

CONTESTAÇÃO

Prestadora de Serviço: São Simão Saneamento Ambiental S.A

CPF/CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 75052/2023

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

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 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 prestadora de serviços **São Simão Saneamento Ambiental S.A.**

A análise foi realizada pela equipe da Coordenação de Normatização da AMAE que concluiu pela necessidade de apresentar uma **MANIFESTAÇÃO** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho** apresentado pela prestadora relativo **ao mês de junho de 2023**, enviado no dia 10 de julho de 2023, mediante Ofício SSSA/RECON/075/2023.

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

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

Assim, todos os indicadores a serem aferidos pela entidade reguladora, tem as fórmulas definidas no anexo X do Contrato de Concessão, sendo este o documento de fundamentação básica utilizado nesta manifestação, sem desprezar as 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 a análise.

1. CONTEÚDO MÍNIMO E POSIÇÃO DA REGULADORA

Serão apresentados, nesta manifestação: 1) os valores dos seis indicadores de qualidade e desempenho para os serviços de água e esgoto atribuídos pela prestadora, referentes ao mês de junho/2023; 2) a análise de tais valores e a conferência com as informações e documentos comprobatórios enviados pela prestadora de serviços; e 3) a manifestação 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 prevê 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.

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

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 e o número total de dias do mês de referência.

As paralisações são as interrupções no fornecimento de água ao usuário **por 3 (três) horas ou mais**, 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”*. É exceção: 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 XII do Contrato de Concessão). Não foram encontradas outras exceções no regulamento e no contrato.

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

Nesse sentido, o IEP é um indicativo do cumprimento do requisito de continuidade da oferta dos serviços durante o mês em análise. Esse indicador é calculado utilizando-se a 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.

Diante disso, para esse indicador, a prestadora apresentou o seguinte resultado:

Tabela 1. IEP calculado pela prestadora SSSA.

PARALISAÇÃO – INÍCIO	PARALISAÇÃO – FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMPO	EP*T	Σ(EP*T)	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLASSIF
1/6/23 0:00	2/6/23 23:13	VILA BELA	PROBLEMAS ELÉTRICOS	1468	47,22	69314,07	70185,77	7749	30	5579280	1,26%	5,0	INSUFICIENTE
30/6/23 9:07	30/6/23 15:26	SOL NASCENTE	SUBSTITUIÇÃO REGISTRO	138	6,32	871,70							

Legenda: 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.

Os comunicados de inatividade enviados à AMAE, via e-mail, foram os seguintes:

- **Comunicado de Inatividade nº 18/2023, período de 1 a 2 de maio:**
 - Falha eletromecânica – **POÇO PVIB-01;**
 - Data e horário de identificação: **30/05/2023 às 09:08 horas;**
 - Data e horário de restabelecimento: **02/06/2023 às 23:13 horas;**
 - Duração dentro do mês de junho: **47,22 horas.**
- **Comunicado via Ouvidoria, referente ao dia 30 de junho:**
 - Substituição de registro de saída – **POÇO 08;**
 - Data e horário de identificação: **30/06/2023 às 09:07 horas;**
 - Data e horário de restabelecimento: **30/06/2023 às 15:26 horas;**
 - Duração: **6,32 horas.**

É importante ressaltar que no dia 17 de julho de 2023 a AMAE recebeu da prestadora o Ofício SSSA/RECON/078/2023, comunicando o fim da intermitência no abastecimento de água. No documento, a SSSA informa que *“agora, todos os bairros regularizados da cidade desfrutam de abastecimento contínuo, devido às atividades realizadas pela concessionária responsável e conscientização da população”*. Este ofício integra o processo administrativo nº 38348/2023 da AMAE.

Considerando a informação supracitada, para o cálculo do IEP relativo ao mês de junho de 2023, não serão contabilizadas as paralisações e/ou interrupções decorrentes do Calendário de Abastecimento que era adotado pela prestadora no Município de São Simão.

Em relação a quantidade de economias ativas, nota-se que em comparação ao mês anterior, houve um aumento de 58 economias.

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 prestadora de serviços. Assim, **o valor do indicador é 1,26%, nota de 5 pontos e classificação “insuficiente”.**

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 com resultados fora do padrão de potabilidade (Portaria GM/MS nº 888/2021) e a quantidade de amostras totais coletadas.

Conforme descrito no relatório, as análises foram realizadas pelo laboratório *Oceanus Centro de Biologia Experimental* contratada pela prestadora de serviços São Simão Saneamento Ambiental.

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 o IAQ, a prestadora apresentou o seguinte resultado:

Tabela 2. IAQ obtido pela prestadora SSSA.

Qc _{fp}	ΣQc _{fp}	Q _c	ΣQ _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
14	14	150	150	9,33%	7,5	SUFICIENTE

Legenda: 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 totais coletadas para análise de qualidade de água potável distribuída.

Para validar os dados utilizados no cálculo, a AMAE verificou os planos de amostragens enviados pela prestadora, a fim de conferir a quantidade de amostras coletadas para análise de água. A partir dessa aferição, a AMAE também contabilizou 150 amostras totais coletadas, estando em conformidade com o valor utilizado pela prestadora no cálculo do IAQ.

Em relação a quantidade de amostras com resultados fora do padrão, a AMAE também contabilizou 14 amostras, as quais os resultados não atenderam os limites estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021 (Tabela 3).

Tabela 3. Amostras fora do padrão de potabilidade.

Relatórios de Ensaio	Parâmetros	Resultado	Padrão (Portaria GM/MS nº 888/2021)
107096/2023-1.1	Cloro Livre	0,18	Entre 0,2 e 5,0
107154/2023-1.0	Cloro Livre	0,19	Entre 0,2 e 5,0
107191/2023-1.0	pH	5,24	Entre 6,0 e 9,5
107230/2023-1.0	pH	5,1	Entre 6,0 e 9,5
120219/2023-1.0	pH	5,24	Entre 6,0 e 9,5
120263/2023-1.0	pH	5,88	Entre 6,0 e 9,5
120271/2023-1.1	pH	4,98	Entre 6,0 e 9,5
124259/2023-1.0	pH	5,3	Entre 6,0 e 9,5
124274/2023-1.0	pH	5,24	Entre 6,0 e 9,5
124275/2023-1.0	Cloro Livre	0,12	Entre 0,2 e 5,0
124286/2023-1.0	pH	5,18	Entre 6,0 e 9,5
124298/2023-1.0	pH	5,98	Entre 6,0 e 9,5
124302/2023-1.0	Cloro Livre	0,17	Entre 0,2 e 5,0
124308/2023-1.0	Cloro Livre	0,02	Entre 0,2 e 5,0

Dessa forma, a AMAE aprova o valor do IAQ apresentado pela prestadora. Logo, o valor do indicador é 9,33%, nota de 7,5 pontos e classificação “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 são realizadas pelo laboratório *Oceanus Centro de Biologia Experimental*, terceirizado pela prestadora. Para análise dos resultados, considerou-se as condições e os padrões de lançamento de efluentes estabelecidos na Resolução nº 430/2011 do Conselho Nacional do 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. A fórmula utilizada para o cálculo do IDF é a seguinte:

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

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 4. IDF obtido pela prestadora SSSA.

LOCAL	APLO	ΣAPLO	AETE	ΣAETE	IDF	NOTA	CLASSIF
ETE SÃO SIMÃO	1	1	1	1	100%	10	ADEQUADO

Legenda: 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.

Em relação ao IDF, foi enviado pela prestadora apenas os resultados das análises do efluente tratado na lagoa superior. Em reunião realizada no dia 13 de julho, a Analista de Qualidade e Meio Ambiente da SSSA informou que não houve análise do efluente tratado na lagoa inferior, pois a lagoa estava em manutenção (ata da reunião em anexo).

Com isso, a **AMAÉ aprova o valor do IDF apresentado pela prestadora de serviços, cujo valor é de 100%, nota de 10 pontos e classificação “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. 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.

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

Tabela 5. IDE obtido pela prestadora SSSA.

NDE	DM	NDE/DM	IDE	NOTA	CLASSIF
0	31	0	0	10,0	ADEQUADO

Legenda: 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.

Em análise aos relatórios operacionais da prestadora, não foi observado registros de extravasamento de estações elevatórias de esgoto no mês de junho.

Acerca das variáveis apresentadas no cálculo, destaca-se um equívoco na variável correspondente ao número total de dias no mês de junho, o qual possui um total de 30 dias. Em contrapartida, tal equívoco não afeta o resultado final do indicador.

Logo, a **AMAÉ aprova valor do IDE de 0%, 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 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.

Para determinação deste indicador, utiliza-se a seguinte 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.

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

Tabela 6. IDC obtido pela prestadora SSSA.

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

Legenda: 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.

Nos relatórios operacionais da prestadora de serviços, não há registros de rompimento de coletores no mês de junho. Diante disso, a **AMAE aprova o valor atribuído ao IDC de 0%, com 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 e eficácia dos serviços públicos oferecidos pela prestadora de serviços.

No cálculo deste indicador, a fórmula utilizada é a seguinte:

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

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 SSSA descreve que foram solicitados um total de 473 serviços no mês de junho de 2023, sendo que 372 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 101 solicitações foram atendidas “fora do prazo”, totalizando 473 solicitações. Tais valores foram averiguados, através da análise do Relatório Operacional emitido pelo *software* Sansys referente ao Tempo Médio dos Serviços solicitados e registrados pela prestadora.

A prestadora de serviços apresentou o seguinte resultado:

Tabela 7. IEPA obtido pela prestadora SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
372	473	79%	0	INACEITÁVEL

Legenda: 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 estão em conformidade com o registro operacional da prestadora, **a AMAE aprova o valor atribuído ao IEPA de 79%, correspondente a uma nota 0 e classificação “inaceitável”.**

5. CONCLUSÃO

Após análise do relatório de desempenho mensal e da documentação comprobatória enviados pela prestadora, conforme procedimento de verificação disposto no anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022, a AMAE se manifesta **favoravelmente** aos valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto atribuídos pela prestadora e **aprova** o conteúdo do relatório.

Em resumo, os valores de tais indicadores para o mês de junho/2023 são:

Tabela 8. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto.

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	1,26	5	Insuficiente
IAQ	9,33	7,5	Suficiente
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	79	0	Inaceitável

Rio Verde – GO, 19 de julho de 2023.

WDSO FRANCISCO FARIA GUIMARAES

Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3008641

THALIS HUMBERTO TIAGO

Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3008837

CARLOS HENRIQUE MAIA

Coordenador de Normatização
Matrícula nº 1045383