

NOTA TÉCNICA Nº 012/2025

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 maio de 2025.

Processo: 062/2025

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 maio de 2025**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 06 de maio 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	$\Sigma(\text{EP}*\text{T})$	QA	N	$\text{QA}*24*N$	IEP	NOTA	CLASSIF
20/05/2025 12:02:00-	20/05/2025 16:00:00	ESTÂNCIA TALISMÃ-	Ramal Danificado-	2	4h	8,00	8,00	8059	31	59958896	0,000132%	10,0	ADEQUADO

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

No mês de maio de 2025, foram encaminhados à AMAE 03 (três), sendo que dois deles eram a respeito de paralisação temporárias e programadas, para a realização de teste de vazão e um a respeito de uma parada não programada, conforme detalhado a seguir:

Em 7 de maio de 2025 a AMAE recebeu por e-mail as seguintes comunicações:

“Prezados,

*A São Simão Saneamento Ambiental S.A. informa que, nos dias **08 e 09 de maio de 2025 (quinta e sexta-feira)**, poderá ocorrer **interrupção temporária no fornecimento de água no bairro Vila Bela I**, em razão da **realização de teste de vazão no Poço Vila Bela I**.*

A medida está sendo tomada para atender exigências legais e visando garantir a segurança operacional e a regularidade do sistema de abastecimento de água no município.

*Diante disso, estamos orientando os moradores do referido bairro a **utilizarem a água de forma consciente**, evitando desperdícios e realizando a reserva necessária para o período informado.*

Os comunicados para comunidade estão sendo feitos através de:

- Grupo de WhatsApp da Comunidade de São Simão;
- Publicação no Instagram da São Simão Saneamento;



- *Anúncio em Carro de Som pelo Bairro durante os dias 07 e 08;*

Contamos com a compreensão de todos e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Atenciosamente,”

“Prezados,

*A São Simão Saneamento Ambiental S.A. informa que, nos dias **12 e 13 de maio de 2025** (segunda e terça-feira), poderá ocorrer interrupção temporária no fornecimento de água no DIMPESS, em razão da **realização de teste de vazão no Poço DIMPESS**.*

A medida está sendo tomada para atender exigências legais e visando garantir a segurança operacional e a regularidade do sistema de abastecimento de água no município.

Diante disso, estamos orientando os moradores do referido bairro a utilizarem a água de forma consciente, evitando desperdícios e realizando a reserva necessária para o período informado. Os comunicados para comunidade estão sendo feitos através de:

- *Grupo de WhatsApp da Comunidade de São Simão;*
- *Publicação no Instagram da São Simão Saneamento;*
- *Anúncio em Carro de Som pelo Bairro durante os dias 12 e 13;*

Contamos com a compreensão de todos e permanecemos à disposição para esclarecimentos adicionais.

Cordialmente,”

Já em 23 de maio de 2025 a AMAE recebeu por e-mail o Comunicado de Inatividade 011.2025:

COMUNICADO DE INATIVIDADE 011.2025

Detalhes do evento

Número de ordem: 011.2025

Tipo de Evento: Parada Não Programada

Responsável pelo Evento: Causa externa

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato: 64 99606-0995

Localidade(s) afetada(s): CEMIG.

Sistema Afetado: CEMIG e Parte alta do Bairro Popular.

Data e hora de início: 23/05/2025 às 09:00

Descrição sucinta da ocorrência: Identificação de vazamento na adutora de água tratada, responsável pelo abastecimento do bairro CEMIG. Foi realizado o fechamento do registro de saída do reservatório elevado CEMIG para manutenção da rede. Previsão de retorno as 23h.

Ação Tomada: Comunicado para comunidade e realização de manobra nos registros do sistema de abastecimento de água, para redução do número de economias afetadas.

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

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho do mês de maio de 2025 apresenta a Tabela 4 com a relação dos Comunicados de Inatividade do mês de maio, na qual é possível verificar de forma resumida a área atingida pelas ocorrências de inatividade, o motivo, a quantidade de economias atingidas, a duração da ocorrência, entre outros.

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?
Comunicado Oficial Vila Bela	08/05/2025	09:00:00	09/05/2025	14:00:00	29	Vila Bela I e Vila Bela II	São Simão Saneamento	Realização de teste de vazão no Poço Vila Bela I	0	NÃO
Comunicado Oficial DIMPESS	13/05/2025	14:30:00	14/05/2025	15:00:00	24,5	DIMPESS	São Simão Saneamento	Realização de teste de vazão no DIMPESS	0	NÃO
COMUNICADO DE INATIVIDADE 011.2025	23/05/2025	09:00:00	24/05/2025	06:00:00	21	CEMIG e Popular	São Simão Saneamento	Identificação de vazamento na adutora de água tratada, responsável pelo abastecimento do bairro CEMIG	0	NÃO
OS 769385	20/05/2025	12:02:00	20/05/2025	16:00:00	4,0	ESTANCIA TALISMA	São Simão Saneamento	Quebra de registro ramal externo	2	SIM

Tabela 4: Relação dos comunicados de inatividade do mês de maio.

2.1.1. Análise Técnica dos Comunicados de Inatividade

O **Comunicado Oficial Vila Bela** foi encaminhado à AMAE informando a interrupção temporária do abastecimento de água para realização de teste de vazão no “poço Vila Bela”. Informaram que foi orientado aos moradores do referido bairro a utilizarem a água de forma consciente, bem como mantido abastecimento por caminhão pipa quando solicitado. Destacaram no Relatório de Avaliação dos Indicadores que o reservatório do bairro não desabasteceu e não houve nenhuma reclamação de falta de água.

Da mesma forma, o **Comunicado Oficial DIMPESS** foi encaminhado a AMAE informando a interrupção temporária do abastecimento de água para realização de teste de vazão no “poço DIMPESS”. Foi orientando aos moradores do referido bairro a utilizarem a água de forma consciente, bem como mantido abastecimento por caminhão pipa quando solicitado. Também foi relatado que o reservatório do bairro não desabasteceu e não houve nenhuma reclamação de falta de água.

Quanto ao **Comunicado de Inatividade 11.2025**, sobre a interrupção do fornecimento de água devido a identificação de vazamento de uma adutora de distribuição de água tratada CEMIG, sendo necessário interrupção da distribuição de água para manutenção/reparo da rede. Foi comunicado para comunidade solicitando racionamento do consumo de água, realizado manobras nos registros do sistema de abastecimento de água, para redução do número de economias afetadas, bem como mantido abastecimento por caminhão pipa quando solicitado. Em análise das reclamações e solicitações registradas no sistema “Sansys” verificou-se que não foram registradas reclamações de falta de água no período da inatividade.

Ainda referente à análise do sistema “Sansys” identificou-se três registros de falta d’água no período em exame. Em dois deles a concessionária confirmou pressão normal na rede; porém, na OS nº 769385 constatou-se baixa pressão em duas economias, provocada pela quebra de um registro externo no ramal de ligação. Para atenuar o impacto, foi acionado abastecimento emergencial por caminhão-pipa até a substituição do registro.

O Contrato de Concessão determina que interrupções superiores a 3 (três) horas sejam integralmente lançadas no IEP. Dessa forma, o relatório mensal da São Simão Saneamento Ambiental contabilizou **4 (quatro) horas** de paralisação compreendidas entre o registro da reclamação (terça-feira, 12 h) e o término do reparo (16 h), ignorando a informação constante da própria O.S. 769385 de que a usuária estava sem abastecimento “desde sábado”.

Não havendo evidência técnica que invalide o relato, a equipe técnica da AMAE entende que o período de paralisação deve abranger toda a janela indicada pela reclamante. Nesse caso, o IEP foi recalculado pela equipe conforme a Tabela 5.

PARALISAÇÃO – INÍCIO	PARALISAÇÃO – FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMPO	EP*T	Σ(EP*T)	QA	N	QA*24*N	IEP	NOTA	CLASSIF
O.S 769385 17/05/2025 12:00:00	O.S 769385 20/05/2025 16:00:00	ESTÂNCIA TALISMÃ-	Ramal Danificado-	2	76h	152	152	8059	31	59958896	0,00254%	7,50	SUFICIENTE

Tabela 5. IEP calculado pela AMAE para o mês de maio de 2025.

Sugere-se a aprovação do valor do IEP com valor do indicador de 0,0024%, nota de 7,50 pontos e classificação “suficiente”.

2.2. Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ)

O Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ) está diretamente relacionado ao atendimento dos padrões de potabilidade de água, 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 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 132 (cento e trinta e duas) 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	132	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 7. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de maio 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 132 (cento e trinta e duas) 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 8.**

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	132	0,00%	10	ADEQUADO

Tabela 8. IAQ calculado pela AMAE para o mês de maio 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 9.

Classificação	Média anual de referência para o IDF (%)	Nota
Adequado	≥ 95	10 pontos
Suficiente	$90 \leq \text{IDF} < 95$	7,5 pontos
Insuficiente	$80 \leq \text{IDF} < 90$	5 pontos
Inadequado	$80 \leq \text{IDF} < 70$	2,5 pontos
Inaceitável	< 70	0
Peso	30%	

Tabela 9. 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 10.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF	NOTA	CLASSIF
09/05/2025	ETE SÃO SIMÃO	1	1	100%	10	ADEQUADO

Tabela 10. 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 11.

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 11. 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 12.

DATA EXTRAV	NDE	DM	NDE/DM	IDE	NOTA	CLASSIF
-	0	31	0	0%	10,0	ADEQUADO

Tabela 12. 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 maio. 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 13.

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 13. 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 14.

DATA CHAM	EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
-	0	0	66,85	0%	10,0	ADEQUADO

Tabela 14. 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 maio. 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 15.

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 15. Classificação do IEPA aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

A concessionária SSSA descreve que foram solicitados um total de 1333 serviços no mês de maio, sendo que 1325 solicitações foram atendidas “dentro do prazo”.

A equipe da AMAE verificou as informações no relatório *Sansys* e confirmaram os valores apresentados, conforme a Tabela 16.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
1345	1357	99,40%	7,5	SUFICIENTE

Tabela 16. Valor atribuído pela concessionária.

Assim, considerando as observações realizadas, **sugere-se a aprovação do valor do IEPA de 99,40%, 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 maio de 2025.

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

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	0,00254	7,5	Suficiente
IAQ	0	10	Adequado
IDF	100	10	Adequado
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	99,12	7,5	Suficiente

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

Rio Verde – GO, 09 de maio 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: 77E6-692A-4038-AE00

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



REGES DO CARMO CABRAL (CPF 012.XXX.XXX-79) em 09/06/2025 14:17:56 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/77E6-692A-4038-AE00>