



RESOLUÇÃO Nº 049 DE 20 DE AGOSTO DE 2026.

Adota, no âmbito do Município de Tubarão, os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário estabelecidos na Norma de Referência ANA nº 9/2024, disciplina a coleta das informações primárias, a apuração, a avaliação operacional e a fiscalização dos indicadores, institui a planilha de monitoramento do setor de fiscalização e dá outras providências.

O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE TUBARÃO (AGR-TUBARÃO), no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Complementar Municipal nº 18, de 13 de dezembro de 2007, e a Lei Complementar Municipal nº 20, de 27 de junho de 2008, que criou a autarquia e lhe atribuiu poder regulatório, controlador e fiscalizador da prestação do serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e

Considerando a competência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) para instituir normas de referência sobre padrões de qualidade e eficiência na prestação dos serviços de saneamento básico, nos termos do art. 4º-A da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com a redação dada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020;

Considerando o disposto no art. 11-B e no art. 23 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelecem as diretrizes para as entidades reguladoras infranacionais e os indicadores de universalização dos serviços;

Considerando a Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 9/2024, dispondo sobre os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

Considerando a Resolução ANA nº 192, de 8 de maio de 2024, que aprovou a Norma de Referência ANA nº 8/2024, da qual decorrem os indicadores de atendimento e de cobertura;

Considerando o contrato de concessão do serviço público de água e esgoto do Município de Tubarão, celebrado com a concessionária Tubarão Saneamento S.A., e a necessidade de compatibilizar a adoção dos indicadores com o equilíbrio econômico-financeiro contratual;

A aprovação desta resolução pela Superintendência, órgão deliberativo da AGR, em reunião realizada em 19 de agosto de 2026.

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS



Art. 1º Esta Resolução adota, no âmbito da regulação e da fiscalização exercidas pela AGR-Tubarão, os indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário previstos na Norma de Referência ANA nº 9/2024, e disciplina a coleta das informações primárias, a apuração, a avaliação operacional e a fiscalização dos referidos indicadores.

Parágrafo único. Os indicadores de atendimento e de cobertura de que trata a Norma de Referência ANA nº 8/2024, referenciados no art. 3º, integram o conjunto de indicadores Nível I para os fins desta Resolução.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, aplicam-se as definições da Norma de Referência ANA nº 9/2024, em especial:

I - indicador: resultado de cálculo entre informações que expressa, de forma quantitativa, um critério ou característica da prestação dos serviços;

II - informação primária: dado primário de responsabilidade do prestador de serviços, resultado de contagem, estimativa ou medição, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

III - 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;

IV - linha de base: condição inicial de determinado indicador, correspondente ao último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;

V - meta: valor do indicador que se pretende atingir em determinado período de referência e área;

VI - padrão de referência: valor de excelência definido nas fichas dos indicadores Nível I.

CAPÍTULO II - DOS INDICADORES ADOTADOS

Art. 3º Ficam adotados os indicadores operacionais Nível I e Nível II relacionados no Anexo I desta Resolução, cujas fórmulas de cálculo, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, formas de obtenção e padrões de referência observam as fichas dos indicadores da Norma de Referência ANA nº 9/2024 (ANA, 2024b).

§ 1º Os indicadores Nível I são de adoção obrigatória e compreendem os índices de atendimento e de cobertura (IAA, ICA, IAE e ICE) e os índices identificados pelos códigos I-01 a I-05.

§ 2º Os indicadores Nível II são de adoção obrigatória para fins de avaliação operacional por comparação e compreendem os índices identificados pelos códigos II-01 a II-05.

§ 3º A AGR-Tubarão pode definir indicadores complementares em função de especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões dos serviços ou do acompanhamento de metas específicas previstas em contrato ou no plano municipal de saneamento básico.



Quadro-síntese dos indicadores adotados:

Código	Indicador	Unidade	Padrão de referência	Sentido preferencial
VEL I - Atendimento e cobertura (Norma de Referência ANA n° 8/2024)				
IAA	Índice de atendimento de abastecimento de água			Maior, melhor
ICA	Índice de cobertura de abastecimento de água			Maior, melhor
IAE	Índice de atendimento de esgotamento sanitário			Maior, melhor
ICE	Índice de cobertura de esgotamento sanitário			Maior, melhor
VEL I - Demais indicadores operacionais (Norma de Referência ANA n° 9/2024)				
I-01	Índice de perdas de água na distribuição por ligação	l/lig./dia	menor ou igual a 216	Menor, melhor
I-02	Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido		maior ou igual a 95	Maior, melhor
I-03	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido		maior ou igual a 90	Maior, melhor
I-04	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água		menor ou igual a 67	Menor, melhor
I-05	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário	registros/km	menor ou igual a 0,3	Menor, melhor
VEL II - Qualidade da prestação (Norma de Referência ANA n° 9/2024)				
II-01	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água		sem padrão fixado	Maior, melhor
II-02	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água		sem padrão fixado	Maior, melhor
II-03	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto	horas/reparo	sem padrão fixado	Menor, melhor
II-04	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água	reclam./100 econ.	sem padrão fixado	Menor, melhor



Código	Indicador	Unidade	Padrão de referência	Sentido preferencial
II-05	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário	reclam./100 econ.	sem padrão fixado	Menor, melhor

CAPÍTULO III - DA COLETA E DO ENVIO DAS INFORMAÇÕES PRIMÁRIAS

Art. 4º O prestador de serviços é o responsável pela geração e pelo fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores, disponibilizando-as à AGR-Tubarão no formato e na periodicidade previstos nesta Resolução.

Art. 5º A apuração das informações primárias é anual e tem como período de referência o intervalo de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano anterior ao do envio.

Art. 6º O prestador de serviços encaminhará à AGR-Tubarão, até 31 de março de cada ano, as informações primárias do período de referência, preenchidas na planilha de monitoramento constante do Anexo II, acompanhadas dos memoriais de cálculo e das evidências que assegurem a rastreabilidade dos dados.

Parágrafo único. Os resultados dos indicadores são sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias, na forma do art. 22 da Norma de Referência ANA nº 9/2024.

CAPÍTULO IV - DA APURAÇÃO E DA AVALIAÇÃO OPERACIONAL

Art. 7º A AGR-Tubarão é responsável pelo cálculo e pela avaliação dos indicadores, assegurando ao prestador de serviços e ao titular o contraditório para esclarecimento das informações primárias e dos indicadores calculados.

Parágrafo único. Antes da consolidação do relatório anual de avaliação operacional, a AGR-Tubarão dará ciência ao prestador de serviços e ao titular da memória de cálculo preliminar dos indicadores, os quais terão o prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento, para manifestação. As manifestações serão apreciadas de forma fundamentada e, quando acolhidas, ensejarão a retificação dos cálculos antes da publicação do relatório.

Art. 8º A avaliação operacional compreende:

- I - a avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados alcançados pelos indicadores Nível I; e
- II - a avaliação por comparação, que considera os resultados alcançados pelos indicadores Nível I e Nível II e seus respectivos padrões de referência, quando existentes.



Art. 9º Nos casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano, a AGR-Tubarão classificará o resultado e indicará, conforme a hipótese: “Insatisfatório por falta de informações para avaliação”; “Insatisfatório por falta de condições de avaliação”; ou “Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços”.

Parágrafo único. O não envio das informações primárias até a data limite prevista no art. 6º, assim como o envio incompleto ou desacompanhado de justificativa aceita pela AGR-Tubarão, acarretará a classificação do indicador correspondente como “Insatisfatório por falta de informações para avaliação”, sem prejuízo da apuração de infração administrativa por descumprimento do dever de prestar informações.

Art. 10 A adoção dos indicadores é gradual, sendo os indicadores Nível I aplicados a partir do primeiro relatório de avaliação operacional e os indicadores Nível II a partir do segundo relatório.

CAPÍTULO V - DA FISCALIZAÇÃO E DO MONITORAMENTO

Art. 11 A fiscalização do cumprimento desta Resolução será exercida pelo setor de fiscalização da AGR-Tubarão, de forma direta ou indireta, e utilizará a planilha de monitoramento constante do Anexo II como instrumento padronizado de acompanhamento dos indicadores.

Art. 12 Compete ao setor de fiscalização:

- I - receber e conferir as informações primárias e os memoriais de cálculo enviados pelo prestador de serviços;
- II - validar a consistência das informações primárias e recalcular os indicadores na planilha de monitoramento;
- III - confrontar os resultados apurados com os respectivos padrões de referência e com as metas vigentes;
- IV - registrar as não conformidades e determinar prazos de regularização, sem prejuízo da lavratura de auto de infração, quando cabível;
- V - subsidiar o relatório anual de avaliação operacional da prestação dos serviços.

Art. 13 O relatório anual de avaliação operacional será encaminhado ao prestador de serviços e ao titular e terá ampla divulgação, com publicação na internet.

CAPÍTULO VI - DAS METAS PROGRESSIVAS E DA SALVAGUARDA CONTRATUAL

Art. 14 As metas progressivas associadas aos indicadores Nível I são definidas pelo titular no plano municipal de saneamento básico, cabendo à AGR-Tubarão atuar junto ao titular para que as metas sejam contempladas na elaboração, revisão e consolidação do plano.

Art. 15 A inclusão de indicadores e de metas no contrato de concessão vigente, firmado em decorrência de licitação anterior à publicação da Norma de Referência ANA nº 9/2024, produzirá efeitos em relação ao



prestador de serviços mediante termo aditivo, celebrado entre as partes, com preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

Parágrafo único. Os estudos para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro, tarifária ou indenizatória, observarão a metodologia de revisão contratual vigente na AGR-Tubarão. Havendo divergência entre as partes quanto à apuração dos custos do termo aditivo, a controvérsia será dirimida no âmbito do processo de revisão contratual, assegurados a produção de estudos técnicos e o contraditório, sem prejuízo dos meios de solução consensual de conflitos previstos no contrato de concessão.

Art. 16 O cumprimento das metas dos indicadores Nível I será verificado anualmente, observando-se o intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três) anos.

Parágrafo único. O descumprimento da regra de que trata o caput sujeitará o prestador de serviços à instauração de processo administrativo, à apresentação de Plano de Ação para Regularização da Prestação, com cronograma e metas de recuperação, e à aplicação das penalidades cabíveis, assegurados o contraditório e a ampla defesa e observadas, quando for o caso, as penalidades pactuadas no contrato de concessão.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 Integram esta Resolução, para todos os fins, o Anexo I (Quadro de indicadores e padrões de referência) e o Anexo II (Planilha de monitoramento do setor de fiscalização).

Art. 18 Os casos omissos serão resolvidos pela Superintendência da AGR-Tubarão, observadas a Norma de Referência ANA nº 9/2024 e a legislação e normas aplicáveis.

Art. 19 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se

Registre-se

Tubarão, 20 de agosto de 2026.

JAIRO DOS PASSOS CASCAES
Superintendente-Geral AGR-Tubarão

ANDRÉ FRETTE MAY
Supervisor Administrativo-Financeiro AGR Tubarão



PUBLICAÇÃO

Publicado no sítio eletrônico da AGR-Tubarão em 20 de agosto de 2026.

ANEXO I - QUADRO DE INDICADORES E PADRÕES DE REFERÊNCIA

O quadro constante do Capítulo II desta Resolução consolida os indicadores adotados, suas unidades, os padrões de referência e o sentido preferencial de cada índice. As fórmulas de cálculo e as informações primárias observam as fichas dos indicadores da Norma de Referência ANA nº 9/2024 (ANA, 2024b), reproduzidas de forma operacional na planilha do Anexo II.

Notas técnicas:

- (i) os indicadores de perdas, de intermitência do esgotamento sanitário e de reclamações utilizam a média aritmética entre os valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior;
- (ii) o índice das análises de coliformes totais fica condicionado ao atendimento da quantidade mínima de amostras obrigatórias definida pelo Ministério da Saúde, sob pena de classificação como insatisfatório;
- (iii) o atendimento ao índice de DBO não exige o prestador do cumprimento da Resolução CONAMA nº 430/2011 e da legislação ambiental local.

ANEXO II - PLANILHA DE MONITORAMENTO DO SETOR DE FISCALIZAÇÃO

O Anexo II é constituído por arquivo eletrônico em formato de planilha, disponibilizado em apartado, contendo:

- (i) aba de instruções e legenda;
- (ii) aba de informações primárias, a ser preenchida pelo prestador de serviços;
- (iii) aba de cálculo automático dos indicadores, com confronto ao padrão de referência; e
- (iv) aba de metas e avaliação quinquenal.

A planilha reproduz as fórmulas das fichas dos indicadores e destina-se ao uso do setor de fiscalização da AGR-Tubarão.



ANEXO I - QUADRO DE INDICADORES E PADRÕES DE REFERÊNCIA

(Anexo I da Resolução AGR-Tubarão nº 49, de 2026)

Este Anexo consolida os indicadores operacionais adotados, com suas unidades, padrões de referência e sentido preferencial, e detalha as fichas operacionais de cada indicador, com a fórmula de cálculo, as informações primárias constitutivas e a forma de obtenção. As fórmulas e as informações primárias observam as fichas dos indicadores da Norma de Referência ANA nº 9/2024 (ANA, 2024b). A apuração das informações primárias é anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de referência; as contagens de economias e ligações e a extensão de rede referem-se ao mês de dezembro do ano de referência.

1 Quadro-síntese dos indicadores

Código	Indicador	Unidade	Padrão de referência	Sentido preferencial
NÍVEL I - Atendimento e cobertura (decorrentes da NR 8/2024)				
IAA	Índice de atendimento de abastecimento de água	%	99	Maior, melhor
ICA	Índice de cobertura de abastecimento de água	%	99	Maior, melhor
IAE	Índice de atendimento de esgotamento sanitário	%	90	Maior, melhor
ICE	Índice de cobertura de esgotamento sanitário	%	90	Maior, melhor
NÍVEL I - Demais indicadores operacionais (NR 9/2024)				
I-01	Índice de perdas de água na distribuição por ligação	l/lig./dia	menor ou igual a 216	Menor, melhor
I-02	Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido	%	maior ou igual a 95	Maior, melhor
I-03	Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido	%	maior ou igual a 90	Maior, melhor
I-04	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água	%	menor ou igual a 67	Menor, melhor
I-05	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário	registros/km	menor ou igual a 0,3	Menor, melhor



Código	Indicador	Unidade	Padrão de referência	Sentido preferencial
NÍVEL II - Qualidade da prestação (NR 9/2024)				
II-01	Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado de água	%	sem padrão fixado	Maior, melhor
II-02	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água	%	sem padrão fixado	Maior, melhor
II-03	Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto	horas/reparo	sem padrão fixado	Menor, melhor
II-04	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água	reclam./100 econ.	sem padrão fixado	Menor, melhor
II-05	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário	reclam./100 econ.	sem padrão fixado	Menor, melhor

2 Notas técnicas

a) Os indicadores de perdas, de intermitência do esgotamento sanitário e de reclamações utilizam a média aritmética entre os valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior. Para tanto, as informações do ano anterior das ligações ativas de água, das economias ativas de água, da extensão da rede de esgoto e das economias ativas de esgoto também devem ser informadas.

b) O índice das análises de coliformes totais fica condicionado ao atendimento da quantidade mínima de amostras obrigatórias definida pelo Ministério da Saúde, sob pena de classificação como insatisfatório por falta de condições de avaliação. Condição análoga aplica-se ao índice de DBO, com quantidade mínima definida pelo órgão de controle ambiental ou gestor de recursos hídricos.

c) O atendimento ao índice de DBO não exime o prestador do cumprimento da Resolução CONAMA nº 430/2011 e da legislação ambiental local. Os volumes de água são informados em 1.000 m³ (mil metros cúbicos).



3 Fichas operacionais dos indicadores

NÍVEL I - Indicadores de atendimento e cobertura

IAA Índice de atendimento de abastecimento de água

Fórmula	$IAA = [(economias residenciais ativas de água + domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ERI) \div domicílios residenciais ocupados existentes] \times 100$
Informações primárias	Economias residenciais ativas de água; domicílios residenciais com solução alternativa de água prevista pela ERI; domicílios residenciais ocupados existentes.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	99 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Cadastro comercial do prestador; Censo do IBGE ou estimativa (população da área dividida pela taxa média de habitantes por domicílio).
Observações	Economia ativa é a que está em pleno funcionamento. Considera-se uma economia residencial equivalente a um domicílio residencial. É informado como resultado validado, apurado segundo a NR 8/2024.

ICA Índice de cobertura de abastecimento de água

Fórmula	$ICA = [(economias residenciais e não residenciais ativas + economias residenciais e não residenciais inativas + economias residenciais e não residenciais factíveis + domicílios residenciais e não residenciais com solução alternativa de água prevista pela ERI) \div domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não, existentes] \times 100$
Informações primárias	Economias ativas, inativas e factíveis de água (residenciais e não residenciais); domicílios com solução alternativa de água prevista pela ERI; domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não, existentes.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	99 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Cadastro comercial do prestador e mapeamento da área; cadastro da Prefeitura ou de prestadores de serviços públicos.
Observações	Economia factível é a coberta por rede, sem ramal predial e com viabilidade técnica, faltando apenas a solicitação de ligação; excluem-se lotes não edificadas e imóveis em construção. Resultado validado segundo a NR 8/2024.



IAE Índice de atendimento de esgotamento sanitário

Fórmula	$\text{IAE} = \left[\frac{\text{economias residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \text{domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI}}{\text{domicílios residenciais ocupados existentes}} \right] \times 100$
Informações primárias	Economias residenciais ativas com tratamento de esgoto; domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI; domicílios residenciais ocupados existentes.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	90 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Cadastro comercial do prestador; Censo do IBGE ou estimativa.
Observações	Considera-se apenas a economia com ligação ativa à rede conectada a unidade de tratamento de esgoto. Resultado validado segundo a NR 8/2024.

ICE Índice de cobertura de esgotamento sanitário

Fórmula	$\text{ICE} = \left[\frac{\text{economias residenciais e não residenciais ativas com tratamento} + \text{economias residenciais e não residenciais inativas com tratamento} + \text{economias residenciais e não residenciais factíveis com tratamento} + \text{domicílios residenciais e não residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI}}{\text{domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não, existentes}} \right] \times 100$
Informações primárias	Economias ativas, inativas e factíveis com tratamento de esgoto (residenciais e não residenciais); domicílios com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI; domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não, existentes.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	90 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Cadastro comercial do prestador e mapeamento da área; cadastro da Prefeitura ou de prestadores de serviços públicos.
Observações	Solução alternativa de esgoto só é considerada na ausência de rede pública com tratamento e havendo norma da AGR-Tubarão que preveja seu uso. Resultado validado segundo a NR 8/2024.



NÍVEL I - Demais indicadores operacionais

I-01 Índice de perdas de água na distribuição por ligação

Fórmula	$I-01 = \frac{[(\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água autorizado não faturado} - \text{volume de água consumido} - \text{volume de água tratada exportado}) \times 1.000.000]}{[(\text{ligações ativas de água no ano} + \text{ligações ativas de água no ano anterior}) \div 2] \times 365}$
Informações primárias	Volume de água produzido; volume de água tratada importado; volume de água autorizado não faturado; volume de água consumido; volume de água tratada exportado; ligações ativas de água (dezembro do ano de referência e do ano anterior).
Unidade	litros por ligação por dia (l/lig./dia)
Padrão de referência	menor ou igual a 216 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Registros dos controles operacionais (medidos ou estimados) e cadastro comercial do prestador.
Observações	Utiliza a média aritmética das ligações ativas de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior.

I-02 Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido

Fórmula	$I-02 = (\text{amostras de coliformes totais com resultado dentro do padrão} \div \text{amostras de coliformes totais analisadas}) \times 100$
Informações primárias	Amostras de coliformes totais com resultado dentro do padrão; amostras de coliformes totais analisadas; quantidade mínima de amostras obrigatórias (para a condição de avaliação).
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	maior ou igual a 95 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Aferição e análise de amostras para coliformes totais realizadas pelo prestador.
Observações	Condição necessária (linha de corte): $(\text{amostras analisadas} \div \text{quantidade mínima obrigatória}) \times 100$ deve ser maior ou igual a 95%. Não satisfeita, o indicador é classificado como insatisfatório por falta de condições de avaliação. O padrão é o definido pelo Ministério da Saúde.



I-03 Índice das análises de DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido

Fórmula	$I-03 = (\text{amostras de DBO com resultado dentro do padrão na saída do tratamento} \div \text{amostras de DBO analisadas nas ETES}) \times 100$
Informações primárias	Amostras de DBO dentro do padrão na saída do tratamento; amostras de DBO analisadas nas ETES; quantidade mínima de amostras obrigatórias (para a condição de avaliação).
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	maior ou igual a 90 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Aferição e análise de amostras de DBO (DBO _{5,20}) realizadas pelo prestador.
Observações	Condição necessária análoga à do I-02, com quantidade mínima definida pelo órgão de controle ambiental ou gestor de recursos hídricos. O atendimento não exige o prestador da Resolução CONAMA nº 430/2011 e da legislação ambiental local.

I-04 Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água

Fórmula	$I-04 = [(\text{economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas} + \text{economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas}) \div \text{economias ativas de água}] \times 100$
Informações primárias	Economias ativas atingidas por paralisações sistemáticas; economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas; economias ativas de água.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	menor ou igual a 67 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Controles operacionais e cadastro comercial do prestador.
Observações	Somam-se apenas os eventos que, individualmente, tiveram duração igual ou superior a seis horas, inclusive repetições. Utiliza as economias ativas de água de dezembro do ano de referência.



I-05 Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário

Fórmula	$I-05 = \text{reclamações de extravasamentos de esgoto registradas} \div [(\text{extensão da rede pública de esgoto no ano} + \text{extensão da rede pública de esgoto no ano anterior}) \div 2]$
Informações primárias	Reclamações de extravasamentos de esgoto registradas; extensão da rede pública de esgoto (dezembro do ano de referência e do ano anterior).
Unidade	registros por quilômetro (registros/km)
Padrão de referência	menor ou igual a 0,3 (valor de excelência)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Controle operacional, canais de atendimento e cadastro técnico da rede coletora do prestador.
Observações	Utiliza a média aritmética da extensão de rede de dezembro do ano de referência e do ano anterior.

NÍVEL II - Indicadores de qualidade da prestação

II-01 Índice de micromedicação relativo ao volume disponibilizado de água

Fórmula	$II-01 = [\text{volume de água micromedido} \div (\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água tratada exportado} - \text{volume de água autorizado não faturado})] \times 100$
Informações primárias	Volume de água micromedido; volume de água produzido; volume de água tratada importado; volume de água tratada exportado; volume de água autorizado não faturado.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	sem padrão fixado (avaliação por comparação)
Sentido preferencial	Maior, melhor
Forma de obtenção	Leituras dos micromedidores e controles operacionais do prestador.

II-02 Índice de macromedicação relativo ao volume disponibilizado de água

Fórmula	$II-02 = [(\text{volume de água macromedido} - \text{volume de água tratada exportado}) \div (\text{volume de água produzido} + \text{volume de água tratada importado} - \text{volume de água tratada exportado})] \times 100$
Informações primárias	Volume de água macromedido; volume de água tratada exportado; volume de água produzido; volume de água tratada importado.
Unidade	percentual (%)
Padrão de referência	sem padrão fixado (avaliação por comparação)
Sentido preferencial	Maior, melhor



Forma de obtenção	Leituras dos macromedidores permanentes.
--------------------------	--

II-03 Índice de duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto

Fórmula	II-03 = tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto ÷ quantidade de extravasamentos de esgoto reparados
Informações primárias	Tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto; quantidade de extravasamentos de esgoto reparados.
Unidade	horas por reparo (horas/reparo)
Padrão de referência	sem padrão fixado (avaliação por comparação)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Registro dos extravasamentos, desde a reclamação até a efetiva reparação.

II-04 Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água

Fórmula	II-04 = reclamações dos serviços de abastecimento de água ÷ [(economias ativas de água no ano + economias ativas de água no ano anterior) ÷ 2] × 100
Informações primárias	Reclamações dos serviços de abastecimento de água; economias ativas de água (dezembro do ano de referência e do ano anterior).
Unidade	reclamações por 100 economias
Padrão de referência	sem padrão fixado (avaliação por comparação)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Registros dos canais de atendimento ao usuário e cadastro comercial do prestador.
Observações	Utiliza a média aritmética das economias ativas de água de dezembro do ano de referência e do ano anterior.

II-05 Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário

Fórmula	II-05 = reclamações dos serviços de esgotamento sanitário ÷ [(economias ativas de esgoto no ano + economias ativas de esgoto no ano anterior) ÷ 2] × 100
Informações primárias	Reclamações dos serviços de esgotamento sanitário; economias ativas de esgoto (dezembro do ano de referência e do ano anterior).
Unidade	reclamações por 100 economias
Padrão de referência	sem padrão fixado (avaliação por comparação)
Sentido preferencial	Menor, melhor
Forma de obtenção	Registros dos canais de atendimento ao usuário e cadastro comercial do prestador.



Observações

Utiliza a média aritmética das economias ativas de esgoto de dezembro do ano de referência e do ano anterior.