



## CONTESTAÇÃO

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

**CPF/CNPJ:** 46.572.336/0001-20

**Processo:** 59987/2023

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 maio 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 maio de 2023**, enviado pela prestadora de serviços no dia 05 de junho de 2023, mediante Ofício SSSA/RECON/056/2023.

No mais, conforme Contrato de Concessão nº 036/2022 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 CONCESSIONÁRIA, 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, bem como, os motivos para contestação parcial ora apresentada.

## **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 maio/2023; 2) a análise de tais valores e a conferência com as informações e documentos comprobatórios enviados pela prestadora de serviços; e 3) a conseqüente 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 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) 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.

## **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”. 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 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.

**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	∑(EP*T)	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLAS-SIF
09/05/2023	CEMIG, Comercial Sul e Liberdade II	Problemas Elétricos / Picos de Energia – Equatorial	1127	83	93541	151688	7691	31	5722104	2,7%	2,5	INADE-QUADO

11/05/2023	Recanto da Mata, Comercial Sul e DIMPESS	Manutenção Elétrica – Equatorial	179	5	895														
30/05/2023	Vila Bela e Vila Belinha	Problemas Elétricos	1468	39	57252														

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 16/2023, referente ao dia 09 de maio:**
  - Falha eletromecânica – EEAT Rondinha;
  - Data e horário de identificação: 09/05/2023 às 07:00 horas;
  - Data e horário de restabelecimento: 12/05/2023 às 18:00 horas;
  - Duração: **83 horas**.
  
- **Comunicado de Inatividade nº 17/2023, referente ao dia 11 de maio:**
  - Desligamento programado na rede elétrica – Concessionária Equatorial;
  - Data e horário de identificação: 11/05/2023 às 12:00 horas;
  - Data e horário de restabelecimento: 11/05/2023 às 17:00 horas;
  - Duração: **5 horas**.
  
- **Comunicado de Inatividade nº 18/2023, referente ao dia 30 de maio:**
  - Problema eletromecânico na bomba localizada no 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 (no mês de maio): **38 horas e 51 minutos**.

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 – **Disponível, 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;  
 (...)”

Conforme observado na Tabela 1, a prestadora não considerou como paralisação a intermitência no fornecimento de água evidenciada no Calendário de Abastecimento, enviado a esta reguladora. 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)<sup>1</sup>, 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 existem bairros que 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 pela intermitência no fornecimento de água e sua respectiva duração**.

Considerando as constatações acima, a agência reguladora **reprova** o valor do IEP apresentado pela prestadora de serviços e passa a considerar o seguinte valor:

**Tabela 2.** 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 16/2023		1127	83	93541	247007	7691	31	5722104	4,32	2,5	INADEQUADO
Comunicado de Inatividade nº 17/2023		179	5	895							
Comunicado de Inatividade nº 18/2023		1468	38,85	57031,8							
Calendário de abastecimento	Conjunto Popular	1579	21	33159							
Calendário de abastecimento	Jardim Lago Azul	4	17	68							
Calendário de abastecimento	Centro	1058	18	19044							
Calendário de abastecimento	Vila Aeroporto	283	18	5094							

Calendário de abastecimento	Vila Bela I	1353	19	25707	
Calendário de abastecimento	Vila Bela II	115	17	1955	
Calendário de abastecimento	CEMIG	584	18	10512	

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.

## 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.

O cálculo deste indicador emprega a fórmula abaixo:

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

Onde:

IAQ – Indicador de qualidade de água potável distribuída;

Qc<sub>fp</sub> – 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 coletadas para análise de qualidade da água potável distribuída.

Para o IAQ, a prestadora apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 3.** IAQ obtido pela prestadora SSSA.

Qc <sub>fp</sub>	ΣQc <sub>fp</sub>	Qc	ΣQc	IAQ	NOTA	CLASSIF
35	35	192	192	18,23%	7,5	SUFICIENTE

---

---

--	--	--	--	--	--	--

Legenda: IAQ – Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída; Qc<sub>fp</sub> – 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<sub>c</sub> – 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 aferir a quantidade de amostras coletadas para análise de água. A partir dessa aferição, a AMAE contabilizou 192 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 35 amostras, as quais os resultados não atenderam os limites estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021. Dessa forma, a AMAE **aprova** o valor apresentado pela prestadora de serviços.

### 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 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.

O padrão de lançamento de efluentes tratados todos os parâmetros da amostra coletadas devem estar em conformidade com a Resolução CONAMA 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 4.** IDF obtido pela prestadora SSSA.

DATA	LOCAL	APLO	ΣAPLO	AETE	ΣAETE	IDF	NOTA	CLASSIF
05/2023	ETE SÃO SIMÃO	2	2	2	2	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.

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 aprova 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. 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	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.

Considerando que, para o mês de maio, não houve registros no Relatório Operacional da prestadora acerca do 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.

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.

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

Analisando o Relatório Operacional da prestadora, verificou-se que no mês de maio não houve 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.

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 358 serviços no mês de maio de 2023, sendo que 319 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 39 solicitações foram atendidas “fora do prazo”. Tais valores foram averiguados, através da análise ao Relatório Operacional emitido pelo programa Sansys referente ao Tempo Médio dos Serviços, e, estão em conformidade.

A prestadora de serviços apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 7.** IEPA obtido pela prestadora SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
319	358	89,11%	2,5	INADEQUADO

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, correspondente a uma nota de 2,5 pontos e classificação “inadequado”.**

## 5. CONCLUSÃO

Portanto, com base nas disposições do anexo X do Contrato de Concessão nº 036/2022, a AMAE aceita parcialmente os valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto atribuídos pela prestadora.

O IEP foi recalculado, pois a AMAE entende como necessário contabilizar as paralisações decorrentes da intermitência no fornecimento de água naqueles bairros constantes no calendário de abastecimento. Os demais indicadores mantiveram os valores atribuídos pela prestadora, os quais foram validados e aceitos por esta agência. Em resumo, os valores de tais indicadores para o mês de maio/2023 são:

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

<b>Indicador</b>	<b>Valor (%)</b>	<b>Nota (pontos)</b>	<b>Classificação</b>
<b>IEP</b>	4,32	2,5	Inadequado
<b>IAQ</b>	18,23	7,5	Suficiente
<b>IDF</b>	100	10	Adequado
<b>IDE</b>	0	10	Adequado
<b>IDC</b>	0	10	Adequado
<b>IEPA</b>	89,11	2,5	Inadequado

Rio Verde – GO, 13 de junho de 2023.

**THALIS HUMBERTO TIAGO**  
Analista de Normatização e Regulação  
Matrícula nº 3008837

**CARLOS HENRIQUE MAIA**  
Coordenador de Normatização  
Matrícula nº 1045383

<sup>i</sup> Relatório Técnico Circunstanciado – RTC e anexo Calendário de Abastecimento apresentado no processo de fiscalização nº 30288/2023