

Agência
Goiana de,
Regulação,
Controle e
Fiscalização
dos Serviços
Públicos



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



PREFEITURA
DE GOIÂNIA

Agência de Regulação de Goiânia –
AR



Nota Técnica Conjunta Nº: 2/2026/AGR/GESB-06090 - AGR/AR/ARM/AMAE

Assunto: minuta de resolução sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. (Norma de Referência nº 9/2024 da ANA)

1. **CONTEXTUALIZAÇÃO**

A presente Nota Técnica tem por finalidade subsidiar as instâncias colegiadas na apreciação de minuta de Resolução Conjunta entre as agências reguladoras do Estado de Goiás, com o objetivo de padronizar os indicadores operacionais aplicáveis à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em consonância com as normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, em especial a Norma de Referência nº 9/2024 (NR 9/2024), que dispõe sobre metas, indicadores e avaliação de desempenho na prestação dos serviços de saneamento básico.

A Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, ao atualizar o marco legal do saneamento básico no Brasil, atribuiu à ANA a competência para instituir normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, com o objetivo de promover a uniformidade regulatória e a segurança jurídica no setor. Nos termos da referida legislação, o acesso a recursos públicos federais ou a financiamentos com recursos da União, ou por ela geridos, está condicionado à comprovação, pelas entidades reguladoras infranacionais, da adoção dessas normas de referência.

No âmbito dessas competências, a ANA publicou a Resolução nº 192, de 8 de maio de 2024, que aprovou a Norma de Referência nº 8/2024, estabelecendo metas progressivas de universalização dos serviços, com o objetivo de alcançar, até 2033, o atendimento de 99% da população com abastecimento de água e de 90% com coleta e tratamento de esgoto. Posteriormente, por meio da Resolução nº 211, de 19 de setembro de 2024, foi instituída a Norma de Referência nº 9/2024, que dispõe sobre os indicadores operacionais aplicáveis à prestação dos serviços, incluindo aspectos relacionados à operação e manutenção dos sistemas.

Nesse contexto, as entidades reguladoras do Estado de Goiás — incluindo a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização (AGR), a Agência de Regulação de Goiânia (AR), a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico (AMAE) e a Agência Reguladora do Município de Anápolis (ARM) — articularam-se para a elaboração de ato normativo conjunto, com vistas à implementação padronizada desses indicadores no âmbito estadual.

A proposta ora apresentada encontra respaldo na Análise de Impacto Regulatório (AIR - 75487361) previamente elaborada, a qual evidenciou a necessidade de uniformização e sistematização da forma de apuração, análise e reporte dos indicadores operacionais dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A AIR demonstrou que a ausência de indicadores padronizados e de metodologia uniforme compromete a avaliação do desempenho dos prestadores de serviços, dificulta a comparabilidade entre diferentes contextos de prestação e limita a efetividade da atuação regulatória.

Adicionalmente, a AIR indicou que, embora a adoção dos indicadores definidos pela ANA seja essencial para garantir alinhamento nacional e viabilizar o acesso a recursos federais, faz-se necessária a incorporação de indicadores complementares, capazes de refletir as especificidades locais na avaliação das diferentes dimensões da prestação dos serviços, tais como qualidade, continuidade, eficiência, atendimento ao usuário e sustentabilidade, bem como para o acompanhamento de metas específicas previstas em contratos existentes.

Destaca-se que, dentre os indicadores propostos como complementares, foram incorporados aqueles já monitorados contratualmente, como o Índice de Perdas (%), proposto para Goiânia no Contrato de Programa nº 8013/2019, para o qual se estabelece meta de 20%, mais restritiva do que o valor de referência de 25% estabelecido pela ANA, evidenciando a busca por maior eficiência na prestação dos serviços.

Diante desse contexto, a alternativa recomendada consistiu na adoção dos indicadores previstos nas normas de referência da ANA, acrescida de indicadores complementares, bem como na definição de metas progressivas, padrões de referência e procedimentos padronizados de avaliação. Tal abordagem permite conciliar a harmonização regulatória em âmbito nacional com a necessária adaptação às realidades locais, promovendo maior efetividade na regulação dos serviços. Ressalta-se que tais indicadores não substituem nem conflitam com os parâmetros nacionais, mas atuam de forma integrada e subsidiária, em consonância com a possibilidade de suplementação pelas entidades reguladoras infranacionais, conforme diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, contribuindo para maior aderência da regulação às particularidades locais.

Assim, a edição da Resolução proposta mostra-se essencial para assegurar o cumprimento das metas de universalização, o monitoramento do desempenho dos prestadores e a melhoria da qualidade dos serviços, bem como para garantir a elegibilidade dos entes regulados ao acesso a recursos federais destinados à expansão e à qualificação da infraestrutura de saneamento básico.

2. PROBLEMA REGULATÓRIO

Historicamente, a ausência de padronização na definição e apuração de indicadores compromete a comparabilidade entre prestadores, a avaliação consistente do desempenho, a transparência para usuários e titulares e a efetividade da regulação. Nesse contexto, a proposta busca estabelecer critérios uniformes de cálculo, definir regras de desagregação e consolidação de dados, garantir rastreabilidade e auditabilidade das informações e permitir a avaliação do desempenho em múltiplos níveis, incluindo município, contrato, microrregião e prestador de serviços.

3. OBJETIVO DA MINUTA

A minuta tem como objetivos padronizar os indicadores operacionais e de qualidade, disciplinar a forma de cálculo, apuração e reporte das informações, assegurar a comparabilidade e transparência dos resultados, subsidiar a definição de metas e a avaliação de desempenho e fortalecer a atuação regulatória com base em evidências, em atendimento às diretrizes estabelecidas na Norma de Referência nº 9/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

4. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E REGULATÓRIA

- Lei nº 11.445/2007;
- Lei nº 14.026/2020;
- Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – Norma de Referência nº 09/2024;
- Lei Complementar Estadual nº 182/2023 (uniformidade regulatória);
- Resolução AGR nº 68/2001 - CG; e
- Resolução AR nº 001/2019 - CGR.

5. PRINCIPAIS ELEMENTOS DA PROPOSTA

A proposta de regulação encontra-se estruturada de forma integrada, contemplando a definição dos indicadores, as regras de apuração e avaliação, a organização das informações primárias, a vinculação com metas e instrumentos contratuais, bem como o fluxo processual e os mecanismos de transparência e reporte de resultados, em alinhamento com as diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

Constam 5 (cinco) anexos à minuta proposta, os quais integram a presente Resolução, constituindo parte indissociável do ato normativo e tendo por finalidade detalhar os aspectos metodológicos, operacionais e informacionais necessários à adequada implementação dos indicadores. O Anexo I e o Anexo II apresentam, respectivamente, as fichas dos indicadores de Nível I e Nível II, com a definição de conceitos, fórmulas de cálculo, periodicidade e critérios de avaliação. O Anexo III contempla os indicadores complementares, voltados à incorporação de especificidades locais e ao acompanhamento de metas contratuais. O Anexo IV reúne o conjunto de informações primárias necessárias à apuração dos indicadores, assegurando padronização e rastreabilidade dos dados, enquanto o Anexo V dispõe sobre os procedimentos de avaliação prévia, com vistas à verificação da consistência e confiabilidade das informações reportadas pelos prestadores.

No que se refere à estrutura dos indicadores, a minuta organiza-os em níveis, com definição clara de conceito, fórmula de cálculo, unidade de medida, forma de obtenção e periodicidade, assegurando uniformidade metodológica e clareza na aplicação pelos prestadores de serviços e pelos reguladores. Essa organização permite a padronização da avaliação e favorece a comparabilidade dos resultados, tanto em nível local quanto regional.

Os indicadores são calculados e avaliados segundo diferentes recortes, de modo a possibilitar uma análise integrada e comparativa do desempenho, abrangendo os níveis municipal, contratual, regional (microrregião) e por prestador de serviços. Tal abordagem permite avaliar simultaneamente a prestação em cada município, o cumprimento das obrigações contratuais, a eficiência em arranjos regionalizados e o desempenho relativo entre prestadores, contribuindo para maior consistência regulatória e melhor suporte à tomada de decisão.

No tocante às informações primárias, a minuta estabelece o município como unidade mínima de apuração, determinando que os dados sejam desagregados por tipo de serviço — abastecimento de água e esgotamento sanitário — e por área territorial urbana e rural, quando aplicável,

especialmente para os indicadores de universalização. Adicionalmente, as informações devem ser estruturadas de forma a permitir sua consolidação para os diferentes níveis de avaliação, observando critérios de consistência, rastreabilidade e auditabilidade.

Quanto à classificação dos indicadores, a proposta adota uma estrutura em níveis, distinguindo indicadores de Nível I, Nível II e indicadores complementares. Os indicadores de Nível I constituem o núcleo essencial da avaliação regulatória, estando diretamente relacionados às metas de universalização dos serviços, à continuidade do abastecimento, à redução de perdas e à conformidade dos processos de tratamento, em consonância com o disposto no art. 11-B da Lei nº 11.445/2007. Nesse grupo, incluem-se indicadores de cobertura e atendimento, perdas na distribuição, qualidade dos processos de tratamento e continuidade da prestação dos serviços.

Os indicadores de Nível II, por sua vez, complementam a análise ao incorporar dimensões associadas à qualidade da prestação dos serviços, à eficiência operacional e ao atendimento ao usuário. Nesse nível, destacam-se indicadores relacionados à micromedição e macromedição, à gestão de ocorrências operacionais — como extravasamentos de esgoto — e ao registro de reclamações dos usuários, permitindo maior detalhamento e aprofundamento da avaliação do desempenho dos prestadores.

Adicionalmente, a proposta contempla indicadores complementares, que incluem tanto aqueles previstos nos contratos de prestação de serviços quanto indicadores adicionais definidos no âmbito da regulação estadual, tais como o Índice de Perdas na Distribuição (em percentual), Indicadores de Qualidade da Água e do Efluente Tratado, Indicadores de Desempenho Operacional e o Índice de Qualidade de Atendimento (IQAT). Esses indicadores foram concebidos com o objetivo de atender às especificidades institucionais, operacionais e territoriais do Estado de Goiás, ampliando a capacidade de monitoramento regulatório. Ressalta-se que tais indicadores não substituem nem conflitam com os parâmetros nacionais, mas atuam de forma integrada e subsidiária, em consonância com a possibilidade de suplementação pelas entidades reguladoras infranacionais, conforme diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, contribuindo para maior aderência da regulação às particularidades locais.

No que se refere às metas, a minuta estabelece que estas deverão ser definidas de forma clara, mensurável e progressiva, estando vinculadas aos indicadores e aos instrumentos de planejamento e regulação, tais como planos municipais ou regionais de saneamento básico, contratos de prestação de serviços e instrumentos de ajuste de conduta. As metas deverão considerar linhas de base previamente definidas e permitir o acompanhamento sistemático do desempenho, em consonância com práticas de regulação por resultados.

O fluxo processual operacional previsto disciplina as etapas de coleta, envio, validação, consolidação e análise das informações primárias, assegurando padronização e rastreabilidade dos dados. Nesse processo, os prestadores são responsáveis pelo fornecimento tempestivo e consistente das informações, enquanto os reguladores atuam na verificação, tratamento e avaliação dos dados, garantindo sua confiabilidade e adequada utilização para fins regulatórios.

Como produto desse processo, a minuta prevê a elaboração de Relatório de Avaliação Operacional, instrumento que sistematiza os resultados dos indicadores e possibilita a análise do desempenho dos prestadores ao longo do tempo. Esse relatório constitui ferramenta fundamental para a transparência regulatória, o controle social e o acompanhamento do cumprimento das metas, podendo subsidiar a adoção de medidas regulatórias, corretivas ou sancionatórias, quando cabível.

Por fim, destaca-se que a proposta está diretamente alinhada às diretrizes da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, especialmente no que se refere à padronização de indicadores e à avaliação de desempenho como instrumento de regulação. Esse alinhamento assume relevância estratégica no contexto do acesso a recursos federais, uma vez que a adoção das normas de referência e a demonstração de capacidade regulatória consistente constituem requisitos cada vez mais relevantes para a habilitação a financiamentos e programas federais no setor de saneamento básico. Dessa forma, a implementação da presente Resolução contribui não apenas para o fortalecimento da regulação no âmbito estadual, mas também para a ampliação das oportunidades de captação de recursos e investimentos no setor.

Destaca-se, ainda, que a proposta de Resolução Conjunta implicará a revogação (total ou parcial) dos normativos anteriormente editados pelas entidades reguladoras, notadamente a Resolução AGR nº 68/2001 – CG e a Resolução AR nº 001/2019 – CGR, no que dispuserem em contrário. A substituição parcial desses instrumentos por um ato normativo conjunto visa promover a harmonização regulatória, a padronização metodológica e a uniformização dos procedimentos de avaliação de desempenho, evitando sobreposições normativas e assegurando maior coerência, comparabilidade e efetividade na regulação dos serviços de saneamento básico no Estado de Goiás. A manutenção parcial desses normativos justifica-se pela existência de indicadores econômico-financeiros não contemplados na NR nº 9/2024 da ANA, bem como de outros indicadores específicos que demandam monitoramento contínuo.

6. APERFEIÇOAMENTO REGULATÓRIO

No contexto do aprimoramento da regulação por desempenho, a minuta propõe a incorporação de indicadores complementares voltados à ampliação da capacidade de avaliação da qualidade da prestação dos serviços, com destaque para o DMIA – Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água – e o IQAT – Índice de Qualidade de Atendimento. Tais indicadores foram concebidos com o objetivo de captar dimensões ainda pouco exploradas pelos modelos tradicionais de monitoramento, especialmente no que se refere à intensidade das interrupções no abastecimento e à experiência do usuário nos canais de atendimento. Sua proposição encontra respaldo na Análise de Impacto Regulatório (AIR), que evidenciou a necessidade de instrumentos mais sensíveis às especificidades operacionais e à percepção dos usuários, contribuindo para uma avaliação mais abrangente e aderente à realidade da prestação dos serviços no Estado de Goiás.

O indicador DMIA – Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água – apresenta maior aderência à avaliação da qualidade do serviço ao mensurar, em horas por evento, o tempo efetivo de interrupção do abastecimento, refletindo diretamente o impacto ao usuário. Diferentemente dos indicadores tradicionalmente utilizados pelo SINISA, que capturam a intermitência de forma mais agregada, o DMIA permite avaliar a intensidade das interrupções, conferindo maior sensibilidade à análise regulatória e melhor direcionamento das ações corretivas. Trata-se, portanto, de indicador complementar que amplia a capacidade de monitoramento da continuidade dos serviços, sem prejuízo da comparabilidade com os parâmetros nacionais.

O IQAT – Índice de Qualidade de Atendimento – representa um avanço na avaliação da prestação dos serviços ao incorporar dimensões relacionadas ao tempo de espera, taxa de abandono, tempo médio de atendimento e satisfação do usuário. Diferentemente dos indicadores tradicionalmente utilizados, que se concentram no volume de reclamações, o IQAT permite avaliar a qualidade do atendimento prestado, integrando métricas operacionais e a percepção do usuário. Ao possibilitar a análise integrada e por canal de atendimento e atribuir maior relevância ao atendimento, o indicador amplia a sensibilidade regulatória e contribui para uma abordagem mais orientada à experiência do usuário, atuando de forma complementar aos parâmetros nacionais.

7. FLUXO DA AVALIAÇÃO OPERACIONAL DOS INDICADORES

A avaliação operacional da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será realizada anualmente, contemplando diferentes tipos de análise. De um lado, será efetuada a avaliação segundo metas, mediante a comparação dos indicadores de Nível I com as metas progressivas estabelecidas para cada município ou região. De outro, será realizada avaliação comparativa, a partir da análise conjunta dos indicadores de Nível I e de Nível II e dos complementares em relação aos padrões de referência definidos nas respectivas fichas de indicadores, permitindo uma leitura integrada do desempenho dos prestadores.

O processo tem início com a geração das informações primárias, cuja responsabilidade é atribuída ao prestador de serviços, que deverá fornecê-las à entidade reguladora infranacional de forma individualizada por município, por componente do serviço — compreendendo abastecimento de água e esgotamento sanitário — e, quando aplicável, com a devida segregação entre áreas urbana e rural.

Na sequência, a entidade reguladora procede à consolidação das informações recebidas, de modo a viabilizar a avaliação em diferentes recortes, incluindo município, contrato de prestação de serviços, prestação regionalizada e prestador. Nos casos em que houver prestação regionalizada ou atuação em mais de um município, os indicadores poderão ser calculados a partir da soma das informações primárias dos municípios atendidos, permitindo a obtenção de resultados agregados para fins de análise.

O cálculo dos indicadores observará rigorosamente as fórmulas, unidades de medida, critérios metodológicos e padrões de referência definidos nas fichas dos indicadores de Nível I e Nível II, assegurando a comparabilidade dos resultados entre diferentes municípios, prestadores e regiões.

O não envio, o envio parcial ou a prestação de informações inconsistentes ou em desconformidade com os critérios estabelecidos nas Fichas dos Indicadores compromete a confiabilidade e a integridade do processo de avaliação regulatória, razão pela qual enseja a classificação do respectivo indicador como insatisfatório. Tal medida visa assegurar a qualidade, a comparabilidade e a rastreabilidade dos dados utilizados na apuração do desempenho dos prestadores, sem prejuízo da adoção de medidas de fiscalização e da aplicação das sanções cabíveis, nos termos da regulamentação vigente.

Por fim, os resultados da avaliação operacional, acompanhados das respectivas informações primárias, serão consolidados e divulgados em relatório anual, destinado aos prestadores de serviços, aos titulares e às estruturas de prestação regionalizada, garantindo transparência, controle social e o acompanhamento sistemático do desempenho dos serviços.

8. IMPLEMENTAÇÃO

A minuta prevê o envio trimestral de dados pelos prestadores; a avaliação anual pelos reguladores; a publicação de relatório anual; e o primeiro ciclo com foco em indicadores de Nível I.

9. CONCLUSÃO

Diante do exposto, conclui-se que a proposta de Resolução Conjunta está fundamentada e alinhada às diretrizes nacionais. Representa avanço relevante na regulação do setor, sendo adequada para promover eficiência, transparência e qualidade na prestação dos serviços.

Dessa forma, opina-se favoravelmente à sua aprovação, nos termos da minuta apresentada.

10. ENCAMINHAMENTO

Recomenda-se às instâncias colegiadas a aprovação da minuta, a abertura de consulta pública para consolidação das contribuições, a publicação do normativo e a adoção das medidas necessárias para sua implementação, garantindo ampla divulgação aos prestadores e titulares.

GOIANIA, aos 10 dias do mês de março de 2026.



Documento assinado eletronicamente por **KARLA ALVES RODRIGUES, Usuário Externo**, em 09/04/2026, às 15:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA SILVA CACERES, Gerente**, em 09/04/2026, às 16:29, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **KEILA MARIA VIEIRA, Usuário Externo**, em 09/04/2026, às 18:26, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **SEVERIANO PEREIRA NUNES JUNIOR, Usuário Externo**, em 10/04/2026, às 09:13, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **Mateus Souza Santos, Usuário Externo**, em 10/04/2026, às 10:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **ISRAEL SOUZA RODRIGUES, Usuário Externo**, em 10/04/2026, às 11:19, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO HENRIQUE DA CUNHA, Diretor (a)**, em 10/04/2026, às 11:24, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



Documento assinado eletronicamente por **LUIS HENRIQUE DA SILVA ARAUJO, Usuário Externo**, em 10/04/2026, às 11:58, 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 **87474417** e o código CRC **FA41643B**.

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 -



Referência: Processo nº 202500029002216



SEI 87474417