

NOTA TÉCNICA Nº 007/2026

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., abril de 2026.

Processo: 063/2026

Interessado: São Simão Saneamento Ambiental S/A

Município: São Simão – GO

–

Arthur Henrique Domingos Teixeira

Analista de Regulação Geral

ILMOS.

SR. PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO – AMAE

DIRETORES DA CONCESSIONÁRIA SÃO SIMÃO SANEAMENTO AMBIENTAL S.A.

A **AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO – AMAE**, 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 atribuições que lhes foram delegadas por meio do Convênio de Cooperação nº 20/2021, por intermédio da equipe da Diretoria de Regulação da AMAE, efetuou a análise no documento de relatório de desempenho mensal e da aferição dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, referentes ao mês de **abril de 2026**, apresentados pela concessionária **São Simão Saneamento Ambiental S.A (SSSA)**.

Após análise, concluiu-se pela necessidade de elaboração de **Nota Técnica** acerca do conteúdo do **Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho referente ao mês de abril de 2026**, o que passa a fazer de forma fundamentada a seguir:

1. SÍNTESE

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho, elaborado pela concessionária, foi encaminhado à AMAE em 11 de maio de 2026, passando a tramitar por meio do Processo Administrativo 1DOC nº 063/2026.

O referido relatório foi acompanhado dos resultados dos ensaios laboratoriais da água tratada e do efluente de saída do sistema de tratamento de esgoto, bem como dos comunicados de inatividades ocorridas no mês, do quantitativo de economias ativas e do relatório operacional extraído do software “Sansys” — sistema utilizado pela prestadora para o gerenciamento de ocorrências, solicitações e serviços executados —, conforme documentos constantes no Termo de Abertura.

No mais, conforme disposto no Contrato de Concessão nº 36/2022, celebrado entre o titular dos serviços e a concessionária, ressalta-se que compete 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 dados primários fornecidos pela SSSA para a apuração dos indicadores possuem definições e fórmulas de cálculo, bem como suas respectivas notas e classificações de desempenho, as quais estão estabelecidas no Anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022, documento que serve de 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. no município de São Simão/GO.

Em síntese, a prestadora deve aferir o valor de seis indicadores de qualidade e desempenho, os quais estão representados na Tabela 1.

Tabela 1. Demonstração dos indicadores de qualidade e desempenho definidas no Anexo X do contrato de concessão com a SSSA.

INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS	ESGOTAMENTO SANITÁRIO	ABASTECIMENTO DE ÁGUA	ATENDIMENTO AO USUÁRIO
	Qualidade do efluente final (IDF)	Qualidade da água potável distribuída (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)		

2. CONTEÚDO MÍNIMO E POSIÇÃO DA REGULADORA

Conforme disposto no Anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022, o Relatório de Desempenho deve conter, no mínimo, as seguintes informações para cada indicador de qualidade 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.

Conforme se observa, o Anexo X estabelece um conteúdo mínimo a ser apresentado pela concessionária, com o objetivo de possibilitar à AMAE verificar o cumprimento das metas dos indicadores de qualidade e desempenho.

Além disso, os documentos apresentados ao ente regulador em outros processos administrativos — por exemplo, no âmbito de fiscalizações ou em expedientes direcionados à Presidência — poderão ser utilizados para confirmação das informações prestadas, de modo a complementar a análise técnica do Relatório de Desempenho mensal.

3. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

3.1. Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP)

O Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP) tem por objetivo garantir a adequada prestação dos serviços de abastecimento de água, especialmente no que se refere à continuidade da oferta dos serviços. Destaca-se que a continuidade constitui um dos princípios fundamentais da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, conforme disposto no art. 2º, inciso XI, da 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 nº 036/2022, 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, constante no 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 apurado, atribui-se ao indicador a respectiva nota e classificação correspondente, conforme critérios estabelecidos na Tabela 2, extraída do Anexo X do Contrato de Concessão nº 36/2022.

Tabela 2. Classificação do IEP aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

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%	

A tabela abaixo apresenta os valores considerados pela concessionária para o cálculo do IEP, nota atribuída e a classificação equivalente no mês de abril de 2026.

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

PARALISAÇÃO - INÍCIO	PARALISAÇÃO - FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMP O	EP*T	$\sum(EP*T)$	QA	N	$QA*24*N$	IEP	NOTA	CLASSIF
-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	8165	30	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

No mês de abril de 2026, foram encaminhados à AMAE 03 (três) comunicados de inatividade, conforme detalhado a seguir:

✓ **Comunicado De Interrupção Dos Serviços N° 002/2026:**

Tipo de Evento: Parada Não Programada

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato do Responsável: 64 9 9981-9259

Endereço completo da localidade da ocorrência: Rua 11, Qd.09, Lt03 Recanto da Mata, São Simão - GO.

Descrição sucinta da ocorrência e seus impactos: Identificação da queima da bomba do poço Recanto da Mata.

Localidade(s) afetada(s) (bairros ou ruas, conforme o caso): Recanto da Mata.

Data e horário da ocorrência: 06/04/2026 as 06:00

Causas da ocorrência: Indeterminada.

Medidas tomadas: Comunicado a população e substituição do equipamento.

A data e hora estimada para a conclusão das ações: 06/04/2026 as 20:00

Prazo previsto para a normalização do sistema: 06/04/2026 as 18:20

✓ **Comunicado De Interrupção Dos Serviços N° 003/2026:**

Tipo de Evento: Parada Não Programada

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato do Responsável: 64 9 9981-9259

Endereço completo da localidade da ocorrência: Rua 16 esquina com a rua Brasil, Distrito de Itaguaçu - GO.

Descrição sucinta da ocorrência e seus impactos: Paralisação do sistema, para intervenção nas redes de distribuição, com objetivo de ampliar a capacidade de abastecimento de água do distrito.

Localidade(s) afetada(s) (bairros ou ruas, conforme o caso): Distrito de Itaguaçu.

Data e horário da ocorrência: 24/04/2026 as 07:00

Causas da ocorrência: Ampliação do abastecimento de água do distrito.

Medidas tomadas: Comunicado a população racionar o uso da água durante o período de intervenção.

A data e hora estimada para a conclusão das ações: 24/04/2026 as 17:00

Prazo previsto para a normalização do sistema: 25/04/2026 as 00:00

✓ **Comunicado De Interrupção Dos Serviços N° 004/2026:**

Tipo de Evento: Parada Programada

Responsável pela informação: Mateus Costa Batista

Contato do Responsável: 64 9 9981-9259

Endereço completo da localidade da ocorrência: Rua 20 CEMIG esquina com alameda Ipanema, São Simão - GO.

Descrição sucinta da ocorrência e seus impactos: Interrupção temporária do sistema de abastecimento de água CEMIG, para realização de vistoria técnica visando a liberação do laudo de Diagnostico do reservatório. Como impacto, pode haver perda de pressão momentânea nas áreas atendidas pelo sistema, durante o período da intervenção.

Localidade(s) afetada(s) (bairros ou ruas, conforme o caso): Estação Elevatória de Água Bruta – Rondinha, Estação Elevatória de Água Tratada – CEMIG, Bairro CEMIG e Bairro Popular.

Data e horário da ocorrência: 04/05/2026 as 13:00

Causas da ocorrência: Interrupção programada para vistoria técnica visando a elaboração de laudo de diagnóstico do reservatório.

Medidas tomadas: Comunicado a população e execução de manobras para redução do número de economias possivelmente afetadas.

A data e hora estimada para a conclusão das ações: 04/05/2026 as 15:00

Prazo previsto para a normalização do sistema: 04/05/2026 as 17:00

A data e hora com a conclusão das ações: 05/05/2026 as 08:00

Tabela 4. Relação dos comunicados de inatividade do mês de abril.

COMUNICADO DE INATIVIDADE	DATA DE INICIO	HORA DE INICIO	DATA DO TERMINO	HORA DO TERMINO	QTD DE HRS DE PARALISAÇÃO	ÁREA ATINGIDA	RESPONSABILIDADE	MOTIVO	ECONOMINAS ATINGIDAS	AFETA INDICADOR?
PROTOCOLO 02/2026	06/04/2026	06:00:00	06/04/2026	18:20:00	12,3	RECANTO DA MATA	SSSA	TROCA DE BOMBA DO POÇO RECANTO DA MATA	0	NÃO
PROTOCOLO 03/2026	24/04/2026	07:00:00	24/04/2026	23:59:00	17,0	ITAGUAÇU	SSSA	INTERVENÇÃO PARA MELHORIA NAS REDES DE DISTRIBUIÇÃO	0	NÃO
PROTOCOLO 04/2026	04/05/2026	15:00:00	04/05/2026	17:30:00	2,5	CEMIG	SSSA	INTERVENÇÃO PARA VISTORIA E ELABORAÇÃO DE LAUDO DIAGNOSTICO DE RESERVATÓRIO	0	NÃO
PROTOCOLO 04/2026	05/05/2026	00:00:00	05/05/2026	08:00:00	8,0	CEMIG	SSSA		0	NÃO

✓ Análise Técnica dos Comunicados de Inatividade

Comunicado de Inatividade nº 02/2026 – No dia 06/04/2026 pelas 06:00h, foi identificada a queima da bomba do poço Recanto da Mata. Foi realizado o comunicado para comunidade e realizado manobra no sistema de abastecimento de água, bem como executado a troca do equipamento. Reservatório manteve-se cheio, não houve reclamações.

Comunicado de Inatividade nº 03/2026 – No dia 24/04/2026 pelas 07:00h, foram executadas intervenções nas redes, com objetivo de ampliar a capacidade de abastecimento de água do distrito de Itaguaçu. Foi realizado o comunicado para comunidade e realizado manobra no sistema de abastecimento de água.

Comunicado de Inatividade nº 04/2026 – No dia 30/04/2026, foi realizada comunicação da interrupção do abastecimento para execução de vistoria de reservatório, a inspeção iniciou no dia 04/05/2026, as 13h com término as 17:30h. Em virtude da presença de água no reservatório, foi realizada numa nova parada na madrugada do dia 05/05 e concluído as

atividades no início da manhã, com retorno do abastecimento as 08 horas. Foi realizado o comunicado para comunidade e realizadas manobras no sistema de abastecimento de água.

Importante salientar que os comunicados de inatividade apresentados seguiram o padrão de numeração adotado pela concessionária, sendo identificados como nº 02/2026, nº 03/2026 e nº 04/2026. Contudo, verifica-se que, no mês de março, a Equatorial também encaminhou comunicado de inatividade correspondente ao segundo registro do ano, evidenciando possível divergência entre a numeração interna utilizada pela SSSA e a numeração anual dos comunicados de inatividade.

Além disso, observa-se que o comunicado de inatividade nº 04/2026 refere-se a uma paralisação programada para ocorrer no mês de maio, embora tenha sido encaminhado previamente no mês de abril. Nesse caso, considera-se mais adequado que a comunicação seja apresentada no mesmo período em que a paralisação vier efetivamente a ocorrer.

Dessa forma, após análise dos comunicados de inatividade referentes ao mês de abril de 2026, conclui-se que as ocorrências foram devidamente registradas, justificadas e conduzidas em conformidade com as disposições contratuais e regulatórias, não ocasionando impacto no presente indicador.

Assim, sugere-se a aprovação do valor do IEP informado pela concessionária, correspondente a 0,00%, com nota 10 pontos e classificação “Adequado”.

3.2. 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 apurado, atribui-se ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, conforme critérios estabelecidos na Tabela 5.

Tabela 5. Classificação do IAQ aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

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%	

Conforme descrito no relatório da concessionária, para o cálculo do IAQ foram consideradas as análises realizadas pelo laboratório da *Oceanus* Centro de Biologia Experimental e pela própria São Simão Saneamento Ambiental S.A. Em anexo ao relatório, a concessionária encaminhou os laudos de análises da água.

A Tabela 6 demonstra o valor aferido pela concessionária para o IAQ, indicando que foram coletadas 165 (cento e sessenta e cinco) amostras para análise, todas em conformidade com os padrões de potabilidade estabelecidos pela Portaria GM/MS nº 888/2021, não sendo constatada nenhuma ocorrência de amostra fora do padrão.

Tabela 6. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de abril de 2026.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	165	0,00%	10	ADEQUADO

Após a revisão dos dados utilizados nos cálculos, a AMAE examinou os planos de amostragem e os relatórios de ensaio apresentados pela concessionária, com o objetivo de verificar a quantidade total de amostras coletadas e os respectivos resultados obtidos no mês de referência. A partir dessa verificação, a equipe técnica da AMAE contabilizou 165 (cento e sessenta e cinco) amostras no total, não sendo identificada nenhuma amostra em desconformidade com o padrão de potabilidade. **Assim, 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.**

Tabela 7. IAQ calculado pela AMAE para o mês de abril de 2026.

LABORATÓRIO	Qc _{fp}	Qc	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	165	0,00%	10	ADEQUADO

4. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

4.1. 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, realizadas pelo laboratório próprio da concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A. A partir dos resultados obtidos nessas análises, é possível avaliar a eficiência do tratamento, bem como o atendimento à legislação ambiental aplicável, especialmente no que se refere às condições e aos 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 apurado, atribui-se ao indicador a respectiva nota e classificação correspondente, conforme critérios estabelecidos na Tabela 8.

Tabela 8. Classificação do IDF aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

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%	

O valor do Indicador de Qualidade do Efluente Final (IDF), calculado pela concessionária, encontra-se representado na Tabela 9.

Tabela 9. IDF calculado pela concessionária SSSA.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF	NOTA	CLASSIF
08/04/2026	ETE SÃO SIMÃO	1	1	100%	10	ADEQUADO

Em relação ao IDF, a concessionária encaminhou os resultados das análises do efluente tratado na saída da ETE. Os parâmetros analisados foram: sólidos sedimentáveis, DBO, óleos e

graxas totais, partículas flutuantes, pH e temperatura, todos previstos no art. 21 da Resolução CONAMA nº 430/2011.

Verificou-se que os dados utilizados no cálculo estão em conformidade com os documentos comprobatórios encaminhados pela concessionária e que todos os parâmetros analisados atendem aos limites máximos estabelecidos pela Resolução CONAMA nº 430/2011.

Assim, sugere-se a aprovação do valor do IDF correspondente a 100%, com atribuição da nota de 10 pontos e classificação “ADEQUADO”.

4.2. Indicador de Extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto (IDE)

O Indicador de Extravasamento de Estações Elevatórias de Esgoto (IDE) objetiva mensurar o número de extravasamentos nesses sistemas, sendo obtido por meio da relação entre o número de dias do mês em que houve extravasamento nas estações elevatórias de esgoto (*NDE*) e o número total de dias do mês (*DM*).

Dessa forma, o IDE é calculado mediante a seguinte fórmula:

$$IDE = \sum \frac{NDE}{DM}$$

Conforme o valor do IDE apurado, atribui-se ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, conforme os critérios estabelecidos na Tabela 10.

Tabela 10. Classificação do IDE aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

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%	

O valor do IDE calculado pela concessionária, encontra-se representado na Tabela 11.

Tabela 11. IDE calculado pela concessionária SSSA.

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

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 de 2026.

Diante disso, sugere-se a aprovação do valor do IDE igual a 0%, atribuindo nota de 10 pontos e classificação “ADEQUADO”.

4.3. Indicador de Rompimento de Coletores (IDC)

O Indicador de Rompimento de Coletores (IDC) visa à melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, tendo como objetivo assegurar a adequada prestação dos serviços de esgotamento sanitário na área da concessão, especialmente no que se refere 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 quilômetros (*ER*).

Para determinação deste indicador, utiliza-se a seguinte fórmula:

$$IDC = \frac{DC}{ER}$$

Conforme o valor do IDC apurado, atribui-se ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, conforme os critérios estabelecidos na Tabela 12.

Tabela 12. Classificação do IDC aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

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%	

O valor do Indicador de Rompimento de Coletores (IDC), calculado pela concessionária, encontra-se representado na Tabela 13.

Tabela 13. IDC obtido pela concessionária SSSA.

DATA CHAM	EXTENSÃO	DC	ER	IDC	NOTA	CLASSIF
-	0	0	66,99	0%	10,0	ADEQUADO

Conforme verificado nos relatórios operacionais e nas informações prestadas pela concessionária, não foram observados registros de rompimentos de coletores informados pelos usuários no mês de abril de 2026.

Diante disso, sugere-se a aprovação do valor do IDC igual a 0%, com atribuição da nota de 10 pontos e classificação “ADEQUADO”.

5. INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO DE ATENDIMENTO QUANTO AOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

5.1. 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 apurado, atribui-se ao indicador a respectiva nota e classificação correspondente, conforme os critérios estabelecidos na Tabela 14.

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

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	$80 \leq \text{IEPA} < 90$	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)	

A concessionária SSSA informa que foram registradas 1.483 (um mil quatrocentos e oitenta e três) solicitações de serviços no mês de abril de 2026, das quais 1.473 (um mil quatrocentos e setenta e três) foram atendidas dentro do prazo estabelecido.

A equipe da AMAE verificou os dados constantes no Relatório Operacional do sistema “Sansys”, confirmando que apenas 10 (dez) solicitações foram atendidas fora do prazo, conforme apresentado na Tabela 15.

Tabela 15. Valor atribuído pela concessionária para o indicador IEPA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIFICAÇÃO
1483	1473	99,33%	7,5	SUFICIENTE

Assim, considerando as observações realizadas, **sugere-se a aprovação do valor do IEPA igual a 99,33%, atribuindo a nota de 7,5 pontos e classificação “SUFICIENTE”.**

6. CONCLUSÃO

Após a análise do Relatório de Desempenho Mensal, da documentação comprobatória encaminhada pela concessionária São Simão Saneamento Ambiental S.A., bem como de outros documentos apresentados à AMAE no âmbito de processos administrativos relacionados a ações de fiscalização, **sugere-se a aprovação dos valores dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário referentes ao mês de abril de 2026.**

Em síntese, os valores dos indicadores apurados para o mês de abril de 2026 estão apresentados na Tabela 16.

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

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	99,33	7,5	Suficiente

Rio Verde – GO, 18 de maio de 2026.

EQUIPE RESPONSÁVEL

ELABORAÇÃO:

ARTHUR HENRIQUE DOMINGOS TEIXEIRA

Analista de Regulação Geral

Matrícula nº 3018765

REVISÃO:

MATEUS SOUZA SANTOS

Coordenador de Regulação

Decreto nº 228/2026 | Matrícula nº 3017629



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 381C-7E86-F2BF-5B67

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

- ✓ ARTHUR HENRIQUE DOMINGOS TEIXEIRA (CPF 751.XXX.XXX-15) em 18/05/2026 16:27:17 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ MATEUS SOUZA SANTOS (CPF 055.XXX.XXX-96) em 18/05/2026 16:37:06 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/381C-7E86-F2BF-5B67>