

MINUTA DE RESOLUÇÃO CONJUNTA Nº XX/2026 AGR/AMAE/AR/ARM

Estabelece os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, a Diretoria Colegiada da Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, o Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – AR e o Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação do Município de Anápolis – ARM, instâncias superiores dos entes reguladores, por intermédio de seus respectivos dirigentes, tornam público que, no uso das atribuições previstas em suas leis instituidoras e à luz do 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, que confere competência normativa de natureza técnica, econômica e social aos entes reguladores, inclusive quanto à definição de padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao usuário; em atendimento à Resolução nº 211/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que aprovou a Norma de Referência nº 09 relativa aos indicadores operacionais de abastecimento de água e esgotamento sanitário; e considerando o regular trâmite dos Processos nº 202500029002216 (AGR), nº 056/2025 (AMAE), nº 26.23.000000083-0 (AR) e nº XXX/2025 (ARM), bem como a realização do controle social por meio da Consulta Pública Conjunta nº 01/2026 AGR/AMAE/AR/ARM, realizada de XX a XX de XXXXX de 2026, com publicação no Diário Oficial do Estado em XX de XXXXX de 2026, resolvem:

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 5 de janeiro 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:

- a) Anexo I – Fichas de Indicadores Nível I;
- b) Anexo II – Fichas de Indicadores Nível II;
- c) Anexo III – Fichas de Indicadores complementares;
- d) Anexo IV – Informações Primárias; e
- e) 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 no Estado de Goiás, 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 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;

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

Parágrafo único. Os contratos de prestação de serviços vigentes, firmados antes da publicação dessa resolução, 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 Nível I;

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;

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

- a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR e a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, na Microrregião de Saneamento Básico Oeste;
- A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR e a Agência de Regulação de Goiânia – AR na Microrregião de Saneamento Básico Centro;
- A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR e a Agência de Regulação do Município de Anápolis – ARM 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;

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;

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

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;
- 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 SINISA;

III – indicadores de melhoria dos processos de tratamento:

- a) ICT - Índice das análises de coliformes totais da água potável no padrão estabelecido;
- 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;
- 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 01/2025 AGR/AR/ARM e Resolução Normativa nº 50/2025 da AMAE, 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 11.445/2007, 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 micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água;
- b) IMA - Índice de macromedicação 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) 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 artigo 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 - 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;
- 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 artigo 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

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 9/2025 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;

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*, estas poderão ser estabelecidas pelas entidades reguladoras, observadas as diretrizes legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

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 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 o 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;

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 01 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.

§ 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 (quinze) 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;

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.

§1º 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 (dez 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.

§1º Quando houver sistema oficialmente disponibilizado, sua utilização será obrigatória.

§2º Os arquivos encaminhados deverão observar os requisitos técnicos definidos pelos Reguladores, inclusive quanto a formatos e características que permitam sua adequada análise.

§3º 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 prova de sua veracidade, trimestralmente, até o dia 15 (quinze) do mês subsequente ao período de referência, da seguinte forma:

§ 1º Dados do 1º (primeiro) trimestre, até dia 15 (quinze) de abril;

§ 2º Dados do 2º (segundo) trimestre, até dia 15 (quinze) de julho;

§ 3º Dados do 3º (terceiro) trimestre, até dia 15 (quinze) de outubro;

§ 4º Dados do 4º (quarto) trimestre, até dia 15 (quinze) de janeiro, ou primeiro dia útil anterior se recair 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 Sistema Nacional de Informações

sobre Saneamento – 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 16 de janeiro 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 artigo 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 metodologia que a substitua.

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 6 (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 (quinze) 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 dos Indicadores constará o resultado das avaliações realizadas pelos Reguladores apresentando claramente o disposto nesta resolução, contendo os dados por município, por indicador, contendo as metas, se houver, bem como apontada a evolução do indicador quando for avaliado por comparação.

Parágrafo único. 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.

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 as 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 constará 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, independente 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 ter 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 apresentarão aos Reguladores em até 30 (trinta) dias da publicação, desta resolução, as informações primárias correspondentes a todos os trimestres já transcorridos no ano.

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 revogado 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, 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. Esta norma entra em vigor na data de sua publicação.