



## CONTESTAÇÃO

**Concessionária:** São Simão Saneamento Ambiental S.A.

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

**Processo:** 87661/2023

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 julho 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 uma **CONTESTAÇÃO** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho** apresentado pela concessionária relativo ao **mês de julho de 2023**, enviado no dia 10 de agosto de 2023, mediante Ofício SSSA/RECON/091/2023.

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 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 agência 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 concessionária, referentes ao mês de julho/2023; 2) a análise de tais valores e a conferência com as informações e documentos comprobatórios enviados pela concessionária; e 3) a manifestação 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 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 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) 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). 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 concessionária apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 1.** IEP calculado pela concessionária SSSA.

PARALISAÇÃO – INÍCIO	PARALISAÇÃO – FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMPO	EP*T	$\Sigma(EP*T)$	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLASSIF
20/7/23 7:00	20/7/23 13:00	CEMIG	VAZAMENTO EM ADUTORA DE 300 MM	226	6,00	1.356,00	1.356,00	7.223	31	5.373.912	0,03%	7,5	SUFICIENTE

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 julho, o único comunicado de inatividade enviado à AMAE, via e-mail, foi o seguinte:

- **Comunicado de Inatividade nº 19/2023, período de 1 a 2 de maio:**
  - Vazamento em adutora de 300 mm na Rua 20;
  - Data e horário de identificação: **20/07/2023 às 07:00 horas;**
  - Data e horário de restabelecimento: **20/07/2023 às 13:00 horas;**
  - Duração: **6 horas.**

A paralisação consequente deste comunicado de inatividade afetou o abastecimento de água das ruas 8, 10, 12, 14, 16 e 20 do bairro CEMIG. Ao todo, 226 economias foram atingidas pela interrupção no fornecimento de água.

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 0,03%, nota de 7,5 pontos e classificação “suficiente”**.

## 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:

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

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.

Conforme descrito no relatório da concessionária, para o cálculo do IAQ foram consideradas as análises realizadas pelo laboratório terceiro, Oceanus Centro de Biologia Experimental, e pela própria São Simão Saneamento Ambiental.

É importante destacar, que no dia 04/08/2023, a AMAE recebeu o Ofício SSSA/RECON/088/2023 informando a redução do número de pontos de controle de qualidade da água, que passou de 21 para 18 pontos, a partir de julho de 2023. A redução dos pontos foi porque a população do Município de São Simão reduziu para 17.020 pessoas, conforme último censo do IBGE (2022).

Desse modo, o anexo 14 da Portaria GM/MS nº 888/2021 estabelece que o número mínimo de amostras para fins de análises bacteriológicas de água derivada de manancial subterrâneo, para uma população abastecida de 10.000 a 50.000 habitantes deve ser 1 amostra para cada 1.000 habitantes, semanalmente, no sistema de distribuição (reservatórios e rede). Além disso, o art. 44, § 3º, da Portaria 888/2021 determina que *“em todas as amostras coletadas para análises bacteriológicas, deve ser efetuada medição de cor, turbidez e residual de desinfetante”*.

No Ofício SSSA/RECON/091/2023, encaminhado à AMAE no dia 10/08/2023, a concessionária comunicou o seguinte:

“É importante ressaltar que, no mês de julho/2023, conforme informado a AMAE, **os laudos das análises de água tratada saíram com erro de interpretação de resultados**. Foi solicitado ao laboratório responsável que refaça os laudos. Assim que disponibilizados, os laudos do Indicador de Qualidade de Água serão enviados a Agência Reguladora, contudo a planilha com a discriminação está disponível em anexo.”

Considerando que os laudos laboratoriais das análises de água são indispensáveis para validação do IAQ e que na planilha com a discriminação dos resultados encaminhada pela concessio-

nária no dia 10/08/2023 não constam a fonte de dados e o responsável pela obtenção das informações, a AMAE solicitou à concessionária que encaminhasse um ofício requerendo dilação de prazo para envio dos laudos das análises de água.

No dia 16/08/2023, por meio do Ofício SSSA/RECON/094/2023, a concessionária solicitou dilação de prazo de 7 dias, a contar do recebimento do referido ofício, para apresentação dos laudos das análises de água.

A AMAE, mediante de despacho da Diretoria de Normatização, Fiscalização e Controle (anexo ao processo), deferiu o pedido de dilação de prazo para entrega dos laudos de análises da água relativos ao mês de julho/2023, estendendo o prazo até o dia 25/08/2023. Além disso, ficou decidido que o prazo da AMAE para análise de todos os indicadores iniciaria a partir da data de entrega dos laudos pela concessionária à agência reguladora.

No dia 21/08/2023, a concessionária encaminhou à AMAE, por e-mail, os laudos de análises da água corrigidos e os boletins de análise do parâmetro cloro residual livre.

Para o IAQ, a concessionária apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 2.** IAQ obtido pela concessionária SSSA.

Qcfp	$\Sigma$ Qcfp	Qc	$\Sigma$ Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
0	0	131	131	0,00%	10	ADEQUADO

Legenda: IAQ – Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída; Qcfp – 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.

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 145 amostras totais coletadas, não estando de acordo com o valor utilizado pela concessionária no cálculo do IAQ. Os planos de amostragem e a quantidade de amostras estão descritos na tabela abaixo.

**Tabela 3.** Quantidade de amostras contabilizadas pela AMAE.

Plano de amostragem	Data	Quantidade de amostras
31163	05/07/2023	1
31172	04/07/2023	15
31177	04/07/2023	16
31178	04/07/2023	5
31530	11/07/2023	15

31542	11/07/2023	5
31541	11/07/2023	16
33152	18/07/2023	15
33155	18/07/2023	16
33156	18/07/2023	5
34466	26/07/2023	13
34468	26/07/2023	10
34469	26/07/2023	5
34948	27/07/2023	2
34947	27/07/2023	6
<b>Total de amostras</b>		<b>145</b>

Em relação a quantidade de amostras com resultados fora do padrão, a AMAE constatou 2 amostras, as quais os resultados não satisfazem os limites estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021 (Tabela 4).

**Tabela 4.** Amostras fora do padrão de potabilidade.

Relatórios de Ensaio	Parâmetros	Resultado	Padrão (Portaria GM/MS nº 888/2021)
141343/2023-1.1	Coliformes totais	Presença	Ausência em 100 mL
150043/2023-1.1	Coliformes totais	Presença	Ausência em 100 mL

Como resultado disso, foi necessário recalcular o IAQ, que passa a ser o seguinte:

**Tabela 5.** IAQ calculado pela AMAE.

Qc <sub>fp</sub>	ΣQc <sub>fp</sub>	Qc	ΣQc	IAQ	NOTA	CLASSIF
2	2	145	145	1,38%	7,5	SUFICIENTE

Dessa forma, a **AMAÉ retifica o valor do IAQ apresentado pela concessionária. Logo, o valor do indicador passa a ser 1,38%, 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 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.

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

**Tabela 6.** 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.

Para o IDE, a concessionária apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 7.** 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 foi observado registros de extravasamento de estações elevatórias de esgoto no mês de julho. 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, por meio do Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho, apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 8.** IDC obtido pela concessionária 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 concessionária, não há registros de rompimento de coletores no mês de julho. 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 338 serviços no mês de julho, sendo que 271 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 67 solicitações foram atendidas “fora do prazo”. Os valores foram averiguados pela equipe da AMAE, mediante análise do Relatório Operacional emitido pelo *software* Sansys referente ao Tempo Médio dos Serviços solicitados e registrados pela concessionária.

A concessionária apresentou o seguinte resultado:

**Tabela 9.** IEPA obtido pela concessionária SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
271	338	80,18%	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.

Visto que os valores utilizados no cálculo estão em conformidade com o registro operacional da concessionária, **a AMAE aceita o valor atribuído ao IEPA de 80,18%, 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 parcialmente** os valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto atribuídos pela concessionária.

O IAQ foi recalculado, pois a AMAE constatou duas amostras fora do padrão de potabilidade, as quais não foram contabilizadas pela concessionária no cálculo apresentado em seu relatório.

Em suma, os valores de tais indicadores para o mês de julho/2023 são:

**Tabela 10.** Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto.

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	0,03	7,5	Suficiente
IAQ	1,38	7,5	Suficiente
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	80,18	2,5	Inadequado

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

Rio Verde – GO, 30 de agosto de 2023.

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

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