



CONTESTAÇÃO

Concessionária: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 22491/2024

Análise do Relatório de Desempenho Mensal com aferição dos Indicadores de Qualidade e Desempenho dos serviços públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A., referente ao mês de janeiro de 2024.

A **AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO – AMAE**, autarquia pública inscrita no CNPJ nº 34.878.985/0001-74, na qualidade de 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 no Convênio de Cooperação nº 20/2021, efetuou a análise do Relatório de Desempenho Mensal e aferição dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, apresentado pela concessionária **São Simão Saneamento Ambiental S.A - SSSA**.

A análise foi realizada pela equipe da Coordenação de Regulação da AMAE, a qual concluiu pela necessidade de apresentar **CONTESTAÇÃO** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho de janeiro de 2024**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 10 de fevereiro de 2024, via e-mail, acompanhado do Ofício SSSA/RECON/021/2024, resultado dos ensaios laboratoriais da água tratada e do efluente de saída do sistema de tratamento de efluentes, bem como, dos comunicados de inatividades ocorridas no mês, número de economias ativas e do relatório operacional do *software* “Sansys”, o qual é utilizado pela prestadora para gerenciar as ocorrências, solicitações e serviços realizados.

No mais, conforme Contrato de Concessão nº 36/2022 celebrado entre o titular dos serviços e a concessionária, ressalta-se que cabe à AMAE:

“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”.

Sendo assim, todos os indicadores a serem aferidos pela SSSA e informados à agência reguladora possuem suas definições, fórmulas de cálculo, suas respectivas notas e classificações de desempenho definidas no Anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022, sendo o documento base para a avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho dos serviços públicos de Abastecimento de Água e

Esgotamento Sanitário prestados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A, juntamente com as leis federais e portarias ministeriais aplicáveis a cada um dos indicadores preestabelecidos.

Em síntese a prestadora deve aferir o valor de seis indicadores de qualidade e desempenho, os quais estão representados na Tabela 1.

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	ESGOTAMENTO SANITÁRIO	ABASTECIMENTO DE ÁGUA	ATENDIMENTO AO USUÁRIO
	Qualidade do efluente final (IDF)	Qualidade da água potável (IAQ)	Eficiência nos prazos de atendimento (IEPA)
	Extravasamento de estações elevatórias de esgoto (IDE)	Economias atingidas por paralizações (IEP)	
	Indicador de Rompimento de Coletores (IDC)		

Tabela 1. Demonstração dos indicadores de qualidade e desempenho definidas no Anexo X do contrato de concessão com a SSSA

1. CONTEÚDO MÍNIMO E POSIÇÃO DA REGULADORA

Conforme o Anexo X do Contrato de Concessão, o Relatório de Desempenho deve conter, no mínimo, para cada indicador avaliado:

- 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 prevê um conteúdo mínimo a ser apresentado pela concessionária, a fim de possibilitar à AMAE aferir se houve o atendimento das metas dos indicadores de qualidade e desempenho.

Além disso, os documentos apresentados à agência reguladora em outros processos administrativos, por exemplo, nas fiscalizações ou direcionados à Presidência, poderão ser utilizados para confirmação das informações prestadas, de forma a complementar a análise do Relatório de Desempenho mensal pela equipe.

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) tem por objetivo a garantia da prestação adequada dos serviços de abastecimento de água, sobretudo, quanto a continuidade da oferta dos serviços. É importante destacar que a continuidade é um dos princípios fundamentais da prestação de serviços públicos (art. 2º, inc. XI, Lei Federal nº 11.445/2007).

Nesse contexto, o art. 43 da Lei Federal nº 11.445/2007 regulamenta que “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 o Anexo X do contrato de concessão, são consideradas paralisações, todas as interrupções no fornecimento de água ao usuário por **3 (três) horas ou mais**, ocasionadas por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento de água no Município, “*excetuadas as hipóteses admitidas no CONTRATO e no REGULAMENTO DE SERVIÇOS*”.

Portanto, não é considerada paralisação, a suspensão do fornecimento de água (corte) regular por inadimplência do usuário, conforme disposto no art. 94, inc. I, do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto, Anexo X.

Logo, todas as interrupções no fornecimento que sejam iguais ou superiores a três horas, e que não se enquadrem na exceção prevista, devem ser computadas e incluídas na fórmula de cálculo do IEP.

Para cálculo do IEP, são necessários dados referentes a quantidade de economias ativas atingidas por paralisações (*EP*) o tempo de duração das paralisações em horas (*T*), a quantidade de economias ativas (*QA*) e o número total de dias do mês considerado (*N*).

Esse indicador é calculado utilizando-se a seguinte fórmula:

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

Conforme o valor do IEP obtido deve ser atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a tabela abaixo extraída do Anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022.

Classificação	Média de referência para o IEP (%)	Nota
Adequado	0	10 pontos
Suficiente	$0 < IEP \leq 1$	7,5 pontos

Insuficiente	$1 < IEP \leq 2$	5 pontos
Inadequado	$2 < IEP \leq 5$	2,5 pontos
Inaceitável	> 5	0
Peso	30%	

Tabela 2. Classificação do IEP aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

A tabela abaixo apresenta os valores considerados pela concessionária para o cálculo do IEP, nota atribuída e a classificação equivalente.

PARALISAÇÃO – INÍCIO	PARALISAÇÃO – FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMPO	EP*T	$\Sigma(EP*T)$	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLASSIF
-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	7140	31	5.312.160	0,00%	10,0	ADEQUADO

Tabela 3. Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP) calculado.

Foi verificado que, no mês de janeiro de 2024, foi enviado à AMAE apenas 01 (um) aviso de interrupção do abastecimento de água, que, segundo a prestadora, não chegou a gerar reclamações por falta de água. O comunicado ocorreu via e-mail, conforme informações abaixo:

– Comunicado de Inatividade nº 01/2024, recebido pela AMAE em 26 de janeiro de 2024

- Número de ordem: 01.2024
- Tipo de Evento: Parada não programada
- Responsável pelo Evento: Equatorial
- Responsável pela informação: Anderson Alves
- Localidade(s) afetada(s): Bairros Centro, Aeroporto e Popular
- Data e hora da detecção da ocorrência: 26/01/2023 às 00:00h
- Descrição sucinta da ocorrência: Os poços do Sistema Colombo estão com a tensão baixa, foi aberto o protocolo 368996234 na Equatorial. O sistema colombo está operando de forma reduzida, o que pode afetar o abastecimento de água ou pressão em algumas economias

Como relatado pela prestadora no corpo do e-mail recebido pela AMAE, a prestadora identificou problema de baixa tensão elétrica nos poços dos Sistema Colombo, que operaram de forma reduzida. A SSSA, informou ter realizado manobra de registro para suprir abastecimento de água dos bairros afetados.

A prestadora, informa também que, em virtude da medida de contingência realizada pela concessionária, os bairros estiveram com água durante toda madrugada até diminuir o nível dos reservatórios, e que se necessário disponibilizariam abastecimento através de carro pipa.

Após detida análise do Relatório Operacional emitido pelo *software* Sansys, no qual constam todas as solicitações dos usuários no mês de janeiro de 2024, é possível verificar que ocorreram duas solicitações de fornecimento de água tratada por meio de caminhão pipa nos dias 26 e 29 de janeiro, contudo não foi registrado nenhuma reclamação por falta de água no dia em que ocorreu a inatividade dos poços do Sistema Colombo, indo ao encontro com as informações prestadas pela SSSA.

Portanto, considerando efetivamente realizadas as ações informadas pela prestadora e as informações visualizadas no Sansys, não foram constatadas paralizações no abastecimento de água superiores a três horas no mês de janeiro de 2024.

Desse modo, a agência reguladora aprova o valor do IEP, pois os valores utilizados no cálculo estão em conformidade com a documentação comprobatória e demais informações enviadas pela concessionária. Assim, o valor do indicador é 0,00%, nota de 10 pontos e classificação “adequado”.

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

O Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ) está diretamente relacionado ao atendimento dos padrões de potabilidade de água, sendo resultado da razão entre a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de água potável (Qc) com resultados fora do padrão de potabilidade admitido na Portaria GM/MS nº 888/2021 (Qc_{fp}).

Desse modo, para o cálculo do IAQ, aplica-se a fórmula abaixo:

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

Conforme o valor do IAQ obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 4.

Classificação	Média anual de referência para o IAQ (%)	Nota
Adequado	0	10 pontos
Suficiente	$0 < IAQ \leq 25$	7,5 pontos
Insuficiente	$25 < IAQ \leq 50$	5 pontos
Inadequado	$50 < IAQ \leq 75$	2,5 pontos
Inaceitável	100	0
Peso	67,5%	

Tabela 4. Classificação do IEP aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

Conforme descrito no relatório da concessionária, para o cálculo do IAQ foram consideradas as análises realizadas pelo laboratório da *Oceanus* Centro de Biologia Experimental e pela própria São Simão Saneamento Ambiental S.A. Em anexo ao relatório, a concessionária encaminhou os laudos de análises da água.

A Tabela 5 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, no qual indica que foram coletadas 165 (cento e sessenta e cinco) amostras para análise, todas em conformidade com os padrões de potabilidade admitidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, não sendo encontrada nenhuma ocorrência de amostra fora do padrão de potabilidade.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	165	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 5. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de janeiro de 2024.

Após revisar os dados utilizados nos cálculos, a AMAE examinou os planos de amostragem e os relatórios de ensaio fornecidos pela concessionária para verificar a quantidade total de amostras coletadas e os resultados obtidos no mês de referência.

Desta análise, a equipe da AMAE contabilizou 165 (cento e sessenta e cinco) amostras totais coletadas, sendo 15 (quinze) amostras coletadas e analisadas pela *Oceanus* e 150 (cento e cinquenta) pela própria São Simão Saneamento.

Entre as análises conduzidas pela SSSA, observou-se que o laudo do ensaio laboratorial revela **que em 5 (cinco) amostras todos os resultados se encontram zerados**. Isso significa que os valores para todos os parâmetros analisados - pH, cloro residual livre, cor, turbidez e coliformes totais - estão registrados como zero.

Nº do Laudo de Ensaio com resultado zerado	Data da Coleta	Local da Coleta
73	05/01/2024	R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM
91	10/01/2024	R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM
124	17/01/2024	R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM
172	24/01/2024	R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM
205	31/01/2024	R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM

Tabela 6. Referência dos laudos de ensaio laboratorial com todos os resultados zerados, data e local da coleta.

É possível visualizar na imagem a seguir, o Laudo de Ensaio 73 emitido pelo laboratório da São Simão Saneamento Ambiental com resultados zerados para a amostra coletada, todos os laudos enumerados na Tabela 6 seguiram o mesmo padrão de apresentação dos resultados registrados com zero.

Laudo de Ensaios 73

Rast CC: 0 Form LBPA 03 Data emissão: 07/01/2024 Revisão: 0

Cliente: **SÃO SIMÃO SANEAMENTO AMBIENTAL S/A**

Local da Coleta: **R. JEAN MOZARD, CIDADE JARDIM**

Endereço: **PCQs DIVERSOS - SSSA - 1º DISTRITO**

Coletor amostra: José Martins Vieira Neto Data e hora da coleta: 05/01/2024 14:30

Recepção: 05/01/2024 17:10 Data e hora da análise: 05/01/2024 17:30

ANÁLISES REALIZADAS

Físico-químico/Metais

Item	Ensaio	Unidade	Resultado	LQ	VMP	Método analítico
1.1	pH	Soresen	0,00	1 a 13	-	SMEWW, 22ª Edição, Método 4500 H+ B
1.2	Cloro residual livre	mg/L	0,00	0,20	0,20 a 5,00	SMEWW, 22ª Edição, Método 4500-Cl
1.4	Cor	Hz (Pt-Co)	0	1	< 15	SMEWW, 22ª Edição, Método 2120 B
1.5	Turbidez	NTU	0,00	0,02	< 5,0	SMEWW, 22ª Edição, Método 2130 B

Microbiológicas

1.6	Coliformes totais	P/A	0,00	P/A	Ausência	SMEWW, 22ª Edição, Método 9223 B
-----	-------------------	-----	------	-----	----------	----------------------------------

Verificado, ainda, que as demais amostras coletas e analisadas pela SSSA estavam em conformidade com os padrões de potabilidade admitidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, sendo contabilizadas 145 (cento e quarenta e cinco).

Diante ao exposto, a AMAE contesta o resultado para o Indicador de Qualidade de Água Potável aferido pela SSSA, pois foram encontradas 5 (cinco) amostras com resultados zerados, devendo, portanto, serem classificadas como fora do padrão, haja vista que não foi comprovado por meio do laudo de ensaio laboratorial que atendem aos padrões de potabilidade.

Desta forma, a AMAE reprovou o valor do Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ) apresentado pela concessionária, e atribuiu o valor 3,03% ao IAQ, com correspondente nota de 7,5 pontos e classificação como “suficiente”, conforme a Tabela 7.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	5	165	3,03%	7,5	SUFICIENTE

Tabela 7. IAQ calculado pela AMAE para o mês de janeiro de 2024

3. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

3.1. Indicador de Qualidade de Efluente Final (IDF)

A qualidade do efluente da Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) é monitorada por meio das análises físico-químicas, as quais também são realizadas pelo laboratório *Oceanus* Centro de Biologia Experimental. A partir dos resultados obtidos nas análises, é possível mensurar a qualidade do tratamento e o cumprimento da legislação ambiental, principalmente quanto as condições e os padrões de lançamento de efluentes estabelecidos na Resolução CONAMA nº 430/2011.

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 (*APLO*) e a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de efluente final (*AETE*).

O IDF é calculado por meio seguinte fórmula:

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

Conforme o valor do IDF obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 8.

Classificação	Média anual de referência para o IDF (%)	Nota
Adequado	≥ 95	10 pontos
Suficiente	90 ≤ IDF < 95	7,5 pontos
Insuficiente	80 ≤ IDF < 90	5 pontos
Inadequado	80 ≤ IDF < 70	2,5 pontos
Inaceitável	< 70	0
Peso	30%	

Tabela 8. Classificação do IDF aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

O valor do Indicador de Qualidade do Efluente Final (IDF) calculado pela concessionária encontra-se representado na Tabela 9.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF	NOTA	CLASSIF
16/01/2023	ETE SÃO SIMÃO	1	1	100	10	ADEQUADO

Tabela 9. IDF calculado pela concessionária SSSA.

Em relação ao IDF, foram enviados pela concessionária o resultado da análise do efluente tratado na saída da ETE. Os parâmetros analisados foram: sólidos sedimentáveis, DBO, óleos e graxas totais, partículas flutuantes, pH e temperatura, todos contemplados no art. 21 da Resolução Conama nº 430/2011.

Verificado que os dados utilizados no cálculo conferem com os dados constantes nos documentos comprobatórios enviados pela concessionária, e que todos os parâmetros analisados atendem aos limites máximos previstos na Conama nº 430/2011, a **AMAЕ aprova o valor do IDF correspondente a 100% e atribui nota de 10 pontos, com correspondente classificação “adequado”**.

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

O Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE) objetiva mensurar o número de extravasamentos nesses sistemas, sendo obtido através da relação entre o número de dias do mês que houve extravasamento nas estações elevatórias de esgoto (*NDE*) e o número total de dias no mês (*DM*). Dessa forma, o IDE é calculado mediante a seguinte fórmula:

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

Conforme o valor do IDE obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 10.

Classificação	Média anual de referência para o IDE (%)	Nota
Adequado	0	10 pontos
Suficiente	$0 < IDE \leq 1$	7,5 pontos
Insuficiente	$1 < IDE \leq 3$	5 pontos
Inadequado	$3 < IDE \leq 5$	2,5 pontos
Inaceitável	> 5	0
Peso	37,5%	

Tabela 10. Classificação do IDE aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

O valor do Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE) calculado pela concessionária encontra-se representado na Tabela 11.

DATA EXTRAV	NDE	DM	NDE/DM	IDE	NOTA	CLASSIF
-	0	31	0	0	10,0	ADEQUADO

Tabela 11. IDE calculado pela concessionária SSSA.

Conforme verificado nos relatórios operacionais da concessionária e nas informações prestadas pela concessionária, não foram observados registros de extravasamento de estações elevatórias de esgoto no mês de janeiro. Diante disso, a **AMAЕ aprova o valor do IDE igual a 0%, atribuindo nota de 10 pontos e classificação “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 segurança ambiental.

Este indicador é obtido por meio da relação entre a extensão do coletor entre Poços de Visita (PVs) com rompimento informado pelo usuário por meio da estrutura de atendimento ou identificados pela própria concessionária (*DC*) e a extensão da rede coletora em Km (*ER*).

Para determinação deste indicador, utiliza-se a seguinte fórmula:

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

Conforme o valor do IDC obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 12.

Classificação	Média anual de referência para o IDC (%)	Nota
Adequado	$0 < IDC \leq 1$	10 pontos
Suficiente	$1 < IDC \leq 3$	7,5 pontos
Insuficiente	$3 < IDC \leq 5$	5 pontos
Inadequado	$5 < IDE \leq 10$	2,5 pontos
Inaceitável	> 10	0
Peso	30%	

Tabela 12. Classificação do IDE aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

O valor do Indicador de Rompimento de Coletores (IDC) calculado pela concessionária encontra-se representado na Tabela 13.

DATA CHAM	EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
-	0	0	63,14	0	10,0	ADEQUADO

Tabela 13. IDC obtido pela concessionária SSSA.

Conforme verificado nos relatórios operacionais da concessionária e nas informações prestadas pela concessionária, não há registros de rompimento de coletores no mês de janeiro. Com isso, **a AMAE aprova o valor atribuído ao IDC de 0%, atribuindo nota de 10 pontos e classificação “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 da oferta dos serviços.

Este indicador é obtido por meio da relação entre o número de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária no prazo especificado no regulamento dos serviços, nas normas de regulamentação ou no contrato (*SRPE*), e o número total de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária (*TSR*).

Para o cálculo deste indicador, aplica-se a seguinte fórmula:

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

Conforme o valor do IEPA obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 14.

Classificação	Média anual de referência para o IEPA (%)	Nota
Adequado	100	10 pontos
Suficiente	$95 \leq IEPA < 100$	7,5 pontos
Insuficiente	$90 \leq IEPA < 95$	5 pontos
Inadequado	$80 \leq IEPA < 90$	2,5 pontos
Inaceitável	< 80	0
Peso	5% (2,5% aplicado sobre os serviços de abastecimento de água e 2,5% sobre os serviços de esgotamento sanitário)	

Tabela 14. Classificação do IEPA aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

A concessionária SSSA descreve que foram solicitados um total de 351 serviços no mês de janeiro, sendo que 330 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 21 solicitações foram atendidas “fora do prazo”. Os valores foram averiguados pela equipe da AMAE, mediante análise do Relatório Operacional emitido pelo *software* Sansys, relativo ao Tempo Médio dos Serviços solicitados e registrados pela concessionária.

No entanto, ao formularem a tabela para apresentação dos valores do Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento (IEPA) para o mês de referência, a prestadora comete um equívoco trocando os valores do número de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária no prazo especificado no regulamento dos serviços, nas normas de regulamentação ou no contrato (*SRPE*), e o número total de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária (*TSR*), verificando, contudo que o resultado do IEPA não foi alterado, conforme pode ser verificado na Tabela 15

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
351* (330)**	330* (351)**	94,02%	5,0	INSUFICIENTE

Tabela 15. IEPA obtido pela concessionária SSSA. * valor atribuído pela concessionária; ** valor atribuído pela AMAE.

Assim, considerando que os valores utilizados no cálculo se encontram em conformidade com o registro operacional da concessionária, **a AMAE aprova o valor do IEPA de 94,02%, atribuindo a nota de 5,0 pontos e classificação “INSUFICIENTE”.**

5. CONCLUSÃO

Após análise do Relatório de Desempenho Mensal, da documentação comprobatória enviados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A, e de outros documentos apresentados à agência reguladora em outros processos administrativos (fiscalização), a AMAE **reprovou o valor do IAQ**, pois foram encontradas 05 (cinco) amostras de água com todos os resultados registrados como “zero”, não comprovando o atendimento ao padrão de potabilidade estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de janeiro de 2024 estão apresentados na Tabela 16.

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	0	10	Adequado
IAQ	3,03%	7,5	Suficiente
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	94,02	5	Insuficiente

Tabela 16. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho.



Informamos ainda, que o processo administrativo está integralmente disponível para consulta das partes na sede da AMAE e via internet, através do seguinte endereço <http://servicos.rioverde.go.gov.br/servicos/consultaprocessual>, bastando colocar o número do protocolo “22491/2024” e marcar “sim” na opção “emitir documentos”.

Rio Verde – GO, 28 de fevereiro de 2024.

JULIETE SOUSA DA SILVA

Analista de Regulação
Matrícula 3010571 nº 287/2024

LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA

Coordenador de Regulação
Decreto nº 287/2024