Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais: Já definido.

Quantidade mínima de amostras para coliformes totais (obrigatórias): Quantidade mínima no período de referência de amostras obrigatórias a coletar na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde.

### NdS 03

<b>CONJUNTO DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>			
<b>NdS 03: Incidência das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido.</b>			
<p><b>DEFINIÇÃO</b></p> <p>Percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) na saída do sistema de tratamento.</p> <p>Unidade: percentual (%).</p>			
<p><b>FÓRMULA</b></p> $\text{NdS 03} = \left( \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s)}} \right) \times 100$			
<p><b>INFORMAÇÕES</b></p> <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO com resultado dentro do padrão na saída do tratamento (amostras).</p> <p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s) (amostras).</p> </td> <td style="width: 50%; border: none; vertical-align: top;"> <p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo órgão ambiental responsável.</p> <p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias.</p> </td> </tr> </table>		<p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO com resultado dentro do padrão na saída do tratamento (amostras).</p> <p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s) (amostras).</p>	<p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo órgão ambiental responsável.</p> <p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias.</p>
<p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO com resultado dentro do padrão na saída do tratamento (amostras).</p> <p>Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s) (amostras).</p>	<p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo órgão ambiental responsável.</p> <p>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<sub>5,20</sub>) nas águas residuárias.</p>		
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO<sub>5,20</sub>) pelo prestador de serviços.</p>		
<p><b>PADRÃO DE REFERÊNCIA (Contribuição 517,586,813)</b></p> <p><u>Padrão A:</u> ≥ 90</p> <p><u>Padrão B:</u> ≥ 85 e &lt; 90</p> <p><u>Padrão C:</u> ≥ 75 e &lt; 85</p> <p><u>Padrão D:</u> &lt; 75</p>	<p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Maior, melhor.</p>		
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Delegação Parcial:</u> O indicador deve refletir as informações do tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.</p> <p><u>Resoluções Conama:</u> O atendimento a este indicador não exime o prestador de serviços do atendimento completo da Resolução Conama nº 430/2011 para qualidade do efluente tratado.</p>			



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<sub>5,20</sub> das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão 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: 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.

Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo de 20 (vinte) dias e de no máximo 40 (quarenta) dias.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado  $\geq 95\%$  no **Nds 03\_CN: indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO**, segundo o plano de amostragem definido pelo órgão ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.

Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não pode ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório".

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

$$Nds\ 03\_CN = \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido nas ETEs}}{\text{Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias)}} \times 100$$

onde:

Nds 03\_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras das águas residuárias - DBO (%).

Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s): Já definido.

Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias): Quantidade mínima de amostras obrigatórias a coletar, dentro do período pré-determinado de análise, para aferição da concentração de DBO nas águas residuárias, determinada pelo órgão ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.

## INDICADORES DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE

### E&S 01

CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE	
<b>E&amp;S 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
<p>Fração do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de micromedição.</p> <p>Unidade: percentual (%).</p>	
<b>FÓRMULA</b>	
$E\&S\ 01 = \left( \frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Volume de água micromedido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água. 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. Ligações e economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado de SNIS AG008]
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, 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) ETA(s) ou UTS(s). 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 de SNIS AG006]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador

<p>de serviços ou de outro município do próprio prestador. [Adaptado de SNIS AG018]</p> <p>Volume de água tratada exportado (1.000 m<sup>3</sup>).</p> <p>Volume de água autorizado não cobrado (1.000 m<sup>3</sup>).</p>	<p>Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), transferido para outros agentes distribuidores. Deve estar computado nos volumes de água consumido e faturado, nesse último caso se efetivamente ocorreu faturamento. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador [Adaptado de SNIS AG019]</p> <p>Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais (utilizados pelo corpo de bombeiros) e sociais (suprimento de favelas, chafarizes, lavagem de ruas e rega de espaços públicos e obras públicas). O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado.</p> <p>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 reservatórios, consumidos pelos prédios próprios do operador e os volumes transportados por caminhões-pipa.</p> <p>De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados.</p> <p>[Adaptado de SNIS AG024]</p>
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>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><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Maior, melhor.</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Delegação Parcial</u>: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.</p> <p><u>Condição para consolidação</u>: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	

## E&S 02

<b>CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>E&amp;S 02: Índice de macromedição de água produzida.</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
<p>Percentual do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de macromedidores permanentes.</p> <p>Unidade: percentual (%)</p>	
<b>FÓRMULA</b>	
$E\&S\ 02 = \left( \frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água tratada exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Volume de água macromedido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem. [Adaptado de SNIS AG012]
Volume de água tratada exportado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), transferido para outros agentes distribuidores. Deve estar computado nos volumes de água consumido e faturado, nesse último caso se efetivamente ocorreu faturamento. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. [Adaptado de SNIS AG019]
Volume de água produzido (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, 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) ETA(s) ou UTS(s). 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 de SNIS AG006]
Volume de água tratada importado (1.000 m <sup>3</sup> ).	Volume, no período de referência, de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no

volume de água macromedido, quando efetivamente medido. Para prestação regionalizada, nos dados municipais o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. [Adaptado de SNIS AG018]

**PERÍODO DE REFERÊNCIA**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

**FORMA DE OBTENÇÃO**

Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de macromedidores.

**SENTIDO PREFERENCIAL**

Maior, melhor.

**OBSERVAÇÕES**

Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações dos serviços de 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.

**E&S 03**

<b>CONJUNTO DE NÍVEL DE SERVIÇO</b>	
<b>E&amp;S 03: Continuidade do serviço de abastecimento de água.</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
Economias ativas atingidas por paralisações e interrupções sistemáticas no abastecimento de água.	
Unidade: percentual (%).	
<b>FÓRMULA</b>	
$E\&S\ 03 = \left[ \frac{\text{quantidade de economias ativas atingidas por paralisações ou interrupções sistemáticas no abastecimento de água}}{\left( \frac{\text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}} + \text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right] \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações e interrupções sistemáticas (economias).	<p>Sendo:</p> <p>Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações ou por interrupções sistemáticas (economias): Quantidade total no período de referência, excluindo repetições, de economias ativas atingidas por paralisações ou por interrupções sistemáticas no sistema de distribuição de água. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por paralisações que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. [Adaptado de SNIS QD004 e QD015]</p> <p>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. 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.</p>
Quantidade de economias ativas de água (economias).	Quantidade total média de economias ativas de água, que estava conectada à rede de abastecimento de água e com água disponibilizada pelo prestador no período de referência. Ligações e economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado de SNIS AG003]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b>	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b>
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Controle operacional e cadastro comercial do prestador.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b>
	Menor, melhor.

## **OBSERVAÇÕES**

Quantidade total média de economias ativas de água: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar o desempenho de cada prestador individualmente.

### Definições auxiliares:

i) Ligação: ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X090)

ii) Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X050)

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

## E&S 04

<b>CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>E&amp;S 04: Extravasamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
Quantidade de extravasamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto. Unidade: extravasamentos/km.	
<b>FÓRMULA</b>	
$E\&S\ 04 = \left[ \frac{\text{Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados}}{\left( \frac{\text{Extensão da rede de esgotos}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede de esgotos}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right]$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
<p>Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados (extravasamentos).</p> <p>Extensão da rede de esgotos (km).</p>	<p>Quantidade de vezes no período de referência, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. Extravasamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos. [Adaptado de SNIS QD011]</p> <p>Comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços, no período de referência. [Adaptado de SNIS ES004]</p>
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b>	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b>
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Controle operacional do prestador de serviços.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b>
	Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<p><u>Comprimento total médio da rede de coleta de esgoto:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior.</p> <p><u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.</p> <p><u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p>	



## E&S 05

<b>CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>E&amp;S 05: Duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b>	
Tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto.	
Unidade: horas/reparo.	
<b>FÓRMULA</b>	
$E\&S\ 05 = \left( \frac{\text{tempo total despendido no conserto de extravasamentos}}{\text{quantidade total de extravasamentos de esgoto reparados}} \right)$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Tempo total despendido no conserto de extravasamentos (horas).	Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos na rede de coleta de esgotos, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo. [Adaptado de SNIS QD012]
Quantidade total de extravasamentos de esgotos reparados (reparo).	Quantidade de vezes, no período de referência, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. Extravasamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos. Devem ser computados os registros de extravasamentos de esgoto originados de demanda de qualquer parte interessada ou do próprio prestador de serviços. [Adaptado de SNIS QD011]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b>	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b>
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b>
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registro dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação.
	Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<u>Delegação Parcial</u> : O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.	
<u>Condição para consolidação</u> : No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	

## E&S 06

### CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE

#### E&S 06: Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

##### DEFINIÇÃO

Quantidade de reclamações referentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a cada 100 ligações ativas de água e de esgotos.

Unidade: reclamações/100 ligações ativas.

##### FÓRMULA

$$E\&S\ 06 = \left( \frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços}}{\left( \frac{\text{Quantidade de ligações ativas de água} + \text{Quantidade de ligações ativas de esgoto}}{2} \right)_{\text{ano}} + \left( \frac{\text{Quantidade de ligações ativas de água} + \text{Quantidade de ligações ativas de esgoto}}{2} \right)_{\text{ano}-1}} \right) \times 100$$

##### INFORMAÇÕES

Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações).

Quantidade total no período de referência de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Devem ser computadas todas as reclamações de usuários, dirigidas ao prestador de serviços via canais de atendimento ao usuário. Adaptado de SNIS QD023]. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas, dentre outras:

- Relativas ao serviço de água de responsabilidade do prestador de serviços: falta de água, baixa qualidade da água ou água suja, vazamento de água, pressão baixa, pressão alta e ar na rede;
- Relativas ao serviço de esgoto de responsabilidade do prestador de serviços: vazamento de esgoto, mau cheiro, retorno de esgoto;
- Relativas ao faturamento: conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada e corte indevido;
- 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, atraso no reparo de vazamento na rede e reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador.

Quantidade de ligações ativas de água (ligações).

Quantidade total média 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 período de referência. Ligações e

<p>Quantidade de ligações ativas de esgotos (ligações)</p>	<p>economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado de SNIS AG002]</p> <p>Quantidade total média de ligações ativas de esgotos à rede pública que estava em pleno funcionamento no período de referência. Ligações e economias ativas de esgoto são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado de SNIS ES002]</p>
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.</p> <p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Menor, melhor.</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Quantidade total média de ligações ativas de água e de esgoto:</u> Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo, salvo quando informações de passo mensal se fizerem disponíveis.</p> <p><u>Prestação Parcial:</u> Os padrões de referência e a avaliação de atendimento às metas de desempenho deverão ser estabelecidos e verificados individualmente para cada prestador de serviços.</p> <p><u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água ou de esgotamento sanitário, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar o desempenho de cada prestador individualmente.</p> <p><u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p> <p><u>Definições auxiliares:</u></p> <p>i) <u>Ligação:</u> ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X090)</p> <p>ii) <u>Economia:</u> moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X050)</p> <p><u>Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:</u> Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a entidade reguladora infranacional não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório”.</p>	

**E&S 07**

<b>CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE</b>									
<b>E&amp;S 07: Índice de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular.</b>									
<p><b>DEFINIÇÃO</b></p> <p>Fração de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular em relação ao total de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação.</p> <p>Unidade: percentual (%)</p>									
<p><b>FÓRMULA</b></p> $E\&S\ 07 = \left( \frac{\text{Quantidade de ETAs com licenciamento ambiental regular em operação} + \text{Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação}}{\text{Quantidade total de ETAs em operação} + \text{Quantidade total de ETEs em operação}} \right) \times 100$									
<p><b>INFORMAÇÕES</b></p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Quantidade de ETAs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETAs).</td> <td style="width: 50%;">Quantidade de Estações de Tratamento de Água (ETA), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.</td> </tr> <tr> <td>Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETEs).</td> <td>Quantidade de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.</td> </tr> <tr> <td>Quantidade total de ETAs em operação (número de ETAs).</td> <td>Quantidade total de Estações de Tratamento de Água (ETA) em operação, na área de abrangência do prestador.</td> </tr> <tr> <td>Quantidade total de ETEs em operação (número de ETEs).</td> <td>Quantidade total de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação, na área de abrangência do prestador.</td> </tr> </table>		Quantidade de ETAs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETAs).	Quantidade de Estações de Tratamento de Água (ETA), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.	Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETEs).	Quantidade de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.	Quantidade total de ETAs em operação (número de ETAs).	Quantidade total de Estações de Tratamento de Água (ETA) em operação, na área de abrangência do prestador.	Quantidade total de ETEs em operação (número de ETEs).	Quantidade total de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação, na área de abrangência do prestador.
Quantidade de ETAs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETAs).	Quantidade de Estações de Tratamento de Água (ETA), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.								
Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETEs).	Quantidade de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental.								
Quantidade total de ETAs em operação (número de ETAs).	Quantidade total de Estações de Tratamento de Água (ETA) em operação, na área de abrangência do prestador.								
Quantidade total de ETEs em operação (número de ETEs).	Quantidade total de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação, na área de abrangência do prestador.								
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Dados do prestador de serviços e do órgão de controle ambiental.</p>								
	<p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Maior, melhor.</p>								
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Órgão de controle ambiental</u>: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo às exigências estabelecidas pelo órgão de controle ambiental em todas as instalações operacionais dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.</p>									

Considerações sobre a conformidade às exigências do órgão de controle ambiental: Será considerado “conforme” as unidades que detiverem, no mês de apuração, licença de operação (ou equivalente) no período de validade ou com pedido de renovação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias da expiração do seu prazo de validade fixado na respectiva licença (ou equivalente), conforme Lei Complementar nº 140, de 8 de dezembro de 2011.

Prestação Parcial: Os padrões de referência e a avaliação de atendimento às metas de desempenho deverão ser estabelecidos e verificados individualmente para cada prestador de serviços.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de tratamento de água ou de tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o(s) prestador(es) que detém tal responsabilidade.

## E&S 08

### CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE

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

#### DEFINIÇÃO

Percentual da despesa de exploração nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em relação às receitas operacionais diretas dos serviços prestados.

Unidade: percentual (%).

#### FÓRMULA

$$E\&S\ 08 = \left( \frac{\text{Despesas de exploração}}{\text{Receita operacional direta de água} + \text{Receita operacional direta de esgoto} + \text{Receita operacional direta de água exportada} + \text{Receita operacional direta decorrente do recebimento de esgoto bruto importado}} \right) \times 100$$

#### INFORMAÇÕES

Despesas de exploração (DEX) (R\$).	Valor, no período de referência, das despesas realizadas para a exploração dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX, além de Outras Despesas de Exploração. [Adaptado de SNIS FN015]
Receita operacional direta de água (R\$).	Valor faturado, no período de referência, decorrente da prestação do serviço de abastecimento de água, resultante exclusivamente da aplicação de tarifas e/ou taxas, excluídos os valores decorrentes da venda de água exportada no atacado (bruta ou tratada). [Adaptado de SNIS FN002]
Receita operacional direta de esgoto (R\$).	Valor faturado, no período de referência, decorrente da prestação do serviço de esgotamento sanitário, resultante exclusivamente da aplicação de tarifas e/ou taxas, excluídos os valores decorrentes da importação de esgotos. [Adaptado de SNIS FN003]
Receita operacional direta de água exportada (bruta ou tratada) (R\$).	Valor faturado, no período de referência, decorrente da venda de água, bruta ou tratada, exportada no atacado para outros agentes distribuidores. Corresponde à receita resultante da aplicação de tarifas e/ou taxas especiais ou

<p>valores estabelecidos em contratos especiais. [Adaptado de SNIS FN007]</p>	
<p>Receita operacional direta decorrente do recebimento de esgoto bruto importado (R\$).</p>	<p>Valor faturado, no período de referência, decorrente do recebimento de esgoto bruto de outro(s) agente(s). Corresponde à receita resultante da aplicação de tarifas especiais ou valores estabelecidos em contratos especiais. [Adaptado de SNIS FN038]</p>
<p><b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b></p> <p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p><b>FORMA DE OBTENÇÃO</b></p> <p>Registros do controle financeiro, como de receita e despesa dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.</p>
	<p><b>SENTIDO PREFERENCIAL</b></p> <p>Menor, melhor.</p>
<p><b>OBSERVAÇÕES</b></p> <p><u>Prestação Parcial</u>: Os padrões de referência e a avaliação de atendimento às metas de desempenho deverão ser estabelecidos e verificados individualmente para cada prestador de serviços.</p> <p><u>Delegação Parcial</u>: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água ou de esgotamento sanitário, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar o desempenho de cada prestador individualmente.</p>	

## E&S 09

<b>CONJUNTO DE EFICIÊNCIA E SUSTENTABILIDADE</b>	
<b>E&amp;S 09: Índice de evasão de receitas</b>	
<b>DEFINIÇÃO</b> Percentual da receita operacional total que não é efetivamente arrecadada. (%).	
<b>FÓRMULA</b> $E\&S\ 09 = \left( \frac{\text{Receita operacional total} - \text{Arrecadação total}}{\text{Receita operacional total}} \right) \times 100$	
<b>INFORMAÇÕES</b>	
Receita operacional total (R\$).	Valor faturado, no período de referência, decorrente das atividades-fim do prestador de serviços e corresponde ao resultado da soma da Receita Operacional Direta de Água, de Esgoto, de Água Exportada e de Esgoto Importado e da Receita Operacional Indireta. [Adaptado de SNIS FN005]
Arrecadação total (R\$).	Valor, no período de referência, efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados (bancos e outros). [Adaptado de SNIS FN006]
<b>PERÍODO DE REFERÊNCIA</b> A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	<b>FORMA DE OBTENÇÃO</b> Registros do controle comercial (faturamento) e financeiro.
	<b>SENTIDO PREFERENCIAL</b> Menor, melhor.
<b>OBSERVAÇÕES</b>	
<u>Prestação Parcial</u> : Os padrões de referência e a avaliação de atendimento às metas de desempenho deverão ser estabelecidos e verificados individualmente para cada prestador de serviços.	
<u>Delegação Parcial</u> : O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água ou de coleta e transporte de esgotamento sanitário, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.	