



CONTESTAÇÃO

Prestadora de Serviço: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CPF/CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 51380/2023

Análise do Relatório de Desempenho Mensal com aferição dos Indicadores de Qualidade e Desempenho de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental S.A., referente ao mês de abril de 2023.

A **AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO – AMAE**, autarquia pública inscrita no CNPJ nº 34.878.985/0001-74, agência reguladora dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário e manejo de resíduos sólidos do Município de São Simão – GO em decorrência das atividades que lhes foram delegadas pelo Município de São Simão – GO no Convênio de Cooperação nº 20/2021 efetuou análise do relatório de desempenho mensal com a aferição dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, apresentado pela concessionária **São Simão Saneamento Ambiental S.A.**.

A análise foi realizada pela equipe da Coordenação de Normatização da AMAE que concluiu pela necessidade de apresentar **CONTESTAÇÃO PARCIAL** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho** apresentado pela concessionária relativo **ao mês de abril de 2023**, enviado pela prestadora de serviços no dia 10 de maio de 2023, por meio do Ofício SSSA/RECON/43/2023 o que faz neste momento.

No mais, ressalta que cabe à AMAE conforme Contrato de Concessão nº 036/2022 celebrado entre o titular dos serviços e a prestadora:

“22.1.4 aferir o atendimento de metas e indicadores de qualidade e desempenho pela CONCESSIONÁRIA, de acordo com os termos previstos no CADERNO DE ENCARGOS e no Anexo X deste CONTRATO”.

Assim, todos os indicadores escolhidos pelo titular dos serviços, a serem aferidos pela entidade reguladora, tem as fórmulas definidas no referido anexo X, que é o documento de fundamentação básica utilizado nesta manifestação, sem desprezar leis federais e portarias ministeriais aplicáveis a cada caso.

Vale ressaltar que os indicadores são divididos por categoria, sendo elas:

- Indicadores de Qualidade e Desempenho dos Serviços de Abastecimento de Água:
 - Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP);
 - Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ).
- Indicadores de Qualidade e Desempenho de Esgotamento Sanitário:
 - Indicador de Qualidade de Efluente Final (IDF);
 - Indicador de Extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto (IDE);
 - Indicador de Rompimento de Coletores (IDC).
- Indicador de Qualidade e Desempenho de Atendimento quanto aos Serviços de Água e Esgoto:
 - Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento (IEPA).

Abaixo, segue a manifestação da entidade reguladora após as análises, bem como, os motivos para contestação parcial ora apresentada.

1. CONTEÚDO MÍNIMO. PREJUÍZO NA ANÁLISE. POSIÇÃO DA REGULADORA

Serão apresentados, nesta manifestação: 1) o conjunto dos seis indicadores de qualidade e desempenho para os serviços de água e esgoto previstos no anexo X do contrato de concessão comparando-os com as informações e documentos apresentados pela prestadora de serviços, referen-

tes ao mês de abril/2023; 2) a ausência de documentação comprobatória de informações sustentadas pela prestadora e a consequente contestação, desta entidade reguladora, acerca dos valores constantes no relatório.

Conforme o Anexo X do Contrato de Concessão, o Relatório de Desempenho deve conter:

- **Consolidação do registro de medições realizadas em cada mês, bem como a fonte de dados e responsável pela obtenção das informações;**
- **Memória de cálculo e resultado;**
- **Demais dados e documentos necessários para entidade reguladora avaliar a qualidade dos serviços.”**

Como visto, o anexo X previu um conteúdo mínimo a ser apresentado pela prestadora dos serviços a fim de possibilitar à AMAE aferir se houve o atendimento das metas e indicadores de qualidade e desempenho.

Nota-se que a prestadora tem apresentado os relatórios mensais sem a devida adequação ao conteúdo mínimo, do anexo X. Prejudicando a melhor análise pela entidade reguladora que sucessivamente tem solicitado correções no relatório, incremento de informações e apresentação de documentos que comprovem o alegado. Observe que por falta do conteúdo mínimo, desde o primeiro relatório apresentado, não foi possível concluir nenhum procedimento até esta data.

Ocorre que até este momento, o conteúdo mínimo não foi cumprido **em nenhum dos relatórios mensais**, visto que mesmo após as notificações por esta agência, os documentos apresentados vieram com documentações não suficientes e até sem considerar todos os parâmetros definidos pelo anexo X do contrato, como é o caso dos Indicadores de Economias Atingidas por Paralisações – IEP, que define que **“paralisação é a interrupção no fornecimento de água ao USUÁRIO por 3 (três) horas ou mais por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento de água no MUNICÍPIO, excetuadas as hipóteses admitidas no CONTRATO e no REGULAMENTO DOS SERVIÇOS.”**

Esclarece que neste caso, a concessionária tem apresentado informações e auto atribuído nota de acordo com o que ela considera como paralisação, desconsiderando o previsto no anexo X, do contrato, visto que não computa as horas em que faltaram água em diversos bairros no Município por até 21 horas por dia, todos os dias da semana, conforme vem sendo apurado pela agência.

Outro problema é a falta de **“indicação do responsável pela obtenção das informações”** no relatório e em vários documentos que deveriam constar a fonte de dados e o responsável.

Por conta dessa situação, a partir de agora, AMAE adotará o procedimento de aferir e avaliar os indicadores, atribuindo-lhe a nota já na contestação. Para tanto, considerará as comprovações apresentadas no procedimento (documentos) adequados ao previsto no anexo X do Contrato de Concessão.

Os documentos que forem apresentados à agência em outros procedimentos (por exemplo, nas fiscalizações ou à Presidência) podem ser utilizados para avaliação, quando for possível cientificar a equipe responsável pela avaliação, durante o período de elaboração da primeira manifestação acerca do Relatório de Desempenho.

No entanto, alerta que é ônus da concessionária apresentar a documentação cumprindo o conteúdo mínimo em todos os relatórios de desempenho e para todos os indicadores e, quando não o fizer, está sujeita a ter uma nota atribuída aos indicadores, pela Agência, que lhe prejudique.

Mesmo com atribuição da nota na contestação a AMAE poderá solicitar novos documentos, que subsidiem uma reanálise das notas dos indicadores, quando constatar que a concessionária detém a documentação necessária. Para que a reanálise aconteça, é imprescindível que a concessionária apresente a documentação solicitada dentro do prazo concedido, sob pena de tornar definitiva a nota atribuída pela agência. Caso em que, eventual insatisfação da prestadora deve ser levada para análise dentro do mecanismo de solução de controvérsias, nos termos do anexo.

2. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

2.1. Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP)

O Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP) reflete à continuidade da oferta dos serviços no Município. É importante destacar que a continuidade é um dos princípios fundamentais da prestação de serviços públicos (art. 2º, inc. XI, Lei nº 11.445/2007).

Além disso, “a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo a regularidade, a **continuidade** e aqueles relativos aos produtos oferecidos, ao atendimento dos usuários e às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais”, conforme os termos legais do art. 43 da Lei nº 11.445/2007.

Para cálculo do IEP, são necessários dados referentes a quantidade de economias ativas atingidas por paralisações, o tempo de duração das paralisações (em horas), a quantidade de economias ativas na água e o número total de dias do mês de referência.

As paralisações são as interrupções no fornecimento de água ao usuário **a partir de 3 horas**, ocasionadas por problemas em qualquer unidade do sistema de abastecimento de água no município, “excetuadas as hipóteses admitidas no CONTRATO e no REGULAMENTO DE SERVIÇOS”.

São exceções: suspensão do fornecimento de água (corte) regular por inadimplência do usuário (art. 94 do anexo XII).

Ao verificar o regulamento dos serviços (anexo XII do contrato) e o contrato, além das exceções indicadas, a equipe não encontrou exceções às regras das três horas de interrupção no fornecimento de água.

Logo, todas as interrupções no fornecimento que sejam superiores às três horas devem ser computadas e incluídas fórmula do IEP.

Nesse sentido o IEP é um indicativo do cumprimento do requisito continuidade da oferta dos serviços durante o mês em análise.

Esse indicador deve ser calculado pela seguinte fórmula:

$$IEP = \frac{\sum(EP \times T)}{QA \times 24 \times N}$$

Onde:

IEP – Indicador de economia atingidas por paralisações;

EP – Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações;

T – Tempo de duração das paralisações, em horas;

QA – Quantidade de economias ativas na água; e

N – Número total de dias do mês considerado.

Nesse sentido, para esse indicador, a prestadora apresentou o seguinte resultado:

Tabela 1. IEP obtido pela prestadora SSSA.

Paralisação	Bairro Afetado	Motivo	EP	TEMPO	EP*T	Σ(EP*T)	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLAS-SIF
03/04/2023	Recanto da mata	Problemas Elétricos	32	9	288	87384	7501	30	5400720	1,62%	5	INSUFICIENTE
10/04/2023	DIMPES	Problema mecânico	50	8	400							
13/04/2023	CEMIG	Problema elétrico equatorial	575	32	18400							
16/04/2023	CEMIG, COMERCIAL SUL E LIBERDADE II	Problemas elétricos equatorial	1093	59,5	65033,5							
30/04/2023	Nova era	Furto de cabos	225	38,5	3262,5							

Legendas: IEP – Indicador de Economias Atingidas por Paralisações; EP – Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações; T – Tempo; QA – Quantidade de economias ativas de água; N – Número total de dias do mês considerado.

Como mencionado e comprovado com a Tabela 1, apresentada pela prestadora, ela não considerou como paralisação a falta de água admitida no Calendário de Abastecimento que enviou a esta reguladora no processo nº 30288/2023.

Todavia, nos comunicados de inatividade enviados pela prestadora à AMAE, via e-mail, foram informados:

- **Comunicado de Inatividade nº 9/2023, referente ao dia 3 de abril:**
 - Problema no poço Recanto da Mata;
 - Data e horário de identificação: 03/04/2023 às 08:30 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: 03/04/2023 às 17:30 horas;
 - Duração: **9 horas.**
- **Comunicado de Inatividade nº 10/2023, referente ao dia 10 de março:**
 - Problema mecânico no poço DIMPES;

-
- Data e horário de identificação: 10/04/2023 às 10:00 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: 10/04/2023 às 18:00 horas;
 - Duração: **8 horas**.
- **Comunicado de Inatividade nº 11/2023, referente ao dia 13 de abril:**
- Problema na rede elétrica do poço Rondinha;
 - Data e horário de identificação: 13/04/2023 às 10:00 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: 14/04/2023 às 18:00 horas;
 - Duração: **32 horas**.
- **Comunicado de Inatividade nº 12/2023, referente ao dia 16 de abril:**
- Problema no painel elétrico no sistema Rondinha;
 - Data e horário de identificação: 17/04/2023 às 07:40 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: 18/04/2023 às 18:30 horas;
 - Duração: **59,5 horas**.
- **Comunicado de Inatividade nº 13/2023, referente ao dia 26 de abril:**
- Manutenção na rede elétrica;
 - Data e horário de identificação: 26/04/2023 às 07:00 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: 26/04/2023 às 09:00 horas;
 - Duração: **2 horas** (não computado devido ser inferior a 3 horas de duração).
- **Comunicado de Inatividade nº 14/2023, referente ao dia 26 de abril:**
- Problema elétrico no poço PITG-04;
 - Data e horário de identificação: 26/04/2023 às 08:00 horas;
 - Data e horário de restabelecimento: previsto para 27/04/2023 às 08:00 horas;
 - Duração: **24 horas**.

Referente ao Comunicado de Inatividade nº 14/2023 (e-mail em anexo), não foi informado a data e o horário de restabelecimento do serviço; nem o número de economias atingidas por esta paralisação. Observe que na tabela apresentada pela prestadora sequer indica a falta de água por 24 horas, iniciando no dia 26/04/2023 e finalizando no dia seguinte. Com isso, essa paralisação não será contabilizada no cálculo do indicador, pois não há informações da quantidade de economias atingidas.

Comunicado de Inatividade nº 15/2023, referente ao dia 30 de abril:

- Furto de cabos elétricos;
- Data e horário de identificação: 30/04/2023 às 19:00 horas;
- Data e horário de restabelecimento: 02/05/2023 às 09:30 horas;
- Duração: **38,5 horas**.

Conforme demonstrado acima, a AMAE recebeu 7 (sete) e-mails com comunicados de inatividades no mês de abril.

Além disso, referente a paralisação do dia 30/04/2023, no relatório elaborado pela prestadora foi informado um tempo de duração de 14,5 horas, o qual diverge com o tempo de duração verificado no comunicado de inatividade. Com isso, a prestadora deverá corrigir esse dado e recalcular o valor do indicador.

Sob outra perspectiva, há relatos da população e dos agentes públicos do município acerca dos problemas no fornecimento de água, em que o serviço não é prestado de forma contínua, havendo bairros em que o fornecimento de água não ultrapassa 3 (três) horas por dia. Dessa forma, é inegável que tais problemas implicam desfavoravelmente ao princípio da continuidade para o serviço de abastecimento de água no Município de São Simão.

Nesse contexto, o art. 11 do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto (Anexo XII do Contrato de Concessão), traz como direitos dos usuários:

“Art. 11 Constituem **direitos dos usuários**, sem prejuízo daqueles já previstos neste Regulamento:

(...)

II – **Dispon, de forma ininterrupta, de abastecimento de água** em condições hidráulicas adequadas, consoante os termos do presente Regulamento;

III – **Ter, à sua disposição, fornecimento de água em condições técnicas de pressão e vazão** necessárias para atender a respectiva economia, em consonância com os padrões exigidos por lei;

(...)"

Em resposta ao Termo de Notificação nº 0016/2023 (processo administrativo nº 30288/2023), a Coordenação de Fiscalização da AMAE recebeu o Calendário de Abastecimento (em anexo)^j, no qual informa que há 8 (oito) bairros no Município de São Simão em que o abastecimento de água é realizado em horários programados. Nesse mesmo calendário, foi verificado que os bairros ficam no mínimo 17 e no máximo 21 horas com interrupção no fornecimento de água.

Diante disso, sabendo que a interrupção no fornecimento de água ao usuário por 3 (três) horas ou mais por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento de água é considerada uma paralisação, será **necessário contabilizar nesse indicador a quantidade de economias atingidas pelos problemas de fornecimento de água e sua respectiva duração**.

Similarmente, deverá considerar as ordens de serviços decorrentes das solicitações de “reclamação sobre falta de água” e “fornecimento de água – caminhão pipa”, ocorridas no mês de abril e registradas no Relatório Operacional Sancys (em anexo neste processo). Há ordens de serviços em que o tempo de duração entre a data de solicitação e a data de execução excederam 3 (três) horas ou mais, devendo ser contabilizadas no cálculo do IEP. Esta agência apurou na planilha abaixo o total de horas e economias atingidas:

Tabela 2. Paralisações decorrentes de ordens de serviços do Relatório Operacional do Sancys.

Data de Solicitação	Serviço Solicitado	Serviço Executado	Duração	Data de Execução
04/04/2023 16:19:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	05/04/2023 17:03:22	24:44:22	FORA DO PRAZO
04/04/2023 16:33:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	13/04/2023 07:39:00	207:06:00	FORA DO PRAZO
06/04/2023 08:33:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	08/04/2023 07:48:06	47:15:06	FORA DO PRAZO
06/04/2023 13:38:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	08/04/2023 09:01:00	43:23:00	FORA DO PRAZO
10/04/2023 17:22:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	12/04/2023 07:53:59	38:31:59	FORA DO PRAZO
17/04/2023 18:11:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:02:00	111:51:00	FORA DO PRAZO
18/04/2023 08:08:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:13:00	98:05:00	FORA DO PRAZO
18/04/2023 09:53:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:14:00	96:21:00	FORA DO PRAZO
18/04/2023 12:44:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:14:00	93:30:00	FORA DO PRAZO
18/04/2023 12:51:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:15:00	93:24:00	FORA DO PRAZO
18/04/2023 18:45:00	344 - FORNECIMENTO DE AGUA - CAMINHAO PIPA	22/04/2023 10:16:00	87:31:00	FORA DO PRAZO
03/04/2023 17:04:00	317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA	05/04/2023 15:55:56	46:51:56	FORA DO PRAZO
05/04/2023 09:13:00	317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA	06/04/2023 10:35:55	25:22:55	FORA DO PRAZO
15/04/2023 14:21:00	317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA	16/04/2023 10:54:00	20:33:00	DENTRO DO PRAZO
17/04/2023 16:17:00	317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA	18/04/2023 10:25:28	18:08:28	DENTRO DO PRAZO
18/04/2023 16:01:00	317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA	19/04/2023 08:53:00	16:52:00	DENTRO DO PRAZO
Total de horas de paralisação nos serviços indicados acima			1842:32:03	
Quantidade de economias atingidas			16	

Considerando as contatações relatadas, a agência reguladora **reprova** o valor do IEP apresentado pela prestadora e passa a considerar o seguinte valor:

Tabela 3. Cálculo do IEP realizado pela AMAE.

PARALISAÇÕES	EP	T	EP*T	Σ(EP*T)	QA	N	QA*24*N	IEP (%)	NOTA	CLASSIF	
Comunicado de Inatividade nº 09/2023	32	9	288	207333	7501	30	5400720	4	2,5	INADEQUADO	
Comunicado de Inatividade nº 10/2023	50	8	400								
Comunicado de Inatividade nº 11/2023	575	32	18400								
Comunicado de Inatividade nº 12/2023	1093	59,5	65033,5								
Comunicado de Inatividade nº 15/2023	225	38,5	8662,5								
Paralisações constatadas nas ordens de serviço do Relatório Operacional Sancys	16	1842,53	29480,48								
Calendário de abastecimento	Setor Popular	1344	21								28224
Calendário de abastecimento	Jardim Lago Azul	3	17								51
Calendário de abastecimento	Centro	816	18								14688
Calendário de abastecimento	Vila Aeroporto	273	18								4914
Calendário de abastecimento	Vila Bela I	1343	19								25517
Calendário de abastecimento	Vila Bela II	115	17								1955
Calendário de abastecimento	CEMIG	540	18								9720

2.2. Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ)

O Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ) está diretamente relacionado com o atendimento dos padrões de potabilidade de água obtido através da razão entre a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de água potável versus os resultados fora do padrão de potabilidade (Portaria GM/MS nº 888/2021) e a quantidade de amostras totais coletadas para análise de qualidade da água potável.

Conforme descrito no relatório, as análises foram realizadas pelo laboratório *Oceanus Centro de Biologia Experimental* e pela prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental, em observação a Diretriz Nacional do Plano de Amostragem da Vigilância de Qualidade de Água para Consumo Humano.

Para o IAQ, a prestadora apresentou o seguinte resultado:

Tabela 4. IAQ obtido pela prestadora SSSA.

Qc _{fp}	ΣQc _{fp}	Qc	ΣQc	IAQ	NOTA	CLASSIF
18	18	119	119	15,13%	7,5	SUFICIENTE

Legendas: IAQ – Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída; Qc_{fp} – Quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de água potável distribuída com resultados fora do padrão admitido na Portaria GM/MS nº 888/2021; Qc – Quantidade de amostras totais coletadas para análise de qualidade de água potável distribuída.

O cálculo deste indicador emprega a fórmula abaixo:

$$IAQ = \frac{Qc_{fp}}{Qc}$$

Onde:

IAQ – Indicador de qualidade de água potável distribuída;

Qc_{fp} – Quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de água potável distribuída com resultados fora do padrão admitido na Portaria GM/MS nº 888/2021;

Q_c – Quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade da água potável distribuída.

Para validar os dados utilizados no cálculo, a AMAE verificou os planos de amostragens enviados pela prestadora, a fim de aferir a quantidade de amostras coletadas para análise de água. A partir dessa aferição, a AMAE contabilizou 119 amostras totais coletadas, apresentando-se em conformidade com o valor utilizado pela prestadora no cálculo do IAQ.

Em relação a quantidade de amostras coletadas com resultados fora do padrão, a AMAE constatou 17 amostras em que seus resultados não atenderam os limites estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021, sendo que esse total diverge com o que foi apresentado pela prestadora.

Dessa forma, a AMAE **reprova** o valor apresentado pela prestadora e passa a considerar o seguinte:

Tabela 5. Cálculo do IAQ realizado pela AMAE.

Qc _{fp}	ΣQc _{fp}	Q _c	ΣQ _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
17	17	119	119	14,3%	7,5	SUFICIENTE

3. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

3.1. Indicador de Qualidade de Efluente Final (IDF)

A qualidade do efluente na entrada e na saída da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) é monitorada por meio de análises laboratoriais, as quais também foram realizadas pelo laboratório Oceanus Centro de Biologia Experimental. Para análise dos resultados, considerou-se as condições e os padrões de lançamento de efluentes estabelecidos pela Resolução nº 430/2011 do Conselho

Nacional de Meio Ambiente (CONAMA), sendo um indicador de grande importância, pois visa garantir que o tratamento do efluente está sendo eficiente.

O IDF é obtido a partir da razão entre a quantidade de amostras coletadas na ETE que atenderam 100% dos parâmetros definidos na licença de operação e na legislação ambiental e a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de efluente final.

O padrão de lançamento de efluentes tratados todos os parâmetros da amostra coletadas devem estar em conformidade com a Resolução nº 430/2011, sendo a partir disso possível calcular o IDF, considerando a seguinte fórmula:

$$IDF = \frac{APLO}{AETE}$$

Onde:

IDF – Indicador de qualidade de efluentes final;

APLO – Quantidade de amostras coletadas nas ETEs que atenderam 100% dos parâmetros definidos na licença de operação e na legislação ambiental;

AETE – Quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de efluentes final.

Para o IDF, a São Simão Saneamento Ambiental apresentou o seguinte resultado:

Tabela 6. IDF obtido pela prestadora SSSA.

DATA	LOCAL	APLO	ΣAPLO	AETE	ΣAETE	IDF	NOTA	CLASSIF
04/2023	ETE SÃO SIMÃO	2	2	2	2	100%	10	ADEQUADO

Legendas: IDF – Indicador de Qualidade de Efluentes Final; APLO – Quantidade de amostras coletadas nas ETEs que atenderam 100% dos parâmetros definidos na licença de operação e na legislação ambiental; AETE – Quantidade de amostras totais coletadas para análise de qualidade de efluentes final.

As amostras de efluente tratado foram coletadas na saída da lagoa inferior e da lagoa superior. Foram coletadas 2 (duas) amostras, sendo que para ambas os parâmetros analisados satisfazem os limites permitidos na Resolução CONAMA nº 430/2011. **Com isso, a AMAE concorda com o valor de 100% atribuído pela prestadora ao IDF, equivalente a 10 pontos e classificado como “adequado”.**

3.2. Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE)

O Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE) apresenta a mensuração do número de extravasamentos nesses sistemas, sendo obtido através da relação entre o número de dias do mês que houve extravasamento em EEE e o número total de dias no mês.

Para o IDE, a prestadora de serviços apresentou o seguinte resultado:

Tabela 7. IDE obtido pela prestadora SSSA.

NDE	DM	NDE/DM	IDE	NOTA	CLASSIF
0	30	0	0	10	ADEQUADO

Legendas: IDE – Indicador de Extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto; NDE – Número de dias do mês em que houve extravasamento em Estações Elevatórias de Esgoto; DM – Número total de dias no mês.

O extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto (EEE) pode direcionar os efluentes sanitários de forma bruta ao curso hídrico, além de poder ser a causa da emissão de gases com forte odor, nesse sentido a ocorrência de extravasamento em EEE deve registrada pela prestadora de serviços. Nesse sentido o IDE é calculado pela seguinte fórmula:

$$IDE = \sum \frac{NDE}{DM}$$

Onde:

IDE – Indicador de extravasamento de estações elevatórias de esgoto;

NDE – Número de dias do mês em que houve extravasamento em estações elevatórias de esgoto;

DM – Número total de dias no mês.

Considerando que, para o mês de abril, não houveram registros no Relatório Operacional da prestadora sobre extravasamento de EEE, **a AMAE aprova o valor atribuído ao IDE, com nota de 10 pontos e classificado como “adequado”.**

3.3. Indicador de Rompimento de Coletores (IDC)

O Indicador de Rompimento de Coletores (IDC) visa a melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora e tem como objetivo garantir a prestação adequada dos serviços de esgotamento sanitário na área da concessão, especialmente, no tocante à regularidade da oferta dos serviços de coleta, afastamento e tratamento do efluente.

Este indicador é obtido por meio da relação entre a extensão do coletor entre PV's com rompimento informado pelo usuário por meio da estrutura de atendimento ou identificados pela própria concessionária e a extensão da rede coletora em km. No Relatório Operacional do *software* Sancys enviado pela prestadora, não há relatos de rompimento de coletores.

A prestadora de serviços, por meio do Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho, apresentou o seguinte resultado:

Tabela 8. IDC obtido pela prestadora.

EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
0	0	62,762	0	10	ADEQUADO

Legendas: IDC – Indicador de Rompimento de Coletores; DC – Extensão do coletor entre PVs com rompimento informado pelo usuário de esgoto, por meio da estrutura de atendimento, ou identificados pela própria concessionária; ER – Extensão da rede coletora em km.

Para determinação deste indicador, usou-se a fórmula:

$$IDC = \frac{DC}{ER}$$

Onde:

IDC – Indicador de rompimento de coletores;

DC – Extensão do coletor entre PVs com rompimento informado pelo usuário de esgoto, por meio da infraestrutura de atendimento ou identificados pela própria concessionária;

ER – Extensão da rede coletora em km.

Analisando o Relatório Operacional da prestadora, verificou-se que no mês de abril não houveram registros acerca de rompimento de coletores. Diante disso, **a AMAE aprova o valor atribuído ao IDC, com nota de 10 pontos e classificado como “adequado”.**

4. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE ATENDIMENTO QUANTO AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

4.1. Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento (IEPA)

O Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento (IEPA) tem como objetivo garantir a satisfação e a solução dos problemas enfrentados no cotidiano dos usuários de serviços de água e esgoto na área da concessão, especialmente no tocante à eficiência e eficácia dos serviços públicos oferecidos pela Concessionária.

A SSSA descreve que foram solicitados um total de 326 serviços no mês de abril de 2023, sendo que 251 solicitações foram atendidas “dentro do prazo”, representando 77% do total e, por outro lado, 75 solicitações foram atendidas “fora do prazo”, representando 23% do total. Tais valores foram averiguados, através da análise ao Relatório Operacional emitido pelo programa Sancys referente ao Tempo Médio dos Serviços, e, estão em conformidade.

No dimensionamento deste indicador, a fórmula utilizada foi:

$$IEPA = \frac{SRPE}{TSR}$$

Onde:

IEPA – Indicador de eficiência dos prazos de atendimento;

SRPE – Número de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária no prazo especificado no regulamento dos serviços, nas normas de regulamentação ou no contrato; e

TSR – Número total de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária.

A prestadora de serviços apresentou o seguinte resultado:

Tabela 9. IEPA obtido pela prestadora SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
251	326	77%	0	INACEITÁVEL

Legendas: IEPA – Indicador de Eficiência dos Prazos de Atendimento; SRPE – número de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária no prazo especificado no Regulamento dos Serviços, nas Normas de Regulação ou no Contrato; TRS – Número total de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária.

Considerando que os valores utilizados no cálculo do indicador estão em conformidade com o registro operacional da prestadora, **a AMAE aprova o valor atribuído ao IEPA, correspondente a uma nota de 0 pontos e classificação “inaceitável”**.

5. CONCLUSÃO

Contudo, após a análise do relatório e dos documentos comprobatórios enviados pela prestadora, a AMAE reprovou os valores atribuídos para o IEP e o IAQ, devido as inconformidades evidenciadas nessa contestação e a falta de inserção de dados acerca das paralisações. Em resumo, os valores obtidos para os indicadores estão descritos a seguir:

Tabela 10. Valores e notas dos indicadores de qualidade e desempenho.

Indicador	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	4	2,5	Inadequado
IAQ	14,3	7,5	Suficiente
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	77	0	Inaceitável

Rio Verde – GO, 19 de maio de 2023.

THALIS HUMBERTO TIAGO
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3008837

WDSO FRANCISCO FARIA GUIMARÃES
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3008641

CARLOS HENRIQUE MAIA
Coordenador de Normatização
Matrícula nº 1045383