



CONTESTAÇÃO

Concessionária: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 67364/2024

Análise do Relatório de Desempenho Mensal com aferição 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 abril 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 **CONTESTAÇÃO** ao conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho de abril de 2024**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 10 de maio de 2024, via e-mail, acompanhado do Ofício SSSA/RECON/062/2024, resultado dos ensaios laboratoriais da água tratada e do efluente de saída do sistema de tratamento de efluentes, resultados de saída de tratamento Oceanus - Água Tratada, 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.

Entretanto, a AMAE solicitou, por meio de despacho enviado por e-mail em 16/05/2024, esclarecimentos de informações necessárias para concluir a avaliação dos indicadores de qualidade e desempenho realizada por essa agência. No dia seguinte, em 17/05/2024, a prestadora reportou, por meio do ofício SSSA/RECON/068/2024, o envio dessas informações.

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 a 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 | 7149 | 30 | 0 | 0,00% | 10,0 | ADEQUADO |

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

Foi verificado que, a AMAE não recebeu nenhum comunicado de interrupção de abastecimento de água referente ao mês de abril de 2024, contudo, mediante observação do relatório operacional Sansys, e das correspondentes ordens de serviços, a AMAE concluiu que houve paralisações nos protocolos mencionados na tabela 4, que segue abaixo.

| TEMPO DE DURAÇÃO ENTRE A DATA DE SOLICITAÇÃO E A DATA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇOS | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|---------------------|----------|
| Protocolo | Serviço | Data Solicitação | Data Execução | Duração |
| 86319 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 08/04/2024 11:20 | 08/04/2024 15:42 | 4:22:00 |
| 87226 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 13/04/2024 11:06 | 13/04/2024 14:25 | 3:19:00 |
| 87546 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 15/04/2024 11:01 | 16/04/2024 09:10 | 22:09:00 |

| | | | | |
|------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|---------------------|------------------|
| 87668 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 16/04/2024 08:42 | 16/04/2024 15:45 | 7:03:00 |
| 87756 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 17/04/2024 08:12 | 17/04/2024 16:45 | 8:33:00 |
| 87761 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 17/04/2024 08:27 | 18/04/2024 08:15 | 23:48:00 |
| 87832 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 17/04/2024 15:40 | 18/04/2024 09:24 | 17:44:00 |
| 88043 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 19/04/2024 12:28 | 20/04/2024 09:58 | 21:30:00 |
| 88108 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 20/04/2024 09:36 | 21/04/2024 08:21 | 22:45:00 |
| 88317 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 22/04/2024 09:57 | 23/04/2024 08:41 | 22:44:00 |
| 88657 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 24/04/2024 09:31 | 24/04/2024 14:23 | 4:52:00 |
| 88668 | 317 - RECLAMAÇÃO SOBRE FALTA DE ÁGUA | 24/04/2024 10:56 | 25/04/2024 09:15 | 22:19:00 |
| TEMPO TOTAL DE PARALISAÇÕES | | | | 176:46:00 |

Tabela 4. Tempo total de paralisações calculado pela AMAE.

Assim sendo, levando em consideração as reclamações acerca da falta de água pelos usuários através dos protocolos cadastrados no Sansys, com interrupções de 3 (três) horas ou mais, calculadas pela diferença entre a data e a hora da solicitação e a data e a hora da execução dos eventos registrados, e sendo verificado por meio das ordens de serviços, que o motivo da falta de água se deu por problemas no sistema de abastecimento, a AMAE fez a avaliação do Índice de Eficiência do Prestador (IEP) com base nas informações fornecidas pela prestadora, cujo resultado pode ser conferido na **tabela 5**.

| PARALISAÇÕES | EP | T | EP*T | $\Sigma(EP*T)$ | QA | N | QA*24*N | IEP (%) | NOTA | CLASSIF |
|--|----|--------|---------|----------------|------|----|---------|---------|------|------------|
| Paralisações referentes aos protocolos de "reclamação sobre falta de água" | 12 | 176,76 | 2121,12 | 2121,12 | 7149 | 30 | 5147280 | 0,04 | 7,5 | SUFICIENTE |

Tabela 5. Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP) calculado pela AMAE.

Desse modo, a agência reguladora reprovou o valor do IEP constante no Relatório de Desempenho Mensal, pois os valores utilizados no cálculo não estão em conformidade com a documentação comprobatória e as normas contratuais estabelecidas no Anexo X, conforme as informações enviadas pela concessionária. Assim o valor aferido e aplicado pela AMAE é 0,04%, nota de 7,5 pontos e classificação “insuficiente”.

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 (Qc) com resultados fora do padrão de potabilidade admitido na Portaria GM/MS nº 888/2021 (Qc_{fp}).

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

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

Conforme o valor do IAQ obtido é atribuído ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, de acordo com a Tabela 6.

| 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 6. 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 7 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, no qual indica que foram coletadas 160 (cento e sessenta) 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 | 160 | 0,00% | 10 | ADEQUADO |

Tabela 7. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de abril 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 160 (cento e sessenta) 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”.**

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 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 |
|------------|---------------|------|------|--------|------|----------|
| 08/04/2024 | 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, 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 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 abril. 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 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 | $5 < IDE \leq 10$ | 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 | 63,138 | 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 abril. Com isso, **a AMAE 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 14.

| 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 14. Classificação do IEPA aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

A concessionária SSSA descreve que foram solicitados um total de 231 serviços no mês de março, sendo que 222 solicitações foram atendidas “dentro do prazo” e 9 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, conforme pode ser verificado na Tabela 15.

| SRPE | TSR | IEPA | NOTA | CLASSIF |
|------|------|--------|------|------------|
| 1851 | 1867 | 99,14% | 7,5 | SUFICIENTE |

Tabela 15. IEPA obtido pela concessionária SSSA.

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 99,14%, 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, a AMAE **reprovou o valor do IEP**, pois os valores utilizados no cálculo não estão em conformidade com a documentação comprobatória, devido a não contabilização das paralisações ocorridas, que podem ser verificadas através dos protocolos de reclamação de falta de água constantes no Relatório Operacional Sansys.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de abril de 2024 estão apresentados na Tabela 16.

| Indicadores | Valor (%) | Nota (pontos) | Classificação |
|-------------|-----------|---------------|---------------|
| IEP | 0,04 | 7,5 | Suficiente |
| IAQ | 0 | 10 | Adequado |
| IDF | 100 | 10 | Adequado |
| IDE | 0 | 10 | Adequado |
| IDC | 0 | 10 | Adequado |
| IEPA | 99,14 | 7,5 | Suficiente |

Tabela 16. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho referente ao mês de abril de 2024.

Informamos ainda, que o processo administrativo está integralmente disponível para consulta das partes na sede da AMAE e via internet, através do seguinte endereço <http://servicos.rioverde.go.gov.br/servicos/consultaprocessual>, bastando colocar o número do protocolo “67364/2024” e marcar “sim” na opção “emitir documentos”.

Rio Verde – GO, 20 de maio de 2024.

Luiz Lourenço Mendonça Parreira
Coordenador de Regulação
Decreto nº 287/2024

Rebecca Victoria Medeiros de Jesus
Analista de Tarifas e Subsídios