

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 novembro de 2025**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 10 de dezembro de 2025, segue com procedimento administrativo nº 128/2025 (1DOC), acompanhado dos resultados 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	7911	30	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

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

No mês de novembro de 2025, foram encaminhados à AMAE 02 (dois) comunicados de inatividade, conforme detalhado a seguir:

COMUNICADO DE INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS Nº 22/2025

Tipo de Evento: Parada não Programada

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato do Responsável: 64 9 9606-0995

Endereço completo da localidade da ocorrência: Poço e Reservatório Jardim dos Sonhos - Rua 14 Latitude 19° 027.10"S e Longitude 50°3227.30"O (Rua 14 com Av. do Lago)

Descrição sucinta da ocorrência e seus impactos: Durante o temporal desta tarde em São Simão-GO (17:00 - 17/11/2025), tivemos a queima do medidor de energia da equatorial do Poço jardim dos sonhos. A equipe de eletricitas da São Simão Saneamento esteve no local e constatou que atualmente a unidade também está sobre tensão. Foi abeto protocolo junto a EQUATORIAL para regularização da energia, bem como a troca do medidor danificado.



Localidade(s) afetada(s) (bairros ou ruas, conforme o caso): Bairro Jardim dos Sonhos e Bairro Colombo

Data e horário da ocorrência: 17/11/2025 às 17:10

Causas da ocorrência: Ambiental (tempestade)

Descrição sucinta das medidas que serão tomadas: Comunicação a população para racionamento de água, abertura de chamado junto a equatorial para regularização da entrada energia elétrica no medidor de energia e balanceamento da sobretensão.

Medidas tomadas: Abastecimento com caminhão pipa, caso solicitado, bem como manobra no sistema de abastecimento de água, para redução do número de economias possivelmente afetadas.

A data e hora estimada para a conclusão das ações: 18/11/2025 às 18:16

Prazo previsto para a normalização do sistema: 18/11/2025 às 18:16

COMUNICADO DE INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS Nº 23/2025

Tipo de Evento: Parada não Programada

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato do Responsável: 64 9 9606-0995

Descrição sucinta da ocorrência e seus impactos: Por volta das 06:20 da manhã do dia 29/11/2025, durante vistoria do painel elétrico da EEA Colombo, foi identificado queima na Fonte de Alimentação do painel de automação/força. Sem a fonte de alimentação, o painel não aciona os comandos do CLP (controlador lógico programável), ABS (fonte de sinal de telemetria), não operando os poços 01 ao 05 colombo, nem as bombas da elevatória de água colombo. Desta forma o reservatório de água Colombo perde 80% da água de alimentação, podendo gerar perda de oscilação da pressão nas regiões mais elevadas (próximas ao reservatório).

Endereço completo da localidade da ocorrência: Fazenda Lago azul, coordenadas decimais: -19.000596, -50.537349

Localidade(s) afetada(s) (bairros ou ruas, conforme o caso): Aeroporto, Centro, Popular, Mutirão.

Data e horário da ocorrência: 06:20 do dia 29/11/2025

Causas da ocorrência: Indeterminada

Descrição sucinta das medidas que serão tomadas: Comunicado a população de forma imediata, mobilização para compra da fonte, realização de manobra no sistema de abastecimento de água, para reduzir o número de imóveis com desabastecimento.

Medidas tomadas: Comunicado a população de forma imediata, mobilização para compra da fonte e abastecimento com caminhão pipa, caso solicitado.

A data e hora estimada para a conclusão das ações: 15:00h 29/11/2025

A data e hora da conclusão das ações: 13:30 29/11/2025

Normalização do sistema: 16:10 29/11/2025

COMUNICADO DE INATIVIDADE	DATA DE INICIO	HORA DE INICIO	DATA DO TERMINO	HORA DO TERMINO	QTD DE HRS DE PARALISAÇÃO	ÁREA ATINGIDA	RESPONSABILIDADE	MOTIVO	ECONOMIAS ATINGIDAS	AFETA INDICADOR?
Nº 022/2025	17/11/2025	17:10:00	18/11/2025	18:16:00	25,1	Jardim dos Sonhos e Colombo	EQUATORIAL	Sobretensão e queima do medidor de energia elétrica (dispositivo fornecido pela EQUATORIAL).	0	NÃO
Nº 023/2025	29/11/2025	06:20:00	29/11/2025	16:10:00	9,8	Bairro Aeroporto, Popular, Mutirão, Centro.	Adversidade / Indeterminada	Queima da fonte chaveada do painel de alimentação da EEA, não permitindo o funcionamento das motobombas e operação dos poços 01, 02, 03, 04 e 05 Colombo.	0	NÃO

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

2.1.1. Análise Técnica dos Comunicados de Inatividade

Comunicado de Inatividade nº 22/2025 – Considerando o Comunicado de Inatividade nº 22/2025, verifica-se que a ocorrência registrada em 17/11/2025 às 17h10 decorreu de queima do medidor de energia da unidade Poço e Reservatório Jardim dos Sonhos, ocasionada por tempestade que atingiu o município, situação que resultou em oscilação e sobretensão na instalação. A concessionária informou que realizou vistoria imediata, fez uma abertura de protocolo junto à Equatorial Energia, definiu manobras operacionais no sistema de abastecimento e disponibilização de caminhão-pipa, caso solicitado, com o objetivo de reduzir o número de economias potencialmente afetadas. A previsão de normalização ocorreu em 18/11/2025 às 18h16. Após verificação no sistema Sansys, constatou-se que não houve registros de reclamações de falta de água no período, indicando ausência de impacto direto aos usuários. Dessa forma, conclui-se que o evento não deve ser considerado para fins de cálculo do Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP) do mês avaliado.

Comunicado de Inatividade nº 23/2025 – Considerando o Comunicado de Inatividade nº 23/2025, observa-se que a ocorrência registrada em 29/11/2025 às 06h20 decorreu da queima da fonte de alimentação do painel elétrico da Estação Elevatória de Água Colombo, comprometendo o acionamento dos comandos do CLP, ABS, poços Colombo 01 a 05 e bombas da elevatória, o que ocasionou redução de até 80% da alimentação do reservatório Colombo, podendo gerar oscilações de pressão nas regiões mais elevadas, notadamente nos bairros Aeroporto, Centro, Popular e Mutirão. A concessionária informou que realizou comunicação imediata à população, mobilização para compra do equipamento danificado, manobras operacionais para minimizar possíveis desabastecimentos e disponibilização de caminhão-pipa caso solicitado. A conclusão das ações ocorreu às 13h30 e a normalização completa do sistema às 16h10 do mesmo dia. Em consulta ao sistema Sansys, verificou-se que não houve registros de reclamações de falta de água relacionadas ao evento. Assim, conclui-se que a ocorrência não impactou o serviço de forma mensurável e, portanto, não deve compor o cálculo do IEP do mês analisado.

Dessa forma, após análise dos dois comunicados de inatividade referentes ao mês de novembro de 2025, conclui-se que todas as ocorrências foram devidamente registradas, justificadas e conduzidas conforme as disposições contratuais e regulatórias, não

impactando o indicador de economias atingidas por paralisações. Assim, sugere-se a aprovação do valor do IEP informado pela concessionária, correspondente a 0,00%, com nota 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 terceiro, Oceanus Centro de Biologia Experimental onde seriam realizadas 15 análises que seriam liberadas no dia 19/12/2025 e encaminhadas a Agência Reguladora, e pela própria São Simão Saneamento Ambiental que realizaram 135 análises, que atendem os parâmetros da Portaria Consolidação nº 888 - MS, de 04/05/2021 objetivando a garantia dos padrões de potabilidade.

Porém, os resultados foram liberados pelo laboratório terceiro e foram entregues pela concessionária no dia 16/12/2025 e posteriormente foi encaminhado o ofício SSSA/RECON/222/2025 no dia 17/12/2025, informando que “houve erro de digitação no referido relatório, no qual foi informada a realização de 15 análises, contudo, a informação correta é a execução de 14 análises, conforme registros e documentação técnica correspondente”.

Dessa forma, para fins desta nota técnica, foram consideradas as 149 análises informadas pela concessionária, das quais 14 correspondem aos relatórios de ensaio efetivamente apresentados e analisados pelo Laboratório Oceanus Centro de Biologia Experimental. Destaca-se que a redução do número de laudos de ensaio, sob a mera alegação de que o quantitativo correto seria de 14, e não de 15 ou mais, não é, por si só, suficiente para afastar a possibilidade da existência de outras análises realizadas e não encaminhadas à AMAE. Ressalta-se, ainda, que eventual acesso desta Agência a laudos de ensaio omitidos de forma dolosa poderá ensejar a instauração de processo fiscalizatório, com aplicação das sanções cabíveis, bem como a revisão fundamentada do resultado da avaliação dos indicadores realizada no presente exercício, especialmente caso sejam constatados resultados fora dos padrões estabelecidos pela Portaria nº 888/MS.

A Tabela 6 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, no qual indica que foram coletadas 149 (cento e quarenta e nove) 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.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	149	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 6. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de novembro 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 149 (cento e quarenta e nove) 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}	Q _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	149	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 7. IAQ calculado pela AMAE para o mês de novembro 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 ≤ IDF < 95	7,5 pontos
Insuficiente	80 ≤ IDF < 90	5 pontos
Inadequado	80 ≤ 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 9.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF	NOTA	CLASSIF
12/11/2025	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 10.

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	30	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 novembro. 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	66,89	0%	10,0	ADEQUADO

Tabela 13. IDC obtido pela concessionária SSSA.

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 1435 (mil quatrocentos e trinta e cinco) serviços no mês de novembro, sendo que 1414 (mil quatrocentos e catorze) solicitações foram atendidas “dentro do prazo”. A equipe da AMAE verificou os dados do Relatório Operacional do “Sansys”, confirmando que apenas 13 (treze) solicitações foram atendidas fora do prazo, conforme a **Tabela 15**.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
1414	1435	98,54%	7,5	SUFICIENTE

Tabela 15. Valor atribuído pela concessionária.

Assim, considerando as observações realizadas, **sugere-se a aprovação do valor do IEPA de 98,54%, 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 novembro de 2025.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de novembro 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	98,54	7,5	Suficiente

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

Rio Verde – GO, 18 de dezembro de 2025.

EQUIPE RESPONSÁVEL

ELABORAÇÃO

REGES DO CARMO CABRAL

Analista de Regulação

Matrícula nº 3014393

ARTHUR HENRIQUE DOMINGOS TEIXEIRA

Analista de Regulação Geral

Matrícula nº 3018765



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 8560-A320-9768-50E8

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

- ✓ ARTHUR HENRIQUE DOMINGOS TEIXEIRA (CPF 751.XXX.XXX-15) em 18/12/2025 10:13:21
GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ REGES DO CARMO CABRAL (CPF 012.XXX.XXX-79) em 18/12/2025 10:17:17 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/8560-A320-9768-50E8>