

NOTA TÉCNICA: ANÁLISE DAS EMENDAS Nº 108/2023 E Nº 112/2023 AO PROJETO DE LEI Nº EM-086/2023

Objeto do Contrato	Apoio para Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário
Contratante	Prefeitura Municipal de Divinópolis
Contratada	Fundação Getulio Vargas

Esta Nota Técnica faz parte dos trabalhos do Contrato de Prestação de Serviço firmado entre a Prefeitura Municipal de Divinópolis e a Fundação Getulio Vargas FGV para Apoio para Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água Potável e de Esgotamento Sanitário, no escopo da Módulo 2 - Assessoramento ao Processo Licitatório, Etapa 2.1 - Preparação o para o certame.

O presente documento foi elaborado para análise das sugestões propostas nas **Emendas nº 108/2023 e nº 112/2023** frente ao **Projeto de Lei nº 086/2023** ("Projeto de Lei" ou "PL"), que tramita na Câmara Municipal de Divinópolis e, atualmente, se encontra no Gabinete do Prefeito para aprovação ou veto do Prefeito, nos termos do artigo 51 da Lei Orgânica do Município de Divinópolis.

Projeto de Lei, apresentado pelo Executivo Municipal, estabelece a revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico de Divinópolis (PMSB) e dá outras providências. A Câmara Municipal aprovou o projeto com a inclusão das Emendas Modificativas nº 108/2023 e nº 112/2023.

A seguir, é apresentada uma análise técnica das emendas mencionadas acima.

1. Análise da Emenda Modificativa nº 108/2023

A Emenda Modificativa nº 108/2023 sugere a inclusão de três parágrafos no Art. 2º do Projeto de Lei. Inicialmente, destaca-se que o Art. 2º do PL 086/2023 apresenta a definição das estruturas e

serviços de saneamento básico, em linha com a Lei Federal nº 11.445/2007, com as alterações promovidas pela Lei Federal nº 14.026/2020.

1.1 Inclusão do §1º no Art. 2 do Projeto de Lei:

Texto sugerido:

“§ 1º Na nova concessão, a taxa de utilização da rede de esgoto sanitário somente poderá ser cobrada pela empresa concessionária após a operação de todo o ciclo de prestação de serviços, ou seja, somente poderá ser cobrada após a efetiva operação das atividades de coleta, transporte, afastamento, tratamento e disposição final do esgoto sanitário, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.”

Comentários:

Sobre o § 1º da Emenda nº 108/2023, a utilização do termo “taxa de utilização da rede de esgoto sanitário” é imprecisa, podendo levar a diferentes interpretações, tendo em vista que a Concessão em tela se utiliza de tarifa. As tarifas e taxas são institutos distintos de remuneração pela prestação de serviços públicos, que não devem ser confundidos. Observa-se uma confusão entre os dois institutos a partir da análise do texto sugerido para o §1º do Art. 2 do PL 086/2023.

Ademais, importante ressaltar que atualmente para o serviço de esgotamento sanitário, a cobrança referente à prestação do serviço de esgotamento sanitário é feita por meio de tarifa determinada pela agência reguladora e cobrada mediante medição do consumo de água (forma semelhante proposta pelo edital de concessão pretendido pela Prefeitura Municipal, o qual a emenda em questão se refere como “nova concessão”).

Portanto, o termo utilizado pela Emenda Modificativa nº 108/2023 (taxa de utilização da rede de esgoto sanitário), caso não tenha se tratado de um equívoco, poderia receber duas interpretações distintas:

- ▣ Criação de uma nova taxa a ser cobrada além da tarifa a ser cobrada;

- ☐ Alteração da estrutura tarifária proposta pelo edital de concessão pretendido pela Prefeitura.

Considerando apenas a segunda interpretação descrita anteriormente, levando em conta que o legislador pretende, com essa emenda modificativa, alterar a estrutura tarifária proposta, será demonstrado adiante o impacto que essa alteração provoca no estudo de viabilidade econômico-financeiro da concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Divinópolis (item 1.3 deste documento).

1.2 Inclusão do §2º no Art. 2º do PL 086/2023:

Texto sugerido:

“§ 2º Na nova concessão, em nenhuma hipótese poderá ser cobrada taxa de utilização da rede de esgoto em imóveis que possuem fossa séptica ou similares, sem a efetiva ligação da rede de esgoto.”

Comentário:

A ligação à rede de esgotamento sanitário existente é obrigatória, conforme o art. 45, o § 5º da Lei Federal nº 11.445/2007, a seguir transcrito:

“Art. 45. As edificações permanentes urbanas serão conectadas às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeitas ao pagamento de taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção da infraestrutura e do uso desses serviços. (...)”

§ 5º **O pagamento de taxa ou de tarifa, na forma prevista no caput deste artigo, não isenta o usuário da obrigação de conectar-se à rede pública de esgotamento sanitário,** e o descumprimento dessa obrigação sujeita o usuário ao pagamento de multa e demais sanções previstas na legislação, ressalvados os casos de reúso e de captação de água de chuva, nos termos do regulamento.” [Grifo nosso]

Sendo assim, a inclusão do §2º no Art. 2 do PL 086/2023 contraria o disposto na legislação acima. Ademais, novamente utilizou-se indevidamente o termo “taxa”, quando o correto seria “tarifa”.

1.3 Inclusão do §3º no Art. 2º do PL 086/2023:

Texto sugerido:

“§ 3º Na nova concessão, sendo contemplado todo o seu ciclo de prestação de serviços, a taxa de utilização da rede esgoto será cobrada mensalmente pela empresa concessionária ao valor de 10% da tarifa de utilização da água, revogando-se as disposições em contrário presentes nesta Lei, inclusive em seu Anexo Único.”

Comentários:

Conforme mencionado, entende-se que é equivocada a utilização do termo “taxa”. Ademais, a utilização do percentual de 10% representa valor significativamente abaixo do que foi apresentado no estudo de viabilidade técnica e econômico-financeira, conforme item 3.8.4 do PMSB, que versa sobre as receitas.

Para entendimento das modificações trazidas pela emenda o estudo apresentado a seguir assumiu como premissa comparativa a utilização do Anexo XI do Edital de Licitação (que foi objeto de consulta pública). No estudo foram mantidas todas as demais informações do referido Anexo com exceção da estrutura tarifária do sistema de esgoto, que será alterada para:

- A tarifa de esgoto corresponderá à 10% da tarifa de água quando houver o sistema completo em operação, contendo coleta e tratamento do esgoto;
- Quando houver apenas coleta, não haverá cobrança pela prestação do serviço de esgotamento sanitário.

Na Tabela 1 consta a projeção de receitas apresentada no Anexo XI do Edital.

Tabela 1

Projeção de receitas apresentada no Anexo XI.

Ano	Receita direta Água (R\$)	Receita direta Esgoto - coleta (R\$)	Receita direta Esgoto - tratamento (R\$)	Receita indireta (R\$)	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)	
1	2024	96.830.705	24.477.251	1.201.487,70	2.045.908	124.555.352	5,0%	118.327.584
2	2025	99.854.340	24.712.487	10.093.705,77	2.248.831	136.909.363	5,0%	130.063.895
3	2026	101.865.465	24.947.045	20.374.689,10	2.458.026	149.645.225	4,5%	142.911.190
4	2027	102.879.164	25.180.327	30.847.156,47	2.653.741	161.560.388	4,5%	154.290.171
5	2028	103.826.695	25.411.882	33.459.460,89	2.717.057	165.415.095	4,0%	158.798.492
6	2029	104.757.199	25.642.403	36.113.324,66	2.780.766	169.293.692	4,0%	162.521.945
7	2030	105.690.083	26.460.232	38.808.340,58	2.855.010	173.813.665	3,5%	167.730.187
8	2031	106.616.508	26.693.289	39.150.156,85	2.880.081	175.340.035	3,5%	169.203.134
9	2032	107.539.750	26.925.537	39.490.787,41	2.905.066	176.861.141	3,0%	171.555.307
10	2033	108.458.424	27.156.521	39.829.564,56	2.929.923	178.374.433	3,0%	173.023.200
11	2034	109.366.266	27.385.608	40.165.558,35	2.954.521	179.871.953	3,0%	174.475.794
12	2035	110.525.322	27.675.962	40.591.410,85	2.985.838	181.778.533	3,0%	176.325.177
13	2036	111.683.574	27.966.557	41.017.617,42	3.017.151	183.684.900	3,0%	178.174.353
14	2037	112.831.797	28.257.510	41.444.347,33	3.048.312	185.581.965	3,0%	180.014.507
15	2038	113.991.606	28.547.638	41.869.868,65	3.079.632	187.488.744	3,0%	181.864.082
16	2039	115.143.225	28.838.364	42.296.267,37	3.110.840	189.388.697	3,0%	183.707.036
17	2040	116.296.839	29.128.480	42.721.771,13	3.142.056	191.289.147	3,0%	185.550.472
18	2041	117.442.369	29.419.912	43.149.203,85	3.173.192	193.184.676	3,0%	187.389.136
19	2042	118.607.568	29.710.266	43.575.056,35	3.204.611	195.097.502	3,0%	189.244.577
20	2043	119.753.797	29.999.930	43.999.897,74	3.235.686	196.989.311	3,0%	191.079.631
21	2044	120.906.658	30.291.362	44.427.330,46	3.266.943	198.892.294	3,0%	192.925.525
22	2045	122.066.467	30.581.941	44.853.514,15	3.298.282	200.800.205	3,0%	194.776.199
23	2046	123.219.328	30.872.894	45.280.244,06	3.329.520	202.701.986	3,0%	196.620.927
24	2047	124.372.189	31.162.558	45.705.085,44	3.360.705	204.600.538	3,0%	198.462.522
25	2048	125.533.504	31.453.285	46.131.484,17	3.392.075	206.510.348	3,0%	200.315.037
26	2049	126.677.039	31.744.344	46.558.370,67	3.423.162	208.402.915	3,0%	202.150.828
27	2050	127.830.653	32.034.539	46.983.990,69	3.454.381	210.303.564	3,0%	203.994.457
28	2051	128.990.462	32.325.266	47.410.389,42	3.485.726	212.211.843	3,0%	205.845.488
29	2052	130.143.323	32.616.550	47.837.607,10	3.516.978	214.114.458	3,0%	207.691.025
30	2053	131.295.431	32.907.503	48.264.337,01	3.548.203	216.015.474	3,0%	209.535.010
31	2054	132.449.361	33.197.167	48.689.178,40	3.579.406	217.915.113	3,0%	211.377.659
32	2055	133.601.469	33.487.057	49.114.350,97	3.610.588	219.813.466	3,0%	213.219.062
33	2056	134.756.588	33.777.784	49.540.749,69	3.641.855	221.716.976	3,0%	215.065.467
34	2057	135.915.645	34.069.069	49.967.967,38	3.673.210	223.625.890	3,0%	216.917.114



Ano	Receita direta Água (R\$)	Receita direta Esgoto - coleta (R\$)	Receita direta Esgoto - tratamento (R\$)	Receita indireta (R\$)	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)
35 2058	137.066.565	34.358.733	50.392.808,76	3.704.362	225.522.469	3,0%	218.756.795
Total	4.118.785.377	1.029.417.252	1.421.357.081	109.711.647	6.679.271.357		6.463.902.982

Fonte: Anexo XI do Edital de Licitação.

Na Tabela 2 apresentada adiante, consta a projeção de receitas considerando-se as premissas anteriormente descritas, ou seja, a aplicação da emenda 108/2023.

Tabela 2

Projeção de receitas resultante da alteração tarifária pretendida pela emenda CM 108/2023

Ano	Receita direta Água (R\$)	Receita direta Esgoto - coleta (R\$)	Receita direta Esgoto - tratamento (R\$)	Receita indireta (R\$)	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)
1 2024	96.830.705	0	273.065,39	1.621.633	98.725.404	5,0%	93.789.133
2 2025	99.854.340	0	2.294.024,04	1.705.878	103.854.241	5,0%	98.661.529
3 2026	101.865.465	0	4.630.611,16	1.778.484	108.274.561	4,5%	103.402.206
4 2027	102.879.164	0	7.010.717,38	1.835.161	111.725.042	4,5%	106.697.415
5 2028	103.826.695	0	7.604.422,93	1.860.900	113.292.018	4,0%	108.760.337
6 2029	104.757.199	0	8.207.573,79	1.886.512	114.851.284	4,0%	110.257.233
7 2030	105.690.083	0	8.820.077,40	1.912.320	116.422.480	3,5%	112.347.693
8 2031	106.616.508	0	8.897.762,92	1.929.088	117.443.359	3,5%	113.332.842
9 2032	107.539.750	0	8.975.178,96	1.945.799	118.460.729	3,0%	114.906.907
10 2033	108.458.424	0	9.052.173,76	1.962.427	119.473.025	3,0%	115.888.834
11 2034	109.366.266	0	9.128.535,99	1.978.863	120.473.665	3,0%	116.859.455
12 2035	110.525.322	0	9.225.320,65	1.999.836	121.750.478	3,0%	118.097.964
13 2036	111.683.574	0	9.322.185,78	2.020.796	123.026.556	3,0%	119.335.759
14 2037	112.831.797	0	9.419.169,85	2.041.591	124.292.558	3,0%	120.563.781
15 2038	113.991.606	0	9.515.879,24	2.062.575	125.570.060	3,0%	121.802.958
16 2039	115.143.225	0	9.612.788,04	2.083.425	126.839.439	3,0%	123.034.255
17 2040	116.296.839	0	9.709.493,44	2.104.306	128.110.638	3,0%	124.267.319
18 2041	117.442.369	0	9.806.637,24	2.125.058	129.374.064	3,0%	125.492.842
19 2042	118.607.568	0	9.903.421,90	2.146.134	130.657.124	3,0%	126.737.410
20 2043	119.753.797	0	9.999.976,76	2.166.888	131.920.662	3,0%	127.963.042
21 2044	120.906.658	0	10.097.120,56	2.187.763	133.191.542	3,0%	129.195.796
22 2045	122.066.467	0	10.193.980,49	2.208.749	134.469.197	3,0%	130.435.121



Ano	Receita direta Água (R\$)	Receita direta Esgoto - coleta (R\$)	Receita direta Esgoto - tratamento (R\$)	Receita indireta (R\$)	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)	
23	2046	123.219.328	0	10.290.964,56	2.229.622	135.739.915	3,0%	131.667.717
24	2047	124.372.189	0	10.387.519,42	2.250.487	137.010.196	3,0%	132.899.890
25	2048	125.533.504	0	10.484.428,22	2.271.499	138.289.431	3,0%	134.140.748
26	2049	126.677.039	0	10.581.447,88	2.292.217	139.550.704	3,0%	135.364.183
27	2050	127.830.653	0	10.678.179,70	2.313.098	140.821.930	3,0%	136.597.272
28	2051	128.990.462	0	10.775.088,50	2.334.085	142.099.635	3,0%	137.836.646
29	2052	130.143.323	0	10.872.183,43	2.354.959	143.370.465	3,0%	139.069.351
30	2053	131.295.431	0	10.969.167,50	2.375.819	144.640.418	3,0%	140.301.205
31	2054	132.449.361	0	11.065.722,36	2.396.702	145.911.785	3,0%	141.534.432
32	2055	133.601.469	0	11.162.352,49	2.417.556	147.181.377	3,0%	142.765.936
33	2056	134.756.588	0	11.259.261,29	2.438.465	148.454.314	3,0%	144.000.685
34	2057	135.915.645	0	11.356.356,22	2.459.442	149.731.443	3,0%	145.239.500
35	2058	137.066.565	0	11.452.911,08	2.480.275	150.999.751	3,0%	146.469.759
Total		4.118.785.377	0	323.035.700	74.178.412	4.515.999.489		4.369.717.155

Fonte: FGV

Comparando os valores contidas nas duas tabelas anteriores, pode-se perceber:

- As receitas referentes à coleta do sistema de esgotamento sanitário na Tabela 2 foram suprimidas;
- As receitas da Tabela 2 referentes ao tratamento (quando o sistema está operando de forma completa) resultaram significativamente inferiores quando comparadas à Tabela 1 (redução da tarifa de 74% para 10%);
- As receitas indiretas da Tabela 2 resultaram inferiores quando comparadas à Tabela 1, devido ao fato da manutenção da premissa utilizada no Anexo XI, em que a receita indireta é função das receitas diretas de água e esgoto.

Concluindo, na Tabela 3 consta um comparativo entre a receita total apresentada no Anexo XI do Edital e a receita total resultante da alteração tarifária pretendida pela emenda CM 108/2023.

Tabela 3 Comparativo de receita total.



Ano	Emenda CM 108/2023			Anexo XI			
	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)	Receita Total	Evasão (%)	Arrecadação (R\$)	
1	2024	98.725.404	5,0%	93.789.133	124.555.352	5,0%	118.327.584
2	2025	103.854.241	5,0%	98.661.529	136.909.363	5,0%	130.063.895
3	2026	108.274.561	4,5%	103.402.206	149.645.225	4,5%	142.911.190
4	2027	111.725.042	4,5%	106.697.415	161.560.388	4,5%	154.290.171
5	2028	113.292.018	4,0%	108.760.337	165.415.095	4,0%	158.798.492
6	2029	114.851.284	4,0%	110.257.233	169.293.692	4,0%	162.521.945
7	2030	116.422.480	3,5%	112.347.693	173.813.665	3,5%	167.730.187
8	2031	117.443.359	3,5%	113.332.842	175.340.035	3,5%	169.203.134
9	2032	118.460.729	3,0%	114.906.907	176.861.141	3,0%	171.555.307
10	2033	119.473.025	3,0%	115.888.834	178.374.433	3,0%	173.023.200
11	2034	120.473.665	3,0%	116.859.455	179.871.953	3,0%	174.475.794
12	2035	121.750.478	3,0%	118.097.964	181.778.533	3,0%	176.325.177
13	2036	123.026.556	3,0%	119.335.759	183.684.900	3,0%	178.174.353
14	2037	124.292.558	3,0%	120.563.781	185.581.965	3,0%	180.014.507
15	2038	125.570.060	3,0%	121.802.958	187.488.744	3,0%	181.864.082
16	2039	126.839.439	3,0%	123.034.255	189.388.697	3,0%	183.707.036
17	2040	128.110.638	3,0%	124.267.319	191.289.147	3,0%	185.550.472
18	2041	129.374.064	3,0%	125.492.842	193.184.676	3,0%	187.389.136
19	2042	130.657.124	3,0%	126.737.410	195.097.502	3,0%	189.244.577
20	2043	131.920.662	3,0%	127.963.042	196.989.311	3,0%	191.079.631
21	2044	133.191.542	3,0%	129.195.796	198.892.294	3,0%	192.925.525
22	2045	134.469.197	3,0%	130.435.121	200.800.205	3,0%	194.776.199
23	2046	135.739.915	3,0%	131.667.717	202.701.986	3,0%	196.620.927
24	2047	137.010.196	3,0%	132.899.890	204.600.538	3,0%	198.462.522
25	2048	138.289.431	3,0%	134.140.748	206.510.348	3,0%	200.315.037
26	2049	139.550.704	3,0%	135.364.183	208.402.915	3,0%	202.150.828
27	2050	140.821.930	3,0%	136.597.272	210.303.564	3,0%	203.994.457
28	2051	142.099.635	3,0%	137.836.646	212.211.843	3,0%	205.845.488
29	2052	143.370.465	3,0%	139.069.351	214.114.458	3,0%	207.691.025
30	2053	144.640.418	3,0%	140.301.205	216.015.474	3,0%	209.535.010
31	2054	145.911.785	3,0%	141.534.432	217.915.113	3,0%	211.377.659
32	2055	147.181.377	3,0%	142.765.936	219.813.466	3,0%	213.219.062
33	2056	148.454.314	3,0%	144.000.685	221.716.976	3,0%	215.065.467
34	2057	149.731.443	3,0%	145.239.500	223.625.890	3,0%	216.917.114
35	2058	150.999.751	3,0%	146.469.759	225.522.469	3,0%	218.756.795
Total		4.515.999.489		4.369.717.155	6.679.271.357		6.463.902.982

Fonte: FGV

A diminuição da receita referente ao sistema de esgotamento sanitário resulta em uma deterioração do resultado do projeto, conforme demonstrado na Tabela 4 Comparativo de Resultados.

Tabela 4
Comparativo de resultados.

Descrição	Emenda CM 108/2023	Anexo XI
	Valor	Valor
WACC - Taxa de desconto (%)	9,00%	9,00%
TIR - Taxa Interna de Retorno (%)	-2,03%	11,30%
VPL - Valor Presente Líquido (R\$)	-260.460.302	58.159.874
Pay back simples (anos)	-	14,3
Exposição máxima do fluxo de caixa (R\$)	-388.132.664	-205.813.116

Fonte: FGV

Analisando a Tabela 4, percebe-se que o projeto apresentado em consulta pública possui viabilidade econômico-financeira. Caso seja considerada a interpretação que a emenda CM 108/2023 pretende alterar a estrutura tarifária proposta pelo edital de concessão, percebe-se que o projeto em questão seria inviável, considerando as mesmas variáveis macroeconômicas, gerando uma TIR e VPL negativos.

O Art. 11 da Lei Federal nº 11.445/2007, por sua vez, traz o seguinte texto:

“Art. 11. São condições de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico: (...)

II - **a existência de estudo que comprove a viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação dos serviços, nos termos estabelecidos no respectivo plano de saneamento básico;** (...)” (grifo nosso)

Ademais, o art. 2º, inciso VII da Lei Federal nº 11.445/2007 estabelece a eficiência e sustentabilidade econômica como princípios fundamentais dos serviços públicos de saneamento básico. Caso o texto seja publicado com a tarifa prevista na Emenda Modificativa nº 108/2023 todo o projeto precisará ser revisto.

2. Análise da Emenda nº 112/2023

A Emenda nº 112/2023 sugere a inclusão de um parágrafo no Art. 2º do PL 086/2023.

2.1 Inclusão do §6º no Art. 2º do PL 086/2023:

Texto Sugerido:

“§ 6º – Na nova concessão, fica incluso no PMSB a obrigatoriedade da empresa concessionária garantir o fornecimento contínuo de água potável a todos os imóveis do município, sendo que nos casos da falta de água potável por algum motivo, deverá a empresa reestabelecer o fornecimento em até 12 horas.”

Comentários:

O Art. 2º da Lei Federal nº 11.445/2007 estabelece os princípios fundamentais da prestação dos serviços públicos do saneamento básico, conforme se observa abaixo:

“Art. 2º Os serviços públicos de saneamento básico serão prestados com base nos seguintes princípios fundamentais: (...)

XI - segurança, qualidade, regularidade e continuidade;”

O inciso XI acima apresenta segurança, qualidade, regularidade e continuidade como princípios fundamentais da prestação dos serviços públicos do saneamento básico, que deverão ser observados pela futura concessionária.

A Lei das Concessões (Lei Federal nº 8.987/1995) estabelece os requisitos para que a prestação do serviço público seja considerada como adequada. Nos termos do Art. 6º, §1º, “serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança”. Sendo que não é considerada como descontinuidade do serviço a sua interrupção motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações.

Não há menção na legislação sobre em quanto tempo o serviço deve ser regularizado em caso de problemas com o fornecimento, porém as disposições mencionadas acima garantem a possibilidade de exigir que a concessionária preste os serviços de forma adequada.

Ademais, as especificidades em relação à prestação do serviço devem estar dispostas no contrato, e não em lei, nos termos do disposto nos incisos II e III da Lei Federal nº 8.987/1995:

“Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas: (...)

II - ao modo, forma e condições de prestação do serviço;

III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;”

O contrato também irá dispor sobre as formas de fiscalização e eventual aplicação de penalidades à concessionária em caso de irregularidade na prestação do serviço, como forma de garantir a prestação adequada do serviço. O item 3.6.2 do PMSB, inclusive, apresenta as metas de atendimento, suficientes para garantir que o serviço seja prestado de forma adequada.

Charles Correa Schramm
Gerente Executivo