

ou decisões judiciais que limitem a atuação do prestador.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO

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

Parágrafo único. São previstos dois tipos de avaliação operacional:

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

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

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

I - indicadores Nível I;

II - indicadores Nível II;

III - metas.

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

I - Padrão de Referência Atingido;

II - Padrão de Referência Não Atingido.

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

CAPÍTULO IV DOS INDICADORES NÍVEL I

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

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

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

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

a) IAA - Índice de atendimento de abastecimento de água;

b) ICA - Índice de cobertura de abastecimento de água;

c) IAE - Índice de atendimento de esgotamento sanitário;

d) ICE - Índice de cobertura de esgotamento sanitário.

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V DOS INDICADORES NÍVEL II

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO VI DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

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

I - pelos Municípios;

II - pelos prestadores de serviço, inclusive aqueles cujos contratos foram celebrados anteriormente à Norma de Referência nº 9 da ANA, enquadrados

