

NOTA TÉCNICA

Concessionária: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 100319/2023

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

A análise foi realizada pela equipe da Coordenação de Normatização da AMAE que concluiu pela necessidade de apresentar **NOTA TÉCNICA** sobre o conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho** referente ao mês de **agosto de 2023** elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 12 de setembro de 2023, mediante Ofício SSSA/RECON/115/2023.

No mais, conforme Contrato de Concessão nº 36/2022 celebrado entre o titular dos serviços e a concessionária, 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 agência reguladora, tem as fórmulas definidas no anexo X do Contrato de Concessão, sendo este o documento de fundamentação básica

utilizado nesta Nota Técnica, 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 análise desta agência reguladora.

1. CONTEÚDO MÍNIMO E POSIÇÃO DA REGULADORA

Serão apresentados, nesta Nota Técnica: 1) os valores dos seis indicadores de qualidade e desempenho para os serviços de água e esgoto atribuídos pela concessionária, referentes ao mês de agosto/2023; 2) a análise de tais valores e a conferência com as informações e documentos comprobatórios enviados pela concessionária; e 3) análise desta agência 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 concessionária, 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 apresentados à agência reguladora em outros processos administrativos (por exemplo, nas fiscalizações ou à Presidência) poderão ser utilizados para avaliação, quando for possível cientificar a equipe responsável pela análise do Relatório de Desempenho mensal.

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 nº 11.445/2007).

Nesse contexto, o art. 43 da Lei 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”*.

Para cálculo do IEP, são necessários dados referente 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 em que ocorreu a paralisação.

As paralisações são 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”*. É considerada exceção, 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 XII do Contrato de Concessão).

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

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.

A tabela abaixo apresenta o valor atribuído pela concessionária para o IEP.

Tabela 1. IEP calculado pela concessionária.

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	7276	31	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

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.

No mês de agosto, o único aviso de interrupção enviado à AMAE, via e-mail, foi o seguinte:

– **Comunicado de Inatividade nº 20/2023:**

- Aviso de Interrupção de Energia
- Tipo de Evento: Parada Programada
- Responsável pelo Evento: Equatorial Goiás
- Localidade afetada: Cidade Jardim
- Descrição sucinta da ocorrência: A Equatorial Goiás, realizará a substituição de um poste.
- Data e horário de identificação: **08/08/2023 às 14:00 horas;**
- Data e horário de restabelecimento: **08/08/2023 às 18:30 horas;**
- Duração: **4:30 horas.**

Conforme descrito no e-mail recebido no dia 01/08/2023, sobre a informação da interrupção programada de energia no bairro Cidade Jardim, a concessionária se comprometeu em manter o reservatório em sua capacidade máxima, garantindo assim, que a paralisação de energia não afetasse o abastecimento do bairro, garantindo a continuidade do fornecimento da água.

É importante destacar que a Lei nº 8.987/1995, em seu art. 6º determina:

“§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I – motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II – por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade.”

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. O indicador é resultado 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.

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

$$IAQ = \frac{Q_{cfp}}{Q_c}$$

Onde:

IAQ – Indicador de qualidade de água potável distribuída;

Q_{cfp} – 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.

Conforme descrito no relatório da concessionária, para o cálculo do IAQ foram consideradas as análises realizadas pelo laboratório *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.

O valor atribuído pela concessionária para o IAQ está descrito na tabela abaixo.

Tabela 2. IAQ obtido pela concessionária SSSA.

Qc _{fp}	ΣQc _{fp}	Q _c	ΣQ _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
0	0	167	167	0,00%	10	ADEQUADO

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 concessionária, a fim de conferir a quantidade de amostras coletadas para análise de água no mês de referência. A partir dessa aferição, a AMAE contabilizou 167 amostras totais coletadas.

Entretanto, fora constatado que não houve coleta de água na primeira semana de agosto no ponto da Rua 42, Vila Bela II, em reunião, fora informando que a mesma não foi realizada devido ao cavalete estar com lacre e a empresa responsável pela coleta não possuir autorização para retirada, conforme consta na QMA-ATA-0002 em anexo.

Isto posto, a **AMAÉ aceita o valor do IAQ apresentado pela concessionária, correspondendo 0,00%, nota de 10 pontos e classificação “adequado”.**

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 e a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de efluente final.

O IDF é calculado por meio 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.

O valor do IDF calculado pela concessionária está descrito na tabela abaixo.

Tabela 3. IDF calculado pela concessionária SSSA.

LOCAL	APLO	ΣAPLO	AETE	ΣAETE	IDF	NOTA	CLASSIF
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.

Em relação ao IDF, foram enviados pela concessionária os resultados das análises do efluente tratado na lagoa superior e na lagoa inferior, relativos ao ponto de saída da ETE. Os parâmetros analisados foram: sólidos sedimentáveis, DBO, óleos e graxas totais, partículas flutuantes, pH e temperatura.

Considerando que os dados utilizados no cálculo conferem com os dados constantes nos documentos comprobatórios enviados pela concessionária, **a AMAE aceita o valor do IDF correspondente a 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) objetiva mensurar o 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. Dessa forma, o IDE é calculado mediante a 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.

O valor atribuído pela concessionária para o IDE está descrito na tabela abaixo.

Tabela 4. IDE calculado pela concessionária 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 concessionária, não foram observados registros de extravasamento de estações elevatórias de esgoto no mês de agosto. Diante disso, **a AMAE aceita valor do IDE igual a 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 segurança ambiental.

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 concessionária apresentou o valor do IDC descrito na tabela abaixo.

Tabela 5. IDC obtido pela concessionária SSSA.

EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
0	0	63,078	0	10,0	ADEQUADO

Legenda: IDC – Indicador de Rompimento de Coletores; DC – Extensão do coletor entre PV's 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 concessionária, não há registros de rompimento de coletores no mês de agosto. Com isso, a **AMAÉ aceita 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 da oferta dos serviços.

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

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

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 concessionária SSSA descreve que foram solicitados um total de 284 serviços no mês de agosto, sendo que 250 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 34 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.

O valor do IEPA calculado pela concessionária está descrito na tabela abaixo.

Tabela 6. IEPA obtido pela concessionária SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
250	284	88,03%	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; TSR – Número total de serviços solicitados pelos usuários e realizados pela concessionária.

Desse modo, considerando que os valores utilizados no cálculo em conformidade com o registro operacional da concessionária, a **AMAE aceita o valor atribuído ao IEPA de 88,03%, correspondente a uma nota de 2,5 pontos e classificação “inadequado”**.

5. CONCLUSÃO

Após análise do Relatório de Desempenho Mensal e da documentação comprobatória enviados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A, conforme procedimento de verificação disposto no anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022, a AMAE **aceita** os valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto referentes ao mês de agosto/2023.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de agosto/2023 são:

Tabela 7. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto.

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	0	10	Adequado
IAQ	0	10	Adequado
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	88,03	2,5	Inadequado

Informamos ainda, que o processo administrativo está integralmente disponível para consulta das partes na sede da AMAE e via internet, através do endereço



Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico - AMAE
Rua Comendador Leão, 145B, Setor Central, Rio Verde – GO, CEP 75901-450
Contatos: (64) 3620-2065/ 99264-3896 / amae@rioverde.go.gov.br

<http://servicos.rioverde.go.gov.br/servicos/consultaprocessual>, bastando colocar o número do protocolo e marcar “sim” na opção “emitir documentos”.

Rio Verde – GO, 20 de setembro de 2023.

THALIS HUMBERTO TIAGO
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3008837

BARBARA RIBEIRO CASTADELLI
Analista de Normatização e Regulação
Matrícula nº 3011099

CARLOS HENRIQUE MAIA
Coordenador de Normatização
Matrícula nº 1045383