

NOTA TÉCNICA Nº 006/2025

Análise do Relatório de 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., referente ao mês de fevereiro de 2025.

Processo: 022/2025

Interessado: São Simão Saneamento Ambiental S.A

Município: São Simão - GO

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 **Nota Técnica** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho de fevereiro de 2025**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 10 de fevereiro de 2025, via e-mail, acompanhado do 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 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 sanitários 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 paralisações (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	$0 < \text{IEP} \leq 1$	7,5 pontos
Insuficiente	$1 < \text{IEP} \leq 2$	5 pontos
Inadequado	$2 < \text{IEP} \leq 5$	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	$\Sigma(\text{EP}*T)$	QA	N	$\text{QA}*24*N$	IEP	NOTA	CLASSIF
-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	7908	28	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

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

No mês de fevereiro de 2025, foram encaminhados à AMAE 03 (dois) comunicados de inatividade, conforme detalhado a seguir:

Detalhes do evento

- **Número de ordem:** 003.2025
 - **Tipo de Evento:** Parada Programada
 - **Responsável pelo Evento:** Equatorial Goiás
 - **Responsável pela informação:** Mateus Costa Batista
 - **Contato:** 64 99981-9259
 - **Localidade(s) afetada(s):** Distrito de Itaguaçu
 - **Data e hora de início:** 03/02/2025 às 17:00h
 - **Descrição sucinta da ocorrência:** Durante a escavação de um passeio com trado mecanizado para instalação de poste de concreto, houve a perfuração de uma rede de abastecimento de água da São Simão Saneamento, sendo necessário realizar o fechamento do registro do reservatório Itaguaçu 2 (parte baixa de Itaguaçu).
- Ação Tomada:** Verificação dos danos causados e interrupção do fornecimento de água devido ao vazamento d'água.

Medida de contingência: Abastecimento por caminhão pipa quando solicitado, e orientação da população para racionar o uso da água.

Prazo: 04/02/2024 às 10:00h

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 004.2025
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Equatorial Goiás
- **Responsável pela informação:** Mateus Costa Batista
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade (s) afetada (s):** Bairro CEMIG, Jardim dos Sonhos, Colombo.
- **Data e hora de início:** 09/02/2025 às 00:40h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Verificação de falta de fase na rede de energia elétrica pública até o painel de comando dos poços.
- **Ação tomada:** Abertura de chamado e acompanhamento dos serviços.
- **Medida de contingência:** Abastecimento por caminhão pipa quando solicitado, e orientação da população para racionar o uso da água.
- **Prazo:** 09/02/2024 às 14:00h

- **Número de ordem:** 005.2025
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Equatorial Goiás
- **Responsável pela informação:** Mateus Costa Batista
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade (s) afetada (s):** Parte baixa do distrito de Itaguaçu.
- **Data e hora de início:** 09/02/2025 às 01:20h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Verificação de falta de fase na rede de energia elétrica da concessionária, posteriormente sobretensão e queima da bomba do poço 04 Itaguaçu.
- **Ação tomada:** Abertura de chamado para reestabelecimento da energia e mobilização de mão de obra para troca de bomba.
- **Medida de contingência:** Abastecimento por caminhão pipa quando solicitado, e orientação da população para racionar o uso da água.
- **Prazo:** 10/02/2024 às 18:00h

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho do mês de fevereiro de 2025 apresenta a Tabela 04 com a relação dos Comunicados de Inatividade do mês de fevereiro, na qual é possível verificar de forma resumida a área atingida pela ocorrência de inatividade, o motivo, a quantidade de economias atingidas, a duração da ocorrência, entre outros.

Tabela 04: Relação dos comunicados de inatividade do mês de fevereiro.

COMUNICADO DE INATIVIDADE	DATA DE INÍCIO	HORA DE INÍCIO	DATA DO TÉRMINO	HORA DO TÉRMINO	QTD DE HRS DE PARALISAÇÃO	ÁREA ATINGIDA	RESPONSABILIDADE	MOTIVO	ECONOMIAS ATINGIDAS	AFETA INDICADOR?
03.2025 ¹	03/02/2025	17:00	04/02/2025	08:50	15,83	ITAGUAÇU	EQUATORIAL	Durante a escavação de um passeio com trado mecanizado para instalação de poste de concreto, houve a perfuração de uma rede de abastecimento de água da São Simão Saneamento, sendo necessário realizar o fechamento do registro do reservatório Itaguaçu 2 (parte baixa de Itaguaçu).	-	NÃO
04.2025 ¹	09/02/2025	00:40	09/02/2025	17:00	16,33	CEMIG; COLOMBO, JARDIM DOS SONHOS	EQUATORIAL	Verificação de falta de fase na rede de energia elétrica pública até o painel de comando dos poços.	-	NÃO
05.2025 ¹	09/02/2025	01:20	11/02/2025	09:00	55,67	ITAGUAÇU	EQUATORIAL	Verificação de falta de fase na rede de energia elétrica da concessionária, posteriormente sobretensão e queima da bomba do poço 04 Itaguaçu	-	NÃO

2.1.1. Análise Técnica dos Comunicados de Inatividade

Considerando o **Comunicado de Inatividade 03.2025** – Interrupção do abastecimento de água devido a escavação de um passeio por parte da EQUATORIAL, utilizando trado mecanizado para instalação de poste de concreto, resultando na perfuração de uma rede de abastecimento de água da São Simão Saneamento, sendo necessário realizar o fechamento do registro do reservatório Itaguaçu 2 (parte baixa de Itaguaçu).

Foi realizada vistoria de campo para identificação dos danos causados e da interrupção do fornecimento de água devido ao vazamento. O abastecimento foi mantido por caminhão-pipa quando solicitado, além da orientação à população para racionar o uso da água. Vale destacar que o reservatório do bairro afetado pelo sistema não ficou desabastecido e não houve nenhuma reclamação de falta de água. Portanto, conforme verificado, a ocorrência em questão não afetou o indicador de desempenho do mês.

Considerando o **Comunicado de Inatividade 04.2025** – Interrupção do fornecimento de água devido à verificação de falta de fase na rede de energia elétrica pública até o painel de comando dos poços dos bairros CEMIG, Jardim dos Sonhos e Colombo.

Foi realizada a abertura de chamado para o restabelecimento da energia e a mobilização de mão de obra para acompanhamento dos serviços. O abastecimento foi mantido por caminhão-pipa quando solicitado, além da orientação à população para racionar o uso da água.

Vale destacar que o reservatório do bairro afetado pelo sistema não ficou desabastecido e não houve nenhuma reclamação de falta de água no período da inatividade. Portanto, conforme verificado, a ocorrência em questão não afetou o indicador de desempenho do mês.

Considerando o **Comunicado de Inatividade 05.2025** – Interrupção do fornecimento de água devido à falta de fase na rede de energia elétrica da concessionária, seguida de sobretensão e queima da bomba do Poço 04 de Itaguaçu.

Foi realizada a abertura de chamado para o restabelecimento da energia e a mobilização de mão de obra para a troca da bomba do poço. O abastecimento foi mantido por caminhão-pipa quando solicitado, além da orientação à população para racionar o uso da água.

Vale destacar que o reservatório do bairro afetado pelo sistema não ficou desabastecido e não houve nenhuma reclamação de falta de água no período da ocorrência. Portanto, conforme verificado, a ocorrência em questão não afetou o indicador de desempenho do mês.

Desse modo, **sugere a aprovação do 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 (Q_c) com resultados fora do padrão de potabilidade admitido na Portaria GM/MS nº 888/2021 (Q_{cfp}).

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

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

Conforme o valor do IAQ obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 5.

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 5. 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 6 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, no qual indica que foram coletadas 141 (cento e quarenta e uma) 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	141	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 6. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de fevereiro de 2025.

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. A partir dessa aferição, a equipe da AMAE contabilizou 141 (cento e quarenta e uma) amostras totais e nenhuma amostra fora do padrão de potabilidade.

Desta forma, **sugere-se a aprovação do valor do IAQ apresentado pela concessionária, correspondendo a 0,00%, nota de 10 pontos e classificação “adequado”,** conforme a Tabela 7.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	141	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 7. IAQ calculado pela AMAE para o mês de fevereiro de 2025.

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 são realizadas pelo laboratório próprio da concessionária São Simão Saneamento Ambiental. 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	$90 \leq IDF < 95$	7,5 pontos
Insuficiente	$80 \leq IDF < 90$	5 pontos
Inadequado	$80 \leq IDF < 70$	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 8.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF	NOTA	CLASSIF
14/02/2025	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, **sugere-se a aprovação do valor do IDF correspondente a 100%, e a atribuição da nota de 10 pontos, correspondente a 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 9.

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	28	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 fevereiro. Diante disso, **sugere-se a aprovação do 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	$5 < IDC \leq 10$	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	66,44	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 fevereiro. Com isso, **sugere-se a aprovação do 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 1277 serviços no mês de fevereiro, sendo que 1265 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” do total de 1277 solicitações.

Os valores de solicitações foram conferidos pela equipe da AMAE, verificando que os valores indicados no relatório estão divergentes dos indicados no “02.2025 - Relatório Operacional Sansys – Indicador”, entregue como evidência pela SSSA.

A equipe da AMAE contabilizou 1232 solicitações, sendo 1229 dentro do prazo. O valor do indicador IEPA é levemente alterado, contudo a Nota e a Classificação do indicador se mantém como a indicada no relatório da concessionária, não ocasionando maiores impactos.

Os valores apurados pela equipe da AMAE encontram-se apresentados na tabela abaixo.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
1229	1232	99,75%	7,5	SUFICIENTE

Tabela 15. Valor atribuído pela concessionária.

Assim, considerando as observações realizadas, **sugere-se a aprovação do valor do IEPA de 99,75%, atribuindo a nota de 7,5 pontos e classificação “suficiente”.**

5. CONCLUSÃO

Após análise do Relatório de Desempenho Mensal, da documentação comprobatória enviada pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A, e de outros documentos apresentados à agência reguladora em outros processos administrativos (fiscalização), **sugere-se a aprovação dos valores** dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto referentes ao mês de fevereiro de 2025.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de fevereiro de 2025 estão apresentados na Tabela 16.

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	99,75	7,5	Suficiente

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

Rio Verde – GO, 20 de março de 2025.

EQUIPE RESPONSÁVEL

LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA

Coordenador de Regulação

Decreto nº 1.864/2024

REGES DO CARMO CABRAL

Analista de Regulação

Matrícula 3014393



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: C443-1541-E847-A451

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA (CPF 041.XXX.XXX-60) em 20/03/2025 14:48:40

GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



REGES DO CARMO CABRAL (CPF 012.XXX.XXX-79) em 20/03/2025 14:50:34 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://amae.1doc.com.br/verificacao/C443-1541-E847-A451>