



CONTESTAÇÃO

Concessionária: São Simão Saneamento Ambiental S.A.

CNPJ: 46.572.336/0001-20

Processo: 087/2026

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., referente ao mês de maio de 2026.

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 competências que lhe foram delegadas por meio do Convênio de Cooperação nº 20/2021, efetuou a análise do Relatório de Avaliação 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 conduzida 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 referente ao mês de maio de 2026**.

O Relatório de Avaliação dos Indicadores de Qualidade e Desempenho foi elaborado pela concessionária e enviado à AMAE no dia 09 de junho de 2026, via Protocolo nº 168/2026, acompanhado do Ofício SSSA/RECON/123/2026, 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.

No mais, conforme Contrato 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 apurados pela SSSA e informados à agência reguladora possuem definições, metodologias de cálculo, notas e classificações de desempenho

definidas no Anexo X do Contrato nº 36/2022, que constitui o principal instrumento de referência 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.

Complementarmente, a avaliação dos referidos indicadores deve observar as disposições constantes da legislação federal e das portarias ministeriais aplicáveis a cada indicador previamente estabelecido.

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 (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)		

1. CONTEÚDO MÍNIMO E POSIÇÃO DA REGULADORA

Conforme consta no Anexo X do Contrato nº 36/2022, 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.

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 à AMAE 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.

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 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 nº 36/2022, 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, constantes 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 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 maio de 2026.

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

PARALISAÇÃO - INÍCIO	PARALISAÇÃO - FIM	BAIRRO AFETADO	MOTIVO	EP	TEMPO	EP*T	$\sum(EP*T)$	QA	N	$QA*24*N$	IEP	NOTA	CLASSIF
-	-	-	-	0	0,00	0,00	0,00	8186	31	0	0,00%	10,0	ADEQUADO

No mês de maio de 2026, não foi encaminhado à AMAE nenhum comunicado de inatividade. Assim, não há elementos que justifiquem o aprofundamento da análise quanto a esse aspecto.

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

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

O Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ) está diretamente relacionado ao atendimento dos padrões de potabilidade de água, sendo resultado da razão entre a quantidade de amostras coletadas para análise de qualidade de água potável (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 apurado, atribui-se ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, conforme critérios estabelecidos na Tabela 4.

Tabela 4. Classificação do IAQ aplicada ao serviço prestado pela SSSA.

Classificação	Média anual de referência para o IAQ (%)	Nota
Adequado	0	10 pontos
Suficiente	$0 < \text{IAQ} \leq 25$	7,5 pontos
Insuficiente	$25 < \text{IAQ} \leq 50$	5 pontos
Inadequado	$50 < \text{IAQ} \leq 75$	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 5 demonstra o valor aferido pela concessionária para o indicador IAQ, no qual indica que foram coletadas 150 (cento e cinquenta) 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 5. IAQ obtido pela concessionária SSSA para o mês de maio de 2026.

LABORATÓRIO	Q _{cfp}	Q _c	IAQ	NOTA	CLASSIF
SSSA OCEANUS	0	150	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 150 (cento e cinquenta) 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”,

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, 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 da 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 6.

Tabela 6. 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 7.

Tabela 7. IDF calculado pela concessionária SSSA.

DATA	LOCAL	APLO	AETE	IDF(%)	NOTA	CLASSIF
09/05/2026	ETE SÃO SIMÃO	0	1	0	0	INACEITÁVEL

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.

Por meio do Laudo de Ensaio nº 250, emitido pela prestadora de serviços em 29 de maio de 2026, verifica-se que o parâmetro de **partículas flutuantes** (item 1.5 do laudo) apresentou

resultado em desconformidade com o padrão de lançamento de efluentes estabelecido no art. 21, inciso I, alínea “a” da Resolução CONAMA nº 430/2011, que dispõe:

“Art. 21. Para o lançamento direto de efluentes oriundos de sistemas de tratamento de esgotos sanitários deverão ser obedecidas as seguintes condições e padrões específicos:

I - Condições de lançamento de efluentes:

[...]

*f) **ausência de materiais flutuantes.**” (grifo nosso)*

Dessa forma, constata-se que o resultado igual a **5 (cinco)** para o parâmetro **partículas flutuantes**, constante do Laudo de Ensaio nº 250 e registrado na Cadeia de Custódia nº 04726, evidencia o descumprimento do padrão ambiental aplicável ao lançamento de efluentes, uma vez que foi constatada a presença de partículas flutuantes, em desacordo com o disposto no art. 21, inciso I, alínea “a”, da Resolução CONAMA nº 430/2011, que exige a ausência desses materiais.

Verifica-se, portanto, que os dados utilizados no cálculo não conferem com os dados constantes nos documentos comprobatórios enviados pela prestadora de serviços, tendo em vista que amostra analisada não atendeu ao parâmetro já citado.

Assim, a AMAE reprova o resultado apurado para o indicador IDF, atribuindo-lhe o percentual de atendimento de 0% e a pontuação correspondente de 0 (zero) pontos, enquadrando-o na classificação “INACEITÁVEL”.

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 em 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 apurado, atribui-se ao indicador uma nota e uma classificação correspondente, conforme os critérios estabelecidos na Tabela 8.

Tabela 8. 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 Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE) calculado pela concessionária, encontra-se representado na Tabela 9.

Tabela 9. IDE calculado pela concessionária SSSA.

DATA EXTRAV	NDE	DM	NDE/DM	IDE (%)	NOTA	CLASSIF
-	0	31	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 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 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 10.

Tabela 10. Classificação do IDE 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 11.

Tabela 11. IDC obtido pela concessionária SSSA.

DATA CHAM	EXTENSÃO	DC	ER	IDC (%)	NOTA	CLASSIF
-	0	0	67,03	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 maio 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”.

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 apurado, atribui-se ao indicador a respectiva nota e classificação correspondente, conforme os critérios estabelecidos na Tabela 12.

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

Classificação	Média anual de referência para o IEPA (%)	Nota
Adequado	100	10 pontos
Suficiente	$95 \leq \text{IEPA} < 100$	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)	

A concessionária SSSA descreve que foram registradas 1710 (mil setecentos e dez) solicitações de serviços no mês de maio de 2026, das quais 1679 (mil seiscentos e setenta e nove) solicitações foram atendidas dentro do prazo estabelecido.

A equipe da AMAE verificou os dados constantes no Relatório Operacional do sistema “Sansys”, confirmando que apenas 34 (trinta e quatro) solicitações foram atendidas fora do prazo, conforme apresentado na Tabela 13.

Tabela 13. IEPA obtido pela concessionária SSSA.

SRPE	TSR	IEPA	NOTA	CLASSIF
1710	1679	98,19%	7,5	SUFICIENTE

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 98,19%, 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 do Indicador de Economias Atingidas por Paralisações (IEP), Indicador de Qualidade de Água Potável Distribuída (IAQ), Indicador de Extravasamento de Estações Elevatória de Esgoto (IDE), Indicador de Rompimento de Coletores (IDC) e Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento (IEPA) referentes ao mês de maio de 2026.**

Cumprir destacar que a AMAE **reprovou o Indicador de Qualidade de Efluente Final (IDF)**, uma vez que foi constatada a presença de partículas flutuantes na amostra coletada na saída do tratamento, o que está em desacordo com o disposto no art. 21, inciso I, alínea “a”, da Resolução CONAMA nº 430/2011, que exige a ausência desses materiais.

Em síntese, os valores dos indicadores para o mês de maio de 2026 estão apresentados na Tabela 14.

Tabela 14. Valores, notas e classificação dos indicadores de qualidade e desempenho.

Indicadores	Valor (%)	Nota (pontos)	Classificação
IEP	0	10	Adequado
IAQ	0	10	Adequado
IDF	0	0	Inaceitável
IDE	0	10	Adequado
IDC	0	10	Adequado
IEPA	99,19	7,5	Suficiente

Rio Verde – GO, 10 de junho 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: 638D-3CD6-4C64-6D61

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

- ✓ ARTHUR HENRIQUE DOMINGOS TEIXEIRA (CPF 751.XXX.XXX-15) em 10/06/2026 16:28:05
GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ MATEUS SOUZA SANTOS (CPF 055.XXX.XXX-96) em 10/06/2026 16:30:37 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/638D-3CD6-4C64-6D61>