



GOVERNO DO ESTADO DE RONDÔNIA

Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados de Rondônia - AGERO

Presidência - AGERO-PRES

RESOLUÇÃO N. 103/2026/AGERO-PRES

Institui o Painel Integrado de Indicadores de Desempenho e estabelece as diretrizes regulatórias para definições, descrição, monitoramento, envio de dados e evolução de metas dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do Estado de Rondônia.

A DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DE RONDÔNIA – AGERO, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pela legislação estadual e seu Regimento Interno,

CONSIDERANDO as diretrizes nacionais estabelecidas pela Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, com as alterações promovidas pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020 (Novo Marco Legal do Saneamento Básico);

CONSIDERANDO a competência atribuída à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) para editar Normas de Referência (NR) de caráter nacional;

CONSIDERANDO o imperativo de alinhamento regulatório às Resoluções Regulatórias da ANA nº 192/2024, nº 211/2024, nº 275/2025 e nº 276/2025 para fins de manutenção dos municípios rondonienses na Lista Positiva federal;

CONSIDERANDO a necessidade de mitigar a assimetria informacional e dotar a AGERO de uma estrutura preditiva de controle baseada em evidências operacionais e econômicas.

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica instituído, no âmbito da AGERO, o Painel Integrado de Indicadores de Desempenho de Saneamento Básico, ferramenta compulsória de monitoramento, avaliação e inteligência regulatória aplicável a todos os prestadores de serviços públicos de saneamento básico que atuam sob a jurisdição regulatória desta Agência de Regulação no Estado de Rondônia.

Art. 2º. O Painel Integrado tem por objetivo unificar o fluxo de coleta e processamento de dados dos eixos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos

(RSU), vinculando o desempenho técnico-operacional aos ritos de fiscalização contratual e revisões tarifárias.

CAPÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º. Para os fins desta Resolução Normativa, e em estrita consonância com as Normas de Referência nacionais da ANA, considera-se:

I. Economia: Imóvel ou subdivisão de um imóvel, caracterizado como unidade autônoma de consumo para fins de faturamento, cadastrado e identificado pelo prestador de serviços de água e esgoto;

II. esgotamento sanitário, com contrato de prestação de serviços vigente e em efetiva operação comercial;

III. Coliformes Totais: Grupo de bactérias gram-negativas, aeróbias ou anaeróbias facultativas, utilizadas como indicador microbiológico de integridade do sistema de distribuição e da qualidade sanitária da água potável;

IV. Intermitência: Interrupção sistemática, assistêmica ou sazonal do fluxo contínuo de fornecimento de água potável ou de coleta de efluentes, medida pelo intervalo temporal em que o serviço permanece indisponível ao usuário;

V. Extravasamento de Esgoto: Escoamento acidental, transbordo ou descarga de efluentes sanitários fora das tubulações e poços de visita da rede coletora, decorrente de obstruções, colapsos estruturais ou sobrecarga hidráulica;

VI. Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO): Parâmetro químico que mede a quantidade de oxigênio consumida por microrganismos para degradar a matéria orgânica presente em uma amostra líquida, utilizado para aferir a eficiência de tratamento das Estações de Tratamento de Esgoto (ETE);

VII. Micromedição: Processo de mensuração e registro do volume de água efetivamente consumido em cada economia ativa, realizado por meio de hidrômetros instalados nos ramais prediais;

VIII. Macromedição: Processo de medição volumétrica contínua dos fluxos de água bruta captada e de água tratada injetada nas redes de distribuição, realizada em pontos estratégicos de adução, tratamento e recalque;

IX. Perdas de Água na Distribuição: Diferença entre o volume total de água potável disponibilizado na saída das unidades de tratamento (macromedido) e o somatório dos volumes efetivamente faturados aos usuários (micromedidos);

X. Resíduos Sólidos Urbanos (RSU): Categoria constituída pelos resíduos domiciliares originários de atividades domésticas em residências urbanas e pelos resíduos de limpeza urbana oriundos da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas;

XI. Disposição Final Ambientalmente Adequada: Distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental, observando normas operacionais específicas para evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança, e para minimizar os impactos ambientais;

XII. Coleta Seletiva: Recolhimento e transporte segregado de resíduos sólidos previamente diferenciados na fonte geradora de acordo com sua constituição ou composição, visando ao seu encaminhamento para reciclagem ou logística reversa;

XIII. Varrição Pública: Serviço regular de limpeza e remoção manual ou mecânica de detritos, terra e resíduos acumulados ao longo das sarjetas, calçadas, vias e logradouros públicos;

XIV. Fração Orgânica: Parcela dos resíduos sólidos urbanos constituída por matéria biodegradável de origem animal ou vegetal, tais como restos de alimentos, podas de árvores, jardinagem e resíduos de feiras livres;

XV. Logística Reversa: Instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento ou outra destinação final ambientalmente adequada;

- XVI. Biogás: Gás combustível composto majoritariamente por metano (CH₄) e dióxido de carbono (CO₂), produzido por meio do processo de decomposição anaeróbica da matéria orgânica presente nos maciços de resíduos dos aterros sanitários;
- XVII. Recuperação de Despesas: Razão percentual obtida entre as receitas diretas decorrentes da arrecadação tarifária ou de taxas específicas e as despesas totais com Operação e Manutenção (O&M) incorridas pelo prestador para a execução dos serviços públicos de saneamento.

CAPÍTULO III – DA DESCRIÇÃO E DETALHAMENTO DOS INDICADORES

- Art. 4º.** Os indicadores de desempenho que compõem o ecossistema regulatório da AGERO ficam descritos e tipificados nos termos deste Capítulo, organizados em 4 (quatro) macrodimensões funcionais de governança.
- Art. 5º.** A Dimensão A – Qualidade é composta pelos indicadores voltados à mensuração dos padrões físico-químicos, conformidade laboratorial e satisfação direta do usuário, compreendendo:
- I - QUAL-01 – Índice das análises de Coliformes Totais da água no padrão estabelecido: mede a conformidade bacteriológica das amostras coletadas na rede de distribuição;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	QUAL-01
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível I - 02)
Nome do Indicador	Índice das análises de coliformes totais da água no padrão estabelecido
Fórmula de Cálculo	(Quantidade de amostras para de Coliformes Totais com resultado dentro do padrão / Quantidade de amostras analisadas para de Coliformes Totais) * 100
Meta	Manutenção do padrão de potabilidade integral Referencial: ≥ 95%
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

- II - QUAL-02 – Índice de reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água: avalia o nível de insatisfação formal dos usuários em relação ao fluxo hídrico comercial e operacional;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	QUAL-02
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II - 04)
Nome do Indicador	Índice de reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água
Fórmula de Cálculo	{(Quantidade de Reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água / [(Quantidade de Economias Ativas de Água)Ano + (Quantidade de Economias Ativas de Água)Ano-1])/2} * 100
Meta	Redução progressiva da taxa de queixas comerciais e operacionais por mil ligações
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

- III - QUAL-03 – Índice de reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário: monitora as queixas registradas relativas a falhas, refluxos ou obstruções no sistema de esgoto;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	QUAL-03

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
------------------------	------------------------------------

Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II - 05)
Nome do Indicador	Índice de Reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário
Fórmula de Cálculo	$\{(Quantidade\ de\ Reclamações\ dos\ Serviços\ de\ Esgotamento\ Sanitário\ /\ [(Quantidade\ de\ Economias\ Ativas\ de\ Esgoto)Ano\ +\ (Quantidade\ de\ Economias\ Ativas\ de\ Esgoto)Ano-1])/2\} * 100$
Meta	Mitigação continuada de insatisfações e demandas não atendidas dos usuários
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

IV - QUAL-04 – Índice de reclamações dos Serviços de Resíduos Sólidos: apura as demandas e contestações dos usuários sobre falhas na coleta ou limpeza urbana

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	QUAL-04
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II – 04) – Adaptado
Nome do Indicador	Índice de Reclamações dos Serviços de Resíduos Sólidos
Fórmula de Cálculo	$\{(Quantidade\ de\ Reclamações\ dos\ Serviços\ de\ Resíduos\ Sólidos\ Resolvidas\ /\ [(Quantidade\ de\ Reclamações\ dos\ Serviços\ de\ Resíduos\ Sólidos\ Procedentes)Ano\ +\ (Quantidade\ de\ Reclamações\ dos\ Serviços\ de\ Resíduos\ Sólidos\ Procedentes)Ano-1])/2\} * 100$
Meta	Mitigação continuada de insatisfações e demandas não atendidas dos usuários
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

V - QUAL-05 – Índice de Disposição Final Inadequada de Resíduos Sólidos Urbanos: afere o percentual de rejeitos que ainda são destinados a estruturas sem licenciamento ou controle ambiental (lixões/vazadouros).

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	QUAL-05
Origem Normativa	SINISA IRS3002 – Adaptado
Nome do Indicador	Índice de Disposição Final Inadequada de Resíduos Sólidos Urbanos
Fórmula de Cálculo	$[(Quantidade\ total\ Resíduos\ Sólidos\ Urbanos\ coletados\ e\ com\ disposição\ final\ inadequada)\ /\ (Quantidade\ total\ Resíduos\ Sólidos\ Urbanos\ coletados)] * 100$
Meta	Mitigação da destinação inadequada de resíduos sólidos urbanos
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

Art. 6º. A Continuidade é composta pelos indicadores voltados à garantia e regularidade do fluxo de fornecimento, infraestrutura física de cobertura e universalização, compreendendo:

I - CONT-01 – Índice de Intermitência do Serviço de Abastecimento de Água: quantifica as falhas temporárias e interrupções sistemáticas no fornecimento de água potável;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-01
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível I - 04)

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Nome do Indicador	Índice de Intermitência do Serviço de Abastecimento de Água
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Economias Ativas Atingidas por Paralisação}) + (\text{Quantidade de Economias Ativas Atingidas por Interrupções Sistemáticas})] / [(\text{Quantidade de Economias Ativas Água})\text{Ano} + (\text{Quantidade de Economias Ativas Água})\text{Ano}-1]/2\} * 100$
Meta	Garantia de regularidade temporal e mitigação de descontinuidades no fluxo Referencial: ≤ 67
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

II - CONT-02 – Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário: mede a frequência de paralisações operacionais e extravasamentos por quilômetro de rede coletora.

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-02
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível I - 05)
Nome do Indicador	Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Reclamações de Extravasamento de Esgotos Registradas})] / [(\text{Extensão da Rede Pública de Esgoto})\text{Ano} + (\text{Extensão da Rede Pública de Esgoto})\text{Ano}-1]/2\}$
Meta	Controle rigoroso de falhas e extravasamentos na rede coletora por quilômetro Referencial: $\leq 0,3$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

III - CONT-03 – Índice de Atendimento de Abastecimento de Água: afere o percentual da população efetivamente atendida pela rede de água:

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-03
Origem Normativa	Resolução ANA nº 192/2024 (Eixo Água)
Nome do Indicador	Índice de Atendimento de Abastecimento de Água
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Economias Residenciais Ativas de Água}) + (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais com Solução Alternativa de Água Prevista pela Agero})] / (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais Ocupados Existentes})\} * 100$
Meta	Cumprimento da trajetória progressiva para atingir 99% até 31 de dezembro de 2033 Referencial: $\geq 99\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

IV - CONT-04 – Índice de Cobertura do Abastecimento de Água: indica a extensão e a disponibilidade da infraestrutura de água frente ao adensamento urbano;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-04
Origem Normativa	Resolução ANA nº 192/2024 (Eixo Água)

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Nome do Indicador	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Economias Residenciais Ativas de Água}) + (\text{Quantidade de Economias Não-Residenciais Ativas de Água}) + (\text{Quantidade de Economias Residenciais Inativas de Água}) + (\text{Quantidade de Economias Não-Residenciais Inativas de Água}) + (\text{Quantidade de Economias Residenciais Factíveis de Água}) + (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais com Solução Alternativa de Água Prevista pela Agero}) + (\text{Quantidade de Domicílios Não-Residenciais com Solução Alternativa de Água Prevista pela Agero})] / (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais e Não-Residenciais, Ocupados ou Não-Ocupados, Existentes})\} * 100$
Meta	Cumprimento da trajetória progressiva para atingir 99% até 31 de dezembro de 2033 Referencial: $\geq 99\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

V - CONT-05 – Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário: apura a proporção da população conectada a sistemas públicos de esgoto:

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-05
Origem Normativa	Resolução ANA nº 192/2024 (Eixo Esgoto)
Nome do Indicador	Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Economias Residenciais Ativas de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais com Solução Alternativa de Esgoto Prevista pela Agero})] / (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais Ocupados Existentes})\} * 100$
Meta	Cumprimento da trajetória progressiva para atingir 90% até 31 de dezembro de 2033 Referencial: $\geq 90\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VI - CONT-06 – Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário: avalia a abrangência física das redes de coleta de efluentes implantadas;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-06
Origem Normativa	Resolução ANA nº 192/2024 (Eixo Esgoto)
Nome do Indicador	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Quantidade de Economias Residenciais Ativas de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Economias Não-Residenciais Ativas de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Economias Residenciais Inativas de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Economias Não-Residenciais Inativas de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Economias Residenciais Factíveis de Esgoto}) + (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais com Solução Alternativa de Esgoto Prevista pela Agero}) + (\text{Quantidade de Domicílios Não-Residenciais com Solução Alternativa de Esgoto Prevista pela Agero})] / (\text{Quantidade de Domicílios Residenciais e Não-Residenciais, Ocupados ou Não-Ocupados, Existentes})\} * 100$
Meta	Cumprimento da trajetória progressiva para atingir 90% até 31 de dezembro de 2033 Referencial: $\geq 90\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VII - CONT-07 – Cobertura da Coleta de Resíduos Domésticos: mede o alcance percentual do serviço

regular de coleta regular de lixo domiciliar;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-07
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 (Eixo RSU)
Nome do Indicador	Cobertura da Coleta de Resíduos Domésticos
Fórmula de Cálculo	$\frac{[(\text{Quantidade de Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta-a-porta}) + (\text{Quantidade de Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto-a-ponto}) + (\text{Quantidade de Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta-a-porta}) + (\text{Quantidade de Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto-a-ponto})]}{[(\text{Quantidade de Domicílios Existentes}) + (\text{Quantidade de Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos})]} * 100$
Meta	Conformidade com as metas progressivas fixadas nos planos municipais de resíduos Referencial: $\geq 90\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VIII - CONT-08 – Índice de Continuidade do Serviço de Coleta de Resíduos Domésticos: monitora o cumprimento das frequências e cronogramas operacionais de coleta;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-09
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 (Eixo RSU)
Nome do Indicador	Índice de Cobertura da Coleta Seletiva
Fórmula de Cálculo	$\frac{[(\text{Quantidade de Rotas Programadas no Período}) - (\text{Quantidade de Rotas Não-Realizadas no Período})]}{\text{Quantidade de Rotas Programadas no Período}} * 100$
Meta	Conformidade com as metas progressivas fixadas nos planos municipais de resíduos Referencial: $\geq 70\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

IX- CONT-09 – Índice de Cobertura da Coleta Seletiva: quantifica a abrangência dos serviços voltados à triagem e separação na fonte geradora;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-08
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 (Eixo RSU)
Nome do Indicador	Índice de Continuidade do Serviço de Coleta de Resíduos Domésticos
Fórmula de Cálculo	$\frac{[(\text{Quantidade de Rotas Programadas de Coleta no Período}) - (\text{Quantidade de Rotas de Coleta Não-Realizadas no Período})]}{(\text{Quantidade de Rotas de Coleta Programadas no Período})} * 100$

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Meta	Conformidade com as metas progressivas fixadas nos planos municipais de resíduos
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

X - CONT-10 – Índice de Cobertura do Serviço de Varrição Pública: avalia a extensão das vias públicas atendidas por serviços regulares de varrição;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-10
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 (Eixo RSU)
Nome do Indicador	Índice de Cobertura do serviço de Varrição Pública
Fórmula de Cálculo	$\left[\frac{\text{Quantidade de vias da área urbana do município com Varrição Pública prevista}}{\text{Quantidade de vias da área urbana do município}} \right] * 100$
Meta	Conformidade com as metas progressivas fixadas nos planos municipais de resíduos
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

XI - CONT-11 – Índice de Continuidade do Serviço de Varrição Pública: afere a regularidade temporal e o cumprimento dos roteiros de varrição estabelecidos.

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	CONT-11
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 (Eixo RSU)
Nome do Indicador	Índice de Continuidade do serviço de Varrição Pública
Fórmula de Cálculo	$\left[\frac{\text{Quantidade de serviços de Varrição Pública realizado}}{\text{Quantidade de serviços de Varrição Pública previsto}} \right] * 100$
Meta	Conformidade com as metas progressivas fixadas nos planos municipais de resíduos
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

Art. 7º. A Dimensão C – Eficiência é composta pelos indicadores destinados a mensurar o rendimento técnico-operacional, a mitigação de perdas e o desvio sustentável de resíduos, compreendendo:

I - EFIC-01 – Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação: avalia o volume físico desperdiçado diariamente na rede de distribuição por ramal ativo;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-01
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2025 (Nível I - 01)
Nome do Indicador	Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Volume de água produzido}) + (\text{Volume de água tratada importado}) - (\text{Volume de água autorizado não cobrado}) - (\text{Volume de água tratada exportado})] * 1.000.000\} / \{[(\text{Ligações ativas de água})_{\text{ano}} + (\text{Ligações ativas de água})_{\text{ano}-1}] / 2\} * 365\}$
Meta	Redução progressiva associada obrigatoriamente à planilha de Balanço Hídrico Referencial: ≥ 216
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

II - EFIC-02 – Índice das Análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO): afere a eficiência do tratamento biológico executado nas Estações de Tratamento de Esgoto (ETE);

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-02
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível I - 03)
Nome do Indicador	Índice das análises de demanda bioquímica de oxigênio - DBO do esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de concentração de DBO com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento}) / (\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de concentração de DBO nas ETE})] * 100$
Meta	Atendimento às exigências do licenciamento ambiental Referencial: $\geq 90\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

III - EFIC-03 – Índice de Micromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água: quantifica o percentual de água efetivamente medido nos hidrômetros dos usuários;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-03
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II - 01)
Nome do Indicador	Índice de Micromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Volume de Água Micromedido}) / [(\text{Volume de água produzido}) + (\text{Volume de água tratada importado}) - (\text{Volume de água tratada exportado}) - (\text{Volume de água autorizado não cobrado})] * 100$
Meta	Redução da assimetria de informações e ampliação obrigatória de clientes medidos
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

IV - EFIC-04 – Índice de Macromedição Relativo ao Volume Disponibilizado de Água: monitora o controle volumétrico nas saídas das unidades de produção e tratamento;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-04

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II - 07)
Nome do Indicador	Índice de Macromedicação Relativo ao Volume Disponibilizado de Água
Fórmula de Cálculo	$\{[(\text{Volume de Água Macromedido}) - (\text{Volume de água tratada exportado})] / [(\text{Volume de água produzido}) + (\text{Volume de água tratada importado}) - (\text{Volume de água tratada exportado})]\} * 100$
Meta	Controle obrigatório da totalidade dos volumes injetados nas adutoras e redes
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

V - EFIC-05 – Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamentos de Esgoto: mede o tempo médio de resposta e correção de falhas emergenciais na rede coletora;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-05
Origem Normativa	Resolução ANA nº 211/2024 (Nível II - 08)
Nome do Indicador	Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamentos de Esgoto
Fórmula de Cálculo	$(\text{Tempo de total de reparos de Extravasamentos de Esgoto}) / (\text{Quantidade de Extravasamentos de Esgoto reparados})$
Meta	Maximização da agilidade operacional e cumprimento dos tempos regulamentares de reparo
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VI - EFIC-06 – Índice de Recuperação de Materiais Recicláveis Secos: afere a eficiência das plantas de triagem no desvio de resíduos secos para a logística reversa;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-06
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025
Nome do Indicador	Índice de Recuperação de Materiais Recicláveis Secos
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Massa Total de Materiais Recicláveis Secos recuperados}) / (\text{Massa Total de Resíduos Sólidos Urbanos coletados})] * 100$
Meta	Incremento progressivo do desvio de resíduos secos de aterros
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VII - EFIC-07 – Índice de Recuperação da Fração Orgânica dos Resíduos Sólidos Urbanos: monitora o reaproveitamento de resíduos úmidos via processos de compostagem ou biodigestão;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-07
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025
Nome do Indicador	Índice de Recuperação da Fração Orgânica dos Resíduos Sólidos Urbanos
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Massa Total de Resíduos Sólidos Orgânicos recuperados}) / (\text{Massa Total de Resíduos Sólidos Urbanos coletados})] * 100$
Meta Proposta pela ANA	Incremento progressivo do desvio de resíduos orgânicos de aterros
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

VIII - EFIC-08 – Índice de Capacidade Utilizada das Unidades de Aterro Sanitário: acompanha o volume preenchido e a vida útil remanescente das células de aterramento;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-08
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025
Nome do Indicador	Índice de Capacidade Utilizada das Unidades de Aterro Sanitário
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Capacidade utilizada da Unidade de Aterro Sanitário}) / (\text{Capacidade total máxima da Unidade de Disposição Final})] * 100$
Meta Proposta pela ANA	Monitoramento das capacidades das unidades de disposição final
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

IX - EFIC-09 – Índice de Recuperação de Biogás a partir dos Resíduos Sólidos Urbanos: mede o aproveitamento energético ou a queima controlada de gases do efeito estufa nos aterros.

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EFIC-09
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025
Nome do Indicador	Índice de Recuperação de Biogás a partir dos Resíduos Sólidos Urbanos
Fórmula de Cálculo	$[(\text{Quantidade de Biogás recuperados}) / (\text{Massa Total de Resíduos Sólidos Urbanos coletados})] * 100$
Meta Proposta pela ANA	Incremento progressivo da produção de Biogás a partir de resíduos orgânicos em aterros sanitários
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

Art. 8º. A Dimensão D – Equilíbrio Econômico-Financeiro é composta pelos indicadores voltados ao monitoramento da sustentabilidade fiscal, modicidade tarifária e recuperação de custos operacionais, compreendendo:

I - EQEF-01 – Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Água e Esgoto: afere a capacidade das tarifas arrecadadas cobrirem os custos de Operação e Manutenção (O&M) dos sistemas hídricos;

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EQEF-01
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025 - Adaptado
Nome do Indicador	Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário
Fórmula de Cálculo	$\frac{[(\text{Receita Operacional Direta do Serviço de Abastecimento de Água}) + (\text{Receita Operacional Direta do Serviço de Esgotamento Sanitário})]}{[(\text{Total de Despesas do Serviço de Abastecimento de Água}) + (\text{Total de Despesas do Serviço de Esgotamento Sanitário})]} \times 100$
Meta	Redução de ineficiências comerciais nos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário Referencial: $\geq 75\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

II - EQEF-02 – Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Resíduos Sólidos: avalia o nível de autossuficiência financeira obtido por meio de taxas ou tarifas específicas de RSU frente ao custo da limpeza urbana.

COMPONENTE REGULATÓRIO	ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DO INDICADOR
Código do Indicador	EQEF-02
Origem Normativa	Resolução ANA nº 276/2025
Nome do Indicador	Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Resíduos Sólidos Urbanos
Fórmula de Cálculo	$\frac{[(\text{Receita Operacional Direta do Serviço de Resíduos Sólidos Urbanos})]}{(\text{Total de Despesas do Serviço de Resíduos Sólidos Urbanos})} \times 100$
Meta	Redução de ineficiências comerciais nos serviços de resíduos sólidos urbanos Referencial: $\geq 75\%$
Resultado Realizado	[Preencher pelo Prestador]
Status da Fiscalização	[Aferir Adequação / Não Adequação]

CAPÍTULO IV – DO PAINEL INTEGRADO DE DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Art. 9º. O Painel Integrado de Demonstração de Resultados, que consolida de forma matricial as definições e os indicadores descritos nos artigos anteriores, suas respectivas unidades de medida e normas de referência

originárias da ANA, fica estruturado na forma da tabela a seguir:

Norma ANA	Cód.	Descrição do Indicador Padronizado	Unid.	Meta	Apurado
DIMENSÃO A: QUALIDADE					
Res. 211/24	QUAL-01	Índice das análises de Coliformes Totais da água no padrão estabelecido	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	QUAL-02	Índice de reclamações dos Serviços de Abastecimento de Água	Reclamações / 100 Economias	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	QUAL-03	Índice de reclamações dos Serviços de Esgotamento Sanitário	Reclamações / 100 Economias Ativas	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	QUAL-04	Índice de reclamações dos Serviços de Resíduos Sólidos	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	QUAL-05	Índice de Disposição Final Inadequada de Resíduos Sólidos Urbanos	%	[Definir]	[Apurar]
DIMENSÃO B: CONTINUIDADE					
Res. 211/24	CONT-01	Índice de Intermitência do Serviço de Abastecimento de Água	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	CONT-02	Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário	Registros/Km	[Definir]	[Apurar]
Res. 192/24	CONT-03	Índice de Atendimento de Abastecimento de Água	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 192/24	CONT-04	Índice de Cobertura do de Abastecimento de Água	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 192/24	CONT-05	Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 192/24	CONT-06	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	CONT-07	Índice de Cobertura da Coleta de Resíduos Domésticos	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	CONT-08	Índice de Cobertura da Coleta Seletiva	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	CONT-09	Índice de Continuidade do Serviço de Coleta de Resíduos Domésticos	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	CONT-10	Índice de Cobertura do serviço de Varrição Pública	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	CONT-11	Índice de Continuidade do serviço de Varrição Pública	%	[Definir]	[Apurar]
DIMENSÃO C: EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DESEMPENHO TÉCNICO					
Res. 211/24	EFIC-01	Índice de Perdas de Água na Distribuição por Ligação	L/lig/d	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	EFIC-02	Índice das Análises de Demanda Bioquímica de Oxigênio – DBO do Esgoto na saída do tratamento no padrão estabelecido	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 192/24	EFIC-03	Índice de Micromedicação Relativo ao Volume Disponibilizado de Água	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	EFIC-04	Índice de Macromedicação Relativo ao Volume Disponibilizado de Água	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	EFIC-05	Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamentos de Esgoto	Horas / Reparos	[Definir]	[Apurar]
Res. 211/24	EFIC-06	Índice de Recuperação de Materiais Recicláveis Secos	%	[Definir]	[Apurar]

Norma ANA	Cód.	Descrição do Indicador Padronizado	Unid.	Meta	Apurado
Res. 211/24	EFIC-07	Índice de Recuperação da Fração Orgânica dos Resíduos Sólidos Urbanos	Horas	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	EFIC-08	Índice de Capacidade Utilizada das Unidades de Aterro Sanitário	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	EFIC-09	Índice de Recuperação de Biogás a partir dos Resíduos Sólidos Urbanos	m³/ t	[Definir]	[Apurar]
DIMENSÃO D: EQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO E SUSTENTABILIDADE					
Res. 275/25	EQEF-01	Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário	%	[Definir]	[Apurar]
Res. 276/25	EQEF-02	Índice de Recuperação de Despesas dos Serviços Públicos de Resíduos Sólidos Urbanos	%	[Definir]	[Apurar]

CAPÍTULO V – DA PERIODICIDADE, ENVIO DE DADOS E ATUALIZAÇÃO DE METAS

Art. 10º. Os relatórios analíticos de desempenho e as respectivas atualizações do Painel Integrado de Indicadores deverão ser obrigatoriamente alimentados pelos prestadores e publicados de forma unificada no sítio eletrônico da AGERO com periodicidade trimestral, assegurando a mitigação da assimetria informacional e promovendo o controle social contínuo.

Art. 11. As metas regulatórias de desempenho, as trajetórias de universalização e as referências paramétricas associadas ao Painel Integrado serão revisadas e atualizadas anualmente pela AGERO, sopesando o avanço físico acumulado, os cronogramas de investimentos contratuais e os incentivos de produtividade induzidos pelo Fator X nos ritos tarifários.

CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. A parametrização técnica, a modelagem de fórmulas e a cobrança de metas regulatórias associadas aos Indicadores de Drenagem e Manejo de Águas Pluviais Urbanas ficam com sua eficácia sob condição suspensiva no âmbito desta Agência, em face da pendência de consolidação e publicação da respectiva Norma de Referência nacional por parte da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Parágrafo único. Imediatamente após a publicação oficial da referida norma federal pela ANA, a AGERO promoverá o acoplamento compulsório e a inclusão imediata deste eixo técnico na estrutura do Painel Integrado por meio de ato normativo complementar, sem prejuízo da integridade sistêmica desta Resolução.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Porto Velho, 24 de julho de 2026.

SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS

Diretora Presidente

[Decreto 24021/2023 \(0042689157\)](#)



Documento assinado eletronicamente por **SILVIA LUCAS DA SILVA DIAS**, **Presidente**, em 27/07/2026, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no artigo 18 caput e seus §§ 1º e 2º, do [Decreto nº 21.794, de 5 Abril de 2017](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [portal do SEI](#), informando o código verificador **74758026** e o código CRC **69ED7168**.

Referência: Caso responda esta Resolução, indicar expressamente o Processo nº 0001.068525/2022-56

SEI nº 74758026