

# Sistema de Controle de Medição em Saneamento

Indicadores de

Desempenho em

**SANEAMENTO**



Eng<sup>a</sup> Paula A. B. C. Violante

## ***O que são Indicadores de Desempenho ?***



Águas de Limeira

**“É a quantificação de quão bem um negócio (suas atividades e processos) atinge uma meta especificada.”**

*RUMMLER & BRACHE*

**“Medidas de desempenho são os sinais vitais de uma organização.”**

*HRONEC*

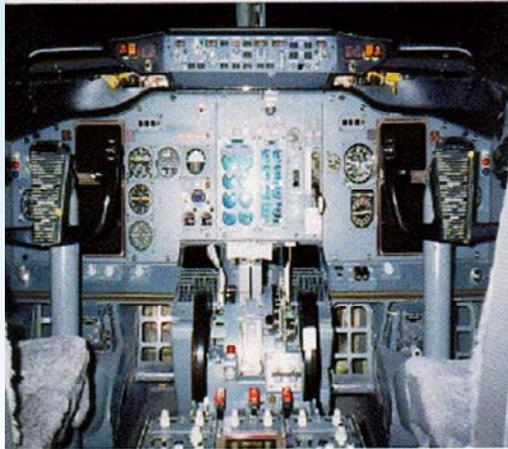
**“Gerenciar é controlar e agir corretivamente. Sem indicadores, não há medição. Sem medição não há controle. Sem controle não há gerenciamento.”**

*JURAN*

## Objetivo dos Indicadores de Desempenho ?

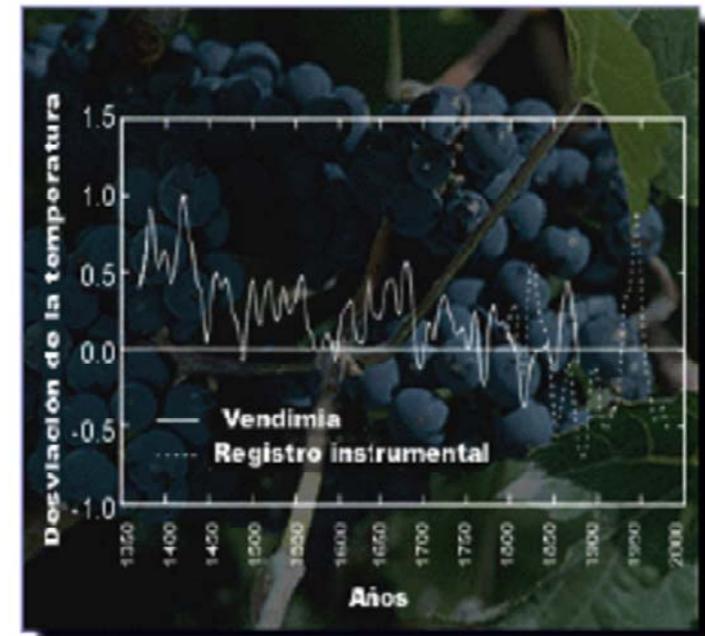


Águas de Limeira



Funcionam como um painel de controle, revelando um quadro da situação e sua potencialidade de atingir as metas inicialmente definidas;

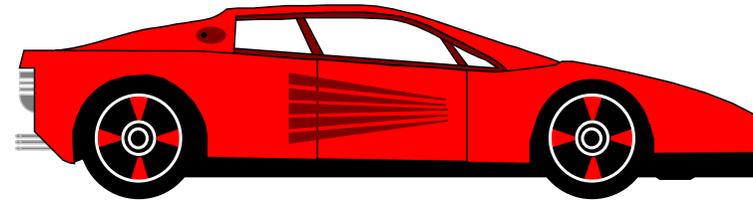
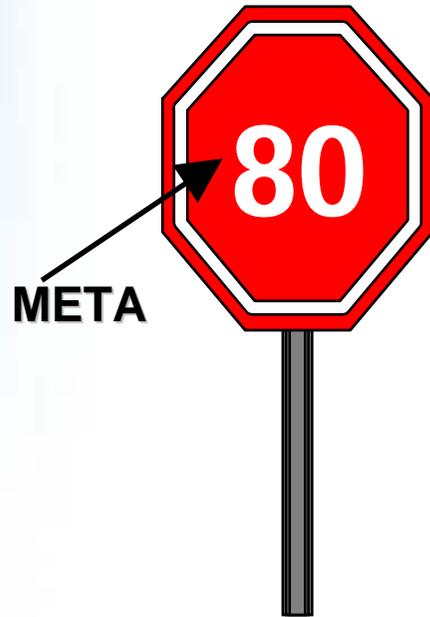
Tem o objetivo de manter a convergência de propósitos e a coerência de esforços da organização, para atingir os resultados estratégicos.



## Porque usar Indicadores de Desempenho ?



Águas de Limeira



Se tirar o velocímetro,  
quem andaria a 80  
km/h?

# FALTA REFERENCIAL

Como gerenciar uma empresa sem referenciais e metas?

## ***Porque usar Indicadores de Desempenho ?***



Águas de Limeira

- **Compreensão de prioridades de atuação;**
- **Objetividade de avaliação;**
- **Decisões baseadas em dados e fatos concretos;**
- **Término dos “feudos internos”;**
- **Possibilidade de acompanhamento histórico;**
- **Definição sobre papéis e responsabilidades;**
- **Eliminação de perdas;**
- **Proporcionar referenciais para os processos /atividades;**
- **Medir o grau de satisfação dos clientes (internos e externos);**
- **Balizar as mudanças da organização;**
- **Monitorar as melhorias dos processos e dos resultados;**
- **Permitir o AUTO-GERENCIAMENTO.**

# ***Competitividade x Desempenho***



Águas de Limeira

## ***MEDIÇÃO DE DESEMPENHO NO PASSADO***

- Enfocava um pequeno número de variáveis - Resultados Físicos e Financeiros;
- Voltava-se mais para a Medição do Uso dos Recursos na Empresa de Forma Isolada.

## ***MEDIÇÃO DE DESEMPENHO ATUAL***

- Necessidade de focar as Diversas Dimensões Competitivas (Qualidade);
- Volta-se para o Desempenho da Empresa no Cenário (Mercado, Concorrência e Negócio);
- O resultado financeiro é decorrente em grande parte das demais dimensões.



## ***Antigos Paradigmas da Medição de Desempenho***



Águas de Limeira

- Estrutura Funcional;
- Visão Financeira;
- Indução das medidas de desempenho pelos eventos;
- Pequeno número de variáveis;
- Ênfase excessiva (às vezes exclusiva) nos resultados;
- Desequilíbrio interno X externo;
- Foco prioritário (às vezes exclusivo) nos processos produtivos / operacionais;
- Falta de ligação / aderência com a estratégia;
- Fragmentação – Falta de relação causa-e-efeito;
- Sistemas mal dimensionados.

## *Dimensões das Medições de Desempenho*



Águas de Limeira

Custos - utilização dos recursos;

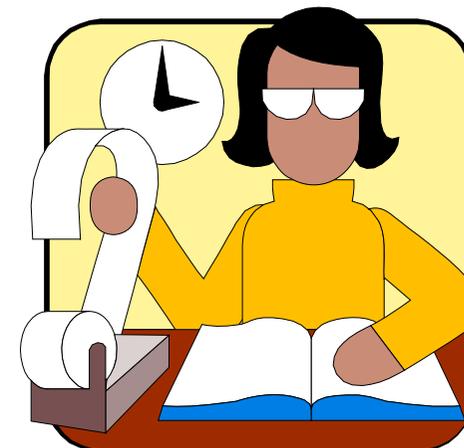
Qualidade;

Tempo;

Flexibilidade;

Produtividade;

Inovação.



# Níveis de Medições



Águas de Limeira

As medidas corretas de desempenho comunicam os objetivos desejados a todos na organização, e concentram a atenção nos pontos vitais:



- **A Empresa globalmente;**  
“INDICADORES DA EMPRESA”
- **O Negócio, o Mercado e os Produtos;**  
“INDICADORES DO NEGÓCIO”
- **Os Processos do Negócio (principais funções);**  
“INDICADORES DOS PROCESSOS”
- **As atividades dos Processos (tarefa dos setores).**  
“INDICADORES DAS ATIVIDADES”

## ***Os indicadores devem ...***



Águas de Limeira

- Ser baseados nos requisitos dos clientes;
- Ter importância para o negócio;
- Ter integração com a estratégia da empresa;
- Ser mensurável;
- Ter simplicidade e clareza;
- Ser específico (sem necessidade de fazer composições para análise);
- Estar rapidamente disponível (logo após a ocorrência do fato);
- Ter baixo custo de implementação;
- Ter fácil de ser comparável;
- Ter documentado e comunicado.

# Tipos de Indicadores



Águas de Limeira

**Indicadores de Qualidade:** representam a proporção entre o que foi feito em conformidade com os padrões requeridos e o total feito. Seu resultado é dado quase sempre em forma percentual.



***Mede a Eficácia do Processo (o que)***

**Indicador de Produtividade:** representam a competência no uso dos recursos necessários à produção de um bem ou serviço. Representa o resultado da relação entre as saídas de um processo e os recursos utilizados para sua produção.



***Mede a Eficiência do Processo (como)***

**Indicadores de Capacidade:** representam a quantidade de produtos e/ou serviços gerados em um determinado período de tempo. Exemplo: cadeiras produzidas/dia, atendimentos na enfermaria/mês, etc.

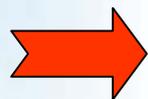


***Mede a Produção do Processo no tempo***

# ***Gestão por Processos***



Águas de Limeira



**Gestão baseada em fatos e dados reais**

**Ferramentas integradas de gestão de processos**

**Você não consegue gerenciar,  
se não medir,  
acompanhar e agir!**

## **Lembrando...**



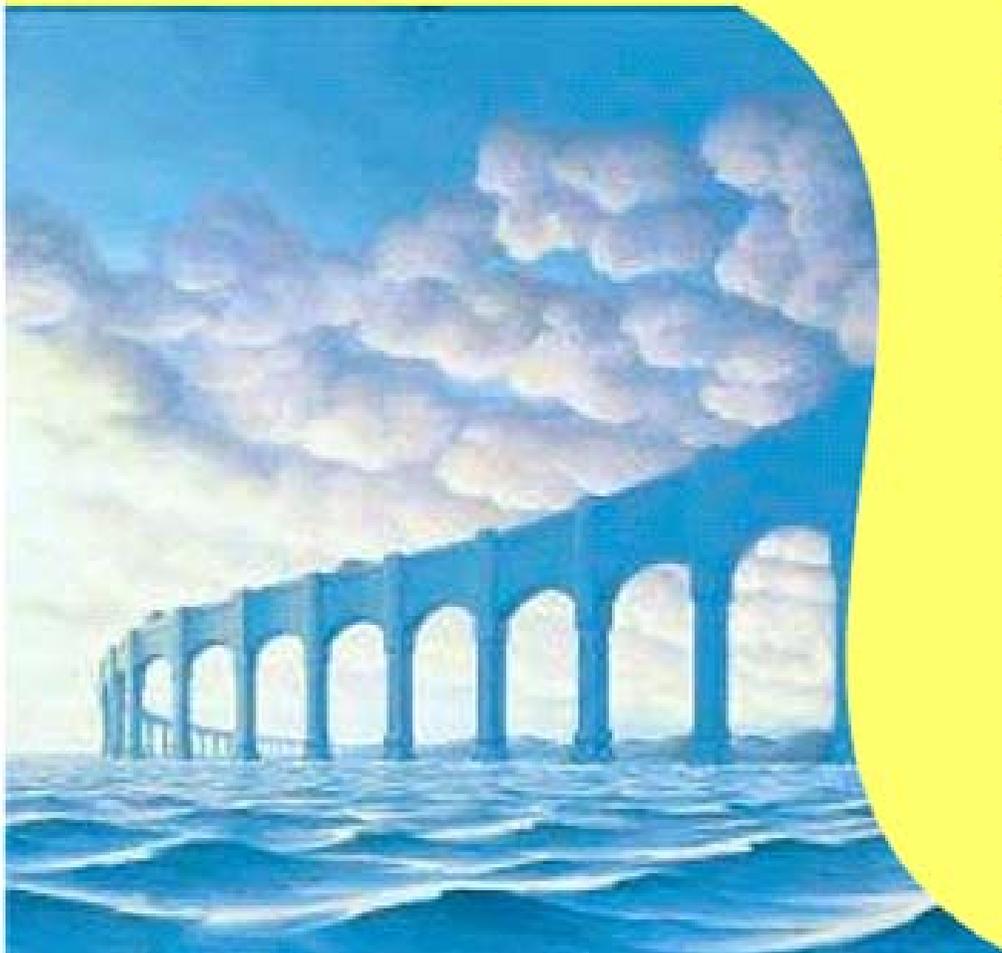
A medição de cada indicador deve incluir uma série histórica e não apenas uma medida:

Antes da mudança: servirá para saber como está o desempenho do processo

Depois da mudança: servirá para avaliar o impacto da mudança e para gerenciamento do processo.

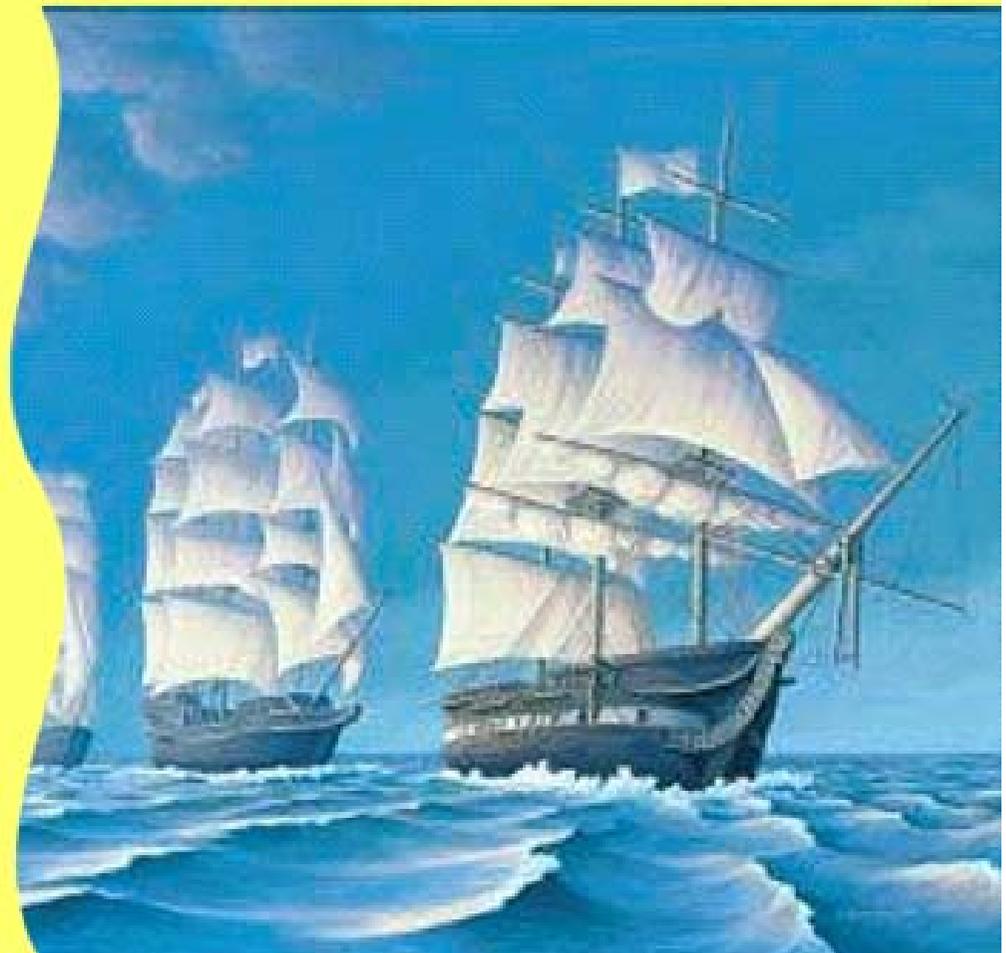
Usar as ferramentas básicas para melhoria contínua da qualidade



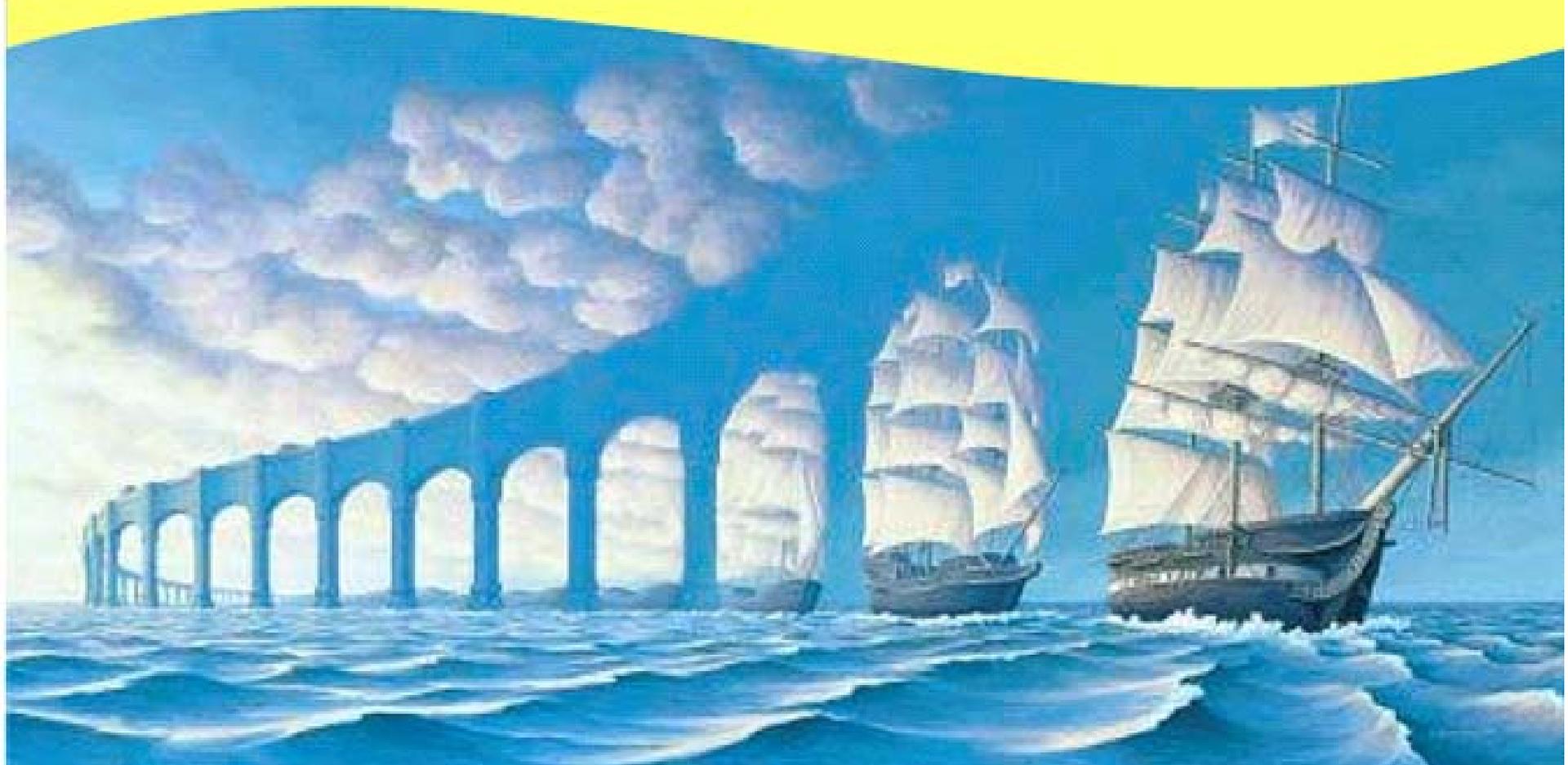


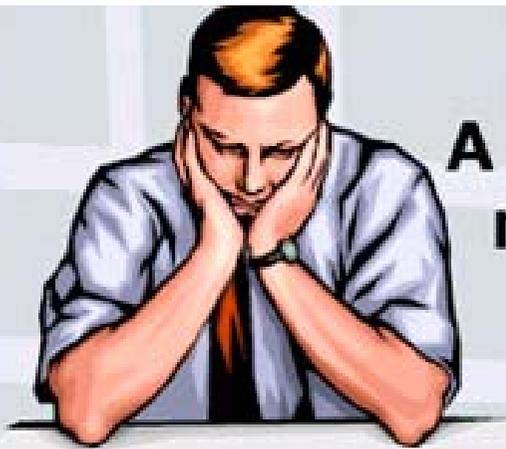
**Isoladamente, um  
indicador pode nos  
fornecer uma falsa  
resposta.....|**

**... faz-se  
necessário obter  
os diversos  
indicadores para  
a tomada de  
decisão  
adequada....**



**Somente com a análise do conjunto de indicadores, relacionados em toda a organização, teremos condições de tomar a decisão correta.**



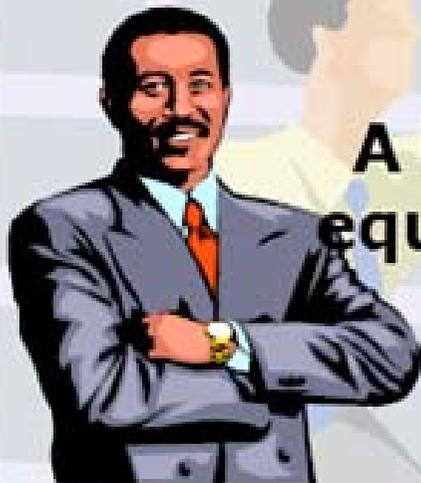


**A indefinição de Objetivos e de Metas nos leva à sensação de Impotência**

**A solução deve envolver a estrutura organizacional em todos os níveis**



**A Participação e o Comprometimento das equipes de trabalho, possibilitam atingir os melhores resultados**



**A Avaliação de Desempenho com utilização de Indicadores tendem a gerar os Resultados esperados.**



# Trajetória da Qualidade



Águas de Limeira

Inserção do itm 7.3 da Norma ISO no Modelo de Gestão

Mapeamento por processos

Recertificação ISO

Acreditação Laboratoriais



Eleita pela 2ª vez Melhor empresa pela Revista Saneamento Ambiental (categoria empresa privada)

2005



PSQT 2007

2006



Melhor empresa de Saneamento pela Revista Saneamento Ambiental 2004



Best Place to Work 2003



ISO 9001:2000  
2002

PPQG  
ACIL  
AEAL  
2001



Finalista PNQ  
Suporte Take Over Manaus  
2000



Missão, Visão e Valores  
Código de Ética  
PAQ n.II  
ISO 9002 (esgoto)  
1999



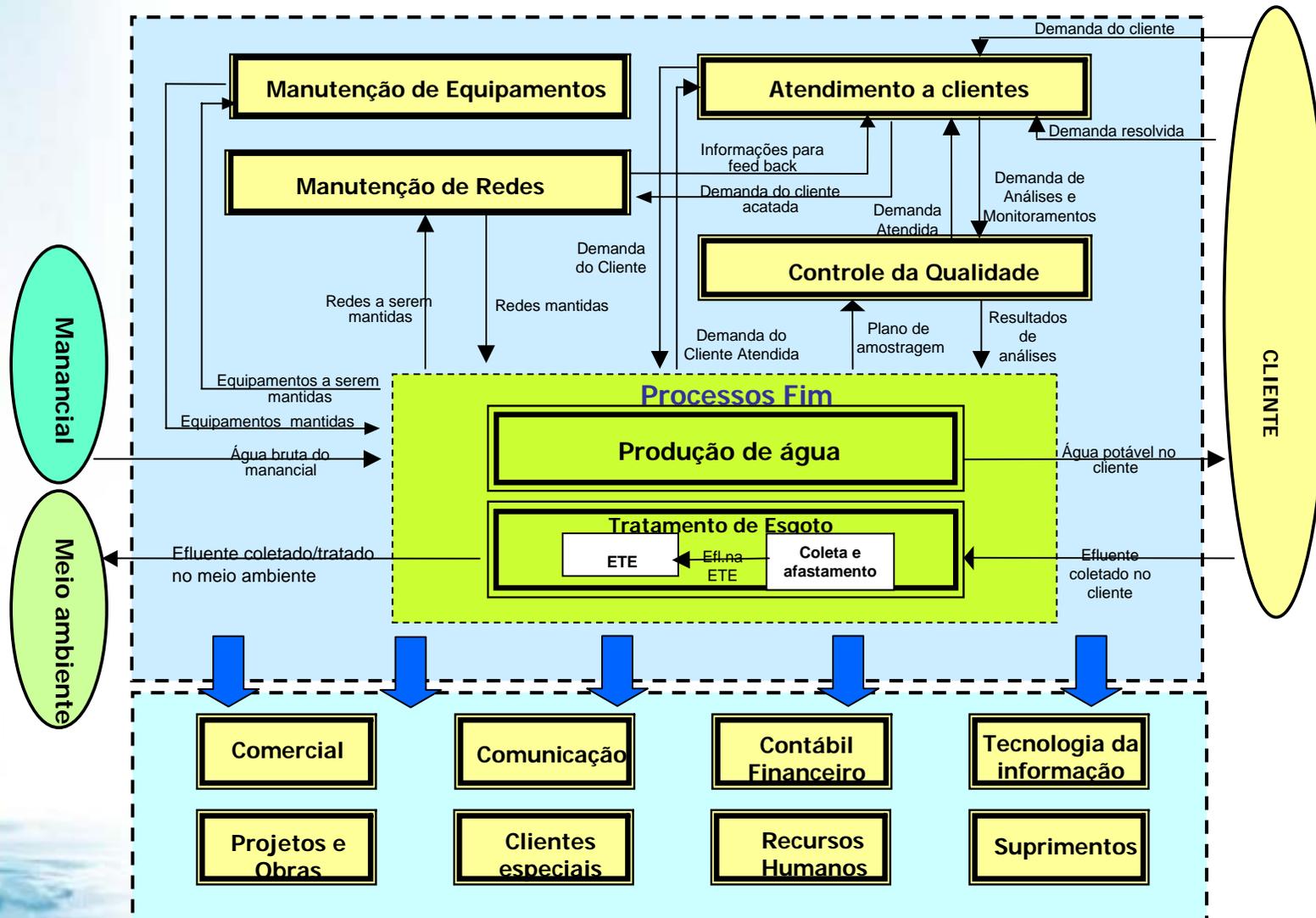
Política da Qualidade  
PPR  
Canais Pró-Ativos  
ISO 9002 (água/comerc.)  
Semana da Qualidade  
1998

Equipe da Qualidade  
Troféu Inovação  
Pesquisa Atendimento  
Lab. Móvel  
PA, PI e Estratégico  
1997

Acabar com FA  
PA Tec  
TEC-Info e COM-Info  
Índices de Qualidade  
Compromisso de Qualidade  
1996



# Macrofluxo de Processos – Águas de Limeira



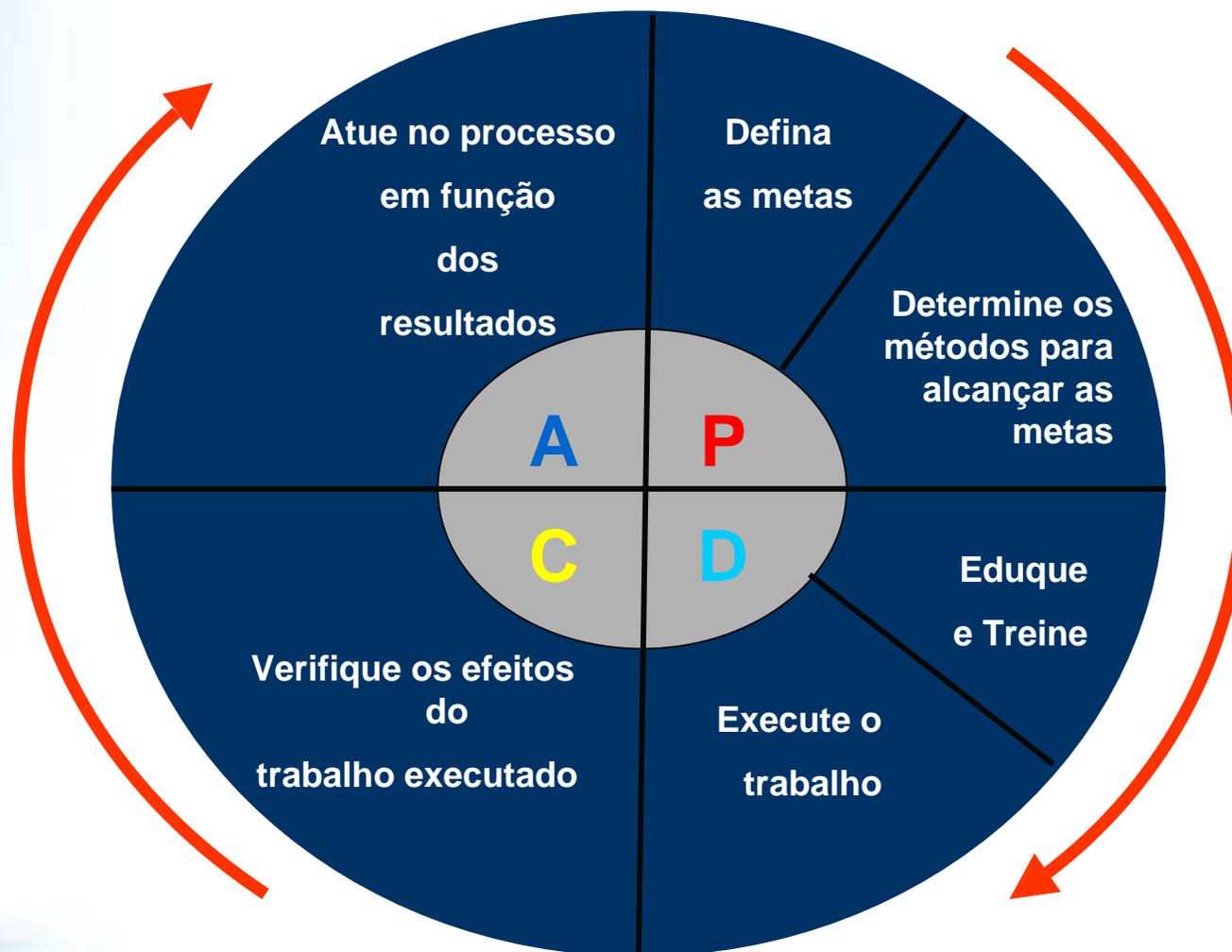
# Indicadores: melhoria contínua

**É um sistema “vivo”**



Águas de Limeira

Promove a Melhoria Contínua, pois segundo Deming:



***“Não existe processo que não possa ser melhorado”***

# Quem mede, compromete!!!!

## Informativos Mensais



Aguas de Limeira



TECNIPO

Nº 146 - MARÇO DE 2008



### Atualizado

A obra da Revitalização do Vale do Ribeirão Tatu chega ao final.

Após 10 meses de obras ininterruptas, desde a concepção do projeto, levantamentos topográficos e botânicos, licenciamento ambiental até a conclusão dos últimos detalhes de plantios paisagísticos, a obra está sendo entregue ao município, recuperando de forma exemplar todo trecho urbano do ribeirão e seu entorno. Foram meses de muito trabalho, ininterrupto, e por que não dizer de grande superação dos inúmeros desafios!

Para a implantação desse importante projeto, diversos serviços foram executados, dentre os quais vale destacar: re-conformação de 7.000 m taludes; desassoreamento de 5.500 m de calha, sendo retirados 80.000m3 de resíduos; plantio de 90.000m2 de grama esmeralda imperial (espécie de grama com raiz mais comprida); construção de 4.200 metros de calçada; proteção das margens com 2.060 m2 de concreto projetado; plantio de 8.500 mudas paisagísticas; plantio de 3.600 mudas nativas; implantação de uma pista de Cooper com 890 metros; restauração e novas construções das galerias, muros, alas e escadas hidráulicas; implantação de iluminação junto à pista de Cooper e futura marginal Oeste; execução de 250 metros de guarda-corpos, pinturas das muretas, guias e postes, etc.

Essa obra trouxe um feito histórico para os cidadãos de Limeira: a possibilidade de ver a transformação e recuperação de um ambiente que era degradado em um ambiente agradável e que novamente recupera a atração da comunidade para seu entorno. E essa transformação, que denominamos de "Revitalização" teve como principal objetivo trazer a vida de volta. E agora com muita satisfação já podemos dizer:

"Aos poucos a vida começa a retornar ao Ribeirão Tatu e esse é nosso orgulho: Fazer parte disso!!!"



### Paralelo

Nossos custos estão 6,9% acima das previsões para o mês, isto porque realizamos ações necessárias que estavam nos meses anteriores, recuperando parte da diferença no bom caminho, pois no acumulado do trimestre estamos com 5,9% abaixo das previsões. Obrigada pela colaboração de todos em nos aproximarmos das previsões.

### Indicadores de Inovação

Um mês excelente, com 97% dos nossos indicadores dentro das metas. Apenas o indicador TIM (tempo de intervenção de manutenção) ficou um pouco acima, devido às montagens das novas obras, que demandou muito tempo à equipe do CTO. Muito bem pessoal!

### Recuperação

**Córregos limpos, mais saúde e vida para a comunidade.** O índice de Córregos Conformes vem se mantendo acima de 98%, graças aos investimentos e ao trabalho diário e sistemático das equipes técnicas. Para se ter ideia em 1990 esse índice era de apenas 44%. Com o trabalho contínuo de monitoramento, com ações organizadas e estruturadas entre as equipes do COT-E e CTR para resolução de eventuais problemas de qualidade, Aguas Limeira vem cumprindo plenamente o programa de depoluição das bacias hidrográficas do município!

**Perdas cada vez menores.** Quando falamos em perdas, falamos em meio ambiente, materiais, esforços, resultados econômicos e vários outros fatores diretamente associados, por isto, com o envolvimento de toda a equipe COT Água, os resultados de perdas no "Processo de Tratamento" estão continuamente melhores, ou seja, em redução contínua, e neste mês de março foi registrado o RECORDE histórico com apenas 1,82% de perda. Comparativamente a aproximadamente três anos atrás, deixamos de descartar, ou melhor, de captar, em média 30 milhões de litros de água somente em um mês. Isto vem sendo construído com muito trabalho, empenho e responsabilidade por todos. Estamos no caminho certo e vamos buscar evoluções ainda maiores!!!

**EEA NSDD inaugurada.** Foi oficialmente inaugurada no dia 24 de março a nova Estação Elevatória de Água N. Sra. das Dores (NSDD) que tem por objetivo principal a garantia contínua do abastecimento de água para uma região em rápido crescimento populacional. Em conjunto com a Comunicação Social também se efetuou um excelente e importante trabalho de responsabilidade social com menores assistidos pelo CEPROSOM resultando na grafiteagem das paredes da estação. Quem ainda não viu, vale a pena passar por lá e dar uma olhada. Além de tecnicamente eficiente, somado ao trabalho de nossas equipes, ficou lindo!



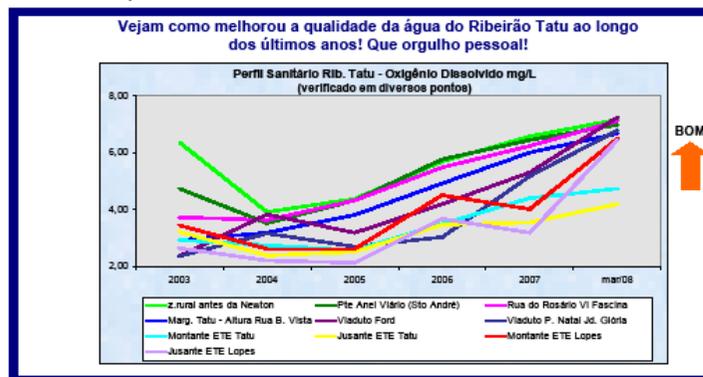
### Evolução dos Índices de Desempenho

RI 2008	Índice	Unidade	Evolução dos Índices de Desempenho													
			Ano 2003	Ano 2004	Ano 2005	Ano 2006	Ano 2007	Média 2007	Média 2008	Out/07	Nov/07	Dez/07	Jan/08	Fev/08	Mar/08	Metas PA 2008
Produção de Água	IFIA	%	0	-12,17	2,15	-6,96	18,25	-25,71	5,18	1,56	18,25	-44,75	-25,87	-25,71	>0**	
	FAP	U	0	1	1	39	0,08	0	0	0	0	0	0	0	≤2	
	FAI	U	15	5	10	12	27,83	19,33	4	5	14	9	43	6	≤12	
	AV	U	6	4	4	3	1,83	1	1	1	4	0	2	0	1	≤5
	AT	U	5	6	3	2	2,33	1	1	1	1	1	2	1	0	≤3
	AC	%	99,95	99,97	99,98	99,97	99,99	99,98	100	100	100	100	99,96	100	100	≥99,96
Gestão de Redes de Água	IPQ	%	29	5	12,07	5,7	8,5	8,7	14,6	11,4	8,5	2,1	5,0	5,0	≤7,0	
	EE1	KWh/m³	1,10	1,08	1,07	1,10	1,09	1,10	1,10	1,12	1,07	1,12	1,08	1,10	≤1,0**	
	RRA	%	82,98	82,87	83,95	83,64	83,73	84,68	84,50	87,61	83,44	83,95	86,87	83,24	≥83*	
	VLA	%	0,11	0,11	0,10	0,11	0,10	0,11	0,12	0,12	0,10	0,12	0,10	0,11	≤0,11	
	IAC	U	-	19,42	23,83	22	23,50	31,66	27	25	16	33	24	38	≥24	
	M3/diag	0,13	0,12	0,11	0,11	0,11	0,10	0,12	0,09	0,12	0,11	0,09	0,11	0,11	≤0,11	
Gestão de Redes de Esgoto	TIA	H	2,13	2,05	2,31	2,09	2,16	2,32	2,25	2,30	2,27	2,34	2,24	2,28	≤2,30	
	LAP	U	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	≤1	
	VK	mKm	0,13	0,13	0,13	0,14	0,04	0,038	0,038	0,042	0,029	0,05	0,027	0,038	≤0,045	
	ACP	%	0,38	0,29	0,20	0,14	0,12	0,1	0,44	0	0	0	0	0,3	≤0,25	
	ERP	%	3,76	3,22	1,88	2,18	0,41	0,38	0	1,29	0,47	0	0	1,15	≤1,5	
	TIE	H	2,60	2,53	2,28	2,37	2,31	2,40	2,08	2,57	1,99	2,38	2,23	2,58	≤2,40	
Tratamento de Esgoto	LEP	U	1	0	0	0	0,17	0	0	0	0	0	0	0	≤1	
	KLR	R\$/Km	0,25	0,18	0,20	0,24	0,24	0,15	0,23	0,28	0,18	0,15	0,14	0,17	≤0,23	
	EK	mKm	0,07	0,06	0,06	0,05	0,04	0,47	0,06	0,05	0,05	0,048	0,043	0,05	≤0,05	
	ELE	%	0,083	0,054	0,048	0,08	0,05	0,47	0,06	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	≤0,08	
	CC	%	91,66	92,57	93,70	95,18	97,53	98,44	93,75	98,44	98,44	98,44	98,44	98,44	≥96	
	IRC	%	27,76	34,36	39,07	49,24	44,36	44,28	44,34	44,13	42,22	43	45,60	44,25	≥43	
Manuf. Elétrica e Mecânica	ILE	U	1,12	1,04	1,19	1,16	1,34	1,15	1,29	1,26	1,14	1,13	1,15	1,15	≥1,13	
	ITE	U	48,96	70,00	77,86	84,65	78,93	81,62	89,27	80,37	80,37	85,92	75,35	83,58	≥75*	
	CDU	U	-	77,78	81,48	81,16	81,96	83,40	83,40	83,40	83,40	83,40	83,40	83,40	≥83,4	
Laboratórios	NIMC	U	28	26	25	28	21,25	24,33	22	21	27	28	31	14	≤30	
	TIM	h	5,92	5,39	5,18	3,98	3,95	3,75	3,68	4,75	3,79	3,56	3,42	4,26	≤4	
	TIC	h	1,68	1,78	1,55	1,65	1,49	1,05	1,34	1,25	1,31	1,13	1,16	0,89	≤1,5	
Água/Efluente	IP1	U	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	0	0	≤0	
	IRL	U	-	-	-	-	-	0	-	-	-	0	0	0	≤5	

\*Número estimado a serem ratificados no próximo mês. \*\* Consolidado Anual - A meta e a avaliação são anuais

### Legenda:

IFIA	Índice Financeiro dos Invest. Acumulado	LAP	Ligações de Água Fora do Prazo	ITE	Índice de Tratamento de Esgoto
FAP	Falta de Água Previsível	VK	Vazamento por Quilômetro	CDU	Córregos Despoluídos na Área Urbana
FAI	Falta de Água Irregular	ACP	Ataques e Calças fora do prazo	NIMC	Número de Intervenções de Manutenção Corretiva
AV	Água Vermelha	ERP	Entulho e Resíduo Fora do Prazo	TIM	Tempo de Intervenção de manutenção
AT	Água Turva	TIE	Tempo por Intervenção Esgoto	IP1	Índice de Participação Interdisciplinar
AC	Análises Conformes	LEP	Ligações de Esgoto fora do Prazo	IRL	Índice de Reclamações Laboratoriais
IPQ	Índice de Produtos Químicos	KLR	Quilômetros de rede limpa	EE1	Índice de Consumo de Energia Elétrica
RRA	Rendimento da Rede de Água	EK	Entulhamento por Quilômetro	IAC	Índice de Acúmulo de Calças-Vazamentos
VLA	Vazamento em Ligações de Água	ELE	Entulhamento em Ligações de Esgoto	IRC	Índice de Redução de Carga Orgânica
CC	Córregos Conformes	IFL	Índice de Perdas por Ligação		
TIA	Tempo por Intervenção de Água	ILE	Índice de Laboratórios de Efluentes		



# ***Participação nos Resultados***



Águas de Limeira

## **Plano de Participação nos Resultados**

- ◆ **Definição de metas claras e mensuráveis para todas as equipes;**
- ◆ **Entrevistas individuais:**
  - Metas individuais**
  - Metas equipes**
  - Metas globais**
- ◆ **Conceito de Gestão por desempenho**
- ◆ **Disseminação dos indicadores**



## ***Benefícios***

- Gestão integrada dos processos;
- Visão sistêmica
- Metas compartilhadas → comprometimento e integração das equipes
- Melhoria contínua (PDCA)
- Priorização de ações.....

**GESTÃO BASEADA EM FATOS E DADOS!!!**



Águas de Limeira

*Indicadores de*

**SANEAMENTO**

**SNIS**

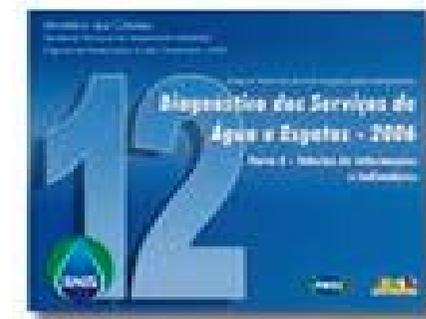


## *O que é o SNIS ?*



Águas de Limeira

O SNIS é um sistema que reúne informações e indicadores sobre a prestação dos serviços de água e esgotos provenientes de uma amostra de prestadores que operam no Brasil.



## *Quem realiza ?*

O SNIS é elaborado por uma equipe de técnicos e consultores contratados pelo Programa de Modernização do Setor Saneamento – PMSS (*Programa de Modernização do Setor de Saneamento*).



# *Itens dos Indicadores do SNIS*



Informações de Balanço

Informações Financeiras

Informações Operacionais – Água

Informações Operacionais – Esgoto

Informações sobre Qualidade

Informações Gerais

# GRMD – Prêmio Nacional de Qualidade Saneamento



Regulamento PNQS 2008

I	II	III	CÓDIGO	PROPÓSITO	NOME	FÓRMULA	UNIDADE	SENTIDO	PERFIL	ASPECTOS IMPORTANTES A VERIFICAR
E	E	E	Isp10	Reclamações sobre interrupções no fornecimento de água.	Incidência de reclamações sobre falta d'água	$\frac{SP53}{CM11} \times 100$	%	↓	A	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do indicador Isp10.
O	O		Isp10	Eficiência no atendimento	Tempo médio de execução dos serviços (indicador I33 do SNIS)	$\frac{SP31}{SP30}$	h / serv_exec	↓	A	E (ii) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de problemas; (iii) quantidade de economias ativas prejudicadas; (iv) proporção de serviços executados dentro do prazo padrão. (v) Os tempos de execução dos serviços de fornecimento de água, coleta de esgoto, tratamento de esgoto e manejo de resíduos sólidos devem ser separadas
O	O		Isp11	Continuidade do fornecimento de água.	Continuidade no abastecimento de água	$(1 - \frac{SP34 + SP38}{SP43}) \times 100$	%	↑	A	(i) se o sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de falta d'água; (v) duração adotada para interrupção prolongada; (iii) se há monitoramento da pressão na rede de distribuição.
			Isp12	Impacto da descontin. de fornecimento de água.	Impacto das paralisações e intermitências prolongadas	$\frac{SP35 + SP39}{SP42}$	econ / dia	↓	A	(i) valem os mesmos aspectos importantes a verificar do indicador Isp11.
O	O		Isp13	Qualidade da rede de esgotos sanitários	Incidência de extravasamentos de esgotos sanitários (I22 do SNIS)	$\frac{SP89}{SP74}$	extravas / km	↓		E sistema de atendimento incentiva e facilita as reclamações e comunicações de problemas; (ii) quantidade de economias ativas prejudicadas.
E	E	E	Isp14	Perdas de água na distribuição	Indicador de perdas totais de água por ligação (indicador I51 do SNIS)	$\frac{SP07 + SP11 - SP13 - SP15 - SP17 - SP19}{SP01 \times SP42}$		↓	A	(i) critérios adotados para estimar os volumes tratado, importado, exportado e de serviços (quando couber); (ii) critérios adotados para estimar o volume de água consumido em ligações desprovidas de hidrômetro; (iii) nível de hidrometração e de macrometração

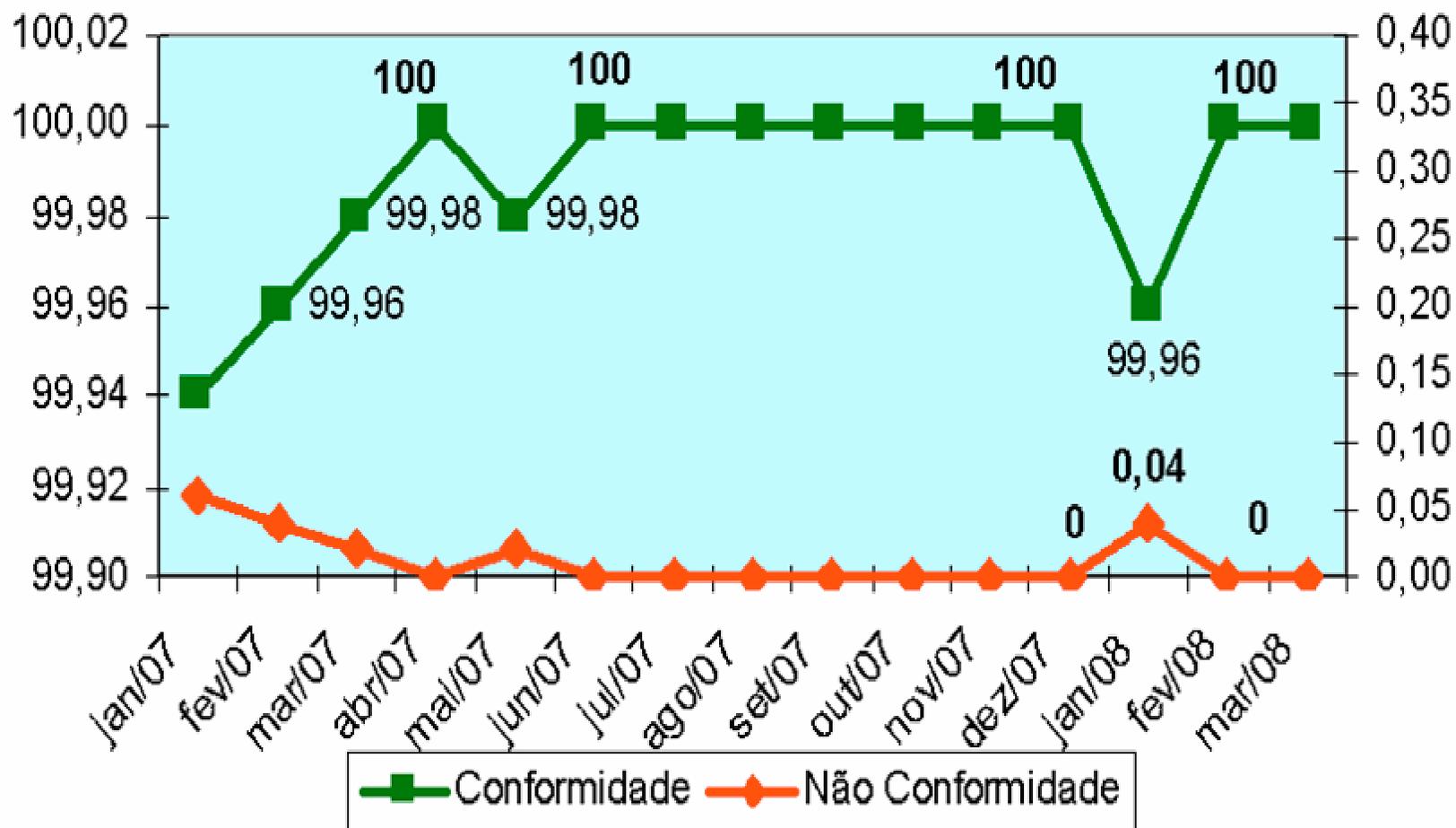
# ***Alguns Indicadores Importantes de Processos em Saneamento***



- **AC – Análises Conformes**
- **FAI – Falta de Água Imprevista**
- **IPL – Índice de Perdas por Ligação**
- **Perdas Globais**
- **Inadimplência Geral**
- **ITE – Índice de Tratamento de Esgoto**
- **IRC – Índice de Redução de Carga**
- **CDU – Córregos Despoluídos na Área Urbana**
- **CC – Córregos Conformes**

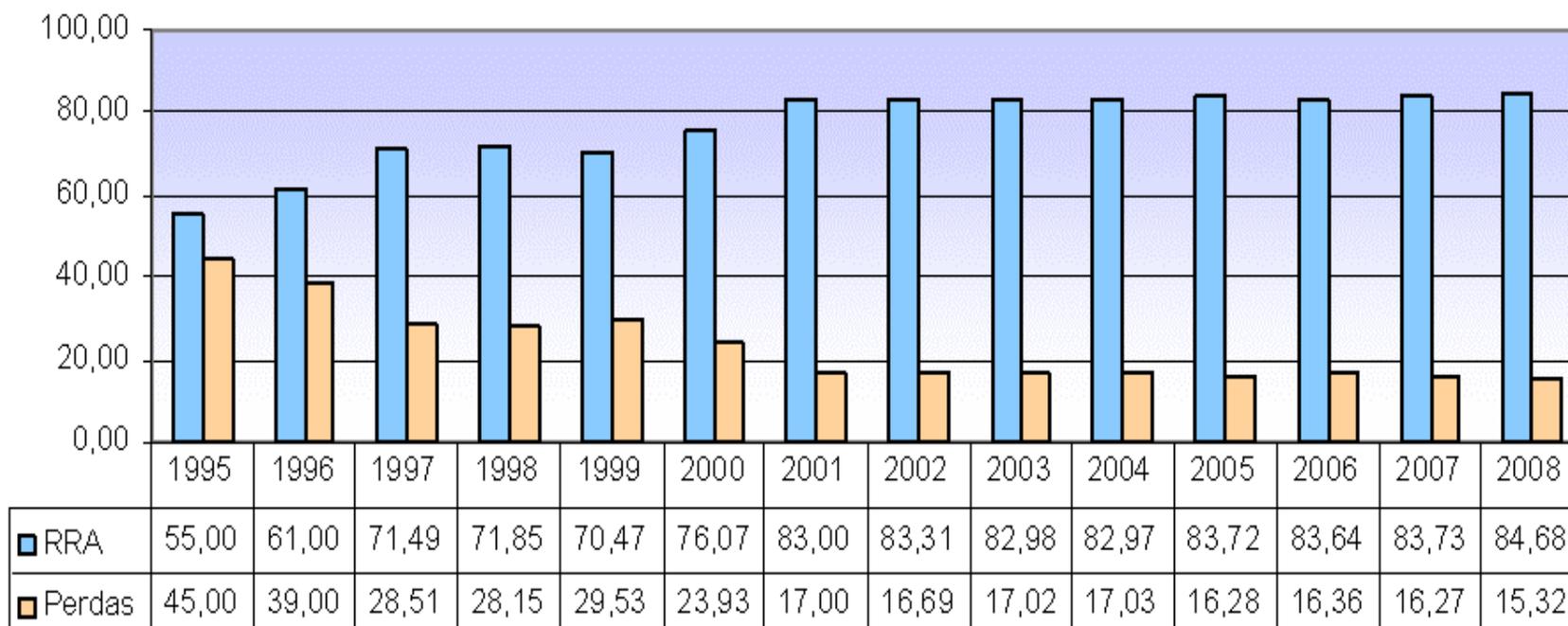


## Análises Conformes em 2007/2008



**%= Número de amostras conformes (P518 e SS65)/ Número total de análises**

## Rendimento da Rede de Água x Perdas Médias anuais

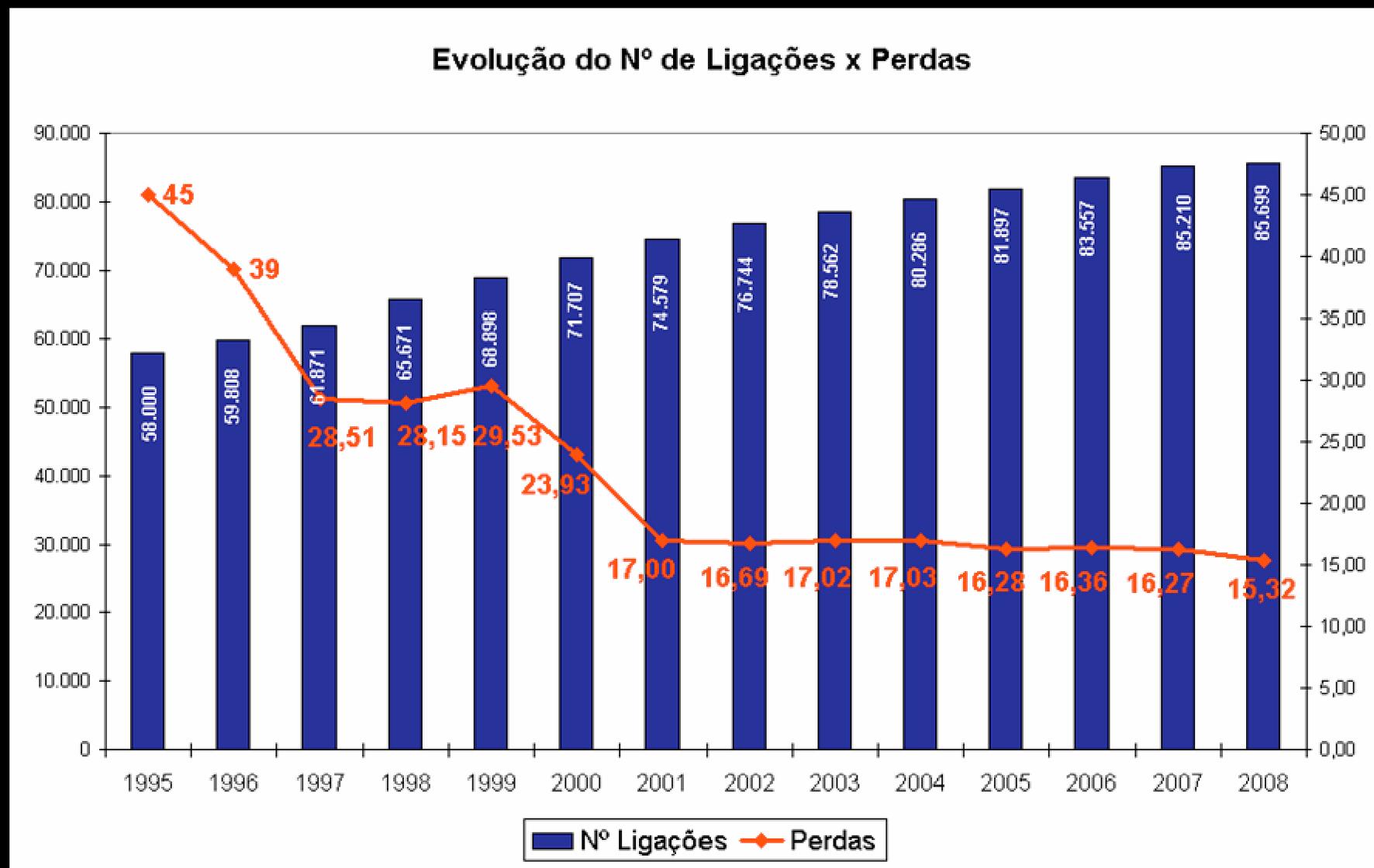


**RRA %= Volume total micromedido/ Volume total macromedido nas saídas dos sistemas produtivos**

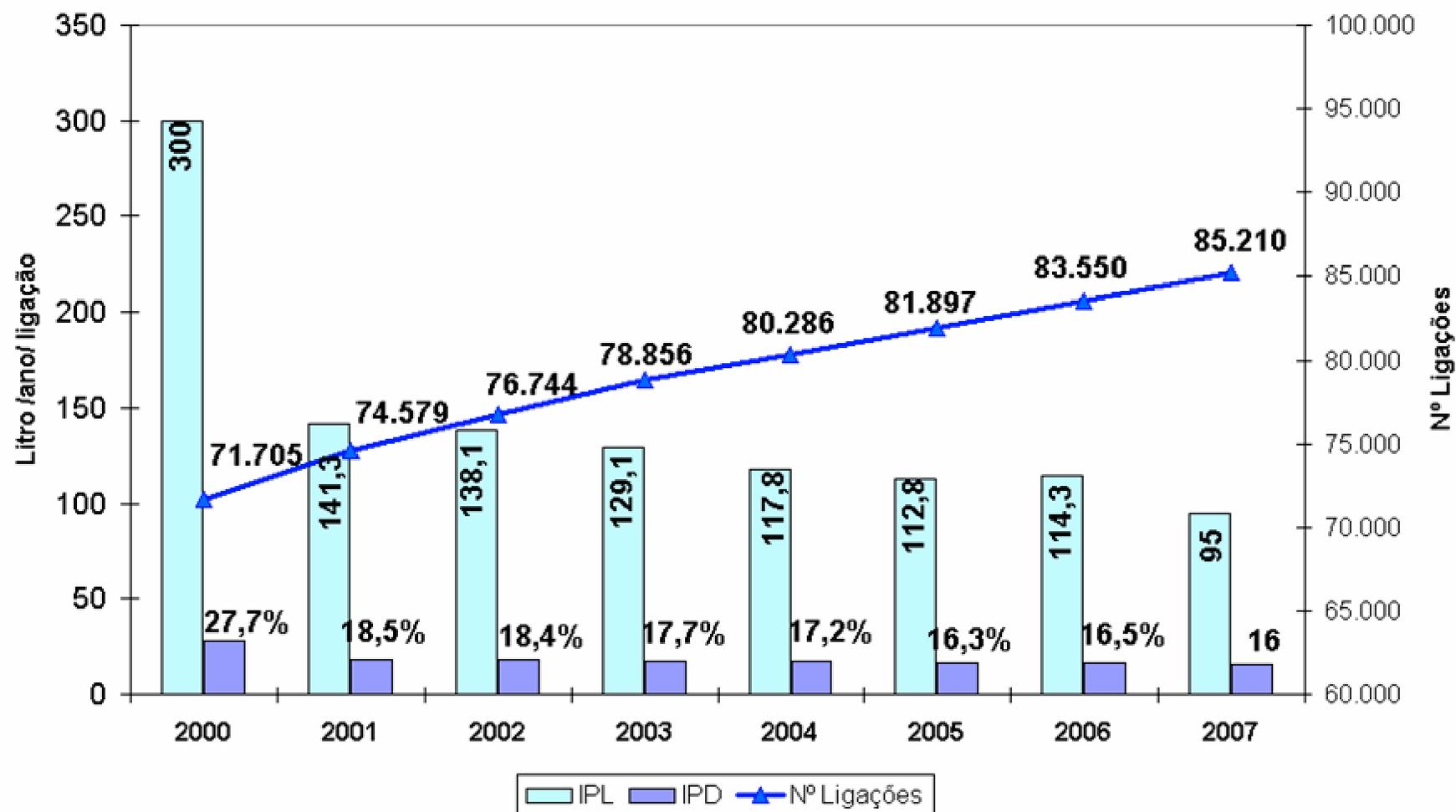
**Perdas globais %= 100 - RRA**

**AdL Perdas  $\leq$  17% desde 2001**

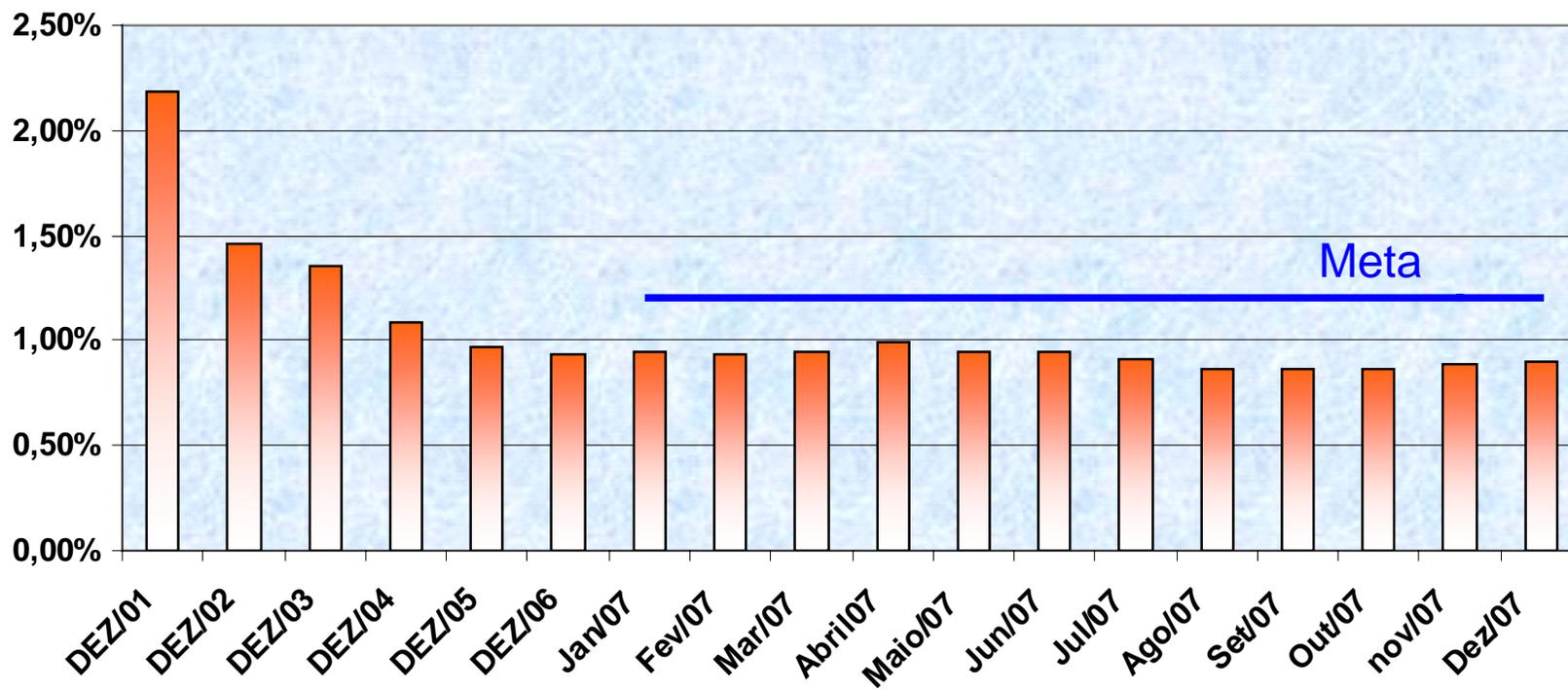
**Média Nacional  $>$  45%**



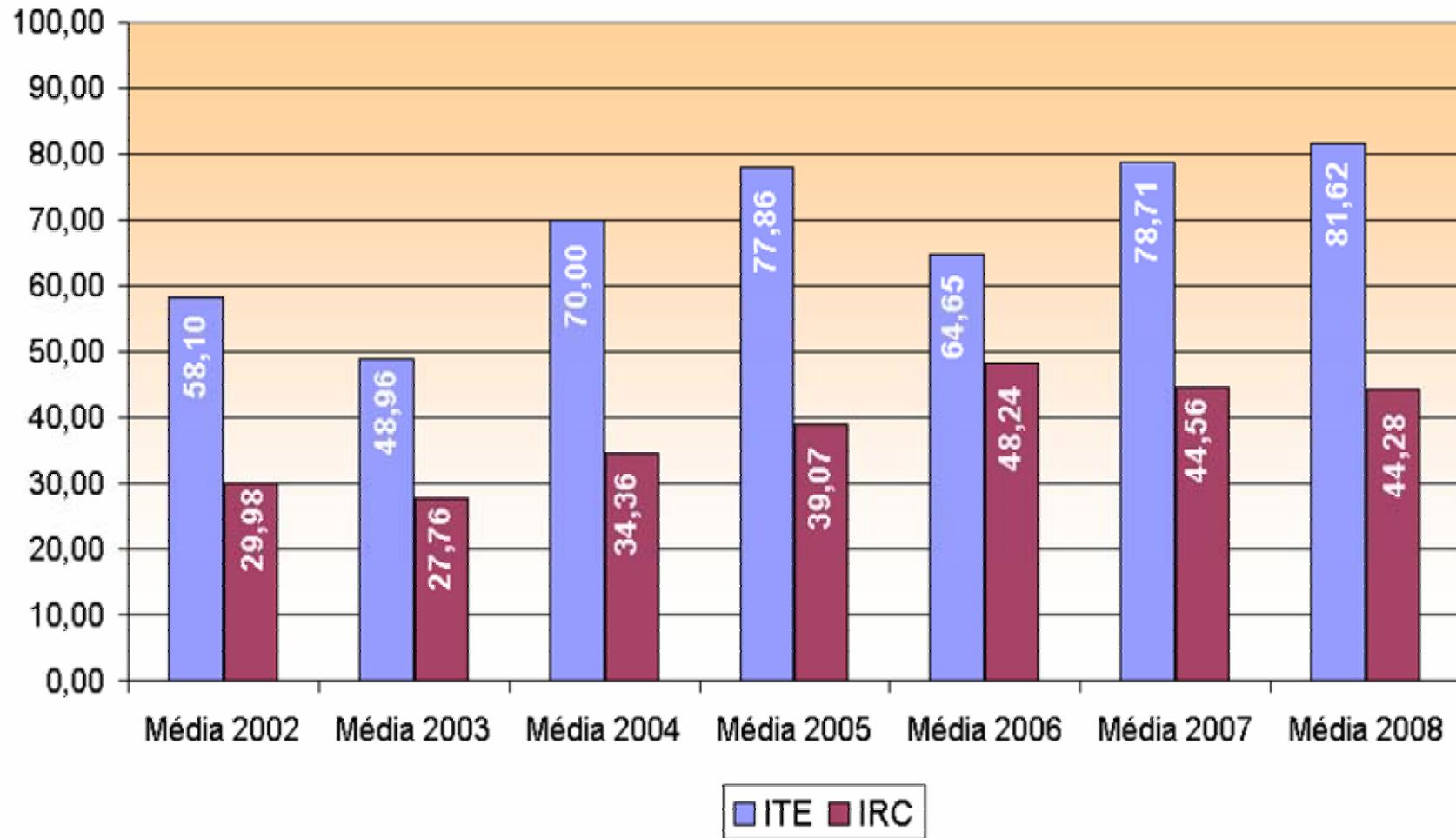
### Índice de Perdas por Ligação / Distribuição X N° ligações (SNIS)



## INADIMPLÊNCIA GERAL



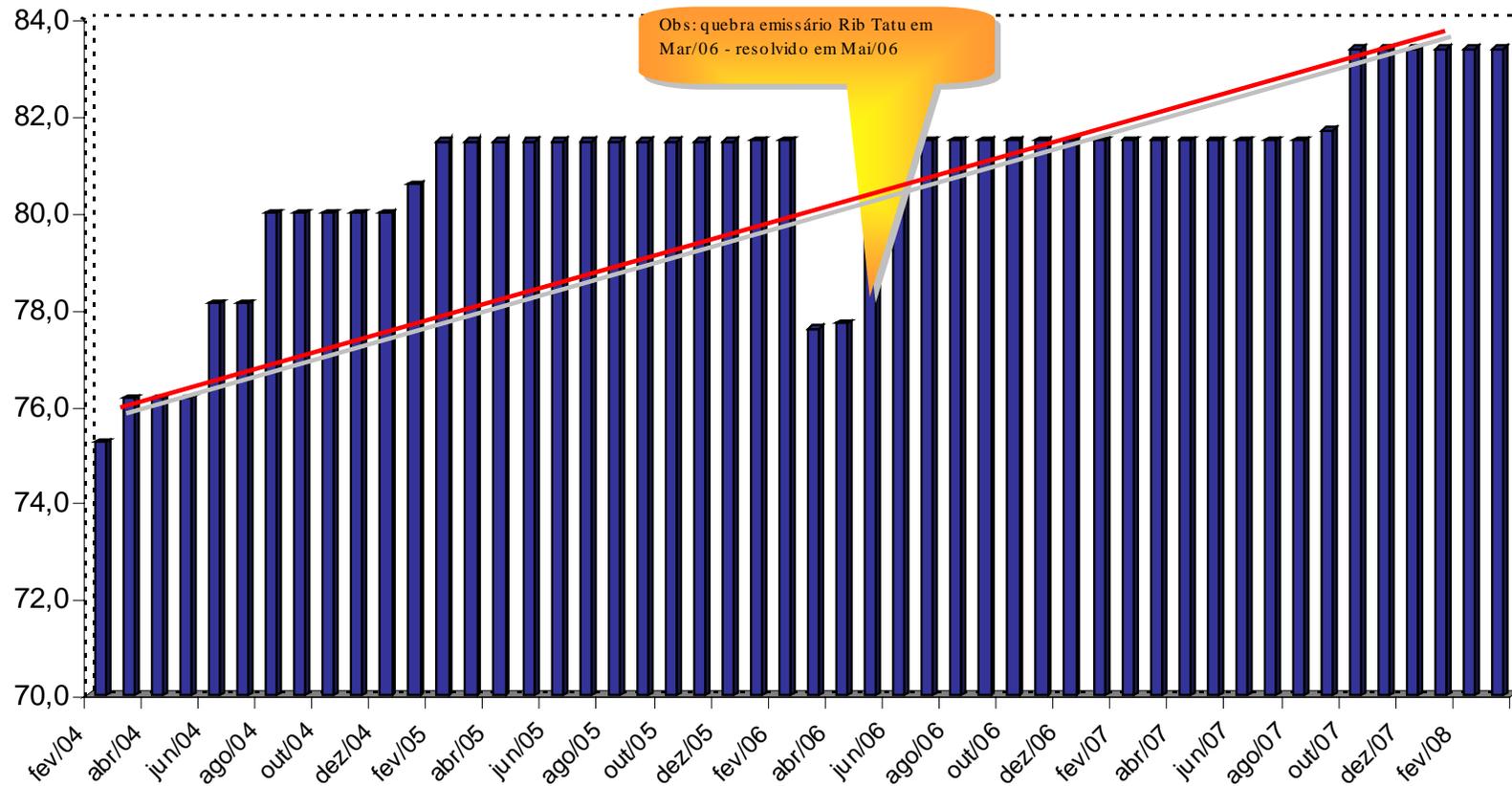
## ITE (Índice de Tratamento de Esgoto) e IRC (Índice de Redução de Carga)



**ITE % = Vazão total mensal de esgoto tratado nas ETEs / Vazão mensal de esgoto coletado**

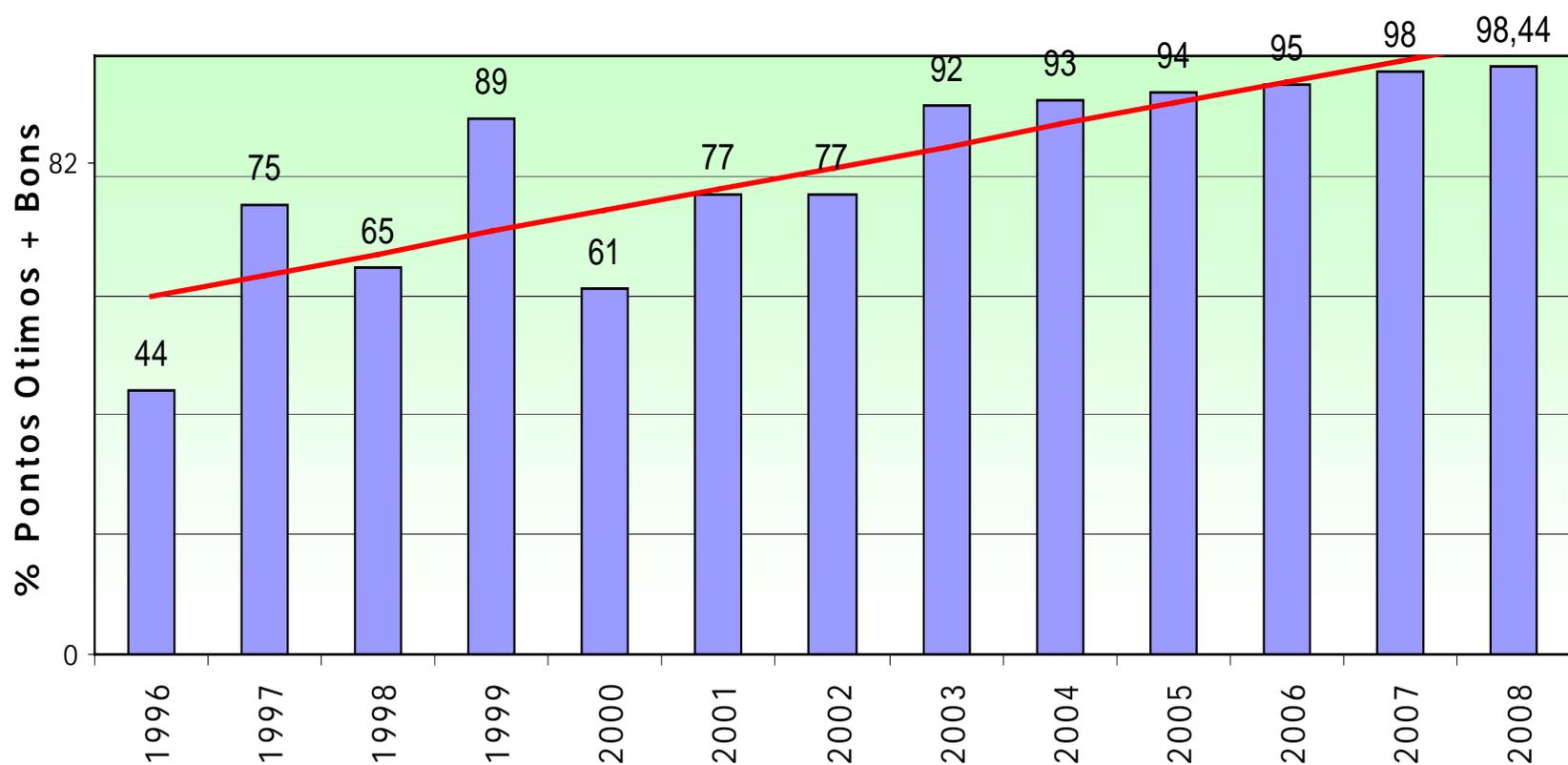
**IRC % = Carga total removida pelas ETEs (Kg DBO/mês) / Carga total recebida**

## Evolução do CDU - Córregos Despoluídos Urbanos



**CDU% = Extensão dos córregos urbanos despoluídos / extensão total dos córregos urbanos**

## Córregos Conformes %



**CC%= Número de córregos conformes (pH, OD, DQO)/ Número total de pontos de monitoramento**

**63 pontos de monitoramento em todos os corpos d'água urbanos**



A mente humana, uma vez  
ampliada por uma nova idéia,  
nunca mais volta ao seu  
tamanho original.

Oliver Holmes

**Muito Obrigada!**



Águas de Limeira



**Águas de Limeira**

*A vida com **ainda** mais qualidade*

***pa@aguasdelimeira.com.br***