

NOTA TÉCNICA

Concessionária: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 128/2024 (1Doc)

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 junho de 2024.

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 junho de 2024**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 10 de julho de 2024, 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 Sanitário 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	$0 < IEP \leq 1$	7,5 pontos
Insuficiente	$1 < IEP \leq 2$	5 pontos
Inadequado	$2 < IEP \leq 5$	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	$\Sigma(EP*T)$	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLASSIF
-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	7231	30	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

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

No mês de junho de 2024, foram encaminhados à AMAE 08 (oito) comunicados de inatividade, conforme detalhado a seguir:

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 08.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Vandalismo
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Bairros Jardim dos Sonhos e Colombo
- **Data e hora de início:** 06/06/2024 às 01:15h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** A equipe verificou que havia 04 pessoas na Unidade Jardim dos Sonhos, 3 estavam em cima do reservatório e 1 estava do lado de fora. Quando avistaram a nossa equipe, os vândalos saíram correndo do local. A polícia foi acionada e foi aberto o Boletim de Ocorrência. Aparentemente não conseguiram furtar nenhum item, mas foi realizado o fechamento do registro de saída de água do reservatório e desligado o poço, pois será realizado a análise de água e verificado se não afetou o sensor de nível.

A equipe verificou e os vândalos não tiveram tempo de realizar nenhuma ação. O sistema retornou as 08:22

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 09.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Prefeitura de São Simão
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Parte baixa do Distrito de Itaguaçu
- **Data e hora de início:** 08/06/2024 às 10:00h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Equipe da Prefeitura de São Simão estava realizando atividade de escavação e danificou a rede de abastecimento de água de 60mm.

Ação tomada:

Equipe acionada para retirar o vazamento.

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário

Prazo: 08/06/24 as 12:00

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 10.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Prefeitura de São Simão
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Comercial Sul e Jardim Liberdade
- **Data e hora de início:** 11/06/2024 às 11:25h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Equipe da Prefeitura de São Simão estava realizando atividade de escavação e danificou a rede de abastecimento de água;

Ação tomada:

Equipe acionada para retirar o vazamento.

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário

Prazo: 11/06/24 as 14:30

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 11.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Equatorial Goiás
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Bairros Jardim dos Sonhos e Colombo
- **Data e hora de início:** 16/06/2024 às 07:35h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Falta de 02 fases na alimentação da rede de energia elétrica.

Ação tomada:

Equipe da elétrica acionada

Abertura de protocolo na Equatorial de nº 390884566

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário
Manobra com registro.

Prazo: Aguardando retorno da Equatorial

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 12.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Equatorial Goiás
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Bairro Viverde
- **Data e hora de início:** 22/06/2024 às 20:32h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Falta de fases na alimentação da rede de energia elétrica.

Ação tomada:

Equipe da elétrica acionada
Abertura de protocolo na Equatorial de nº 391720389

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário.

Prazo: Aguardando retorno da Equatorial

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 13.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** SSSA
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** SETOR PRIMEIRO DO POPULAR
- **Data e hora de início:** 25/06/2024 às 11:43h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Vazamento na rede mestre de 85mm na Rua 15 do bairro Popular.

Ação tomada:

Equipe da operação realizando reparo.

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário.

Prazo: 25/06/24 às 13:30

Ação tomada:

Foi acionada a Polícia Militar
Equipe elétrica da SSSA foi acionada.

Medida de contingência:

Não foi solicitado nenhum abastecimento por Pipa.

Prazo: 25/06/24 às 13:30

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 14.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** Equatorial
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi

- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Bairro Viverde
- **Data e hora de início:** 25/06/2024 às 16:20h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Falta de fase na energia

Ação tomada:

Equipe da elétrica acionada.
Protocolo aberto 392021479

Medida de contingência:

Abastecimento por carro pipa se necessário.

Prazo: Aguardando retorno da Equatorial

Detalhes do evento:

- **Número de ordem:** 15.2024
- **Tipo de Evento:** Parada não Programada
- **Responsável pelo Evento:** SSSA
- **Responsável pela informação:** Paulo Felipi
- **Contato:** 64 99981-9259
- **Localidade(s) afetada(s):** Bairro DIMPESS
- **Data e hora de início:** 27/06/2024 às 10:21h
- **Descrição sucinta da ocorrência:** Bomba do poço queimada

Ação tomada:

Equipe acionada para substituição da bomba

Medida de contingência:

Utilizando o nível do reservatório.
Abastecimento por carro pipa se necessário.

Prazo: 27/06/2025 as 16:30

Portanto, considerando o Boletim de Ocorrência nº 36154984 em razão do comunicado de inatividade 08.2024, a O.S 94729 em razão do comunicado de inatividade 09.2024, o protocolo nº 390884566 em razão do comunicado de inatividade 11.2024, o protocolo nº 391720389 em razão do comunicado de inatividade 12.2024, a O.S 96694 em razão do comunicado de inatividade 13.2024, o protocolo nº 392021479 em razão do comunicado de inatividade 14.2024, a O.S 96986 em razão do comunicado de inatividade 15.2024, considerando ainda as medidas de contingência adotadas pela concessionária, e o relatório de solicitações dos usuários do “Sansys”, não foram constatadas paralisações no abastecimento de água no mês de junho de 2024.

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, 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 4.

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 4. 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 5 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, no qual indica que foram coletadas 128 (cento e vinte e oito) 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	Q _{cfp}	Q _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	128	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 5. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de junho de 2024.

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 128 (cento e vinte e oito) amostras totais e nenhuma amostra fora do padrão de potabilidade.

Desta forma, a AMAE aprova o valor do IAQ apresentado pela concessionária, correspondendo 0,00%, nota de 10 pontos e classificação “adequado”, conforme a Tabela 6.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Q _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	128	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 6. IAQ calculado pela AMAE para o mês de junho de 2024.

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 (*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 7.

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 7. 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
11/06/2024	ETE SÃO SIMÃO	1	1	100%	10	ADEQUADO

Tabela 8. 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, a **AMAЕ aprova o valor do IDF correspondente a 100% e atribui 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 9. 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 10.

DATA EXTRAV	NDE	DM	NDE/DM	IDE	NOTA	CLASSIF
-	0	30	0	0%	10,0	ADEQUADO

Tabela 10. 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 junho. Diante disso, **a AMAE aprova o 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 11.

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	$5 < IDE \leq 10$	2,5 pontos
Inaceitável	> 10	0
Peso	30%	

Tabela 11. 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 12.

DATA CHAM	EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
-	0	0	63,138	0%	10,0	ADEQUADO

Tabela 12. 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 junho. Com isso, a **AMAЕ** aprova o 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 13.

Classificação	Média anual de referência para o IEPA (%)	Nota
Adequado	100	10 pontos
Suficiente	$95 \leq \text{IEPA} < 100$	7,5 pontos
Insuficiente	$90 \leq \text{IEPA} < 95$	5 pontos
Inadequado	$80 \leq \text{IEPA} < 90$	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 13. Classificação do IEPA aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

A concessionária SSSA descreve que foram solicitados um total de 1372 serviços no mês de junho, sendo que 1362 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 10 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.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
1362	1372	99,27%	7,5	SUFICIENTE

Tabela 14. Valor atribuído pela concessionária.

Assim, considerando que os valores utilizados no cálculo se encontram em conformidade com o registro operacional da concessionária, **a AMAE aprova o valor do IEPA de 99,27%, atribuindo a nota de 7,5 pontos e classificação “suficiente”.**

5. CONCLUSÃO

Após análise do Relatório de Desempenho Mensal, da documentação comprobatória enviados pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A, e de outros documentos apresentados à agência reguladora em outros processos administrativos (fiscalização), a AMAE **aprova**, os valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de água e esgoto referentes ao mês de junho de 2024.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de junho de 2024 estão apresentados na Tabela 15.

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	99,27	7,5	Suficiente

Tabela 15. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho.

Rio Verde – GO, 15 de julho de 2024.

LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA

Coordenador de Regulação

Decreto nº 287/2024

REBECCA VICTORIA MEDEIROS DE JESUS

Analista de Tarifas e Subsídios

Matrícula 3011721



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: F6AC-E185-410C-C9D6

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

- ✓ REBECCA VICTORIA MEDEIROS DE JESUS (CPF 703.XXX.XXX-40) em 15/07/2024 13:36:58 (GMT-03:00)
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ LUIZ LOURENÇO MENDONÇA PARREIRA (CPF 041.XXX.XXX-60) em 16/07/2024 16:11:20 (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/F6AC-E185-410C-C9D6>