

RESOLUÇÃO ARVAP Nº 10 DE 19 DE AGOSTO DE 2026

Dispõe sobre a avaliação operacional por indicadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARVAP, estabelece procedimentos para implementação da Norma de Referência ANA nº 9/2024 e dá providências correlatas.

O PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR REGULATÓRIO — CDR DA AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO VALE DO PARANAPANEMA — ARVAP, no uso das atribuições legais, estatutárias, regulamentares e dos instrumentos de delegação aplicáveis;

considerando a Lei federal nº 9.984, de 17 de julho de 2000, e a Lei federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, referidas na Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024;

considerando a Resolução ANA nº 211, de 19 de setembro de 2024, que aprovou a Norma de Referência nº 9/2024, relativa aos indicadores operacionais dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

considerando que a avaliação operacional deve uniformizar e sistematizar a análise e o reporte dos resultados, sem afastar competências dos titulares, obrigações contratuais e condições locais;

considerando que o prestador gera e fornece as informações primárias e que compete à entidade reguladora infranacional calcular e avaliar os indicadores, assegurado o contraditório;

considerando que as metas dos indicadores Nível I devem constar do plano municipal ou regional de saneamento básico e que alterações posteriores em contratos licitados dependem de comum acordo e preservação do equilíbrio econômico-financeiro;

considerando que a Norma de Referência nº 9/2024 não se aplica aos contratos de concessão vigentes cujo edital ou consulta pública tenha sido publicado antes de sua vigência, ressalvada a adesão consensual prevista em seu art. 2º, § 2º;

considerando as particularidades do Contrato de Concessão nº 63/2024 do Município de Ourinhos, oriundo da Concorrência nº 15/2023; e

considerando a necessidade de assegurar integridade, confiabilidade, comparabilidade, rastreabilidade e auditabilidade das informações,

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta resolução disciplina, no âmbito da ARVAP, a coleta de informações primárias, o cálculo, a validação, a avaliação, a fiscalização e a divulgação dos indicadores operacionais dos serviços

públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em conformidade com a Norma de Referência ANA nº 9/2024.

Art. 2º. São objetivos desta resolução:

- I - uniformizar e sistematizar a avaliação operacional;
- II - assegurar a comparabilidade dos resultados, respeitadas as diferenças de área, serviço, etapa e modelo de prestação;
- III - definir responsabilidades pela geração, pelo fornecimento, pelo cálculo e pela validação das informações;
- IV - assegurar integridade, confiabilidade, rastreabilidade e auditabilidade dos dados;
- V - preservar contratos, planos, instrumentos de delegação e competências legalmente atribuídas; e
- VI - dar transparência aos resultados e às limitações da avaliação.

Art. 3º. Esta resolução alcança a ARVAP, os titulares e os prestadores dos serviços regulados, na extensão definida pelo art. 2º da Norma de Referência ANA nº 9/2024 e pelo Anexo IV desta resolução.

§ 1º A incidência sobre cada município será determinada pelo modelo de prestação, pelo instrumento vigente, pela data de eventual edital ou consulta pública, pelos serviços e pelas etapas efetivamente atribuídas a cada agente.

§ 2º Não será exigida de um prestador informação relativa a serviço, área ou etapa que não integre sua competência legal ou contratual, sem prejuízo da obtenção do dado perante o agente responsável e da consolidação municipal pela ARVAP.

§ 3º A ausência de prestação de determinado serviço ou etapa será registrada como não aplicável ao respectivo agente e não como descumprimento.

Art. 4º. Para os fins desta resolução, aplicam-se as definições da Norma de Referência ANA nº 9/2024, em especial as de área de abrangência, delegação parcial, ficha do indicador, fiscalização direta, fiscalização indireta, indicador, informação primária, linha de base, meta, padrão de referência e rateio.

Art. 5º. Para fins de identificação inequívoca:

- I - ICA-NR8 designa o Índice de Cobertura de Abastecimento de Água incorporado à avaliação da NR 9; e
- II - ICA-Contrato designa, exclusivamente em Ourinhos, o Indicador da Continuidade do Abastecimento de Água previsto no Apêndice 14 da Concorrência nº 15/2023.

Parágrafo único. Os indicadores referidos neste artigo não são equivalentes, não possuem a mesma fórmula e não poderão ser substituídos, convertidos ou utilizados indistintamente.

CAPÍTULO II

DO ÂMBITO DE APLICAÇÃO E DAS SALVAGUARDAS CONTRATUAIS

Art. 6º. A aplicação integral desta resolução ocorrerá nas hipóteses em que a prestação se enquadre:

I - 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;

II - 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 Federal nº 11.107/2005;

III - 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 Federal nº 11.107/2005;

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

Art. 7º. A contratos de concessão vigentes, decorrentes de licitação ou desestatização, cujo edital ou consulta pública tenha sido publicado antes de 1º de outubro de 2024, não serão impostas, com fundamento exclusivo nesta resolução, novas fórmulas, metas, padrões de desempenho, obrigações de investimento, consequências contratuais ou sanções.

§ 1º A incorporação de dispositivos desta resolução ao contrato dependerá de acordo entre titular e prestador, ouvida a ARVAP e preservado o equilíbrio econômico-financeiro.

§ 2º A requisição de informações já abrangidas pelo contrato ou pelos poderes regulatórios vigentes poderá ser realizada para fins de fiscalização contratual ou monitoramento regulatório, com indicação expressa do fundamento e da finalidade.

§ 3º Os resultados de monitoramento regulatório não incorporado ao contrato serão apresentados separadamente da avaliação de cumprimento de metas contratuais.

Art. 8º. O Contrato de Concessão nº 63/2024 do Município de Ourinhos submete-se ao regime específico do art. 7º, em razão de decorrer da Concorrência nº 15/2023.

§ 1º Permanecem íntegros os indicadores, fórmulas, metas, margens, prazos, responsabilidades e consequências constantes do contrato e de seus apêndices.

§ 2º A concessionária de Ourinhos fornecerá as informações e os relatórios exigíveis com fundamento nas cláusulas 2.4, 4.8, 8.1 e 20.1 do contrato, observados o escopo, a área de concessão e o contraditório.

Art. 9º. A inclusão definitiva de município no regime integral dependerá de cadastro jurídico-operacional contendo, no mínimo:

I - titular e prestador;

II - modelo de prestação e natureza jurídica do prestador;

III - instrumento de delegação, contrato, convênio ou ato de prestação direta;

- IV - serviços, etapas, área de abrangência e eventual delegação parcial;
- V - data de publicação de edital ou consulta pública, quando houver;
- VI - plano municipal ou regional, metas e linha de base;
- VII - prestação em área urbana e rural, sistemas integrados e soluções alternativas; e
- VIII - instrumento que atribua à ARVAP competência para regular e fiscalizar.

Art. 10. Enquanto não concluído o cadastro de que trata o art. 9º, a ARVAP poderá coletar informações de diagnóstico, mas não classificará como descumprimento a ausência de dado cuja responsabilidade jurídica não esteja definida.

CAPÍTULO III

DOS INDICADORES E DAS AVALIAÇÕES

Art. 11. A avaliação operacional compreenderá:

- I - avaliação segundo as metas estabelecidas e os resultados dos indicadores Nível I; e
- II - avaliação por comparação dos indicadores Nível I e Nível II com padrões de referência, resultados anteriores, municípios ou prestadores comparáveis, quando cabível.

Art. 12. Integram o Nível I que trata das metas quantitativas de universalização dos serviços de abastecimento de água e de esgotamentos sanitário, à garantia de não intermitência do abastecimento, à redução de perdas e à melhoria dos processos de tratamento, conforme disposto no art. 11-B da Lei 11.445, de 2007:

- I - IAA - Índice de Atendimento de Abastecimento de Água;
- II - ICA-NR8 - Índice de Cobertura de Abastecimento de Água;
- III - IAE - Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário;
- IV - ICE - Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário;
- V - Nível I-01 - Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação;
- VI - Nível I-02 - Índice das Análises de Coliformes Totais da Água no Padrão Estabelecido;
- VII - Nível I-03 - Índice das Análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio do Esgoto na Saída do Tratamento no Padrão Estabelecido;
- VIII - Nível I-04 - Índice de Intermitência do Serviço de Abastecimento de Água; e
- IX - Nível I-05 - Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário.

Art. 13. Integram o Nível II, adoção obrigatória da ARVAP:

- 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; e
- V - Nível II-05 - Índice de Reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário.

Art. 14. Os indicadores de água serão exigidos somente dos agentes responsáveis pelas respectivas etapas do abastecimento de água, e os indicadores de esgoto somente dos agentes responsáveis pelas etapas do esgotamento sanitário, conforme o Anexo I.

Art. 15. Os indicadores serão calculados conforme as fichas oficiais reproduzidas e sistematizadas no Anexo I, vedada a alteração de fórmula, unidade, período de referência, condição necessária, consolidação ou padrão por orientação operacional não formalizada.

Art. 16. Os padrões de referência são parâmetros de comparação e não constituem, por si só, metas, infrações ou gatilhos sancionatórios.

Art. 17. As metas dos indicadores Nível I serão as definidas pelo titular em plano municipal ou regional aprovado, ou em instrumento contratual aplicável.

§ 1º As metas serão anuais, específicas, progressivas, mensuráveis, comparáveis e definidas por município.

§ 2º A inexistência ou desatualização do plano não impede o cálculo dos indicadores, mas impede a criação de meta pela ARVAP sem o competente ato do titular.

§ 3º A ARVAP comunicará ao titular a necessidade de elaborar, revisar ou atualizar o plano para incorporar as metas.

§ 4º Em contrato licitado, a eficácia de metas novas ou revistas perante o prestador observará o art. 7º.

Art. 18. A verificação do cumprimento das metas Nível I será anual e 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.

CAPÍTULO IV

DA GERAÇÃO, COLETA E TRANSMISSÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 19. O prestador é responsável pela geração e pelo fornecimento das informações primárias necessárias aos indicadores relativos aos serviços e às etapas sob sua responsabilidade.

Art. 20. O titular fornecerá as informações sob sua responsabilidade, inclusive as relativas à prestação direta, às áreas não abrangidas pelo prestador, à população e aos domicílios, e às soluções alternativas, quando aplicável.

Art. 21. As informações serão encaminhadas:

- I - por município ou área de município;
- II - por componente: abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- III - por etapa e prestador, nos casos de delegação parcial;
- IV - com separação entre área urbana e rural para indicadores de atendimento;
- V - com identificação de sistemas integrados, importações, exportações e rateios; e
- VI - com os documentos de suporte e a memória de cálculo das informações primárias.

Art. 22. O período de referência será anual, de 1º de janeiro a 31 de dezembro, com consolidação na data-base de dezembro.

Art. 23. A ARVAP publicará, para cada ciclo, calendário, formulário orientativo e dicionário de dados compatíveis com as fichas oficiais, sem alterar seu conteúdo.

Parágrafo único. O calendário identificará as datas de entrega, verificação preliminar, contraditório, consolidação e publicação, consideradas as instruções anuais da ANA e a complexidade de cada modelo de prestação.

Art. 24. Cada informação primária será acompanhada, quando cabível, de:

- I - fonte, sistema, cadastro, equipamento, laudo, ordem de serviço ou relatório de origem;
- II - responsável pela geração e pela aprovação;
- III - unidade, período, área e serviço;
- IV - indicação de medição, contagem ou estimativa;
- V - método de estimativa ou rateio, quando admitido;
- VI - data de extração, versão e registro de alterações; e
- VII - justificativa de indisponibilidade, inconsistência ou evento externo.

Art. 25. Em sistemas integrados, o prestador manterá mecanismos para segregar as parcelas alocadas diretamente a cada município e as parcelas sujeitas a rateio.

Parágrafo único. O rateio observará prioritariamente os manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, na inexistência de critério, a quantidade de economias, salvo disposição diversa da ficha do indicador.

Art. 26. Estimativas somente serão aceitas quando admitidas pela ficha do indicador e deverão ser identificadas, fundamentadas, reproduzíveis e acompanhadas da respectiva memória.

Art. 27. O encaminhamento ao SINISA ou a outro sistema nacional não substitui o fornecimento à ARVAP, salvo integração formal que assegure acesso, integridade, identificação e preservação do dado.

Art. 28. Os agentes preservarão os registros e documentos de suporte durante o período necessário à validação, à auditoria, à fiscalização e à revisão do relatório, observados os prazos legais e contratuais aplicáveis.

CAPÍTULO V DO CÁLCULO, DA VALIDAÇÃO E DO CONTRADITÓRIO

Art. 29. Compete à ARVAP calcular e avaliar os indicadores dos municípios por ela regulados.

Art. 30. Os cálculos serão realizados, conforme cabível:

- I - por município, abrangendo todo o território para avaliação municipal;
- II - por contrato, inclusive delegação parcial;
- III - por prestação regionalizada; e

IV - por prestador que atenda mais de um titular na área de atuação da ARVAP.

Art. 31. Na delegação parcial, a ARVAP avaliará cada prestador segundo a etapa atribuída e consolidará o resultado municipal mediante soma das informações primárias, quando assim determinado pela ficha.

Art. 32. A validação compreenderá, no mínimo:

- I - completude;
- II - correspondência entre variável, unidade e período;
- III - aderência ao serviço, à etapa e à área;
- IV - consistência aritmética e lógica;
- V - conciliação com documentos de suporte;
- VI - verificação das condições necessárias das fichas;
- VII - rastreabilidade de estimativa e rateio; e
- VIII - identificação de fatores externos.

Art. 33. A avaliação da confiança observará a metodologia de auditoria e certificação das informações do SINISA instituída pela Portaria MDR nº 719, de 12 de dezembro de 2018, ou instrumento que a substitua, somente para informações idênticas às do SINISA que possuam testes de controle definidos.

Art. 34. Os resultados serão sempre acompanhados dos valores das informações primárias.

Art. 35. Antes da consolidação, a ARVAP encaminhará ao prestador e ao titular os resultados preliminares, as inconsistências e as classificações propostas, assegurando oportunidade de esclarecimento, correção e apresentação de documentos no prazo do calendário anual.

Art. 36. A correção de informação após o contraditório será registrada com data, responsável, justificativa e versão, vedada a substituição sem trilha de auditoria.

Art. 37. A decisão de validação indicará, de forma motivada, os dados aceitos, corrigidos, estimados, rateados, rejeitados ou não avaliados.

CAPÍTULO VI DO CONTROLE, DA FISCALIZAÇÃO E DA AUDITORIA

Art. 38. A ARVAP realizará fiscalização indireta por análise de bases, documentos, sistemas, laudos, cadastros, registros de atendimento, ordens de serviço e memórias de cálculo.

Art. 39. A fiscalização direta poderá ser realizada para verificar equipamentos, instalações, procedimentos de medição, laboratórios, cadastros e controles que suportem as informações, observadas as competências e os instrumentos vigentes.

Art. 40. A seleção de dados e sistemas para auditoria considerará risco, materialidade, histórico de inconsistências, uso de estimativas, alteração relevante de série, ausência de segregação e impacto sobre indicadores Nível I.

Art. 41. O prestador e o titular assegurarão acesso aos documentos e registros de sua responsabilidade, sem prejuízo das regras legais de sigilo e proteção de dados.

Art. 42. A auditoria verificará a cadeia de geração, transformação, aprovação, transmissão e correção da informação, sem transferir à ARVAP a responsabilidade originária do prestador ou do titular.

Art. 43. A constatação de fragilidade de controle será acompanhada de recomendação ou determinação de medida corretiva compatível com a competência da ARVAP e com o instrumento aplicável, sem criação de sanção por esta resolução.

CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO E DA TRANSPARÊNCIA

Art. 44. A ARVAP elaborará relatório anual de avaliação operacional contendo:

- I - municípios, prestadores, modelos, serviços, etapas e áreas avaliados;
- II - indicadores Nível I, inclusive IAA, ICA-NR8, IAE e ICE;
- III - indicadores Nível II a partir do segundo relatório;
- IV - indicadores complementares aplicáveis, identificados separadamente;
- V - informações primárias e memórias de cálculo;
- VI - metas vigentes e fonte jurídica, quando houver;
- VII - padrões de referência e comparação, sem convertê-los em metas;
- VIII - diagnóstico do nível de confiança;
- IX - inconsistências, fatores externos, limitações e classificações;
- X - manifestação do prestador e do titular e resposta motivada da ARVAP; e
- XI - medidas corretivas e acompanhamento, quando cabível.

Art. 45. O relatório distinguirá claramente:

- I - avaliação municipal;
- II - avaliação contratual;
- III - avaliação regionalizada;
- IV - comparação por prestador; e
- V - monitoramento informativo de contrato excluído do regime compulsório da NR 9.

Art. 46. O relatório e os resultados serão encaminhados anualmente ao prestador, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, quando houver.

Art. 47. O relatório final, a relação dos municípios cujos planos contenham indicadores Nível I e metas progressivas e o normativo vigente serão publicados no sítio eletrônico da ARVAP.

Art. 48. A publicação observará linguagem clara, versão acessível, identificação do período de referência e disponibilização de tabelas em formato reutilizável, ressalvadas informações legalmente protegidas.

CAPÍTULO VIII

DAS INCONSISTÊNCIAS E DAS MEDIDAS CORRETIVAS

Art. 49. Quando o indicador não puder ser calculado por não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, será classificado como 'Insatisfatório por falta de informações para avaliação'.

Art. 50. Quando o indicador não puder ser calculado por inconsistência, não conformidade ou descumprimento de condição mínima da ficha, devidamente comprovado, será classificado como 'Insatisfatório por falta de condições de avaliação'.

Art. 51. Quando o impedimento decorrer de motivo não circunscrito ao prestador e validado pela ARVAP, será classificado como 'Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços'.

Art. 52. As classificações dos arts. 49 a 51 serão motivadas e precedidas do contraditório previsto no art. 35.

Art. 53. Identificada inconsistência sanável, a ARVAP poderá determinar correção, complementação, conciliação de base, ajuste de controle ou plano de ação, com prazo definido no ato específico conforme complexidade, risco e instrumento aplicável.

Art. 54. A aplicação de penalidade somente ocorrerá quando houver fundamento em lei, contrato, regulamento específico ou outro instrumento vigente, em processo próprio com contraditório e ampla defesa, vedada a criação de sanção por analogia com padrão de referência da NR 9.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 55. A implementação observará a seguinte progressão:

- I - indicadores Nível I no primeiro relatório de avaliação operacional; e
- II - indicadores Nível II a partir do segundo relatório.

Art. 56. Antes do primeiro ciclo, a ARVAP concluirá, para cada município, o cadastro jurídico-operacional do art. 9º e o inventário das fontes de dados do Anexo II.

Art. 57. A insuficiência documental será registrada no Anexo IV e não será suprida por presunção.

Art. 58. A ARVAP publicará o calendário e os modelos de transmissão antes da abertura de cada ciclo, assegurada adaptação proporcional à disponibilidade dos dados e vedada alteração das fichas oficiais.

Art. 59. No primeiro relatório, a ARVAP identificará a linha de base, a cobertura dos dados, as limitações e as providências necessárias para o segundo ciclo.

Art. 60. Os anexos técnicos poderão ser atualizados por ato da autoridade competente da ARVAP somente para:

- I - refletir alteração oficial das fichas da ANA ou do SINISA;
- II - registrar validação documental de município, prestador, serviço, área ou instrumento;
- III - atualizar calendário, formato ou canal de transmissão; e

IV - corrigir erro material.

Parágrafo único. Alteração de fórmula, meta, sanção ou obrigação contratual observará processo normativo ou contratual próprio.

Art. 61. Integram esta resolução:

I - Anexo I - Catálogo de indicadores e aplicabilidade por serviço;

II - Anexo II - Estrutura mínima do arquivo de transmissão e inventário de dados;

III - Anexo III - Protocolo de validação e classificação;

Art. 62. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ANDRÉ CAMPOS COLARES BOTELHO

Presidente do Conselho Diretor Regulatório da ARVAP

ANEXO I - CATÁLOGO DE INDICADORES E APLICABILIDADE

As fórmulas e condições abaixo reproduzem, em forma sintética, as fichas da NR 9 e do Manual Orientativo. Em caso de divergência de transcrição, prevalece a ficha oficial da ANA. IAA, ICA-NR8, IAE e ICE seguem as fichas da NR 8 reproduzidas no Manual da NR 9.

Código	Serviço	Nível	Fórmula sintética	Unidade	Padrão	Resp. primário
IAA	Água	Nível I	(Economias residenciais ativas de água + domicílios residenciais com solução alternativa prevista pela ERI) / domicílios residenciais ocupados existentes × 100	%	99	Prestador + titular
ICA-NR8	Água	Nível I	(Economias de água ativas, inativas e factíveis, residenciais e não residenciais + soluções alternativas previstas) / domicílios residenciais e não residenciais existentes × 100	%	99	Prestador + titular
IAE	Esgoto	Nível I	(Economias residenciais ativas com tratamento + domicílios residenciais com solução alternativa prevista) / domicílios residenciais ocupados existentes × 100	%	90	Prestador + titular
ICE	Esgoto	Nível I	(Economias com tratamento ativas, inativas e factíveis, residenciais e não residenciais + soluções alternativas previstas) / domicílios residenciais e não residenciais existentes × 100	%	90	Prestador + titular
Nível I-01	Água	Nível I	[(Produzido + importado - autorizado não faturado - consumido - exportado) × 1.000.000] / [média das ligações ativas de dezembro do ano e do ano anterior × 365]	l/lig./dia	≤ 216	Distribuidor
Nível I-02	Água	Nível I	Amostras de coliformes totais dentro do padrão / amostras analisadas × 100	%	≥ 95	Tratador e distribuidor, por local
Nível I-03	Esgoto	Nível I	Amostras de DBO na saída do tratamento dentro do padrão / amostras de DBO realizadas × 100	%	≥ 90	Tratador de esgoto
Nível I-04	Água	Nível I	(Economias atingidas por paralisações + economias atingidas por interrupções sistemáticas, em eventos ≥ 6 h) / média das economias ativas de dezembro do ano e do ano anterior × 100	%	≤ 67	Prestadores do serviço; consolidação
Nível I-05	Esgoto	Nível I	Reclamações de extravasamentos registradas / média da extensão da	Registros / km	≤ 0,3	Coleta e transporte

			rede pública de esgoto em dezembro do ano e do ano anterior			
Nível II-01	Água	Nível II	Volume micromedido / (produzido + importado - exportado - autorizado não faturado) × 100	%	Sem padrão na ficha	Distribuidor
Nível II-02	Água	Nível II	(Volume macromedido - exportado) / (produzido + importado - exportado) × 100	%	Sem padrão na ficha	Produção/tratamento
Nível II-03	Esgoto	Nível II	Tempo total de reparos de extravasamentos / quantidade de extravasamentos reparados	h / reparo	Sem padrão na ficha	Coleta e transporte
Nível II-04	Água	Nível II	Reclamações de água / média das economias ativas de água em dezembro do ano e do ano anterior × 100	recl./100 economias	Sem padrão na ficha	Prestador de água
Nível II-05	Esgoto	Nível II	Reclamações de esgoto / média das economias ativas de esgoto em dezembro do ano e do ano anterior × 100	recl./100 economias	Sem padrão na ficha	Prestador de esgoto

Condições necessárias e regras especiais

Indicador/situação	Condição
Nível I-02	Resultado ≥ 95% no índice de conformidade da quantidade de amostras de coliformes, segundo plano aceito pela vigilância em saúde; caso contrário, 'insatisfatório por falta de condições de avaliação'.
Nível I-03	Resultado ≥ 95% no índice de conformidade da quantidade de amostras de DBO; na ausência de plano, mínimo de uma amostra por mês, com intervalo de 20 a 40 dias, conforme ficha. Observar adaptações por tipo de disposição.
Nível II-04 e II-05	Existência de canais de atendimento adequados, disponibilizados e divulgados; sua ausência impede avaliação segundo a ficha.
Sistemas integrados	Segregar parcelas municipais; somar informações primárias para cálculo agrupado; ratear conforme SINISA ou, na ausência, por economias, salvo regra da ficha.
Delegação parcial	Atribuir informação à etapa competente e avaliar individualmente; consolidar o município conforme as fichas.
Todos	Período anual de 1º de janeiro a 31 de dezembro; resultados acompanhados das informações primárias.

ANEXO II - ESTRUTURA MÍNIMA DE TRANSMISSÃO E INVENTÁRIO

Bloco	Campos mínimos
Identificação	Município; titular; prestador; CNPJ; contrato/ato; modelo; contato responsável.
Escopo	Serviço; etapa; sistema; área; urbana/rural; área de concessão; delegação parcial; regionalização.
Período	Ano de referência; data-base; data de extração; versão.
Informação primária	Código e nome oficial; valor; unidade; medido, contado ou estimado; sinal de ausência.
Fonte	Sistema, cadastro, equipamento, laboratório, laudo, ordem de serviço, canal de atendimento ou documento.
Método	Critério de medição, estimativa, consolidação ou rateio; memória reproduzível.
Controle	Responsável pela geração; revisor; aprovador; data; teste de controle; restrição de acesso.
Suporte	Documento, base ou relatório que permita conciliação e auditoria.
Ocorrências	Inconsistência; limitação; fator externo; ação corretiva; manifestação do titular/prestador.
Rastreabilidade	Identificador único; histórico de alterações; motivo e autor da correção.

Inventário prévio por indicador

Item	Conteúdo
Indicador	Código oficial, serviço, etapa, fórmula e condição necessária.
Variáveis	Lista de informações primárias, unidades e periodicidade.
Sistema de origem	Nome, proprietário, formato, granularidade e capacidade de extração.
Qualidade	Medição/estimativa, cobertura temporal e territorial, falhas, testes SINISA disponíveis.
Documentos	Laudos, logs, ordens de serviço, relatórios, cadastros e evidências.
Responsáveis	Gerador, validador do prestador/titular e interlocutor com a ARVAP.
Adequação	Lacuna, ação necessária, dependência contratual e ciclo previsto.

ANEXO III - PROTOCOLO DE VALIDAÇÃO E CLASSIFICAÇÃO

1. Receber o arquivo e registrar versão, responsável, data e integridade.
2. Verificar se o agente é juridicamente responsável pelo serviço, etapa e área.
3. Conferir completude das variáveis e documentos de suporte.
4. Validar unidade, período, data-base, abrangência e regra de consolidação.
5. Conciliar os dados com cadastros, laudos, registros operacionais e comerciais.
6. Verificar condições necessárias das fichas e testes de controle SINISA disponíveis.
7. Calcular os indicadores e documentar a memória de cálculo.
8. Comparar série histórica e apurar variações relevantes, estimativas e rateios.
9. Encaminhar resultado preliminar, inconsistências e classificação proposta ao prestador e ao titular.
10. Analisar manifestações, registrar correções e emitir decisão motivada.
11. Consolidar recortes municipal, contratual, regional e por prestador.
12. Publicar relatório final e dados reutilizáveis, respeitado o sigilo legal.

Classificações

Código	Classificação	Hipótese
AV	Avaliado	Informações suficientes e condições atendidas.
IFI	Insatisfatório por falta de informações para avaliação	Não envio ou envio parcial comprovado.
IFC	Insatisfatório por falta de condições de avaliação	Inconsistência, não conformidade ou condição mínima não atendida.
NEX	Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviços	Motivo externo validado pela ARVAP.
NAP	Não aplicável ao agente	Serviço, etapa ou área fora de sua competência.
NCC	Não incorporado compulsoriamente ao contrato	Contrato abrangido pelo art. 2º, § 1º, da NR 9, sem acordo de incorporação.