

Resolução Nº 03, de 29 de janeiro de 2026.

Dispõe sobre metas progressivas de avaliação operacional de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e seus respectivos indicadores, no âmbito do Estado do Ceará.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, o art. 3º, inciso XII, do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998, o art. 1º, § 3º, da Resolução nº 1/MRAE-1/2023, o art. 1º, § 3º, da Resolução nº 1/MRAE-2/2023 e o art. 1º, § 3º, da Resolução nº 1/MRAE-3/2023; e

CONSIDERANDO o art. 8º, inc. II, da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que autorizou o exercício da titularidade dos serviços públicos de saneamento básico pelo Estado em conjunto com os Municípios, através de Microrregiões instituídas por lei complementar estadual, no caso de interesse comum;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 247, de 18 de junho de 2021, que instituiu três Microrregiões de Água e Esgoto (MRAEs) no Estado do Ceará, e atribuiu como interesse comum, o planejamento, a regulação, a fiscalização e a prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em todo o Estado do Ceará;

CONSIDERANDO as deliberações das Assembleias dos Colegiados das Microrregionais de Água e Esgoto Centro-Norte, Centro-Sul e Oeste, descritas nas Resoluções MRAE nº 01/2023, de 27 de novembro de 2023, que estabelecem a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE), como única entidade reguladora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos 184 municípios cearenses, incluindo os serviços urbano e rural;

CONSIDERANDO os art. 23, 25 e 45 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que atribuem diversas competências às entidades reguladoras infranacionais, notadamente quanto a indicadores e metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;

CONSIDERANDO a Resolução ANA, nº 211 de 19 de setembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência nº 9/2024, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO a obrigação da ARCE de acompanhamento das metas contratuais e de planejamento para o alcance da universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Norma de Referência nº 9 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, de 19 de setembro de 2024 (NR 9), que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário será implementada na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no território do Estado do Ceará, nos termos da presente Resolução.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se:

- I. à MRAE e aos municípios, como titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme art. 8º da Lei nº 11.445, de 2007;
- II. ao prestador de serviços da prestação direta por órgão ou entidade da MRAE ou dos municípios, ao qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas da MRAE e dos Municípios;
- III. ao prestador de serviços da prestação realizada por meio de contratos de programa, firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
- IV. ao prestador de serviços da prestação realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre aqueles que exercem a titularidade dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;
- V. ao prestador de serviços da prestação 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;
- VI. aos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, inclusive aqueles que adotarem soluções alternativas; e
- VII. aos operadores de sistemas particulares próprios.

§ 1º Os prestadores de serviços que atuam por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações, com editais ou consultas públicas lançados anteriormente à edição da Norma de Referência nº 9 da ANA, permanecem inalterados nos moldes licitados e poderão incorporar as disposições desta Resolução, mediante anuência prévia entre o contratante e o prestador de serviços responsável, ouvida a ARCE e assegurada a concomitante manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, via aditivo contratual.

§ 2º O envio de informações à ARCE, à MRAE e aos Municípios, para fins de Política Pública, aplica-se a todos os prestadores de serviço, mesmo que não enquadrados nos incisos de I a VII.

§ 3º A responsabilidade do prestador de serviços, para fins de envio das informações, é restrita à área de abrangência e aos termos do contrato de prestação de serviço, quando existente, e aos normativos aplicáveis.

§ 4º A prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Sistema Integrado de Saneamento Rural – SISAR é considerada, para efeito desta Resolução, como prestação direta de serviços públicos, nos termos do inciso II do *caput*.

§ 5º No caso de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário geridos por associações comunitárias filiadas, a responsabilidade é compartilhada entre elas e o SISAR, no limite das suas competências e obrigações.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins desta Resolução, consideram-se:

I - ação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário: ação executada por meio de soluções alternativas, em que o usuário não depende de prestador de serviços públicos de abastecimento de água potável ou esgotamento sanitário;

II - área de abrangência da prestação de serviços: área geográfica, conforme definição do objeto do contrato ou outro instrumento legalmente admitido, 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;

III - delegação parcial: delegação do serviço de abastecimento de água em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a produção de água até a distribuição, e delegação do serviço de esgotamento sanitário em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas desse serviço ou contemplem apenas parte do território do município, desde a coleta e transporte de esgotos até a disposição final;

IV - domicílio: local estruturalmente separado e independente, onde:

a) as pessoas naturais estabelecem suas residências com ânimo definitivo ou exercem suas atividades profissionais;

b) as pessoas jurídicas promovem o funcionamento de suas atividades ou estabelecem domicílio especial, nos termos de seus estatutos ou atos consecutivos.

V - economias: 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;

VI - economias residenciais: moradias e apartamentos numa determinada edificação, que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

VII - economias residenciais ativas: moradias e apartamentos existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário e se encontram em pleno funcionamento;

VIII - economias residenciais inativas: moradias e apartamentos existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário não estando, porém, em pleno funcionamento, por terem sido suspensas a pedido ou por inadimplência de pagamento, mesmo assim sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos, decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura;

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

X - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços: refere-se a situações, eventos ou circunstâncias que afetam a prestação desses serviços, mas que estão fora do controle direto do prestador de serviços. Entre estes fatores, destacam-se os eventos climáticos extremos, atos de vandalismo ou sabotagem a instalações de água e esgoto, contaminações por fontes externas, como acidentes ambientais que poluem os mananciais e restrições legais ou decisões judiciais que limitem a atuação do prestador.

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

XII - localidades de pequeno porte: apresentam densidade demográfica inferior a 605 hab./km² e contiguidade a pelo menos um setor censitário de igual característica.

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

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

XV - Plano de Investimentos Simplificado: descrição objetiva e simplificada dos investimentos pretendidos, que deverá ser elaborado em conformidade com as políticas e as diretrizes públicas, para o alcance das metas de universalização;

XVI - reclamação: notícia de lesão ou ameaça de direito do Usuário, ainda que seja improcedente ou sem objeto. Não devem ser incluídas solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviços ou de outras solicitações de Usuários não caracterizadas como reclamações, tais como esclarecimento de dúvidas, recebimento de sugestões, atendimento regular à solicitação de serviços e resposta a pedidos de informação.

XVII - setor censitário: unidade territorial estabelecida para fins de controle cadastral, formado por área contínua, situada em um único quadro urbano ou rural, com dimensão e número de domicílios que permitam o levantamento por um recenseador, com as seguintes características:

a) são classificados em urbanos e rurais, considerando-se as características da ocupação, os usos do território e a situação de concentração e dispersão dos domicílios;

b) são diferenciados por suas unidades de coleta e divulgação quanto à existência de situações específicas de coleta: aglomerados subnormais, agrupamentos indígenas e quilombolas, agrovilas, alojamentos, acampamentos, quartéis, dentre outros; e

c) são também diferenciados quanto à sua localização em recortes territoriais específicos, como Terras Indígenas, Territórios Quilombolas e Unidades de Conservação.

XVIII - solução alternativa: método de abastecimento de água ou esgotamento sanitário, individual ou coletivo, considerado adequado, conforme esta resolução, em locais sem disponibilidade de rede pública;

XIX - rateio: corresponde a uma divisão proporcional de determinada quantidade, referente a informações utilizadas no cálculo dos indicadores, feita por uma base que tenha dados conhecidos.

CAPÍTULO III

DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO

Art. 4º A avaliação operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário tem por objetivo uniformizar e sistematizar a forma de análise e o reporte de resultados dos serviços prestados.

Parágrafo único. São previstos dois tipos de avaliação operacional:

I - avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e

II - avaliação por comparação, que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II, e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 5º Os componentes da avaliação operacional da prestação dos serviços são:

I - indicadores Nível I;

II - indicadores Nível II;

III - metas.

§ 1º Na avaliação operacional por comparação, os indicadores serão classificados em:

I - Padrão de Referência Atingido;

II - Padrão de Referência Não Atingido.

§ 2º A classificação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em rural e urbano se dará considerando a definição constante no Plano Diretor Municipal ou Plano Municipal de Saneamento Básico, e na ausência desta definição, devem ser considerados conforme classificação de setores censitários definidos pelo IBGE.

CAPÍTULO IV

DOS INDICADORES NÍVEL I

Art. 6º Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamentos sanitários, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no art. 11-B da Lei 11.445, de 2007.

Parágrafo único. Os indicadores devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação operacional previstos nos incisos I e II do parágrafo único do Art. 4º.

Art. 7º Os indicadores Nível I são os seguintes:

I - os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos na Norma de Referência nº 8/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, que dispõe sobre metas progressivas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

- a) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;
- b) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;
- c) IAE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário;
- d) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

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

III - Nível I - 02: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido;

IV - Nível I - 03: Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido;

V - Nível I - 04: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água;

VI - Nível I - 05: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de excelência de cada um dos indicadores Nível I mencionados nos incisos II a VI estão detalhadas nas respectivas fichas dos indicadores, Anexo Único.

CAPÍTULO V

DOS INDICADORES NÍVEL II

Art. 8º O conjunto de indicadores Nível II devem ser avaliados conforme inciso II do Parágrafo único do Art. 4º e são de adoção obrigatória.

Art. 9º Os indicadores Nível II são os seguintes:

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

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

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

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

V - Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário;

VI - Nível II - 06: Índice das análises de Nitrito e Nitrato no padrão estabelecido.

VII - Nível II - 07: Índice das análises de Turbidez da água no padrão estabelecido;

VIII - Nível II - 08: Índice de Perdas de Faturamento (%)

§ 1º A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II estão detalhadas nas respectivas fichas dos indicadores do Anexo Único.

§ 2º Eventuais indícios de infrações nas informações enviadas devem ser apurados em ação de fiscalização própria, observando os procedimentos estabelecidos em Resolução específica que trata de procedimentos de fiscalização e aplicação de penalidades.

§ 3º Caso o município ou o prestador identifique irregularidades durante o envio das informações, deverá tomar medidas mitigadoras tempestivamente, o que será considerado como atenuante no caso das fiscalizações do § 2º do *caput*.

§ 4º Os prestadores ou operadores de serviços rurais ficam dispensados da medição dos indicadores previstos nos incisos VI, VII e VIII do *caput*.

CAPÍTULO VI

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 10. Os dados primários para cálculo dos indicadores de Nível I e Nível II deverão ser encaminhados à ARCE até o último dia útil de março de cada ano:

I - pelos Municípios;

II - pelos prestadores de serviço, inclusive aqueles cujos contratos foram celebrados anteriormente à Norma de Referência nº 9 da ANA, enquadrados no § 1º do art. 2º;

III - pelos operadores dos serviços, inclusive as associações comunitárias, organizadas ou não em federação, que operam serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na zona rural e em localidades de pequeno porte do Estado do Ceará.

§ 1º Quando os serviços forem prestados diretamente, os Municípios respondem solidariamente pelo envio de documentação e outras obrigações do prestador ou operador de serviço.

§ 2º Quando as ações ou a prestação de serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em área rural forem prestadas diretamente pelos Municípios, este estará sujeito às obrigações e prazos estabelecidos por esta Resolução.

§ 3º As entidades e instituições responsáveis pelo envio das informações poderão requerer por escrito à ARCE, a prorrogação única de prazo para atendimento à requisição de informações, de ajuste ou de esclarecimentos, mediante requerimento que contenha:

I - nome, cargo, unidade administrativa, e-mail, telefone do remetente, pessoa física que responde pelo requerimento de revisão de prazo;

II - novo prazo proposto para atendimento à requisição pelo prestador de serviço;

III - justificativa; e

IV - comprovantes das justificativas apresentadas.

§ 4º Será considerada como data do requerimento, a data de recebimento da documentação no protocolo da ARCE ou de abertura do processo no Sistema Único Integrado de Tramitação Eletrônica do Governo do Estado do Ceará - SUITE, quando o requerente tiver acesso ao sistema.

§ 5º A ARCE avaliará a pertinência do prazo solicitado, emitindo deferimento, deferimento parcial, ou indeferimento.

Art. 11. As informações serão prestadas por meio de um sistema de informações regulamentado pela ARCE em portaria específica, sendo segregadas em:

I - por área do município atendida, ou seja, localidades, sedes de distrito, entre outros;

II - de forma individualizada para cada município;

III - para área urbana e rural;

IV - por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário; e

V - por etapa de serviço quando pertinente.

§ 1º Caberá aos prestadores de serviço, o fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela ARCE somente em sua área de abrangência e etapa de atuação, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos.

§ 2º Em sistemas integrados, que atendam mais de um município, o prestador de serviços deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias, para identificação das parcelas que são específicas de cada município e as parcelas que devem ser rateadas.

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistente, deve ser adotado o

critério de quantidade de economias, salvo quando especificado de outra forma nas Fichas dos Indicadores.

§ 4º Para serviços interdependentes de abastecimento de água, a responsabilidade do resultado dos indicadores de Nível I e Nível II poderá ser compartilhada entre o fornecedor de água tratada no atacado e o prestador responsável pela distribuição de água ao usuário final.

§ 5º Na hipótese prevista no § 4º, a definição da extensão da responsabilidade de cada parte observará o caso concreto, podendo ser revista mediante apresentação, pelos interessados, de justificativas e provas documentais idôneas que demonstrem a parcela de contribuição de cada agente.

§ 6º A omissão ou atraso no envio das informações sujeitará o responsável às medidas disciplinares previstas nos instrumentos contratuais e normativos.

Art. 12. Os prestadores de serviços deverão fornecer as informações para o acompanhamento das metas progressivas de universalização e de avaliação operacional:

- I - aos Municípios e às Microrregiões de Água e Esgoto
- II - à ARCE;
- III - ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA);
- IV - aos demais órgãos de controle externo, mediante solicitação;
- V - aos usuários e à sociedade civil.

Art. 13. O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

Seção II

Das Diretrizes para o Cálculo dos indicadores

Art. 14. A ARCE é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores, a partir das informações fornecidas pelos prestadores de serviços, pelo SISAR e pelos municípios.

Parágrafo único. Será garantido ao prestador de serviços, ao SISAR e ao Município o contraditório, a fim de esclarecer as informações primárias e os indicadores calculados.

Art. 15. Os indicadores Nível I e Nível II são calculados e avaliados pela ARCE, de acordo com os seguintes recortes:

- I - por município, mesmo em casos de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo o território do município, para fins de avaliação municipal;
- II - por contrato de prestação de serviços, inclusive por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

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

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

V - por área urbana ou rural, considerando a característica da área de abrangência da prestação de serviços.

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

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

Art. 16. A linha de base será estabelecida no primeiro ciclo de coleta, análise e processamento das informações.

§ 1º. No envio das informações para formulação da linha de base, os Municípios ou os prestadores de serviço devem apresentar quaisquer fatores que justifiquem os dados, inclusive os fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços.

§ 2º Caso seja identificada necessidade de revisão e validação das informações do primeiro ciclo, a linha de base poderá ser redefinida no segundo ciclo.

Art. 17. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Parágrafo único. Para fins da avaliação prevista no inciso I do §1º do art. 4º, será considerada atendida a meta quando atingida a referência estabelecida nos instrumentos de planejamento ou contratos, calculados conforme as fichas do Anexo Único desta Resolução.

Seção III

Da Validação dos Dados

Art. 18. A ARCE realizará a validação dos dados com as seguintes etapas:

I - Compilação e validação dos dados fornecidos pelo prestador;

II - Esclarecimento de dúvidas junto ao Prestador de Serviços, designadamente acerca de insuficiências e incongruências de dados

Parágrafo único. Para fins de validação, a ARCE poderá solicitar documentos, realizar entrevistas, utilizar dados de outras fontes, principalmente de fiscalizações diretas, entre outros métodos.

Art. 19. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, a cada ano:

I - Em caso de não envio ou envio parcial das informações primárias, o indicador será classificado como: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II - Em caso de inconsistências, a não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, este será classificado como insatisfatório e será indicado como: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III - Se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, não houver informações suficientes para o cálculo do indicador, este será classificado como: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços".

Parágrafo único. Nos casos previstos para o inciso III do *caput*, o prestador de serviços deverá apresentar documentação que comprove os motivos de impedimento do fornecimento das informações ou da inconsistência dos dados, sendo passível de sanção a não comprovação ou apresentação de documentos insuficientes ou inválidos, respeitado o contraditório e ampla defesa.

CAPÍTULO VII

DAS METAS PROGRESSIVAS

Art. 20. As metas devem ser definidas nos Planos de Saneamento Básico, aprovados por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada, e/ou definidas nos contratos de prestação dos serviços.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

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

II - ser definidas para cada município ou por área de abrangência da prestação dos serviços e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

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

§2º A ARCE, os municípios e a MRAE deverão atuar no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos de saneamento básico.

§3º Nos casos em que os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação ou processo de desestatização anterior à publicação da Resolução nº 211/2024 da ANA, quaisquer revisões do plano municipal ou regional de saneamento básico ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador, mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes, desde que preservado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

§4º Os indicadores Nível I e Nível II deverão constar nos contratos de prestação de serviços em conformidade com o art. 10-A da Lei nº 11.445/2007.

Art. 21. As metas de redução de perdas de água na distribuição, em sistemas urbanos, devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024 e suas atualizações, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do *caput* do art. 50 da Lei nº 11.445/2007, e no inciso IV do *caput* do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 12 de julho de 2023, ou instrumento que a substitua.

CAPÍTULO VIII

DA AVALIAÇÃO OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 22. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I será verificado anualmente pela ARCE, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três), e a primeira fiscalização deverá ser realizada apenas ao término do quinto ano de vigência do contrato.

Parágrafo único. Caso os instrumentos contratuais e de planejamento definam como obrigatórias as metas dos indicadores de Nível II, estes deverão ser verificados nos termos do *caput*.

Art. 23. Na avaliação operacional dos indicadores, segundo as metas, a ARCE irá considerar:

I - as condições locais iniciais e linha de base;

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

III - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 24. Os resultados dos indicadores serão sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

Art. 25. A Avaliação dos indicadores dos recortes indicados no art. 15 conterá as seguintes comparações:

I - evolutiva: comparação dos resultados do mesmo indicador em diferentes períodos;

II - absoluta: comparação dos resultados de cada indicador com os valores de referência, quando existirem;

III - alargada: comparação com outras congêneres estaduais, nacionais ou internacionais.

Parágrafo único. A comparação alargada somente será aplicada aos indicadores previstos nas normas de referência da ANA ou no SINISA.

Art. 26. A ARCE elaborará Relatório de Avaliação Operacional anualmente, com a situação dos indicadores da presente resolução, e o encaminhará para os Municípios,

MRAEs e prestadores dos serviços, para as devidas providências, até o último dia útil do mês de junho de cada ano, divulgando-o amplamente na rede mundial dos computadores.

§1º O relatório poderá conter recomendações e avaliação de recomendações anteriores referentes aos resultados dos indicadores.

§2º Até o último dia de maio de cada ano, a ARCE encaminhará o Relatório Anual Operacional, único para todos os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados, para eventual pronúncia dos prestadores de serviços e dos municípios.

§3º A ARCE poderá instituir, mediante critérios objetivos e baseados nos indicadores da presente resolução, programa de reconhecimento e premiação destinado aos prestadores de serviços que demonstrarem desempenho destacado em eficiência operacional e qualidade dos serviços.

Art. 27. O Relatório de Avaliação Operacional da prestação dos serviços conterá os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Resolução ARCE 12/2025, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, e os indicadores Nível II definidos pela ARCE.

§1º Deverá compor o relatório do *caput*, manifestação acerca do nível de confiança dos dados primários informados à ARCE, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

§2º A avaliação de confiança das informações será realizada apenas para as informações idênticas do SINISA, que já possuam testes de controle definidos no guia de certificação das informações do SINISA.

CAPÍTULO IX

DO CONTRATO E DO PLANEJAMENTO

Art. 28. As Microrregiões de Água e Esgoto do Estado do Ceará (MRAEs) deverão formular a respectiva política pública de saneamento básico e juntamente com os municípios deverão elaborar e manter os planos de saneamento básico atualizados, nos termos da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, bem como estabelecer metas e indicadores de desempenho e mecanismos de aferição de resultados, que devem ser obrigatoriamente observados na execução dos serviços prestados, seja de forma direta, por delegação ou concessão.

§ 1º Os Planos de Saneamento Básico devem abranger toda a área do município ou Microrregião de Água e Esgoto.

§ 2º Os Planos de Saneamento Básico devem conter as metas intermediárias para os indicadores objeto desta Resolução, cuja definição deverá observar:

- I- o crescimento populacional.
- II- os prazos de elaboração dos projetos de engenharia;

- III- os prazos de licenciamento;
- IV- os prazos de execução das obras previstas; e
- V- a disponibilidade de recursos financeiros, considerando o atendimento da meta de universalização até 31 de dezembro de 2033.

§ 3º As MRAEs, os Municípios e os prestadores de serviços deverão manter as metas progressivas dos contratos compatibilizadas com os Planos Municipais ou Regionais de Saneamento, realizando aditamento quando necessário, desde que preservado o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 4º Para os contratos previstos nos §1º do art. 2º, prevalecem as metas firmadas em contrato, não abstando o prestador de serviços de fornecer as informações necessárias para o cálculo das metas operacionais da prestação dos serviços nos prazos previstos nesta Resolução.

§ 5º A ARCE realizará a verificação do cumprimento das condições e metas dos contratos e planos de saneamento básico por parte dos prestadores de serviços, conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais.

Art. 29. Os Planos de Investimento Simplificado, elaborados pelos municípios dos serviços sem Plano de Saneamento Básico válido e sem contrato de prestação de serviços, devem apresentar metas progressivas anuais dos indicadores previstos nesta Resolução, entre outros, quando identificados como necessários, até dezembro de 2025.

§ 1º As metas do *caput* devem ser concretas e mensuráveis, respeitadas as referências indicadas pela ANA na ficha metodológica, a serem atingidas com os diferentes investimentos propostos, e os prazos para sua realização.

§ 2º Sobre os indicadores, o Plano de Investimento Simplificado deve conter:

- I - previsão de investimentos associados às metas progressivas definidas;
- II - descrição das atividades associadas a cada investimento (produção e distribuição de água potável, coleta e tratamento de esgoto, disposição final, qualidade, redução de perdas, atividades comerciais, administrativas e de apoio geral);
- III - informações sobre a origem dos recursos, classificando-os como onerosos ou não onerosos, sendo que os recursos municipais de curto prazo devem estar compatibilizados com o Plano Plurianual;
- IV - data de início e término previstos das obras, valor dos investimentos e outras informações relevantes; e
- V - recursos para reposição e manutenção dos ativos.

§ 3º O Plano de Investimento Simplificado e suas alterações devem ser submetidos à verificação e validação pela ARCE, para posterior instituição e perderão validade quando da publicação do Plano de Saneamento Básico.

Art. 30. Os prestadores de serviços devem atender às previsões normativas com vistas à universalização do atendimento com abastecimento de água potável e esgotamento sanitário e alcance das demais metas instituídas, incluindo a elaboração dos Planos de Investimento Simplificado e demais instrumentos de planejamento.

Parágrafo único. Os Planos de Investimento Simplificados a serem elaborados pelos prestadores de serviços devem considerar a definição de objetivos e estratégias para alcançar as metas estabelecidas, considerando ações de curto, médio e longo prazo, na área de concessão do contrato.

Art. 31. Como referência territorial para o cálculo dos indicadores, especialmente para o cálculo das ligações e economias, deve-se adotar em ordem de prioridade:

- I - Contrato de prestação de serviço, quando nele constar definição;
- II - Plano Municipal ou Microrregional de Saneamento, se válido;
- III - Plano Diretor Municipal, se válido;
- IV - Setores censitários definidos pelo IBGE; e
- V - Plano de Investimentos Simplificado.

CAPÍTULO X

DO CADASTRO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Art. 32. Os prestadores de serviços deverão manter atualizadas em sua base de informações sobre:

- I - volume de água produzido;
- II - volume de água tratada importada, quando aplicável;
- III - volume de água autorizado e não cobrado, quando aplicável;
- IV - volume de água consumido;
- V - volume de água tratada exportado, quando aplicável;
- VI - quantidade de ligações e economias ativas;
- VII - Volume micromedido de água;
- VIII - Volume de água macromedido;
- IX - resultados dos testes de análise da qualidade de água, conforme requisitos do Ministério da Saúde e demais normativos aplicáveis, notadamente a quantidade de amostras analisadas para coliformes totais e seus respectivos resultados;
- X - resultados dos testes de análise de efluentes sanitários, conforme requisitos dos normativos ambientais aplicáveis, notadamente quanto à quantidade de amostras para aferição da concentração de DBO nas ETEs e seus respectivos resultados;

XI - quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água.

XI - quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário.

XII - quantidade de economias atingidas por paralisações no sistema de abastecimento de água;

XIII - quantidade de economias atingidas por interrupções sistemáticas no sistema de abastecimento de água;

XIV - quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas no atendimento do prestador do serviço, do Município, do Estado, da MRAE;

XV - extensão de rede pública de esgoto;

XVI - tempo total dos reparos de extravasamentos de esgoto; e

XVII - quantidade de extravasamentos reparados.

§ 1º As definições apresentadas neste artigo estão detalhadas nas fichas metodológicas dos indicadores no Anexo Único.

§ 2º No cadastro dos prestadores de serviços deverão constar as categorias, a situação das economias e ligações e a situação do imóvel, conforme previsto no Anexo I da Resolução ARCE 12/2025, referente à universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§ 3º Sempre quando solicitado pela ARCE, os prestadores de serviços deverão oferecer acesso às bases de informações.

§ 4º Para os testes de análise de efluentes sanitários, é vedada, para fins de diluição antes do seu lançamento, a mistura de efluentes com águas de melhor qualidade, tais como as águas de abastecimento, águas pluviais, do mar, de sistemas abertos de refrigeração sem recirculação, entre outros.

CAPÍTULO XI

DO SANEAMENTO RURAL

Art. 33. Aplicam-se ao saneamento rural as disposições desta Resolução, com as seguintes especificações:

I - o SISAR e as associações comunitárias que atuam na operação de serviços de saneamento rural devem encaminhar os dados primários para o cálculo dos indicadores à ARCE até o último dia útil de março de cada ano, referentes às áreas de suas respectivas ações ou serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário por município.

II – no caso de associação vinculada a SISAR ou federação, competirá prioritariamente ao SISAR ou à federação o envio das informações primárias;

II - ao SISAR ou federação compete realizar a divulgação do resultado dos indicadores Nível I e Nível II desta Resolução junto às associações a ele vinculadas, assim como

outros indicadores que venham a ser definidos em instrumento de planejamento para sua área de atuação;

III - Os Municípios, as associações comunitárias e o SISAR ou federação deverão adotar gestão compartilhada das ações e estratégias necessárias para o alcance das metas dos indicadores de Nível I e Nível II;

IV - o requerimento de prorrogação do prazo para encaminhamento dos dados para cálculo dos indicadores, conforme disposto no art.10, §3º, para o saneamento rural, poderá ser realizado por um representante do SISAR ou da associação comunitária demandante;

§ 1º A associação comunitária e o SISAR ou federação à qual ela esteja vinculada respondem solidariamente pelo envio das informações.

§ 2º Caso as associações, o SISAR e os Municípios que realizam prestação direta no saneamento rural necessitem de ampliação de prazo para atualização da base de informações, deverão apresentar:

I - estimativa do número de usuários e localidades sem base de informações;

II - estimativa de tempo necessário para identificação das informações; e

III - data do último levantamento acerca dos dados primários.

Art. 34. As metas de redução de perdas na distribuição, em sistemas rurais, devem considerar as boas práticas do setor e os índices atuais de perdas.

Parágrafo único. Considerando que a Portaria MCID nº 788, de 1º de agosto de 2024, do Ministério das Cidades não alcança sistemas rurais, o Padrão de Referência para sistemas com essas características será diferenciado, conforme ficha metodológica do Anexo Único.

Art. 35. O SISAR e as associações comunitárias que operam sistemas de abastecimento de água na zona rural devem contribuir com a elaboração dos Planos de Investimento Simplificado quando requerido pelo Município dos serviços.

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 36. Os prestadores de serviço têm até o último dia útil de dezembro de 2025 para atualizar seus sistemas de acompanhamento e bases de informações.

Art. 37. O primeiro ciclo de coleta, análise e processamento das informações será realizado em 2026, com ano base de 2025, adotando-o como linha de base.

Art. 38. O envio de informações acerca das economias de água e esgoto objeto do art. 10 desta Resolução, por parte dos prestadores de serviço, para o primeiro ano de

implementação desta Resolução deverá ser realizada no ano de 2026 até o dia 31 de março, tendo como ano base 2025.

Art. 39. As dúvidas e os casos omissos referentes à aplicação desta Resolução serão dirimidos pelo Conselho Diretor.

Art. 40. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, em Fortaleza, na data da assinatura eletrônica.

Rafael Maia de Paula

PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

Francisco Rafael Duarte Sá

CONSELHEIRO DIRETOR

Kamile Moreira Castro

CONSELHEIRA DIRETORA

Rachel Girão

CONSELHEIRA DIRETORA

Rafael Mota Reis

CONSELHEIRO DIRETOR

Carlos Alberto Mendes

CONSELHEIRO DIRETOR

Aline Aguiar Albuquerque
CONSELHEIRA DIRETORA

Documento assinado eletronicamente por: RAFAEL MOTA REIS em 04/02/2026, às 16:43 CARLOS ALBERTO MENDES JUNIOR em 03/02/2026, às 11:11 e **OUTROS**; (horário local do Estado do Ceará), conforme disposto no Decreto Estadual nº 34.097, de 8 de junho de 2021.
Para conferir, acesse o site <https://suite.ce.gov.br/validar-documento> e informe o código 4C35-6059-F99B-45A0.

ANEXO ÚNICO DA RESOLUÇÃO Nº nn, DE dd DE MARÇO DE 2025

Nível I - Q1: Índice de perdas de água na distribuição por ligação

DEFINIÇÃO

Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água.

Unidade: l/lig./dia

FÓRMULA

$$\frac{(V_{\text{produzido}} + V_{\text{tratadoimportado}} - V_{\text{autorizadonãocobrado}} - V_{\text{consumido}} - V_{\text{tratadoexportado}}) \times 1.000.000}{\left(\frac{\text{LigAtivas}_{\text{ano}} + \text{LigAtivas}_{\text{ano}-1}}{2} \right) \times 365}$$

INFORMAÇÕES

- **Volume de água produzido (1.000 m³) ($V_{\text{produzido}}$):** Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³) ($V_{\text{tratadoimportado}}$):** Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]
- **Volume de água autorizado não faturado (1.000 m³) ($V_{\text{autorizadonãocobrado}}$):** Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado.

Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador.

Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros.

Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimento a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e o fornecimento para obras públicas.

De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]

- **Volume de água consumido (1.000 m³) :** Volume total de água consumido por todos os usuários no período de referência, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água recuperado, excluindo o volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, pois para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. Corresponde à soma do volume consumido nas economias residenciais e do volume consumido nas economias não residenciais.

O volume de água recuperado é aquele que ocorre em decorrência da detecção de ligações clandestinas e fraudes, com incidência retroativa dentro do período de referência, estimados em função das características das ligações eliminadas. [Adaptado do SINISA GTA1211]

- **Volume de água tratada exportado (1.000 m³):** $(V_{tratadoexportado})$ - Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³) :** $(V_{tratadoimportado})$ - Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]
- **Quantidade de ligações ativas de água (ligações)(*LigAtivas*) :** Quantidade de ligações ativas de água, providas ou não de hidrômetro, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água e com água disponibilizada pelo prestador no mês de dezembro do período de referência. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. Incluem as ligações ativas sem cobrança (por exemplo, instalações próprias do prestador e cobranças suspensas por decisão judicial). No caso de sistemas em colapso no abastecimento de água, para os que iniciaram essa situação durante o ano de referência, devem-se considerar todas as ligações cadastradas como ativas antes da ocorrência do colapso, uma vez que todas elas tiveram água disponibilizada em algum momento durante o ano de referência. Entretanto, os sistemas que apresentaram colapso total durante todo o ano de referência não terão ligações ativas, uma vez que não houve funcionamento pleno do sistema em nenhum momento durante o ano. [Adaptado do SINISA GTA0003]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Urbanos¹: ≤ 216 l/ligação/dia

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Rurais: ≤ 263 l/ligação/dia

SENTIDO PREFERENCIAL: Menor, melhor.

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.
- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

¹ Referência de alto desempenho é terminologia equivalente ao valor de excelência da NR 8.

Nível I - Q2: Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido

DEFINIÇÃO

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

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde. [Adaptado de SNIS QD017], exceptuada aquelas provenientes de re coletas.
- **Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, [Adaptado de SNIS QD026] exceptuada aquelas provenientes de re coletas.

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de coliformes totais pelo prestador de serviços.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Urbanos e Rurais: ≥ 95

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

- O resultado negativo para coliformes totais das re coletas não anula o resultado originalmente positivo no cálculo dos percentuais de amostras com resultado positivo (MS Portaria nº 888/2021).
- Quando houver interpretação duvidosa nas reações típicas dos ensaios analíticos na determinação de coliformes totais e *Escherichia coli*, deve-se fazer a re coleta.

- As recoletas não devem ser consideradas no cálculo do percentual mensal de amostras com resultados positivos de coliformes totais.
- Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/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 ARCE avaliar cada prestador individualmente.
- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no NI 02_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – coliformes totais, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

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

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

onde:

Nível I - 02_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - coliformes totais (%) Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais: Já definido. Quantidade mínima de amostras para coliformes totais (obrigatórias): Quantidade mínima no período de referência de amostras obrigatórias a coletar na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde.

Nível I - Q3: Índice de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido

DEFINIÇÃO

Percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO_{5,20}) na saída do sistema de tratamento.

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de análise de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento:** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO_{5,20}) no esgoto tratado, na forma definida pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado.
- **Total de análises da concentração de DBO realizadas:** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO_{5,20}) no esgoto.

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO_{5,20}) pelo prestador de serviços.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Urbanos e Rurais: ≥ 90

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

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

- Resoluções Conama: O atendimento a este indicador não exige o prestador de serviços do atendimento completo da Resolução Conama nº 430/2011 e da legislação local para qualidade do efluente tratado.
- Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos:
 - Para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima.
 - Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO_{5,20} das águas residuárias no corpo d'água receptor, conforme padrão estabelecido pelo órgão ambiental responsável.
 - Para lançamento em emissário submarino, substitui-se o parâmetro de DBO pelo de Sólidos em Suspensão Total (SST).
 - Para disposição em solo, deve-se realizar também o monitoramento da contaminação do solo e das águas subterrâneas.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de uma unidade de tratamento de esgoto, incluindo unidades de tipologias distintas de tratamento, as informações das unidades devem ser somadas
- Ausência de Padrão Estabelecido: Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, caso não haja padrão estabelecido, deve-se considerá-lo compatível com o enquadramento do corpo hídrico receptor. Na ausência de enquadramento, deve-se considerar o atendimento à Classe 2, segundo a Resolução Conama nº 357/2005, ou legislação ambiental mais restritiva.
- Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo de 20 (vinte) dias e de no máximo 40 (quarenta) dias.
- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no **Nível I - 03_CN: indicador de conformidade da quantidade de amostra de DBO**, segundo o plano de amostragem definido pelo órgão de controle ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos, ou, na ausência de plano de amostragem pré-definido, atingimento da quantidade mínima de amostragem prevista para o período de referência.
- Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não pode ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de condições de avaliação".

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

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

Nível I - Q4: Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água

DEFINIÇÃO

Economias ativas afetadas por paralisações e interrupções sistemáticas no abastecimento de água.

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$= \left[\frac{\text{quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} + \text{quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}}{\left(\frac{\text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}} + \text{quantidade de economias ativas de água}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right] \times 100$$

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas (economias):** Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por paralisações no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por paralisações que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. A paralisação é uma interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia. [Adaptado do SINISA GTA3002]
- **Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas (economias):** Quantidade total, inclusive repetições, de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas no(s) sistema(s) de abastecimento de água no período de referência. Devem ser somadas somente as economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas. As interrupções sistemáticas, normalmente prolongadas, correspondem à supressão no fornecimento de água da rede de distribuição do município por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobra do sistema, dentre outros, que provocam racionamento ou rodízio. [Adaptado do SINISA GTA3005]
- **Quantidade de economias ativas de água (economias):** Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Controle operacional e cadastro comercial do prestador.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Urbanos e Rurais: ≤ 67

SENTIDO PREFERENCIAL: 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 ARCE avaliar cada prestador individualmente.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nível I - Q5: Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário**DEFINIÇÃO**

Quantidade de extravasamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto.

Unidade: registros/km

FÓRMULA

$$= \left[\frac{\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas}}{\left(\frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right]$$

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (extravasamentos):** Quantidade total de reclamações registradas sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) recebidas de qualquer pessoa ou fonte (usuários ou não dos serviços) registradas no ano de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTE3001]
- **Extensão da rede pública de esgoto (km):** Comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais, emissários, e linhas de recalque, operada pelo prestador de serviços, no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE1001]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Controle operacional do prestador de serviços.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Referência de alto desempenho para Sistemas de Abastecimento de Água Urbanos: $\leq 0,3$

SENTIDO PREFERENCIAL: Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Comprimento total médio da rede de coleta de esgoto: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior.
- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nível II - Q1: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água

DEFINIÇÃO

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

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$= \left(\frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- **Volume de água micromedido (1.000 m³):** Volume anual de água medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água de todas as categorias de usuários. Não deve ser confundido com o volume de água consumido, pois nesse último incluem-se, além dos volumes medidos, também aqueles estimados para os usuários de ligações não medidas ou com hidrômetro parado. Ligações ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA1214]
- **Volume de água produzido (1.000 m³):** Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³):** Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]
- **Volume de água tratada exportado (1.000 m³):** Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
- **Volume de água autorizado não faturado (1.000 m³):** Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado.

Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos

de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador.

Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo corpo de bombeiros.

Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimentos a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e os fornecimentos para obras públicas.

De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

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

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nível II - Q2: Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água

DEFINIÇÃO

Percentual do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de macromedidores permanentes.

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$= \left(\frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água tratada exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- **Volume de água macromedido (1.000 m³):**
Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento ou na(s) saída(s) do(s) poço(s), disponibilizada para distribuição pelo próprio prestador, bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem. [Adaptado de SINISA GTA1005]
- **Volume de água tratada exportado (1.000 m³):**
Volume total de água potável, previamente tratada, transferido para outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1203]
- **Volume de água produzido (1.000 m³):**
Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³):**
Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

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

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.

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

DEFINIÇÃO

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

Unidade: horas/reparos

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

- **Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto (horas):**
Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos na rede de coleta de esgotos, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo. [Adaptado do SINISA GTE3004]
- **Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (reparos):**
Quantidade total de reparos de extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) registrados pelo prestador do serviço no período de referência. [Adaptado do SINISA GTE3002]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

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

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor é melhor.

OBSERVAÇÕES

- **Delegação Parcial:** O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.
- **Condição para Consolidação:** No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

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

DEFINIÇÃO

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

Unidade: reclamações/100 economias

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água (reclamações):**

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas:

- Reclamações recebidas por **falta de água**. [Adaptado do SINISA GTA3101]

- Reclamações sobre **vazamentos no sistema de distribuição**, incluindo rede, reservatórios, registros, estações elevatórias, entre outros. [Adaptado do SINISA GTA3102]

- Reclamações por **outros motivos**, como:

- **Faturamento:** conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada, corte indevido, etc.
- **Solicitações de serviços:** atraso na religação de ligações cortadas, atraso na execução de nova ligação, atraso no conserto de rede, ramal ou cavalete, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador, etc.
- **Qualidade do atendimento:** usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc. [Adaptado do SINISA GTA3105]

- **Quantidade de economias ativas de água (economias):**

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias 30 RESOLUÇÃO ANA Nº 211, DE 19 DE SETEMBRO DE 2024 ativas

de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

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

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor é 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 dos serviços de abastecimento de água, cabendo à ARCE avaliar cada prestador individualmente.
- **Condição para Consolidação:** No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- **Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:** Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax, etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação.

🕒 Caso a ARCE não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como **“insatisfatório por falta de informação”**.

Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário

DEFINIÇÃO

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

Unidade: reclamações/100 economias ativas.

Fórmula:.

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

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações):**

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de esgotamento sanitário, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas

Consideram-se reclamações:

- Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001];
- Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto.
- Reclamações por outros motivos:
 - Relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada, etc.).
 - Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto [Adaptado do SINISA GTE3005];
 - Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc).

- **Quantidade de economias ativas de esgoto (economias):**

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]

Período de referência:

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

Forma de obtenção:

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

Sentido preferencial:

Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES

- **Quantidade total média de economias ativas de esgoto:**
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 esgotamento sanitário, cabendo à ARCE avaliar cada prestador individualmente.
- **Condição para consolidação:**
No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- **Condição necessária (CN) para a consideração do indicador:**
Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax, etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a ARCE não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.

Nível II - 06: Índice das análises de Nitrito e Nitrato no padrão estabelecido.

DEFINIÇÃO

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

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras para Nitrito e Nitrato com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de amostras para Nitrito e Nitrato com resultados dentro do padrão (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Nitrito e Nitrato, cujo resultado da análise da soma das razões, previsto art. 39 da Portaria 888/2021, ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde.
- **Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Nitrito e Nitrato presentes na água. [Adaptado de SNIS QD026]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Nitrito e Nitrato pelo prestador de serviços, em conformidade com o previsto na Portaria nº 888/2021, ou aquela que venha a substituí-la, notadamente quanto ao art. 39.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≥ 95

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exime o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde, principalmente quanto ao atendimento dos limites de Nitrito e Nitrato isoladamente.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/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 ARCE avaliar cada prestador individualmente.

- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no NII 06_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – Nitrito e Nitrato, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises das somas das razões de Nitrito e Nitrato dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

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

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}}{\text{Quantidade mínima de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}} \right) \times 100$$

onde:

Nível II - 06_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - Nitrito e Nitrato (%) Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato: Já definido. Quantidade mínima de amostras (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 Nitrito e Nitrato presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde. Caso não haja definição específica para os parâmetros objeto deste indicador, adotar a quantidade indicada em demais parâmetros.

Nível II - 07: Índice das análises de Turbidez da água no padrão estabelecido

DEFINIÇÃO

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

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

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

INFORMAÇÕES

- **Quantidade de amostras para Turbidez com resultados dentro do padrão (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Turbidez, cujo resultado da análise da soma das razões, previsto art. 39 da Portaria 888/2021, ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde.
- **Quantidade de amostras analisadas para Turbidez (amostras):** Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Turbidez presente na água.

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Turbidez pelo prestador de serviços, em conformidade com o previsto na Portaria nº 888/2021, ou aquela que venha a substituí-la, notadamente quanto ao art. 39.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≥ 95

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde, principalmente quanto ao atendimento dos limites de turbidez, de acordo com o tipo de solução adotada.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/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 ARCE avaliar cada prestador individualmente.

- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no NII Q6_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – Turbidez, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises das somas das razões de Turbidez dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

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

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para Turbidez}}{\text{Quantidade mínima de amostras analisadas para Turbidez}} \right) \times 100$$

onde:

Nível II - Q6_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - Turbidez (%)

Quantidade de amostras analisadas para Turbidez: Já definido. Quantidade mínima de amostras (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 Turbidez presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde. Caso não haja definição específica para os parâmetros objeto deste indicador, adotar a quantidade indicada em demais parâmetros.

Nível II - 08: Índice de perdas de água por faturamento

DEFINIÇÃO

Índice de perdas de água por faturamento no sistema de distribuição de água.

Unidade: %

FÓRMULA

$$\frac{(V_{\text{produzido}} + V_{\text{tratadoimportado}} - V_{\text{autorizadonãocobrado}} - V_{\text{faturado}})}{(V_{\text{produzido}} + V_{\text{tratadoimportado}} - V_{\text{autorizadonãocobrado}})}$$

INFORMAÇÕES

- **Volume de água produzido (1.000 m³) ($V_{\text{produzido}}$):** Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. [Adaptado do SINISA GTA1001]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³) ($V_{\text{tratadoimportado}}$):** Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido. [Adaptado do SINISA GTA1009]
- **Volume de água autorizado não faturado (1.000 m³) ($V_{\text{autorizadonãocobrado}}$):** Valor da soma dos volumes, no período de referência, de água usados para atividades operacionais, emergenciais e sociais. O volume de água para lavagem das unidades de tratamento de água não deve ser considerado.

Os volumes para atividades operacionais compreendem aqueles utilizados como insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, para testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de rede e reservatórios e consumidos pelos prédios próprios do prestador.

Os volumes para atividades emergenciais são aqueles distribuídos por caminhão-pipa em situações de rompimento ou paralisação/colapso do sistema de distribuição de água e populações vitimadas por desastres naturais, como ainda volumes consumidos pelo Corpo de Bombeiros.

Os volumes de atividades sociais são aqueles utilizados para abastecimento a título de suprimentos sociais (como para favelas e chafarizes), os usos para lavagem de ruas, rega de espaços verdes públicos, fontes públicas e o fornecimento para obras públicas.

De preferência, os usos considerados neste item devem ser medidos e controlados. [Adaptado do SINISA GTA1207]

- **Volume de água faturado (1.000 m³)**: Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado (SNIS AG019), quando faturado, para outro prestador de serviços. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado somente deve ser considerado no cômputo do volume de água faturado quando houve envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador e este volume foi faturado. [Adaptado do SINISA]
- **Volume de água tratada importado (1.000 m³)**: $(V_{tratadoimportado})$ - Volume total de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) de serviço ou outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. [Adaptado do SINISA GTA1009]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.

SENTIDO PREFERENCIAL: Menor, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.