

Resolução nº 048/2026 de 19 de agosto de 2026.

Dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em atendimento à Norma de Referência ANA nº 9/2024.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM — AGER ERECHIM, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelos arts. 2º, 4º (incisos I, V, XIX e XXIII) e 18 da Lei Municipal nº 5.310, de 26 de março de 2013, observadas a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, a Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, e as normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico — ANA, e

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 9, de 2024, da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, que dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

CONSIDERANDO o art. 11-B da Lei nº 11.445, de 2007, que estabelece que os contratos de prestação dos serviços públicos de saneamento básico deverão definir metas de universalização que garantam o atendimento de 99% da população com água potável e de 90% da população com coleta e tratamento de esgotos até 31 de dezembro de 2033, assim como metas quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento;

CONSIDERANDO o art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007, que estabelece que a entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 5.310, de 26 de março de 2013, que cria a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim — AGER ERECHIM, autarquia de regime especial incumbida de regular e fiscalizar os

serviços públicos municipais, notadamente os de abastecimento de água e esgotamento sanitário (arts. 1º, 2º e 4º, § 4º, alínea "a");

CONSIDERANDO as competências da AGER ERECHIM para editar normas e fazer cumprir os instrumentos de regulação (art. 4º, inciso I), estabelecer padrões e normas para a adequada prestação do serviço (art. 4º, inciso V), fiscalizar a qualidade do serviço por meio de indicadores e procedimentos amostrais (art. 4º, inciso XIX) e acompanhar e auxiliar a execução do plano municipal de saneamento (art. 4º, inciso XXIII), todas da Lei Municipal nº 5.310, de 2013;

CONSIDERANDO a Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais para a comprovação da adoção das normas de referência pelas entidades reguladoras infranacionais;

*CONSIDERANDO a manifestação do Conselho Participativo, no exercício da competência prevista no art. 12, inciso VI, da Lei Municipal nº 5.310, de 2013, e a deliberação da **Diretoria Colegiada da AGER ERECHIM**;*

CONSIDERANDO o Processo Administrativo nº 017/2026 da AGER.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta resolução dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007.

Art. 2º. Esta resolução aplica-se:

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

II – à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

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 de serviços realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviços, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005;

V – à prestação de serviços realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios ou de desestatizações.

§1º. Esta resolução não se aplica aos contratos de concessão vigentes, firmados em decorrência de procedimento licitatório ou de desestatização ou cujo edital ou consulta pública tenham sido publicados antes da vigência desta Resolução.

§2º. Os contratos de que trata o §1º poderão incluir dispositivos desta resolução mediante acordo entre titular e prestador de serviços, ouvida a AGER e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

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

I – ABASTECIMENTO DE ÁGUA: constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e seus instrumentos de medição;

II – 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;

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

IV – 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;

V – ESTRUTURA DE PRESTAÇÃO REGIONALIZADA: estrutura de governança colegiada com poder decisório compartilhado, formada por representantes de Estados e Municípios integrantes de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, VI da Lei nº 11.445, de 2007, ou resultante de gestão associada entre entes federados;

VI – FICHA DO INDICADOR: ficha 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;

VII – FISCALIZAÇÃO DIRETA: fiscalização caracterizada pela presença física de um ou mais técnicos especializados no local em que se encontra o sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VIII – FISCALIZAÇÃO INDIRETA: fiscalização caracterizada pela inspeção remota, ou seja, à distância, da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

IX – INDICADOR: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário;

X – INFORMAÇÃO PRIMÁRIA: dado primário 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;

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

XIII – PADRÃO DE REFERÊNCIA: valor de excelência definido nas Fichas dos Indicadores Nível I;

XIV – 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 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 forma de análise e o reporte de resultados dos serviços prestados, de modo que os resultados negativos possam gerar planos de ações e sanções ao prestador de serviço por parte da AGER.

Parágrafo único. Ficam previstos três tipos de avaliação operacional:

- I – avaliação da meta estabelecida e do resultado alcançado;
- II – avaliação por comparação entre padrões de referência;
- III – avaliação pelo controle estatístico de processo.

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

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

Parágrafo único. Poderão ser acrescentados demais componentes.

Art. 6º. Os indicadores de Nível III são desenvolvidos e controlados pela AGER e serão instituídos por resolução específica.

CAPÍTULO III

DOS INDICADORES NÍVEL I

Art. 7º. Os indicadores Nível I estão relacionados às metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento 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 nº 11.445, de 2007.

§1º. Os indicadores Nível I devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os tipos de avaliação operacional previstos nos incisos I e II do parágrafo único do art. 4º.

§2º. Os indicadores Nível I são de adoção obrigatória pela AGER e, quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Art. 8º. Os indicadores Nível I são os seguintes:

I – os indicadores de cobertura e de atendimento estabelecidos na Norma de Referência nº 8, de 2024, da ANA, 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 detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, constantes do Anexo I.

CAPÍTULO IV

DOS INDICADORES NÍVEL II

Art. 9º. O conjunto de indicadores Nível II deve ser avaliado conforme inciso II do parágrafo único do art. 4º e é de adoção obrigatória pela AGER.

Art. 10. 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.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração e forma de obtenção de cada um dos indicadores Nível II estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores, constantes do Anexo I.

CAPÍTULO V

DAS METAS PROGRESSIVAS

Seção I — Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas

Art. 11. As metas devem ser definidas no plano municipal ou regional de saneamento básico, aprovado por ato do titular ou pela estrutura de prestação regionalizada, salvo o disposto no §4º deste artigo.

§1º. As metas devem atender aos seguintes critérios:

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

II – ser definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

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

§2º. A AGER deverá atuar junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais ou regionais de saneamento básico.

§3º. Nos casos em que os serviços de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação ou processo de desestatização, quaisquer revisões do plano municipal ou regional de saneamento básico ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

§4º. Caso o plano municipal ou regional de saneamento básico não contemple metas intermediárias anuais para os indicadores de que trata esta Resolução, a AGER ERECHIM atuará junto ao titular para a sua inclusão e poderá, em caráter subsidiário e provisório, estabelecer metas intermediárias de referência por resolução específica, exclusivamente para viabilizar a avaliação operacional e o atingimento das metas finais fixadas no art. 11-B da Lei nº 11.445, de 2007, preservadas a competência de planejamento do titular e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Art. 12. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Art. 13. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com a Portaria MCID nº 788, de 2024, do Ministério das Cidades, que estabelece os procedimentos gerais para o cumprimento do disposto no inciso IV do caput do art. 50 da Lei nº 11.445, de 2007, e no inciso IV do caput do art. 7º do Decreto nº 11.599, de 2023, ou instrumento que a substitua.

Seção II — Das Diretrizes para Avaliação Operacional

Art. 14. O cumprimento das metas dos indicadores Nível I deverá ser verificado anualmente pela AGER, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três), e a primeira fiscalização deverá ser realizada apenas ao término do quinto ano de vigência do contrato.

Parágrafo único. A avaliação operacional será parte integrante da norma que estabelecerá avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 15. Na avaliação operacional dos indicadores Nível I, segundo as metas, a AGER deve levar em consideração:

I – as condições locais iniciais ou linha de base;

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

III – fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviços.

CAPÍTULO VI

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I — Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 16. O prestador de serviços é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela AGER, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.

§1º. O prestador deve fornecer à AGER, quando solicitado, as informações primárias e secundárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços:

I – de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, por sistemas e subsistemas, e para área urbana e rural no caso dos indicadores

de atendimento da universalização, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II – por componente do serviço: abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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

§3º. Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico – SINISA e, caso inexistente, deve ser adotado o critério de quantidade de economias, salvo quando especificado de outra forma nas Fichas dos Indicadores.

Art. 17. O período de referência de apuração das informações é anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base do mês de dezembro do ano de referência.

Art. 18. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços deve conter diagnóstico acerca do nível de confiança dos dados primários informados à AGER, observando a metodologia para auditoria e certificação das informações do SINISA, instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua.

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

Seção II — Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 19. A AGER é responsável pelo cálculo e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

§1º. A AGER deve garantir ao prestador de serviços e ao titular o contraditório, a fim de esclarecer as informações primárias e os indicadores calculados.

§2º. Após a avaliação dos indicadores, que será realizada pelo **Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM**, haverá o respectivo encaminhamento ao prestador de serviços, que terá 15 (quinze) dias para se manifestar.

§3º. Caso o prestador de serviços pretenda recorrer da decisão, terá que remeter seu recurso fundamentado à **Diretoria Colegiada da AGER ERECHIM**, no prazo mencionado no §2º, cabendo à Diretoria Colegiada decidir no prazo do art. 41 da Lei Municipal nº 5.310, de 2013.

Art. 20. Os indicadores Nível I e Nível II são calculados e avaliados pela AGER de acordo com os seguintes recortes:

I – por município e (sub)sistemas, mesmo em casos de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo território do município, para fins de avaliação municipal;

II – por contrato de prestação de serviços, inclusive por delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

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

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

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

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

Art. 21. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I – se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a AGER deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II – se devido a inconsistências, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, a AGER deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III – se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviços, a AGER deve validar o motivo apresentado e indicar: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços".

Art. 22. Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

CAPÍTULO VII

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 23. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviços, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, e ter ampla divulgação com publicação na internet.

Parágrafo único. A AGER deverá disponibilizar em seu sítio eletrônico as informações dos indicadores para consulta dos usuários e municípios.

Art. 24. O relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços contém os indicadores Nível I, inclusive os indicadores de cobertura e de atendimento previstos na Norma de Referência nº 8, de 2024, da ANA, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, os indicadores Nível II e os indicadores complementares da AGER.

CAPÍTULO VIII

DA COMPROVAÇÃO DA ADOÇÃO DA NORMA

Art. 25. A implementação dos indicadores Nível I, Nível II e Nível III deve ser gradual.

§1º. Os indicadores Nível I são adotados a partir do primeiro relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.

§2º. Os indicadores Nível II e Nível III são adotados a partir do segundo relatório de avaliação operacional da prestação dos serviços.

Art. 26. A comprovação da observância e da adoção da Norma de Referência ANA nº 9/2024 será realizada de acordo com a Resolução ANA nº 134, de 18 de

novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência, ou instrumento que a substitua.

Art. 27. Para fins de verificação do atendimento à Norma de Referência ANA nº 9/2024, a AGER ERECHIM observará os seguintes requisitos:

I – a publicação desta Resolução, que contém o disposto na referida Norma de Referência e nela inclui os indicadores Nível I e Nível II;

II – a publicação da relação de municípios que adotaram em seus planos de saneamento básico os indicadores Nível I e suas metas progressivas; e

III – a publicação de relatório anual de avaliação operacional da prestação dos serviços, conforme o art. 24.

Parágrafo único. O prazo para o início da verificação dos requisitos previstos neste artigo é de 18 (dezoito) meses, contado da publicação desta Resolução.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. O descumprimento das metas, dos padrões e das obrigações estabelecidos nesta Resolução e nos instrumentos de regulação sujeita o prestador de serviços à elaboração de plano de ação e às medidas e sanções previstas nos arts. 38 a 40 da Lei Municipal nº 5.310, de 2013, na Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e nos respectivos instrumentos de delegação, assegurados o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação na imprensa oficial, nos termos do art. 36 da Lei Municipal nº 5.310, de 2013.

Erechim, 19 de agosto de 2026.

EDGAR RADESKI

Diretor-Presidente da AGER ERECHIM

(art. 19, incisos I e V, da Lei Municipal nº 5.310/2013)

ANEXO I

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADORES NÍVEL I

IAA – Índice de Atendimento de Abastecimento de Água

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

$$\text{IAA} = \left[\frac{\text{Economias residenciais ativas de água} + \text{Domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela AGER}}{\text{Domicílios residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$$

Informações

Quantidade de economias residenciais ativas de água

Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de abastecimento de água, no mês de dezembro do ano de referência. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.

Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela AGER

Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública de água, com solução alternativa de abastecimento de água potável adequada no mês de dezembro do ano de referência. A AGER poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública de água e desde que exista norma editada pela AGER prevendo o uso de soluções alternativas de abastecimento de água potável.

Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes

Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de abastecimento de água ou atendimento por solução alternativa de água adequada, no mês de dezembro do ano de referência.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Cadastro comercial do prestador para economias ativas e soluções alternativas; dados do Censo IBGE ou estimativa (população/taxa média de habitantes por domicílio) para domicílios existentes.
Padrão de Referência	Valor de excelência: $\geq 99\%$	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

No caso da economia possuir mais de uma fonte de abastecimento de água, por rede pública e por solução alternativa, deverá ser contabilizada, para esta economia, apenas o abastecimento por rede pública de água.

O indicador IAA é delimitado pela área de abrangência da prestação do serviço, calculado e avaliado pela AGER por município, área urbana/rural, contrato, prestação regionalizada ou prestador, conforme os critérios da NR nº 9/2024 da ANA.

Só deve ser considerada atingida a meta de universalização no componente água quando os indicadores IAA e ICA, para todo o território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores a 99%.

IAE – Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

IAE = [(Economias residenciais ativas com tratamento de esgoto + Domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela AGER) / Domicílios residenciais ocupados existentes] × 100

Informações

Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto

Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no mês de dezembro do ano de referência.

Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela AGER

Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no mês de dezembro do ano de referência, observados os mesmos critérios do indicador IAA.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Cadastro comercial do prestador e dados do Censo IBGE, análogos ao indicador IAA.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≥ 90%	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

A meta de universalização no componente esgotamento sanitário só é considerada atingida quando os indicadores IAE e ICE atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores a 90%, para todo o território do município.

ICA – Índice de Cobertura de Abastecimento de Água

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

ICA = [(economias ativas + inativas + factíveis de água, residenciais e não residenciais, + domicílios com solução alternativa de água prevista pela AGER) / domicílios residenciais e não residenciais existentes] × 100

Informações

Economias ativas, inativas e factíveis de água (residenciais e não residenciais)

Quantidades cadastradas pelo prestador conforme situação da ligação (ativa, inativa) e da conexão factível (imóvel concluído coberto pela rede, sem ligação), apuradas em dezembro do ano de referência.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Cadastro comercial do prestador, mapeamento da área de abrangência e cadastro da Prefeitura/prestadores para domicílios existentes.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≥ 99%	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

O indicador ICA acompanha o IAA para fins de verificação da meta de universalização de água potável, nos termos do Anexo desta resolução.

ICE – Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

ICE = [(economias ativas + inativas + factíveis com tratamento de esgoto, residenciais e não residenciais, + domicílios com solução alternativa de esgoto prevista pela AGER) / domicílios residenciais e não residenciais existentes] × 100

Informações

Economias ativas, inativas e factíveis com tratamento de esgoto (residenciais e não residenciais)

Quantidades cadastradas pelo prestador conforme situação da ligação conectada a unidade de tratamento de esgoto, apuradas em dezembro do ano de referência.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Cadastro comercial do prestador, mapeamento da área de abrangência e cadastro da Prefeitura/prestadores para domicílios existentes.
Padrão de Referência	Valor de excelência: $\geq 90\%$	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

O indicador ICE acompanha o IAE para fins de verificação da meta de universalização de esgotamento sanitário.

Nível I-01 – Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação

Unidade	L / ligação / dia	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

$$\text{NÍVEL I-01} = \frac{[(\text{volume produzido} + \text{volume tratado importado} - \text{volume autorizado não faturado} - \text{volume consumido} - \text{volume tratado exportado}) \times 1.000.000]}{[(\text{ligações ativas de água do ano} + \text{ligações ativas de água do ano anterior})/2 \times 365]}$$

Informações

Volume de água produzido, tratado importado, consumido, autorizado não faturado e tratado exportado

Volumes anuais apurados conforme registros operacionais do prestador (medidos ou estimados), incluindo água captada, tratada, disponibilizada para consumo, usos operacionais/emergenciais/sociais autorizados e volumes transferidos entre prestadores/municípios.

Quantidade de ligações ativas de água

Quantidade total média de ligações ativas de água (média entre dezembro do ano de referência e dezembro do ano anterior), conectadas à rede e com água disponibilizada pelo prestador.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registros de volumes pelos controles operacionais e cadastro comercial do prestador.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≤ 216	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Em caso de delegação parcial, o indicador reflete exclusivamente o prestador responsável pela distribuição de água.

Nível I-02 – Índice das Análises de Coliformes Totais da Água no Padrão Estabelecido

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

$$\text{NÍVEL I-02} = (\text{amostras de coliformes totais com resultado dentro do padrão} / \text{amostras analisadas para coliformes totais}) \times 100$$

Informações

Amostras para coliformes totais

Quantidade de amostras coletadas na saída das unidades de tratamento e na rede de distribuição, para aferição da concentração de coliformes totais, conforme padrão do Ministério da Saúde.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Aferição e análise de amostras realizadas pelo prestador de serviços.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≥ 95	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

O atendimento a este indicador não exige o prestador do cumprimento integral da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde.

Condição necessária: atingimento de resultado $\geq 95\%$ no índice de conformidade da quantidade de amostras coletadas frente à quantidade mínima obrigatória; caso não atendida, o indicador é classificado como "insatisfatório por falta de condições de avaliação".

Nível I-03 – Índice das Análises de DBO do Esgoto na Saída do Tratamento no Padrão Estabelecido

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

$$\text{NÍVEL I-03} = (\text{amostras de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento} / \text{amostras analisadas para DBO na(s) ETE}) \times 100$$

Informações

Amostras de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO 5,20)

Quantidade de amostras coletadas na saída do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, conforme padrão definido pelo órgão de controle ambiental ou gestor de recursos hídricos.

Período de	Apuração anual, de	Forma de	Aferição e análise
-------------------	---------------------------	-----------------	---------------------------

Referência	1º de janeiro a 31 de dezembro.	Obtenção	de amostras pelo prestador de serviços.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≥ 90	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

O atendimento a este indicador não exige o prestador do cumprimento da Resolução CONAMA nº 430/2011 e da legislação ambiental local aplicável.

Adequações previstas para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição, emissário submarino (substituição do parâmetro por SST) e disposição em solo (monitoramento adicional de solo e águas subterrâneas).

Nível I-04 – Índice de Intermitência do Serviço de Abastecimento de Água

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

$$\text{NÍVEL I-04} = [(\text{economias ativas atingidas por paralisações} + \text{economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}) / \text{média de economias ativas de água (ano e ano anterior)}] \times 100$$

Informações

Paralisações e interrupções sistemáticas

Contabilizam-se apenas ocorrências, individualmente, com duração igual ou superior a seis horas, incluindo interrupções decorrentes de reparos, queda de energia, racionamento ou rodízio.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Controle operacional e cadastro comercial do prestador.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≤ 67	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Em caso de delegação parcial, cabe à AGER avaliar cada prestador individualmente quanto às informações de distribuição de água.

Nível I-05 – Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário

Unidade	registros/km	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL I-05 = quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registrada / [(extensão de rede pública de esgoto do ano + extensão do ano anterior)/2]

Informações

Reclamações de extravasamento e extensão de rede

Quantidade total de reclamações sobre extravasamentos na rede coletora, coletor-tronco, emissário ou estações elevatórias, e extensão média da malha de coleta operada pelo prestador.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Controle operacional do prestador de serviços.
Padrão de Referência	Valor de excelência: ≤ 0,3	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Em caso de delegação parcial, o indicador reflete exclusivamente o prestador responsável pela coleta e transporte de esgoto.

INDICADORES NÍVEL II

Nível II-01 – Índice de Micromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de
---------	----------------	-------	--------------

			serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL II-01 = volume de água micromedido / (volume produzido + volume tratado importado – volume tratado exportado – volume autorizado não faturado) × 100

Informações

Volume de água micromedido

Volume anual medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água de todas as categorias de usuários.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registros de volumes pelos controles operacionais do prestador, especialmente por micromedidores.
Padrão de Referência	—	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

Em caso de delegação parcial, o indicador reflete exclusivamente o prestador responsável pela distribuição de água.

Nível II-02 – Índice de Macromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água

Unidade	Percentual (%)	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL II-02 = (volume macromedido – volume tratado exportado) / (volume produzido + volume tratado importado – volume tratado exportado) × 100

Informações

Volume de água macromedido

Soma dos volumes anuais medidos por macromedidores permanentes na saída das unidades de tratamento ou poços e nos pontos de entrada de água tratada importada.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registros de volumes pelos controles operacionais, especialmente por macromedidores.
Padrão de Referência	—	Sentido Preferencial	Maior, melhor.

Observações

Em caso de delegação parcial, o indicador reflete exclusivamente o prestador responsável pela distribuição de água.

Nível II-03 – Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamentos de Esgoto

Unidade	horas / reparo	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL II-03 = tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto / quantidade de extravasamentos de esgoto reparados

Informações

Tempo total de reparos e quantidade de extravasamentos reparados

Horas despendidas, desde a reclamação até a conclusão do reparo, e quantidade total de reparos registrados pelo prestador no período de referência.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registro dos extravasamentos desde a reclamação
------------------------------	--	--------------------------	---

			do usuário até a efetiva reparação.
Padrão de Referência	—	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Cabe à AGER avaliar o desempenho de cada prestador individualmente em casos de delegação parcial.

Nível II-04 – Reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água

Unidade	reclamações / 100 economias ativas	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL II-04 = reclamações dos serviços de abastecimento de água / [(economias ativas de água do ano + do ano anterior)/2] × 100

Informações

Quantidade de reclamações dos serviços

Reclamações por falta de água, vazamentos, faturamento, solicitações de serviço e qualidade do atendimento, recebidas por qualquer canal, procedentes, atendidas ou não.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registros de reclamações pelo prestador nos canais de atendimento ao usuário.
Padrão de Referência	—	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Condição necessária: existência de canais de atendimento ao usuário devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador; na ausência, o indicador é classificado como "insatisfatório por falta de informação".

Nível II-05 – Reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário

Unidade	reclamações / 100 economias ativas	Fonte	Prestador de serviços
Responsável Coleta e Controle: Setor de Regulação e Fiscalização da AGER ERECHIM			

Fórmula

NÍVEL II-05 = reclamações dos serviços de esgotamento sanitário / [(economias ativas de esgoto do ano + do ano anterior)/2] × 100

Informações

Quantidade de reclamações dos serviços

Reclamações sobre extravasamentos, mau cheiro das unidades de tratamento, faturamento, solicitações de serviço e qualidade do atendimento.

Período de Referência	Apuração anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro.	Forma de Obtenção	Registros de reclamações pelo prestador nos canais de atendimento ao usuário.
Padrão de Referência	—	Sentido Preferencial	Menor, melhor.

Observações

Condição necessária: existência de canais de atendimento ao usuário devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador; na ausência, o indicador é classificado como "insatisfatório por falta de informação".

EDGAR RADESKI
Diretor Presidente Substituto

IZABEL C. R. M. RIBEIRO
Diretora Administrativo-Financeira

Registre-se.
Publique-se.

Erechim, 19 de agosto de 2026..