



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

Estabelece os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios localizados na Microrregião de Saneamento Básico Leste.

O CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR, no uso das atribuições que lhe confere sua lei instituidora e o artigo 23 da Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020, tendo em vista o que consta nos Processos SEI nº 202500029002216 (AGR), bem como o resultado da Consulta Pública Conjunta nº 1/2026 AGR/AMAE/AR/ARM, realizada de 22 de abril a 20 de maio de 2026, resolve:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta resolução estabelece os indicadores operacionais aplicáveis à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, abrangendo a operação e a manutenção dos sistemas, para fins de avaliação, monitoramento e acompanhamento regulatório, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007, e das normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA.

§ 1º Integram a presente resolução os Anexos I a V, sendo:

I – Anexo I – Fichas de Indicadores Nível I;

II – Anexo II – Fichas de Indicadores Nível II;

III – Anexo III – Fichas de Indicadores complementares;

IV – Anexo IV – Informações Primárias; e

V – Anexo V – Avaliação Prévia de Indicadores de Água e Esgoto.

Art. 2º Esta resolução é aplicável aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios localizados na Microrregião de Saneamento Básico – MSB Leste, conforme incisos abaixo:

I – aos titulares dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – à prestação direta dos serviços por órgão ou entidade do titular legalmente competente, incluídos os serviços autônomos, as autarquias e as empresas estatais;

III – à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005;

IV – à prestação dos serviços realizada por meio de contratos de concessão, convênios de cooperação ou instrumentos congêneres celebrados sem licitação anteriormente à vigência da Lei Federal nº 11.107, de 2005; e

V – à prestação dos serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações cujos editais tenham sido publicados após a entrada em vigor da Resolução ANA nº 211, de 2024, em 1º de outubro de 2024.

Parágrafo único. Os contratos de prestação de serviços vigentes, firmados a partir de 1º de outubro de 2024, que não se enquadrem em nenhuma das hipóteses dos incisos deste artigo, poderão incluir dispositivos desta resolução, mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvidos os Reguladores e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

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

I – abastecimento de água: serviço público constituído pelo conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais necessárias à produção e ao fornecimento de água potável à população, abrangendo as etapas de captação, adução, tratamento, reservação e distribuição, até as ligações prediais, inclusive os respectivos instrumentos de medição;

II – API – Interface de programação de aplicações: tecnologia de suporte usada dentro de sistemas de informação que permite que diferentes softwares se comuniquem entre si, trocando dados ou funcionalidades;

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

IV – delegação parcial: delegação do serviço em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas dos serviços ou contemplem apenas parte do território do município, desde a produção de água até a distribuição, no caso de abastecimento de água, ou desde a coleta e transporte de esgotos até a disposição final, no caso de esgotamento sanitário;

V – 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;

VI – Colegiado Microrregional: instância deliberativa, integrante da estrutura de governança da microrregião, composta por representantes de cada município da MSB, do Estado de Goiás, da sociedade civil integrante do Conselho Participativo;

VII – ficha do indicador: documento que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

VIII – indicador: resultado de cálculo obtido a partir de informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

IX – informações primárias: dados de responsabilidade do prestador de serviços, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

X – linha de base: condição inicial de determinado indicador, correspondente ao último resultado disponível aferido anteriormente ao início da execução da meta;

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

XII – padrão de referência: valor de excelência definido nas Fichas de Indicadores constantes dos anexos desta Resolução, aplicável aos diferentes níveis de indicadores operacionais para fins de avaliação e comparabilidade;

XIII – 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; e

XIV – Reguladores: as agências reguladoras autoras desta resolução, cada uma, em relação aos municípios que são por ela regulados, sendo:

- a) a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR; e
- b) a Agência definida pelo Colegiado das Microrregiões para atuação de forma conjunta com a AGR, por meio de convênio, nos municípios localizados na Microrregião de Saneamento Básico Leste.

CAPÍTULO II

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 análise e o reporte dos resultados dos serviços prestados, constituindo instrumento estratégico de regulação voltado à indução da melhoria contínua, ao fortalecimento da capacidade institucional dos prestadores e ao alcance das metas previstas, por meio dos indicadores aqui estabelecidos.

§ 1º São previstos dois tipos de avaliação operacional:

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

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

§ 2º A avaliação operacional será realizada pela agência de regulação responsável pela fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município.

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

- I – indicadores Nível I;
- II – indicadores Nível II;
- III – indicadores Complementares; e
- IV – metas.

§ 1º Todos os indicadores constantes nessa norma, são de adoção obrigatória, bem como os padrões de referência e metas dos serviços, quando houver.

§ 2º Caso o instrumento contratual vigente preveja metas, prazos ou padrões de referência mais rigorosos do que os definidos nesta norma, deverão prevalecer aqueles contratualmente estabelecidos, sem prejuízo do monitoramento pelos órgãos Reguladores.

Art. 6º Na avaliação operacional dos indicadores Nível I, segundo as metas, os Reguladores considerarão os seguintes aspectos:

- I – as condições locais iniciais, entendidas como a linha de base dos indicadores;
- II – a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, levando em conta seus níveis de confiança; e
- III – os fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços, devidamente identificados e justificados.

§ 1º Fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços, desde que por ele alegados e validados pelos Reguladores, serão considerados como fator mitigador na interpretação dos resultados e do atendimento das metas estabelecidas.

§ 2º A confiabilidade, a completude e a rastreabilidade das informações primárias utilizadas no cálculo dos indicadores poderão ser objeto de verificação, auditoria e validação pelos Reguladores.

Art. 7º Os indicadores de Níveis I e II serão calculados e avaliados pelos Reguladores com base nos seguintes recortes:

I – por município, inclusive nos casos de delegação parcial ou de prestação regionalizada, abrangendo todo o território municipal, para fins de avaliação local;

II – por contrato de prestação de serviços, inclusive nos casos de delegação parcial, para fins de avaliação do cumprimento das obrigações contratuais;

III – por microrregião, para fins de avaliação regional e contratual; e

IV – por prestador de serviços, quando este atender a mais de um município dentro da área de atuação dos Reguladores, para fins de comparação entre prestadores.

§ 1º No caso de delegação parcial, os Reguladores consolidarão os resultados por município, mediante a soma das informações primárias fornecidas por cada prestador atuante.

§ 2º Nos casos de prestação regionalizada, os indicadores poderão ser calculados com base na soma das informações primárias dos municípios atendidos, possibilitando a obtenção do indicador agregado.

CAPÍTULO III DOS INDICADORES

Seção I Dos Indicadores Nível I

Art. 8º Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamentos sanitário, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no art. 11-B da Lei 11.445, de 2007 e para fins de avaliação são assim distribuídos:

I – indicadores de cobertura e de atendimento:

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; e

d) ICE – Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

II – IPL – Índice de perdas de água na distribuição por ligação, medido em litros/ligação/dia, correspondente ao IAG2015 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SINISA;

III – indicadores de melhoria dos processos de tratamento:

a) ICT – Índice das análises de coliformes totais da água potável no padrão estabelecido; e

b) IDBO – Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio do esgoto – DBO na saída do tratamento no padrão estabelecido.

IV – indicadores de garantia de não intermitência do abastecimento:

a) IIA – Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água; e

b) IIE – Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário.

§ 1º 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 no inciso I, estão detalhados nas Fichas dos Indicadores em anexo à Norma de Referência nº 08/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, replicadas pela Resolução Normativa Conjunta nº 01, de 21 de agosto de 2025 AGR/AR/ARM, ou em normas que vierem substituí-las.

§ 2º 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, se houver, mencionados nos incisos II a IV, deste artigo, estão detalhados nas respectivas Fichas dos Indicadores no Anexo I desta resolução.

§ 3º As metas de universalização dos serviços de saneamento básico devem constar de forma expressa nos Planos Municipais e Regionais de Saneamento Básico, em conformidade com a Lei nº 11.445, de 2007, como condição para o adequado planejamento, a atuação regulatória e o monitoramento do cumprimento dos objetivos e prazos estabelecidos.

§ 4º O cumprimento das metas progressivas de universalização será verificado pelos Reguladores anualmente, conforme disposto nesta resolução.

§ 5º O resultado da avaliação anual do indicador de Nível I será sintetizado em relatório anual, a ser publicado pelos Reguladores em seu sítio eletrônico, e, encaminhado ao titular, ao prestador dos serviços e ao Colegiado Microrregional.

§ 6º Quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, os indicadores de Nível I devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Seção II

Dos Indicadores de Nível II

Art. 9º Os indicadores de Nível II estão relacionados às dimensões de qualidade da prestação dos serviços e ao atendimento e satisfação do usuário, sendo eles:

- a) IMI – Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- b) IMA – Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água;
- c) IDEX – Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto;
- d) IRA – Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água; e
- e) IRE – Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário.

§ 1º A formulação, a definição, as informações constitutivas, as unidades de medidas, a periodicidade de apuração e a forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II, estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, incluídas no Anexo II desta resolução.

§ 2º Os Reguladores avaliarão o conjunto dos indicadores de Nível II conforme inciso II do § 1º do art. 4º.

Seção III

Indicadores Complementares

Art. 10. São indicadores complementares aos previstos como de Níveis I e II, aqueles previstos no contrato de prestação dos serviços e os relacionados abaixo:

- a) IPD – Índice de perda na distribuição de água, medido em percentual;
- b) IQA_d – Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída;
- c) ICQE – Índice de Conformidade da Qualidade de Efluente de ETE;
- d) ITEV – Indicador de Tratamento de Esgoto por Volume;
- e) DMIA – Duração média da intermitência no abastecimento de água;
- f) IDS – Índice de Desempenho das Ordens de Serviços; e
- g) IQAT – Índice de Qualidade de Atendimento.

§ 1º A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores complementares estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, constantes no Anexo III.

§ 2º Os Reguladores, respeitadas as disposições contratuais, se houver, deverão fixar metas para os indicadores de que trata esta seção, consideradas as especificidades locais ou, ainda, para atendimento

do contrato de prestação dos serviços.

§ 3º Os Reguladores avaliarão, anualmente, os indicadores complementares, previstos nesta resolução, segundo as metas estabelecidas, quando houver, e os resultados alcançados pelos indicadores, conforme inciso II do § 1º do art. 4º.

§ 4º Os objetivos e diretrizes das metas progressivas para universalização dos serviços, previstos na seção I do capítulo IV, são aplicáveis às metas a serem alcançadas pelos indicadores complementares.

§ 5º O resultado da avaliação anual dos indicadores complementares será sintetizado em relatório anual a ser publicado pelos Reguladores, em seu sítio eletrônico, e, encaminhado ao titular, ao prestador dos serviços e ao Colegiado Microrregional.

CAPÍTULO IV

DAS METAS

Seção I

Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas para Universalização dos Serviços

Art. 11. As metas progressivas de universalização serão definidas no Plano Municipal ou Regional de Saneamento Básico, aprovado por ato do titular, em instrumento contratual firmado entre este e prestador de serviços, assim como em termos de ajuste de conduta, entre outros instrumentos.

§ 1º As metas obedecerão aos seguintes critérios:

I – serão anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos desta resolução e da Norma de Referência nº 9/2024 da ANA, aos indicadores de Nível I e, de maneira facultativa, aos indicadores de Nível II e aos complementares, quando possuírem metas definidas;

II – serão estabelecidas individualmente para cada município e, quando aplicável, também no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme prioridades estabelecidas nos planos de saneamento básico; e

III – serão exequíveis, mensuráveis, comparáveis e facilmente identificáveis, evitando ambiguidades quanto ao seu cumprimento;

§ 2º Na ausência de definição das metas nos instrumentos referidos no *caput*, os Reguladores atuarão junto ao titular ou à estrutura de prestação regionalizada para sua definição e incorporação ao respectivo plano de saneamento básico e, quando cabível, ao instrumento contratual, sem prejuízo da fixação de padrões regulatórios e de metas de desempenho compreendidas no âmbito de suas competências legais e contratuais.

Art. 12. As metas são de cumprimento obrigatório pelos prestadores de serviços.

Art. 13. O titular envidará esforços para fixar metas de expansão dos serviços, de redução de perdas na distribuição de água tratada, de qualidade na prestação dos serviços, de eficiência e de uso racional da água, da energia e de outros recursos naturais, do reúso de efluentes sanitários e do aproveitamento de águas de chuva, em conformidade com os serviços a serem prestados e com o respectivo plano de saneamento básico.

§ 1º Os Reguladores atuarão em articulação com o titular dos serviços e com o Colegiado Microrregional, visando ao monitoramento, à avaliação e ao aperfeiçoamento das metas.

§ 2º Eventuais revisões das metas observarão os instrumentos legais e contratuais aplicáveis, assegurada, quando couber, a preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Art. 14. Nos casos de contratos firmados em decorrência de licitação ou processo de desestatização, a revisão de metas deverá observar as condições contratuais vigentes e dependerá de instrumento jurídico próprio, quando necessário.

Art. 15. Para a definição das metas, deverão ser considerados os valores iniciais, ou linha de base apurados para cada indicador, sendo permitido aos Reguladores realizarem avaliação prévia para fixação de linhas de base, ainda dentro do primeiro ano de vigência da norma, a fim de subsidiar a fixação de metas pelos responsáveis.

Parágrafo único. As linhas de base não constituem metas regulatórias, servindo apenas como referência técnica.

Art. 16. Na hipótese de metas divergentes estabelecidas por instrumentos distintos para um mesmo indicador, prevalecerá a meta mais restritiva, salvo disposição expressa em sentido contrário.

Art. 17. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I será verificado anualmente pelos Reguladores, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos.

§ 1º Considerar-se-á alcançada a meta quando, no mínimo, três dos últimos 5 (cinco) anos avaliados apresentarem atendimento aos parâmetros estabelecidos.

§ 2º A primeira verificação para fins de fiscalização pelos Reguladores, quanto ao cumprimento das metas, ocorrerá ao término do quinto ano de vigência do contrato.

Seção II

Informações Primárias para cálculo dos Indicadores

Art. 18. Cabe ao prestador de serviços ou ao titular, se for o caso, encaminhar aos Reguladores, todas as informações necessárias ao cálculo dos indicadores.

Art. 19. Informações primárias são componentes do cálculo dos indicadores, que devem seguir as unidades de medidas, forma de cálculo, periodicidade de apuração e padrões de referência incluídos nas Fichas de Indicadores e devem ser entregues aos Reguladores:

I – por município;

II – por tipo de serviço, compreendendo abastecimento de água e esgotamento sanitário;

III – por área territorial, discriminando as áreas urbana e rural, quando aplicável, especialmente para os indicadores de universalização;

IV – por contrato de prestação de serviços, quando houver mais de um contrato no âmbito do município ou da prestação regionalizada; e

V – por prestação regionalizada, de forma a permitir a consolidação das informações nos respectivos arranjos regionais.

Art. 20. A avaliação dos indicadores operacionais ocorrerá por período de referência de 1 de janeiro a 31 de dezembro, sendo que as informações primárias podem ser exigidas em periodicidade menor, para que os Reguladores possam realizar monitoramento dos indicadores.

§ 1º Após processada a avaliação dos indicadores operacionais, os Reguladores publicarão relatório; e

§ 2º O prestador de serviços responde pela veracidade, integridade e consistência das informações encaminhadas aos Reguladores e divulgadas ao público.

Art. 21. Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

CAPÍTULO V DO PROCESSO

Seção I

Fluxo da Avaliação Operacional

Art. 22. São etapas do processo de verificação dos indicadores operacionais:

I – coleta de dados: do titular, do SINISA e dos prestadores de serviços regulados que entregará as informações primárias conforme a periodicidade prevista nas Fichas de Indicadores;

II – apuração: recebidas as informações primárias pelos Reguladores, estes farão a validação dos dados, a análise e o cálculo dos indicadores;

III – interpretação dos resultados: apurados os resultados dos indicadores, os Reguladores farão a verificação das metas dos planos e contratos, a comparação com os padrões regulatórios e a comparação com resultados anteriores. Os indicadores apurados e a interpretação dos resultados constarão de uma avaliação inicial que será encaminhada ao prestador, assegurando-se o exercício do contraditório e da ampla defesa;

IV – contraditório: oportunidade do contraditório pelo titular e o prestador dos serviços, que deverá ser feita por meio de manifestação fundamentada, no prazo de 15 dias úteis, contado de sua cientificação, sob pena de preclusão;

V – relatório operacional: finalizada a fase do contraditório, com ou sem manifestação, os Reguladores elaborarão o Relatório Anual de Avaliação Operacional, publicando-o em seguida;

VI – publicação do Relatório Anual de Avaliação Operacional: em até 60 dias após o término do prazo do contraditório; e

VII – recomendação: finalizada a fase do relatório, os Reguladores encaminharão ao prestador dos serviços e ao titular, uma Recomendação de melhorias da prestação dos serviços, se necessário.

Parágrafo único. A classificação dos indicadores observará os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, considerando o desempenho apurado em relação aos padrões de referência previstos nas Fichas de Indicadores e às metas estabelecidas, quando existentes.

Seção II

Diretrizes gerais ao Procedimento

Art. 23. As informações primárias necessárias à verificação dos indicadores correspondem àquelas geradas pelo prestador de serviços e encaminhadas aos Reguladores, na forma, periodicidade e prazos previstos nas Fichas de Indicadores.

Art. 24. O envio das informações primárias pelo prestador de serviços aos Reguladores ocorrerá preferencialmente de forma eletrônica, sempre à escolha dos Reguladores, podendo ser utilizados os seguintes meios de comunicação:

I – via sistema eletrônico de informações dos Reguladores;

II – via correio eletrônico (*e-mail*) com envio de documentos em formato digital e tamanho total limitado a 10 MB – *megabytes* por *e-mail* enviado;

III – via nuvem ou ambiente virtual: com documentos em formato digital, especialmente quando os documentos possuírem tamanho superior ao do inciso anterior; e

IV – via API.

§ 1º As informações podem ser enviadas por outros meios não listados nos incisos do *caput* do artigo, desde que previamente acordados entre o prestador de serviços e os Reguladores.

§ 2º As informações primárias deverão ser acompanhadas dos elementos comprobatórios necessários à verificação de sua consistência e veracidade, conforme previsto nas Fichas de Indicadores.

Art. 25. Os dados e informações primárias serão entregues aos Reguladores de forma padronizada, no formato por eles definido.

Parágrafo único. As informações primárias serão entregues aos Reguladores, enquanto não existir API aprovado pelas agências, por meio do preenchimento da planilha modelo que consta no Anexo IV desta resolução.

Art. 26. Os Reguladores poderão instituir sistemas eletrônicos ou outros instrumentos destinados à recepção padronizada de dados pelos prestadores de serviços e, quando houver sistema oficialmente disponibilizado, sua utilização será obrigatória.

§ 1º Os arquivos encaminhados deverão observar os requisitos técnicos definidos pelos Reguladores, inclusive quanto a formatos e características que permitam sua adequada análise.

§ 2º As planilhas, quando permitidas, deverão ser apresentadas em formato editável.

Seção III

Coleta de Dados

Art. 27. A fase de coleta de dados consiste na busca de informações pelos Reguladores junto ao titular e ao SINISA, bem como, na recepção das informações primárias geradas pelos prestadores de serviços na periodicidade prevista nas Fichas de Indicadores.

Art. 28. Os prestadores de serviços apresentarão aos Reguladores as informações primárias e a comprovação de sua veracidade, trimestralmente, até o 30º dia do mês subsequente ao período de referência, da seguinte forma:

I – dados do 1º trimestre: até o 30º dia do mês de abril;

II – dados do 2º trimestre: até o 30º dia do mês de julho;

III – dados do 3º trimestre: até o 30º dia do mês de outubro; e

IV – dados do 4º trimestre: até o 30º dia do mês de janeiro do ano subsequente, ou no primeiro dia útil anterior, caso recaia em dia não útil.

Art. 29. O prestador de serviços deverá fornecer aos Reguladores as informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores, relativas à sua área de atuação e de abrangência, observando a periodicidade estabelecida nas respectivas fichas de indicadores e os critérios de desagregação previstos no art. 19 desta Resolução.

§ 1º Em sistemas integrados que atendam mais de um município, o prestador de serviços deverá manter mecanismos que permitam a segregação das informações primárias, identificando claramente as parcelas de dados atribuídas diretamente a cada município, e as parcelas que deverão ser rateadas entre os municípios atendidos.

§ 2º Quando for necessário realizar o rateio de informações primárias, deverão ser utilizados, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do SINISA, e na ausência desses critérios, deverá ser adotado o critério de quantidade de economias, salvo se houver indicação diversa nas Fichas dos Indicadores.

§ 3º As informações primárias apresentadas ao Regulador, antes do prazo para início dos serviços de avaliação anual, servirão ao monitoramento dos indicadores, a fim de possibilitar o acompanhamento da prestação dos serviços públicos regulados e do atendimento dos usuários.

Seção IV

Apuração dos indicadores

Art. 30. A apuração dos indicadores constantes nesta resolução será realizada pelos Reguladores, anualmente, compreendendo o período de referência de janeiro a dezembro do ano anterior.

Parágrafo único. O início dos serviços ocorrerá em 1º de fevereiro de cada ano, ou seja, após vencido o prazo de entrega das informações primárias do quarto trimestre do ano anterior.

Art. 31. Cada ente regulador será responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios sob sua fiscalização.

Art. 32. Feita a validação das informações primárias, a análise e o cálculo dos indicadores, será necessário que seja realizada a interpretação dos resultados, na forma indicada no art. 22, a qual constará em uma avaliação primária que será submetida ao contraditório perante o titular e o prestador de serviços.

Parágrafo único. O cálculo dos indicadores observará a metodologia estabelecida nos anexos desta Resolução, ou outra que venha a substituí-la, bem como as disposições constantes do art. 8º, § 1º, desta Resolução.

Art. 33. As informações necessárias para composição das bases de dados, inclusive aquelas utilizadas no cálculo dos indicadores de universalização, que dependam de publicação decorrente do recenseamento (Censo), deverão ser calculadas com base no último censo ou atualizadas com dados existentes dos últimos seis meses, disponibilizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, em seu sítio eletrônico oficial.

Art. 34. Antes da publicação do relatório operacional pelos Reguladores em seu sítio eletrônico, o titular e o prestador dos serviços receberão oportunidade de tomar conhecimento da avaliação primária realizada e do prazo para se manifestarem, de forma fundamentada, no prazo de 15 dias úteis.

Parágrafo único. Os Reguladores poderão fazer uso do modelo de avaliação prévia, Anexo V desta resolução, para dar conhecimento ao prestador e ao titular dos serviços, acerca dos valores apurados dos indicadores e do cumprimento ou não das metas, quando existentes.

CAPÍTULO VI

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 35. O Relatório Anual de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços conterá o resultado das avaliações realizadas pelos Reguladores apresentando claramente o disposto nesta resolução, contendo os dados por município, por indicador, as metas, se houver, bem como apontada a evolução do indicador quando for avaliado por comparação.

§ 1º O resultado das avaliações anuais será sintetizado em relatório anual a ser publicado pelos Reguladores em seu sítio eletrônico e encaminhado ao titular, ao prestador dos serviços e ao Colegiado Microrregional.

§ 2º Do relatório, indicado no *caput*, constará o resultado dos indicadores e a respectiva classificação em satisfatório ou insatisfatório.

Art. 36. O Relatório de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços deverá conter análise acerca do nível de confiança das informações primárias fornecidas pelo prestador de serviços, com base em procedimentos de auditoria.

Parágrafo único. A avaliação de confiança das informações será realizada exclusivamente para as informações idênticas às do SINISA, que já possuam testes de controle definidos no guia de Certificação das Informações do SINISA.

Art. 37. No primeiro Relatório de Avaliação Operacional da prestação dos serviços constarão os indicadores de Nível I e no segundo relatório será incluído o indicador de Nível II.

Art. 38. Os Indicadores Complementares serão incluídos no relatório de Avaliação Operacional a partir do segundo ano de sua publicação, independentemente da obrigatoriedade de apresentação à ANA.

Art. 39. O Relatório de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços e os resultados dos indicadores serão encaminhados anualmente ao prestador de serviços, ao titular e aos Colegiados Microrregionais, e terão ampla divulgação com publicação na *internet*.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 40 Esta Resolução observa o disposto na Norma de Referência nº 8/2024 e na Norma de Referência nº 9/2024, ambas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, especialmente quanto à adoção dos Indicadores de Nível I e Nível II, à compatibilização dos indicadores e metas nos Planos Municipais ou Regionais de Saneamento Básico e à elaboração e publicação do Relatório Anual de Avaliação Operacional da Prestação dos Serviços.

§ 1º Os prestadores dos serviços deverão apresentar aos Reguladores, no prazo de até 90 dias contados da publicação desta Resolução, as informações primárias referentes aos trimestres já transcorridos no ano quando se tratar de indicadores com base cadastral, histórico operacional, correspondência com indicadores reportados ao SINISA ou usualmente praticados pelo prestador.

§ 2º Para os indicadores sem base cadastral ou operacional previamente estruturada, ou que dependam de adequações sistêmicas, integração de dados ou nova metodologia de reporte, o prazo do § 1º será de até 180 dias, condicionado à apresentação, pelo prestador, no prazo de até 30 dias, de justificativa técnica e plano de implementação simplificado.

Art. 41. O disposto nesta resolução não desobriga o prestador de serviços do cumprimento de outras resoluções existentes, inclusive aquelas relacionadas ao envio de informações em cada ente regulador autor desta resolução.

Art. 42. Os indicadores previstos em contratos de prestação de serviços vigentes na data da publicação desta norma continuarão sendo avaliados pelos Reguladores, na forma prevista no respectivo instrumento, até que expressamente substituídos, suprimidos ou alterados pelas partes do contrato.

Art. 43. O não envio, o envio parcial, ou o envio de informações inconsistentes ou em desconformidade com os critérios definidos nas Fichas dos Indicadores implicará a classificação do respectivo indicador como insatisfatório, para fins de avaliação regulatória, assegurado ao prestador o direito ao contraditório e à ampla defesa, nos termos da legislação aplicável, sem prejuízo da instauração de processo de fiscalização e da aplicação das penalidades cabíveis.

Art. 44. As infrações a esta norma sujeitam os prestadores de serviços às penalidades previstas na regulamentação específica de cada agência reguladora.

Art. 45. Fica revogada, no âmbito da AGR, a Resolução Normativa nº 68, de 19 de outubro de 2001 – CG, 180 (cento e oitenta) dias após a publicação desta Resolução, permanecendo aplicável, até essa data, para fins de transição e adaptação dos prestadores, observado o disposto no art. 40.

Art. 46. Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO TIAGO TOLEDO CARVALHO

Presidente do Conselho Regulador – AGR

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO I

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL I

IPL - ÍNDICE DE PERDAS DE ÁGUA DE DISTRIBUIÇÃO POR LIGAÇÃO	
DEFINIÇÃO Índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água. Unidade de medida: l/lig./dia	
FÓRMULA $IPL = \left[\frac{\left(\frac{\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água autorizado não cobrado} - \text{volume de água consumido} - \text{volume de água tratada exportado}}{\text{ligações ativas de água}_{ano} + \text{ligações ativas de água}_{ano-1}} \times 1.000.000 \right)}{2} \times 365 \right]$	
INFORMAÇÕES	
Volume de água produzido (1.000 m³).	Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento. Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços. (Adaptado do SINISA GTA1001)
Volume de água tratada importado (1.000 m³).	Volume de água potável, previamente tratada, recebido de outro(s) prestador(es) ou de outro(s) município(s) do próprio prestador no período de referência. Deve estar computado no volume de água macromedido, quando efetivamente medido (Adaptado do SINISA GTA1009).
Volume de água autorizado não 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 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 m ³).	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 m ³).	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 importada (1.000 m ³).	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).	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	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados	Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços.

detalhados mês a mês.	
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≤ 216 .	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 ao mesmo, salvo quando informações de passo mensal se fizerem disponíveis. Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de distribuição de água, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade. Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO I

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL I

ICT - ÍNDICE DAS ANÁLISES DE COLIFORMES TOTAIS DE 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 de medida: percentual (%)	
FÓRMULA $ICT = \left(\frac{\text{Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}} \right) \times 100$	
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 SNISA QD017)
Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (amostras).	Quantidade total no período de referência , de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais presentes na água. (Adaptado de SNISA QD026)
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de coliformes totais pelo prestador de serviços.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≥ 95	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES 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 às entidades reguladoras infranacionais avaliar cada prestador individualmente.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado

≥ 95% no Nível I – ICT – 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:

$$\text{Nível I – ICT – CN} = \frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais}}{\text{Quantidade mínima de amostras para coliformes totais}} \times 100$$

onde:

Nível I – ICT – CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras de 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.

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO I

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL I

IDBO - ÍNDICE DAS ANÁLISES DE DEMANDA BIOQUÍMICA DE OXIGÊNIO DO ESGOTO NA SAÍDA DE 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 $IDBO = \left(\frac{\text{Quantidade total de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO na(s) ETE(s)}} \right) \times 100$	
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 trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO _{5,20}) pelo prestador de serviços.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência: ≥ 90	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações do tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.	

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: (i) Para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima;

(ii) Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO 5,20 das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão gestor de recursos hídricos responsável;

(iii) para lançamento em emissário submarino, substitui-se o parâmetro de DBO pelo de Sólidos em Suspensão Total (SST); (iv) para disposição em solo, deve-se realizar também o monitoramento da contaminação do solo e das águas subterrâneas.

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de uma unidade de tratamento de esgoto, incluindo unidades de tipologias distintas de tratamento, as informações das unidades devem ser somadas.

Ausência de Padrão Estabelecido: Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, caso não haja padrão estabelecido, deve-se considerá-lo compatível com o enquadramento do corpo hídrico receptor. Na ausência de enquadramento, deve-se considerar o atendimento à Classe 2, segundo a Resolução CONAMA nº 357/2005, ou legislação ambiental mais restritiva.

Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo 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 – IDBO - 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:

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

Onde:

Nível I – IDBO - 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 de controle ambiental ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO I

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL I

IIA - ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.	
DEFINIÇÃO Percentual de economias ativas afetadas por paralisações e interrupções sistemáticas no abastecimento de água. Unidade de medida: percentual (%)	
FÓRMULA $IIA = \left[\frac{\text{quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} + \text{quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}}{\left(\frac{\text{quantidade de economias ativas de água}_{ano} + \text{quantidade de economias ativas de água}_{ano-1}}{2} \right)} \right] \times 100$	
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 trimestral, com	FORMA DE OBTENÇÃO Controle operacional e cadastro comercial do prestador.

dados detalhados mês a mês.	
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência ≤ 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 às entidades reguladoras infranacionais 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.	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO I

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL I

IIE- ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	
DEFINIÇÃO Quantidade de extravasamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto. Unidade: registros/km.	
FÓRMULA $IIE = \left[\frac{\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas}}{\left(\frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{ano}-1}}{2} \right)} \right]$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas	Quantidade total de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas 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 troncos 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 trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO Controle operacional do prestador de serviços.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência $\leq 0,3$	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.	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO II

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL II

IMI- 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 de medida: percentual (%)	
FÓRMULA $IMI = \left(\frac{\text{Volume de água micromedido}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado} - \text{Volume de água autorizado não cobrado}} \right) \times 100$	
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 trimestral, com dados detalhados mês a mês.	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.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
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.	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO II

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL II

IMA - 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 de medida: percentual (%)	
FÓRMULA $IMA = \left(\frac{\text{Volume de água macromedido} - \text{Volume de água tratada exportado}}{\text{Volume de água produzido} + \text{Volume de água tratada importado} - \text{Volume de água tratada exportado}} \right) \times 100$	
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) 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]
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de acromedidores.
	SENTIDO PREFERENCIAL

Maior, melhor.

FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS

A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.

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.

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO II

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL II

IDEX- ÍNDICE DE DURAÇÃO MÉDIA DOS REPAROS DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO	
DEFINIÇÃO Tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto. Unidade de medida: horas/reparos.	
FÓRMULA $\text{IDEX} = \left(\frac{\text{tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}} \right)$	
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 esgotos reparados (reparo).	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 trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO Registro dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação.
	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
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.	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO II

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL II

IRA - 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 de medida: reclamações/100 economias ativas	
FÓRMULA $IRA = \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de água})_{ano} + (\text{Quantidade de economias ativas de água})_{ano-1}}{2}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de reclamações dos serviços (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: Reclamações recebidas por falta de água [Adaptado do SINISA GTA3101]; Reclamações recebidas sobre vazamentos no sistema de distribuição: vazamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de distribuição (reservatórios, registros, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTA3102]; Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada, corte indevido etc), relativas a solicitações de serviços (atraso na religação de ligações cortadas, atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal ou de cavalete, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc) [Adaptado do SINISA GTA3105].
Quantidade de economias 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	FORMA DE OBTENÇÃO

A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Menor, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS	
A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
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 às entidades reguladoras infranacionais 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 as entidades reguladoras infranacionais não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de informação".	

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO II

FICHAS INDICADORES DE NÍVEL II

IRE - 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 $\text{IRE} = \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$	
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: Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001]; Reclamações sobre mau cheiro das unidades de Tratamento de esgoto [Adaptado do SINISA GTE3005]; Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc).
Quantidade de economias ativas de esgoto (economias).	Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.
	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.

FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS

A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.

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 às entidades reguladoras infranacionais 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 as entidades reguladoras infranacionais não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de informação".

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

IPD - ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA	
DEFINIÇÃO Índice de Perdas na Distribuição de Água Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA $IPD = \left(\frac{V_{\text{distribuído}} - V_{\text{faturado}}}{V_{\text{distribuído}}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Volume distribuído (m³)	Volume total de água disponibilizado pelo prestador no sistema de distribuição, correspondente à água produzida e efetivamente inserida na rede de abastecimento, medida nos pontos de macromedição (saídas de estações de tratamento, reservatórios ou boosters), no período de referência. Inclui: Água proveniente de sistemas próprios de produção (ETA, poços, captações superficiais); Água importada de outros sistemas ou prestadores; Volumes estimados quando inexistente macromedição, desde que justificados tecnicamente. Referência: Adaptado do SINISA GTA1201.
Volume faturado (m³)	Volume total de água efetivamente cobrado dos usuários no período de referência, correspondente ao somatório dos volumes medidos ou estimados para fins de faturamento. Inclui: Consumos medidos por hidrômetros; Consumos estimados (por média, perfil ou outro critério adotado pelo prestador); Volumes faturados em todas as categorias (residencial, comercial, industrial, pública e outras). Referência: Adaptado do SINISA GTA1205.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO A partir de dados de macromedição da produção de água, micromedição do consumo, volumes faturados e estimados, integrados ao cadastro comercial e aos registros operacionais do prestador, conforme metodologia de balanço hídrico.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Menor, melhor.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS	
A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES O IPD possui natureza complementar e deverá ser interpretado de forma contextualizada, considerando as especificidades locais e as características estruturais, operacionais e comerciais de cada sistema, especialmente	

para fins de definição de metas e comparação entre municípios, sistemas ou prestadores. Sua utilização não substitui o Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação – IPL, previsto como indicador de Nível I.

Delegação parcial: o indicador deve refletir apenas os volumes sob gestão do prestador responsável pela distribuição.

Condição para consolidação: Em municípios com sistemas isolados ou integrados, as informações devem ser consolidadas com base no número de economia (preferencialmente), extensão de rede de distribuição (km de distribuição) ou volume efetivamente medido nos hidrômetros.

O prestador deve utilizar modelos de controle de perdas baseados na metodologia do IWA (*International Water Association*), que distingue perdas reais e aparentes, e permite uma abordagem gerencial mais eficaz.

As informações devem ser validadas com base nos testes de consistência do Guia de Certificação do SINISA (Portaria MDR nº 719/2018)

META (2033)

Conforme Portaria MCID nº 788/2024	25%
Contrato de Programa nº 8013/2019 (GOIÂNIA)	20%

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

IQA _d - ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA	
DEFINIÇÃO Índice de Qualidade da Água Distribuída. Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA $IQA_d = \left(\frac{\text{nº de análises conformes}}{\text{nº de análises exigidas}} \right) \times 100$ Onde: IQA_d = Índice de qualidade da água distribuída. Parâmetros: 1 - Cloro residual livre 2 - Fluoreto 3 - Turbidez 4 - Cor aparente 5 - pH 6 - Coliforme Total 7 - <i>Escherichia coli</i>	
INFORMAÇÕES	
Análises conformes (nº de amostras)	Quantidade de amostras de água distribuída cujos resultados atendem integralmente aos padrões de potabilidade estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021 (ou norma superveniente), considerando todos os parâmetros obrigatórios no período de referência. Inclui: Parâmetros microbiológicos; Parâmetros físico-químicos; Parâmetros químicos.
Análises exigidas (nº de amostras)	Quantidade mínima de amostras que devem ser coletadas, conforme plano de amostragem definido pela Portaria GM/MS nº 888/2021, considerando população atendida, tipo de sistema e pontos de controle. O prestador de serviços encaminhará aos reguladores, anualmente e sempre que solicitado, o plano de amostragem de cada SAA e SAC, elaborado conforme art. 44 da referida portaria, para apuração dos indicadores
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	O indicador será apurado com base nos resultados das análises de qualidade da água realizadas pelo prestador, considerando o número de amostras conformes em relação ao total de amostras exigidas conforme plano de amostragem definido na Portaria GM/MS nº 888/2021. Os dados deverão ser obtidos a partir de sistemas de controle operacional, registros laboratoriais, cadastro de pontos de coleta e sistemas oficiais de vigilância, como o Siságua, podendo ser objeto de validação pela entidade reguladora.
SENTIDO PREFERENCIAL	

Maior, melhor

FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS

A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.

OBSERVAÇÕES

A conformidade com os parâmetros é obrigatória por lei (art. 2º da Portaria GM/MS nº 888/2021).

Em delegação parcial: o IQA_d deve considerar as responsabilidades específicas de quem trata a água e de quem a distribui.

O IQA_d é composto pelos parâmetros Cloro Residual Livre, Fluoreto, Turbidez, Cor Aparente, pH, Coliformes Totais e Escherichia coli, os quais devem ser considerados conjuntamente para apuração do indicador.

Resultados estratificados: Para fins de transparência, rastreabilidade, fiscalização e análise regulatória, os resultados deverão ser apresentados de forma estratificada por parâmetro, contendo, no mínimo, a quantidade de análises exigidas, realizadas, conformes e não conformes para cada parâmetro monitorado.

Além disso, o prestador de serviços deverá apresentar os laudos analíticos dos ensaios contemplando os parâmetros especificados nesta ficha de indicador, sempre após solicitação do regulador conforme período e abrangência indicados.

A apresentação estratificada dos resultados não implica apuração de indicadores independentes por parâmetro, devendo o IQA_d ser calculado de forma consolidada, considerando o conjunto dos parâmetros que compõem o indicador.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador:

Atingimento de resultado igual a 100% no IQA_d_CN _ Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras de Qualidade da Água, segundo o plano de amostragem definido pela Portaria GM/MS nº 888/2021 ou norma que vier a substituí-la.

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

$$\text{IQA}_{d_CN} = (\text{Quantidade de amostras realizadas} \div \text{Quantidade de amostras exigidas}) \times 100$$

Onde:

IQA_d_CN = Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras de Qualidade da Água (%);

Quantidade de amostras realizadas: quantidade total de amostras efetivamente coletadas e analisadas para os parâmetros de qualidade da água previstos no plano de amostragem aplicável, durante o período de referência;

Quantidade de amostras exigidas: quantidade total de amostras obrigatórias a serem coletadas e analisadas durante o período de referência, conforme estabelecido na Portaria GM/MS nº 888/2021 ou norma superveniente.

O IQA_d somente será considerado válido quando houver comprovação do cumprimento integral do plano de amostragem aplicável.

Caso o IQA_d_CN seja inferior a 100%, o indicador será classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”, sem prejuízo da apuração regulatória pelo descumprimento das obrigações de monitoramento da qualidade da água.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência:

≥ 95%

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

ICQE – ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA QUALIDADE DO EFLUENTE DA ETE	
DEFINIÇÃO Índice que mede a Conformidade da Qualidade do Efluente da ETE Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA $IQCE = \left(\frac{\text{nº de análises conformes}}{\text{nº de análises exigidas}} \right) \times 100$ Onde: ICQE = Índice de qualidade do efluente da ETE Parâmetros: 1 – Ausência de materiais flutuantes 2 – Demanda Bioquímica de Oxigênio - DBO 3 – Temperatura 4 – Potencial Hidrogeniônico - pH 5 – Materiais sedimentáveis 6 – Substâncias solúveis em hexano (óleos e graxas)	
INFORMAÇÕES	
Análises conformes (nº de amostras)	Quantidade de amostras de efluente tratado cujos resultados atendem integralmente aos padrões de lançamento de efluentes estabelecidos na licença ambiental aplicável (ou norma superveniente), considerando todos os parâmetros obrigatórios no período de referência. Parâmetros adicionais ou mais restritivos devem ser seguidos conforme licenciamento ambiental.
Análises exigidas (nº de amostras)	Quantidade mínima de amostras de efluente tratado que devem ser coletadas e analisadas no período de referência, conforme a frequência, os parâmetros e os pontos de monitoramento estabelecidos na licença ambiental da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), em normas ambientais aplicáveis e em eventuais condicionantes complementares definidas pelo órgão ambiental competente, como a Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Goiás (ou entidade equivalente). Na ausência de plano de monitoramento definido, deverá ser observada a frequência mínima estabelecida na licença ambiental, nas normas ambientais aplicáveis ou, subsidiariamente, a realização de no mínimo uma amostra mensal, com intervalo entre coletas de 20 dias. Juntamente com as informações primárias, o prestador encaminhará o plano de monitoramento correspondente.
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO

A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	O indicador será apurado com base nos resultados das análises laboratoriais do efluente tratado das Estações de Tratamento de Esgoto, provenientes do programa de automonitoramento do prestador, relatórios laboratoriais e condicionantes da licença ambiental. Deverão ser considerados os parâmetros e limites estabelecidos no licenciamento ambiental aplicável, sendo computadas como conformes apenas as análises que atenderem integralmente a todos os padrões exigidos.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS	
A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES O ICQE é composto pelos parâmetros Ausência de materiais flutuantes, Demanda Bioquímica de Oxigênio - DBO, Temperatura, Potencial Hidrogeniônico - pH, Materiais sedimentáveis e Substâncias solúveis em hexano (óleos e graxas), os quais devem ser considerados conjuntamente para apuração do indicador. Estratificação por parâmetros: Para fins de transparência, rastreabilidade, fiscalização e análise regulatória, os resultados deverão ser apresentados de forma estratificada por parâmetro, contendo, no mínimo, a quantidade de análises exigidas, realizadas, conformes e não conformes para cada parâmetro monitorado. A apresentação estratificada dos resultados não implica apuração de indicadores independentes por parâmetro, devendo o ICQE ser calculado de forma consolidada, considerando o conjunto dos parâmetros que compõem o indicador. Documentos comprobatórios: As Agências Reguladoras poderão exigir a apresentação dos resultados das análises por Estação de Tratamento de Esgoto, por sistema de esgotamento sanitário ou por município, sempre que necessário para fins de monitoramento, fiscalização ou avaliação regulatória. Em delegação parcial: se houver prestação dos serviços por mais de prestador, no dentro do município, a responsabilidade pelo fornecimento das informações primárias e documentos recai sobre o prestador encarregado pela operação da ETE. Em municípios com múltiplas ETEs: os dados devem ser consolidados proporcionalmente às vazões tratadas. Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado igual a 100% no ICQE_CN – Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras de Efluente, segundo o plano de monitoramento definido na licença ambiental, normas ambientais aplicáveis ou condicionantes estabelecidas pelo órgão ambiental competente. O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação: $ICQE_CN = (Quantidade\ de\ amostras\ realizadas \div Quantidade\ de\ amostras\ exigidas) \times 100$ Onde: ICQE_CN: Índice de Conformidade da Quantidade de Amostras de Efluente (%); Quantidade de amostras realizadas: quantidade total de amostras de efluente tratado efetivamente coletadas e analisadas durante o período de referência; Quantidade de amostras exigidas: quantidade total de amostras obrigatórias a serem coletadas e analisadas durante o período de referência, conforme estabelecido na licença ambiental, plano de monitoramento ambiental ou condicionantes emitidas pelo órgão ambiental competente. O ICQE somente será considerado válido quando houver comprovação do cumprimento integral do plano de monitoramento e amostragem aplicável.	

Caso o ICQE_CN seja inferior a 100%, o indicador será classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”, sem prejuízo da apuração regulatória pelo descumprimento das obrigações de monitoramento ambiental e automonitoramento do sistema de tratamento de esgoto.

PADRÃO DE REFERÊNCIA**Valor de excelência:** $\geq 90\%$ de conformidade

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

ITEV – INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO POR VOLUME	
DEFINIÇÃO Índice de Tratamento de Esgoto por Volume Unidade de medida: percentual (%)	
FÓRMULA $ITEV = \frac{VET}{VEC} \times 100$ Onde: ITEV = Índice de tratamento de esgoto.	
INFORMAÇÕES	
Volume mensal de efluente tratado – VET	Somatório do volume mensal de efluente tratado da ETE, em m ³ , nos últimos doze meses. GTE 1014 SINISA.
Volume mensal de esgoto coletado – VEC	Somatório do volume mensal de esgoto coletado, em m ³ , nos últimos doze meses. GTE 1002 SINISA
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO O volume de esgoto coletado será obtido a partir da consolidação dos registros mensais do sistema de esgotamento sanitário, ao longo dos últimos doze meses. Os dados deverão ser provenientes de: · Medições de vazão em redes coletoras, interceptores ou estações elevatórias, quando disponíveis; · Estimativas baseadas no consumo de água micromedido, aplicando coeficientes de retorno esgoto/água; · Cadastro comercial e volumes faturados de água; · Modelos operacionais do sistema de esgotamento; · Sistemas corporativos do prestador; · Informações reportadas ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (código GTE 3001).
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES	

O ITEV em municípios com delegação parcial deve ser calculado apenas para a etapa sob sua responsabilidade (ex: coleta por um prestador e tratamento por outro);

Quando houver múltiplas ETEs no município, os Reguladores devem consolidar os volumes mensais para apuração do índice geral;

Sistemas com lançamento sem tratamento ou com tratamento preliminar incompleto devem ter VET = 0 para efeito do cálculo;

Pode ser desmembrado por sistema (ITEV por ETE) para análise mais específica.

Os Reguladores devem confirmar a consistência entre os dados de entrada (VEC) e saída (VET);

O prestador deve comprovar a existência de medição confiável nas ETEs e relatórios técnicos que garantam a rastreabilidade do volume tratado;

Em caso de ausência de medição ou inconsistência dos dados, o indicador deve ser classificado como “não confiável” ou “insatisfatório por ausência de dados”.

PADRÃO DE REFERÊNCIA	
Valor de excelência:	90%

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

DMIA - DURAÇÃO MÉDIA DA INTERMITÊNCIA NO ABASTECIMENTO DE ÁGUA	
DEFINIÇÃO Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água Unidade de medida: horas/evento	
FÓRMULA $DMIA = \frac{t \text{ paralisações} + t \text{ interrupções sistemáticas}}{n^{\circ} \text{ total de paralisações} + n^{\circ} \text{ interrupções sistemáticas verificadas}}$ Onde: DMIA: Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água	
INFORMAÇÕES	
t paralisações (horas)	Somatório do tempo de duração, em horas, das paralisações no abastecimento de água com duração superior a 6 (seis) horas, no período de referência.
t interrupções sistemáticas (horas)	Somatório do tempo de duração, em horas, das interrupções sistemáticas no abastecimento de água com duração superior a 6 (seis) horas, no período de referência.
Número total de eventos computados	Quantidade total de eventos de paralisações e interrupções sistemáticas considerados na apuração do indicador, observados os critérios de elegibilidade e consolidação de eventos.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES OBRIGATÓRIAS – CLASSIFICAÇÃO DAS CAUSAS	
Causas das interrupções , conforme classificação do SINISA (GTA3004).	Adota-se as seguintes categorias mínimas por evento contabilizado: - Falha elétrica - Falha mecânica - Rompimento de adutora/rede - Racionamento / rodízio (aqui incluir a causa do racionamento/rodízio) - Problema de pressão na rede - Manutenção programada - Outras.
Racionamento ou rodízio	Para eventos classificados como racionamento ou rodízio, o prestador deverá informar, adicionalmente, a causa específica da interrupção, conforme as seguintes subcategorias mínimas: - Insuficiência hídrica (escassez de manancial); - Limitação de capacidade de produção; - Limitação de capacidade de reservação;

	- Limitação da rede de distribuição; - Elevadas perdas no sistema; - Crescimento da demanda não acompanhado por expansão; - Falhas operacionais recorrentes; - Eventos externos ou de força maior.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO O indicador será apurado a partir da consolidação dos registros operacionais do sistema de abastecimento de água, considerando os eventos de paralisações e interrupções sistemáticas ocorridos no período de referência. Os dados deverão ser obtidos a partir de: · Sistemas de controle operacional e supervisão (ex.: telemetria/SCADA); · Registros de ocorrências operacionais e ordens de serviço; · Relatórios do Centro de Controle Operacional (CCO); · Histórico de manobras e operação da rede de distribuição; · Registros de atendimento ao usuário (call center e ouvidoria); · Cadastro comercial, para identificação das áreas e ligações afetadas. Os dados poderão ser: · validados pela entidade reguladora; · cruzados com reclamações de usuários; · auditados por inspeções em campo e análise de consistência. Informações complementares podem ser auditadas por inspeção documental ou in loco pela entidade reguladora por meio de registros operacionais e comunicados formais de paralisações ou rodízios, dados de telemetria e avisos públicos.
	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES O DMIA deve ser desagregado por município; Devem ser desconsiderados eventos menores que 6 horas; salvo em situações contínuas com intervalo inferior a 2 horas; Devem ser mantidos registros individualizados por município, mesmo em sistemas integrados; Quando há ausência ou inconsistência nos dados, os Reguladores devem classificar como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”; A ausência de informação quanto à causa do evento poderá ser considerada não conformidade na prestação de informações operacionais, sujeita a apuração pela entidade reguladora.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência:	A ser definido pelos Reguladores.

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

IDS – ÍNDICE DE DESEMPENHO DAS ORDENS DE SERVIÇOS	
DEFINIÇÃO Desempenho do cumprimento dos prazos das Ordens de Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário. Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA $IDS = \frac{\text{quantidade de serviços solicitados atendidos no prazo}}{\text{quantidade de serviços solicitados}} \times 100$ Onde: IDS: Índice de Desempenho das Ordens de Serviços	
INFORMAÇÕES	
OS_total	Total de Ordens de Serviço abertas no período.
OS_nº prazo	Ordens de Serviço concluídas dentro do prazo regulamentar.
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	O indicador será apurado a partir da consolidação dos registros de ordens de serviço do prestador, considerando as solicitações abertas e concluídas no período de referência, bem como o cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos pela entidade reguladora. Os dados deverão ser obtidos a partir de: • Sistema de gestão de ordens de serviço (OSS) do prestador; • Sistema comercial e de atendimento ao usuário (call center, aplicativo, atendimento presencial); • Registros operacionais das equipes de campo; • Base de dados de controle de prazos e níveis de serviço (SLA regulatório); • Histórico de atendimento e encerramento das solicitações.
	Informações primárias: • Número total de ordens de serviço abertas no período (OS_total); • Número total de ordens de serviço concluídas no período; Número de ordens de serviço concluídas dentro do prazo regulamentar (OS_nº prazo); • Data e hora de abertura da ordem de serviço; • Data e hora de conclusão da ordem de serviço; • Prazo regulamentar aplicável a cada tipo de serviço;

	· Classificação da ordem de serviço (água, esgoto, urgência/emergência, programada, comercial, etc.); · Identificação da unidade usuária ou localização do atendimento; · Registro da ordem de serviço que permita rastreabilidade e auditoria.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES O indicador deverá ser apurado com base em ordens de serviço efetivamente registradas em sistema informatizado, sendo vedado o uso de controles paralelos não auditáveis; Ordens de serviço sem registro completo de data e hora de abertura e/ou conclusão deverão ser consideradas não atendidas no prazo; O prazo de atendimento deverá observar os limites regulamentares definidos pela entidade reguladora, podendo variar conforme o tipo de serviço; Ordens de serviço canceladas deverão ser excluídas do cálculo, desde que devidamente justificadas e registradas no sistema; Ordens de serviço reabertas deverão seguir regra única e consistente, devendo o prestador definir se será considerado o prazo da abertura original ou da reabertura, vedada a dupla contagem; Não será permitida a duplicidade de registros de ordens de serviço para o mesmo atendimento, devendo o prestador adotar mecanismos de controle e saneamento da base de dados; O indicador poderá ser desagregado por tipo de serviço, município ou unidade operacional, a critério da entidade reguladora; Quando houver ausência, inconsistência ou indícios de manipulação dos dados, o indicador poderá ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”, sem prejuízo de apuração regulatória; O prestador deverá garantir a rastreabilidade das ordens de serviço, permitindo sua verificação por meio de auditorias documentais ou inspeções em campo pela entidade reguladora.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de excelência:	A ser definido pelos Reguladores.

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO III

FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

IQAT - ÍNDICE DE QUALIDADE DE ATENDIMENTO	
DEFINIÇÃO Índice que avalia a qualidade do atendimento ao usuário nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando desempenho operacional dos canais de atendimento, acessibilidade e experiência do usuário. Unidade de medida: Nota de 0 a 10 (podendo ser convertido para percentual)	
FÓRMULA 1. NOTA DO CANAL Com pesquisa de satisfação: $\text{Nota do Canal} = (0,25 \cdot NTME) + (0,25 \cdot NTMA) + (0,25 \cdot NTA) + (0,25 \cdot NSAT)$ Sem pesquisa de satisfação: $\text{Nota do Canal} = (0,35 \cdot NTME) + (0,25 \cdot NTMA) + (0,40 \cdot NTA)$ 1. CÁLCULO DO ΣIQAT $IQAT = \sum (\text{Nota do Canal} \times \text{Peso do Canal})$ Onde: IQAT: Índice de qualidade de atendimento do usuário. NTME: Nota do Tempo Médio de Espera (0 a 10). TME = Tempo total de espera / Número de atendimentos NTMA: Nota do Tempo Médio de Atendimento (0 a 10). TMA = (Tempo de Conversa + Tempo de Tratamento + Pós-Atendimento) / Número de atendimentos NTA: Nota da Taxa de Abandono (0 a 10). TA = (Total de chamadas abandonadas / Total de chamadas recebidas) x 100 NSAT: Nota média de satisfação do usuário (0 a 10). Peso do Canal: Percentual de participação do canal no total de atendimentos.	
INFORMAÇÕES	
Tempestividade	Avaliada pelo Tempo de Espera até o início do atendimento (TME).
Eficiência operacional	Avaliada pelo Tempo Médio de Atendimento (TMA).

Acessibilidade	Avaliada pela Taxa de Abandono (TA).																												
Satisfação do usuário	Avaliação pós-atendimento (quando disponível).																												
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO O indicador será apurado a partir da consolidação dos dados operacionais e de qualidade dos canais de atendimento ao usuário, considerando os registros de atendimento, tempos operacionais e, quando aplicável, os resultados de pesquisas de satisfação. Os dados deverão ser obtidos a partir de: · Sistemas de gestão de atendimento (call center/URA/CRM); · Plataformas digitais de atendimento (aplicativos, chat, atendimento online); · Registros de atendimento presencial; · Relatórios de desempenho operacional dos canais de atendimento; · Sistemas de monitoramento de chamadas e filas de atendimento; · Ferramentas de pesquisa de satisfação do usuário (ex.: pós-atendimento, NPS, CSAT). CRITÉRIOS DE NORMALIZAÇÃO As variáveis operacionais devem ser convertidas para escala de 0 a 10 conforme faixas padronizadas: Tempo Médio de Espera (TME) Tempo (min) Nota <table> <tr><td>≤ 0,5</td><td>10</td></tr> <tr><td>> 0,5 e ≤ 1</td><td>9</td></tr> <tr><td>> 1 e ≤ 1,5</td><td>8</td></tr> <tr><td>> 1,5 e ≤ 2</td><td>7</td></tr> <tr><td>> 2 e ≤ 3</td><td>6</td></tr> <tr><td>> 3 e ≤ 4</td><td>5</td></tr> <tr><td>> 4 e ≤ 5</td><td>4</td></tr> <tr><td>> 5 e ≤ 7</td><td>3</td></tr> <tr><td>> 7 e ≤ 10</td><td>2</td></tr> <tr><td>> 10</td><td>0</td></tr> </table> Tempo Médio de Atendimento (TMA) Tempo (min) Nota <table> <tr><td>≤ 5</td><td>10</td></tr> <tr><td>> 5 e ≤ 8</td><td>9</td></tr> <tr><td>> 8 e ≤ 10</td><td>8</td></tr> <tr><td>> 10 e ≤ 12</td><td>7</td></tr> </table>	≤ 0,5	10	> 0,5 e ≤ 1	9	> 1 e ≤ 1,5	8	> 1,5 e ≤ 2	7	> 2 e ≤ 3	6	> 3 e ≤ 4	5	> 4 e ≤ 5	4	> 5 e ≤ 7	3	> 7 e ≤ 10	2	> 10	0	≤ 5	10	> 5 e ≤ 8	9	> 8 e ≤ 10	8	> 10 e ≤ 12	7
≤ 0,5	10																												
> 0,5 e ≤ 1	9																												
> 1 e ≤ 1,5	8																												
> 1,5 e ≤ 2	7																												
> 2 e ≤ 3	6																												
> 3 e ≤ 4	5																												
> 4 e ≤ 5	4																												
> 5 e ≤ 7	3																												
> 7 e ≤ 10	2																												
> 10	0																												
≤ 5	10																												
> 5 e ≤ 8	9																												
> 8 e ≤ 10	8																												
> 10 e ≤ 12	7																												

> 12 e ≤ 15	6
>15 e ≤ 18	5
>18 e ≤ 22	4
>22 e ≤ 30	3
>30 e ≤ 40	2
> 40	0

Taxa de Abandono (TA)**Percentual (%) Nota**

≤ 2%	10
> 2% e ≤ 4%	9
> 4% e ≤ 6%	8
> 6% e ≤ 8%	7
> 8% e ≤ 10%	6
> 10% e ≤ 12%	5
>12% e ≤ 15%	4
> 15% e ≤ 20%	3
> 20% e ≤ 25%	2
>25%	0

Satisfação do Usuário (NSAT)**Se a escala original for de 1 a 5:**

$$Nota = \frac{(\text{Valor bruto} - 1)}{4} \times 10$$

Se a escala original for de 0 a 10:

$$Nota = \text{Valor bruto}$$

Se a escala original for de 0 a 100:

$$Nota = \frac{\text{Valor bruto}}{10}$$

PESO DO CANAL

SAC Telefônico (0800): 25%

WhatsApp: 20%

Aplicativo: 15%

Presencial: 15%

Chat Online: 10%

Protocolo Eletrônico / Autoatendimento: 10%

Ouvidoria: 3%

	Redes Sociais: 2% TOTAL: 100% Os canais de atendimento são avaliados individualmente.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 30 do mês subsequente ao de referência.	
OBSERVAÇÕES O IQAT deve ser apurado por canal e consolidado de forma ponderada; Recomenda-se integração com indicadores operacionais como IDS, DMIA e IRA; Pode ser utilizado como critério de incentivo ou penalidade em revisões tarifárias; O regulador poderá definir metas progressivas por canal ou por prestador; e Em prestação regionalizada, recomenda-se apuração por município.	
REVISÃO E ADAPTAÇÃO DO INDICADOR Mediante solicitação formal e devidamente fundamentada por parte do prestador, os Reguladores poderão: · Desconsiderar canais de atendimento que apresentem baixa representatividade operacional ou que não possuam dados históricos auditáveis; · Autorizar a alteração dos pesos referenciais dos canais, adequando a matriz de ponderação ao perfil real de demanda e atendimento demonstrado pelo prestador; · Ajustar os critérios e faixas das tabelas de normalização, bem como os pesos internos das variáveis (TME, TMA e TA), caso seja comprovada tecnicamente a desconexão das metas originais com a realidade operacional dos sistemas. Nota: Qualquer alteração metodológica, rebalanceamento de pesos ou readequação de faixas de tempo dependerá de validação técnica e homologação prévia por parte do Ente Regulador.	
PADRÃO DE REFERÊNCIA	
Valor de excelência:	A ser definido pelos Reguladores

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Perdas de Água por Ligação								
Variáveis:	Município	Ano	Volume produzido (mil m³)	Volume importado (mil m³)	Volume autorizado não faturado (mil/ m³)	Volume consumido (mil m³)	Volume exportado (mil m³)	Ligações ativas	IPL (l/lig/dia)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Coliformes Totais				
Variáveis:	Município	Ano	Amostras dentro do padrão	Total de amostras	ICT (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Demanda Bioquímica de Oxigênio				
Variáveis:	Município	Ano	Amostras dentro do padrão	Total de amostras	IDBO (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Intermitência da Água					
Variáveis:	Município	Ano	Economias atingidas por paralisações	Economias atingidas por interrupções	Economias ativas	IIA (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Intermitência do Esgoto				
Variáveis:	Município	Ano	Reclamações de extravasamento	Extensão da rede (km)	IIE (registros/km)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Micromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água							
Variáveis:	Município	Ano	Volume micromedido (mil m³)	Volume produzido (mil m³)	Volume importado (mil m³)	Volume exportado (mil m³)	Volume autorizado não faturado (mil m³)	IMI (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Macromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água						
Variáveis:	Município	Ano	Volume macromedido (mil m³)	Volume produzido (mil m³)	Volume importado (mil m³)	Volume exportado (mil m³)	IMA (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamento de Esgoto				
Variáveis:	Município	Ano	Tempo total de reparos (h)	Extravasamentos reparados	IDEX (h/reparo)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água				
Variáveis:	Município	Ano	Reclamações	Economias ativas	IRA (reclamações/100 economias)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário				
Variáveis:	Município	Ano	Reclamações	Economias ativas de esgoto	IRE (reclamações/100 economias)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Perdas na Distribuição de Água				
Variáveis:	Município	Ano	Volume distribuído (m³)	Volume faturado (m³)	IPD (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Qualidade da Água				
Variáveis:	Município	Ano	Amostras conformes	Amostras exigidas	IQA (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Conformidade da Qualidade do Efluente da ETE				
Variáveis:	Município	Ano	Amostras conformes	Amostras exigidas	ICQE (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Tratamento de Esgoto por Volume				
Variáveis:	Município	Ano	Volume tratado (m³)	Volume coletado (m³)	ITEV (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água							
Variáveis:	Município	Ano	Tempo paralisações (h)	Tempo interrupções (h)	Nº total de eventos	DMIA (h/evento)	Causa Principal (Maior nº de eventos)	Subcategoria (Se Racionamento)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador: Variáveis:	Índice de Desempenho das Ordens de Serviços				
	Município	Ano	OS concluídas no prazo	OS totais	IDS (%)

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador:	Índice de Qualidade de Atendimento							
Variáveis:	Município	Ano	Nota TME	Nota TMA	Nota TA	Nota SAT	Peso do Canal (com pesquisa de satisfação)	IQAT

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO IV

INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Indicador: Variáveis:	Índice de Qualidade de Atendimento						
	Município	Ano	Nota TME	Nota TMA	Nota TA	Peso do Canal (sem pesquisa de satisfação)	IQAT

Resolução Normativa 366, de 12 de agosto de 2026

ANEXO V

AVALIAÇÃO INICIAL DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

Ano de referência: xxxx

Prestador de serviços:

Titular dos serviços:

Município:

ÍNDICE	METAS DOS INDICADORES DE NÍVEL I	PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL	VALOR APURADO	CLASSIFICAÇÃO (PREENCHIMENTO PELO REGULADOR)
IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água		N/A*	Maior, Melhor[i]		
ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água		N/A*	Maior, Melhor[iii]		
IAE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário		N/A*	Maior, Melhor[iii]		
ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.		N/A*	Maior, Melhor[iv]		
IPL - Índice de perdas de água na distribuição por ligação		Valor de excelência: ≤ 216	Menor, melhor		
ICT - Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido.		Valor de excelência: ≥ 95	Maior, melhor		
IDBO - Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio do esgoto na saída de tratamento no padrão estabelecido		Valor de excelência: ≥ 90	Maior, melhor.		
IIA - Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água		Valor de excelência ≤ 67	Menor, melhor		
IIE- Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário		Valor de excelência ≤ 0,3	Menor, melhor		
IMI- Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água		N/A*	Maior, melhor		
IMA - Índice de macromedicação relativo ao volume disponibilizado de água		N/A*	Maior, melhor		
IDEX- Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto		N/A*	Menor, melhor		
IRA - Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água		N/A*	Menor, melhor		
IRE - Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário		N/A*	Menor, melhor		
IQA _d - Índice de Qualidade da Água		Valor de excelência ≥ 95%	Maior, melhor		
ICQE – Índice de Conformidade da Qualidade do Efluente da ETE		Valor de excelência ≥ 90% de conformidade			
ITEV – Indicador de Tratamento de Esgoto por Volume		Valor de excelência 90%	Maior, melhor		
DMIA - Duração média da intermitência no Abastecimento de Água		A ser definido	Menor, melhor		
IDS – Índice de Desempenho das Ordens de Serviços		A ser definido	Maior, melhor		
IQAT- Índice de Qualidade de Atendimento		A ser definido	Maior, melhor		

*N/A não se aplica

Local, Data
Equipe técnica :
Assinaturas

- [i] Conforme fichas de indicadores da Resolução Normativa Conjunta Nº 1/2025 - AGR/AR/ARM
- [ii] Conforme fichas de indicadores da Resolução Normativa Conjunta Nº 1/2025 - AGR/AR/ARM
- [iii] Conforme fichas de indicadores da Resolução Normativa Conjunta Nº 1/2025 - AGR/AR/ARM
- [iv] Conforme fichas de indicadores da Resolução Normativa Conjunta Nº 1/2025 - AGR/AR/ARM

GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL, em GOIÂNIA - GO, aos 12 dias do mês de agosto de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO TIAGO TOLEDO CARVALHO, Conselheiro (a) Presidente em Exercício**, em 14/08/2026, às 11:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **94290448** e o código CRC **7E3E9168**.

GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - .



Referência: Processo nº 202500029002216



SEI 94290448