



Relatório Técnico de Fiscalização

Fiscalização de Diagnóstico – R0

Proc. Administrativo - 003/2023

MARÇO/2023



DIRETORIA COLEGIADA

Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso

Diretor Geral

Murilo Pizato Marques

Diretor Administrativo Financeiro

Thays Rodrigues da Costa

Diretora Técnica Operacional

EQUIPE TÉCNICA

Alex Rodrigues Alves

Coordenador de Regulação Econômica

Rodrigo de Vasconcellos Viana Medeiros

Analista de Regulação Econômica

Eliziane do Amaral

Analista de Regulação Econômica

Paola Silva Araújo

Assistente Administrativo

Tatiane Batista Damasceno

Analista de Fiscalização

Anderson da Silva Galdino

Analista de Fiscalização

Rodrigo Pena do Carmo

Coordenador de Fiscalização

ARIS ZM - Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências

Rua José dos Santos, 275, Viçosa-MG - CEP: 36570 -266

Tel.: (31) 3891-5636

www.ariszm.mg.gov.br

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	VISITA DIAGNÓSTICO.....	6
3	INFORMAÇÕES GERAIS	7
4	ADMINISTRATIVO	10
5	ATENDIMENTO E INTERRUPÇÕES DE SERVIÇOS	15
6	EDUCAÇÃO AMBIENTAL	19
7	DESTINAÇÃO FINAL.....	20
8	ÁREAS DE DISPOSIÇÃO FINAL DESATIVADA.....	22
9	ÁREA DE BOTA FORA MUNICIPAL	26
10	CONTRATOS	28
10.1	Contrato de Operação de RSU.....	29
10.2	Contrato de empresa especializada em medicina e segurança do trabalho.....	31
11	PMSB	32
12	INCONFORMIDADES	34
13	CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
14	RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO	37
	ANEXO I – INCONFORMIDADES	38

1 INTRODUÇÃO

A lei federal 11.445 de 2007, alterada pela lei federal 14.026 de 2020, traz diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico, definindo como o conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, o saneamento básico.

A referida lei traz fundamentos para a prestação dos serviços de saneamento básico, dentre eles, a universalização do acesso e efetiva prestação dos serviços, a integralidade, a eficiência e a sustentabilidade econômica, segurança, qualidade, regularidade, continuidade e adequação à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente.

No capítulo II, a Lei federal 11.445/2007, dispõe sobre o exercício da titularidade dos serviços. No art.8º, §5º, a referida lei estabelece que: “O titular dos serviços públicos de saneamento básico deverá definir a entidade responsável pela regulação e fiscalização desses serviços, independentemente da modalidade de sua prestação”.

De acordo com a legislação vigente, a função de regulação, deverá ser desempenhada por entidade de natureza autárquica dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, a qual deve atender aos princípios de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

A lei federal 14.026 de 2020, a qual atualizou o marco legal do saneamento básico, atribuiu à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para instituir normas de referência para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico,

A entidade reguladora deverá observar as normas de referência da ANA, para editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A lei do saneamento, em seu art. 22, dispõe sobre os objetivos da regulação dos serviços de saneamento básico, sendo eles: o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários; a garantia do cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e nos planos municipais ou de prestação regionalizadas de saneamento básico; a prevenção e a repressão

do abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência; e a definição de tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, por meio de mecanismos que gerem eficiência e eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários.

No município de Leopoldina a Agência Reguladora Intermunicipal dos Serviços de Saneamento da Zona da Mata de Minas Gerais e Adjacências – ARIS ZM foi à instituição definida para exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, através da Lei nº 4.694/2022, mediante termo de convênio.

O Convênio de Regulação nº 035/2022, foi firmado em novembro de 2022 entre o Município de Leopoldina e a ARIS ZM. O objetivo do referido documento foi o estabelecimento de obrigações entre a concedente e o conveniente para que este exerça, em proveito e em nome da concedente, e conforme a colaboração e diretrizes definidas por este, as atividades de regulação e fiscalização, inclusive com poder de polícia, dos serviços de saneamento de manejo dos resíduos sólidos e limpeza urbana prestados no Município.

O presente relatório apresenta o diagnóstico do manejo de resíduos sólidos no município, o qual buscou conhecer e avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador, além dos elementos técnicos da infraestrutura do manejo de resíduos sólidos urbanos do município, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços e do atendimento aos usuários.

2 VISITA DIAGNÓSTICO

Para realização do diagnóstico do serviço manejo de resíduos sólidos urbanos foi realizada uma visita ao município de Leopoldina no dia 23 de fevereiro de 2023, na qual foram abordados, entre outros, os seguintes pontos:

- Estrutura, organização e gestão administrativa;
- Contratos de prestação de serviço, PMSB;
- Plano de trabalho, Recursos Humanos, Programas de Capacitação, Medicina e Segurança do Trabalho;
- Coleta e Acondicionamento dos RSU;
- Transporte e veículos;
- Destinação e/ou disposição final dos resíduos.

3 INFORMAÇÕES GERAIS

RSU - Informações Gerais

Diagnóstico de Resíduos Sólidos

Informações Gerais
Município (INFORMAÇÃO) Leopoldina
Instituição Responsável pelo Serviço de Limpeza Pública e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos - SMRSU (INFORMAÇÃO) Secretaria de serviços urbanos
Instrumento normativo para definição da instituição responsável pelo SMRSU. (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Lei de Criação
Endereço (INFORMAÇÃO) Prefeitura Municipal Leopoldina/MG. Rua Lucas Augusto, nº 68 - Centro - Cep 36700-000 - Leopoldina-MG
O órgão (prestador) é também o prestador - direto ou indireto - de outros serviços de saneamento básico no município? (SNIS) Não
Modalidade do Serviço? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Indireta, terceiriza os serviços vinculados a resíduos.
O serviço prestado é cobrado do usuário? (SNIS) Sim
Qual a forma de cobrança? (SNIS) Através do IPTU.
Qual o valor cobrado? (SNIS) Por intervalos de área construída.
Qual a destinação final dos resíduos sólidos urbanos? (SNIS) Aterro sanitário
Nº de convênio de Regulação ARIS ZM (INFORMAÇÃO) 035/2022
Início (INFORMAÇÃO) 01/11/2022
Término (INFORMAÇÃO) 01/11/2032
O município é integrante de algum CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL regulamentado pela Lei nº 11.107/2005 que tenha entre suas atribuições específicas a gestão ou prestação de um ou mais serviços de manejo de RSU (serviços de coleta de resíduos domiciliares ou ...) Não
Em caso positivo, qual o nome do consórcio (SNIS) Não se aplica.
Qual o ano de adesão (SNIS) Não se aplica.
Informe o nº/ano da Lei Municipal que autoriza o município a constituir o referido CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL (SNIS) Não se aplica.
Dados populacionais

População Total (INFORMAÇÃO)	52.690
População Urbana (INFORMAÇÃO)	47.098
Percentual da População Urbana com Coleta Regular (INFORMAÇÃO)	100 %
População Rural com Coleta Regular (INFORMAÇÃO)	5.592
Percentual População Rural com Coleta Regular (INFORMAÇÃO)	100 % atendida
Percentual da população atendida com frequência de coleta diária (SNIS)	100% atendida urbana
Percentual da população atendida com frequência de 2 ou 3 vezes por semana (SNIS)	100% da população rural ou distrito 2 vezes por semana
Percentual da população atendida com frequência de 1 vez por semana (SNIS)	Não se aplica.
Há serviço de coleta noturna? (SNIS)	Não
Qual o percentual da população urbana atendida pelo serviço de coleta domiciliar direta, ou seja, porta a porta? (SNIS)	100 %
Número total de residências do Município (INFORMAÇÃO)	24.938
Nº de residências atendidas por coleta porta-a-porta (INFORMAÇÃO)	24.938
Nº de residências atendidas por coleta regular (INFORMAÇÃO)	24.938
Plano Municipal de Saneamento Básico	
O município possui PMSB? (Lei Federal 11.445/2007)	Sim
Qual é o número e data da lei ou decreto que aprovou o PMSB? (INFORMAÇÃO)	Lei nº 4.397
Sabe e/ou acompanha as metas definidas no PMSB? (INFORMAÇÃO)	Não informado.
Já foi revisado? (Lei Federal 11.445/2007)	Não
PGIRS	
O município possui PGIRS? (Lei Federal 12.305/2010)	Não
Política Municipal de Saneamento Básico	
O Município possui a Lei da Política de Saneamento? (Lei Federal 11.445/2007)	Não
O município implementou o sistema de informação municipal de saneamento? (SNIS)	Não
Contrato	
Há contratos com empresas relacionadas ao serviço de limpeza pública ou manejo de resíduos? (INFORMAÇÃO)	Sim

Em caso positivo, sob quais serviços?

Coleta, transporte e destinação final de resíduos, bem como contrato com bota fora e caminhão para transporte de resíduos de capina e poda.

Administrativo

Possui plano de fiscalização permanente do contrato de concessão ou PPP, quando for o caso? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)

Existe fiscalização, mas não possuem plano.

Apresentou Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)

Não

4 ADISMINISTRATIVO

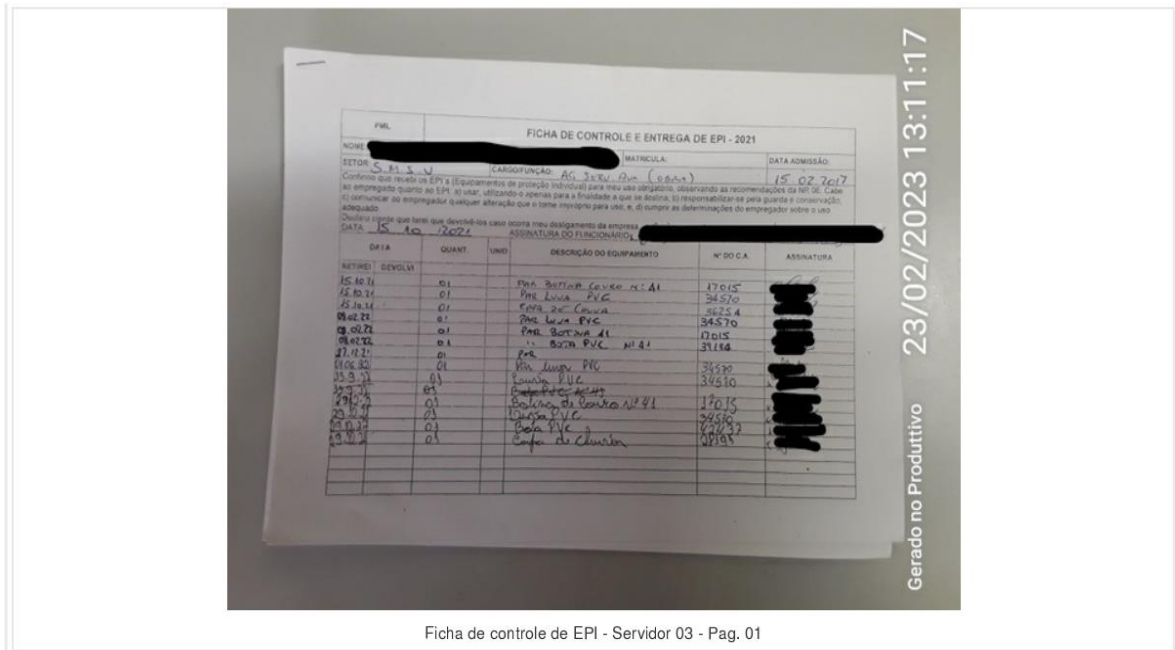
RSU - Administrativo

Diagnóstico de Resíduos Sólidos

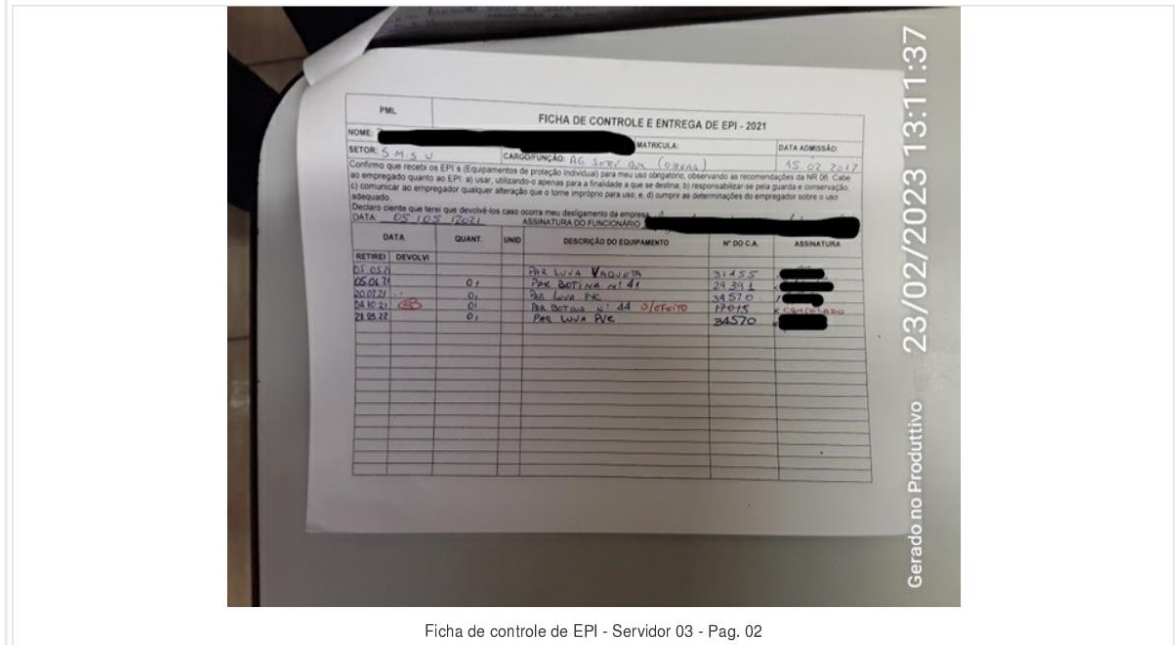
Plano de Trabalho																													
O prestador possui Plano de Trabalho? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	O SMRSU não possui um plano de trabalho que engloba todas as atividades, porém existe um plano de trabalho para os serviços terceirizados de coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos urbanos.																											
Há definição e cadastro dos setores de coleta e logradouros atendidos pelo prestador?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim																												
<p>ROTAS DA COLETA DE RESÍDUOS DOMICILIAR E COMERCIAL DE LEOPOLDINA MG</p> <p>Frequência das rotas de coleta de RSUs no município de Leopoldina/MG</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>ROTA DE PERCURSO</th> <th>FREQUENCIA DE COLETA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Percurso de Rota 01</td> <td>Segunda, Quarta e Sexta-feira</td> </tr> <tr> <td>02</td> <td>Percurso de Rota 02</td> <td>Segunda, Quarta e Sexta-feira</td> </tr> <tr> <td>03</td> <td>Percurso de Rota 03</td> <td>Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado</td> </tr> <tr> <td>04</td> <td>Percurso de Rota 04</td> <td>Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado</td> </tr> <tr> <td>05</td> <td>Percurso de Rota 05</td> <td>Terça, Quinta-feira e Sábado</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Percurso de Rota 06</td> <td>Terça, Quinta-feira e Sábado</td> </tr> <tr> <td>07</td> <td>Percurso de Rota 07</td> <td>Domingo</td> </tr> <tr> <td>08</td> <td>Percurso de Rota 08</td> <td>Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado</td> </tr> </tbody> </table> <p>PLANO DE TRABALHO:</p> <p>As coletas de RSUs são realizadas através da setorização das áreas atendidas (mapas), que englobam toda a zona urbana.</p> <p>Estas áreas, viabilizando um manejo mais adequado e racional, foi dividida em 16 setores representados por um mapa global e detalhados individualmente a seguir.</p> <p>Mapa da área total de domínio, dos 16 setores abrangidos pela coleta domiciliar e comercial urbana dos RSU do município de Leopoldina.</p> <p style="text-align: center;">Rota por setor de coleta</p>			ITEM	ROTA DE PERCURSO	FREQUENCIA DE COLETA	01	Percurso de Rota 01	Segunda, Quarta e Sexta-feira	02	Percurso de Rota 02	Segunda, Quarta e Sexta-feira	03	Percurso de Rota 03	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado	04	Percurso de Rota 04	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado	05	Percurso de Rota 05	Terça, Quinta-feira e Sábado	06	Percurso de Rota 06	Terça, Quinta-feira e Sábado	07	Percurso de Rota 07	Domingo	08	Percurso de Rota 08	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado
ITEM	ROTA DE PERCURSO	FREQUENCIA DE COLETA																											
01	Percurso de Rota 01	Segunda, Quarta e Sexta-feira																											
02	Percurso de Rota 02	Segunda, Quarta e Sexta-feira																											
03	Percurso de Rota 03	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado																											
04	Percurso de Rota 04	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado																											
05	Percurso de Rota 05	Terça, Quinta-feira e Sábado																											
06	Percurso de Rota 06	Terça, Quinta-feira e Sábado																											
07	Percurso de Rota 07	Domingo																											
08	Percurso de Rota 08	Segunda, Terça, Quarta, Quinta, Sexta-feira e Sábado																											
Há definição da frequência, dias, turno e previsão de horário de início das coletas por setor? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim																												
Há estimativa da quantidade média de resíduos a serem coletados por setor? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	Existe um relatório mensal de medição, porém as medições são contabilizadas por carga diário, impossibilitando assim a quantificação por setor.																											
Há estimativa da geração de resíduos? Se sim, qual o valor estimado e qual a metodologia utilizada? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Quantificado conforme medição diária. De acordo com medição de Janeiro/2023 foi coletado 781,74 tonelada de resíduos.																											
Há canais de divulgação de informação																													

junto aos usuários? Se sim, quais são os canais ? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Rede social
Quais tipos de veículos utilizados para Coleta? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Caminhão compactador da empresa terceirizada e 1 caminhão caçamba locado pela prefeitura para coleta em Distrito		
Quantos veículos são utilizados?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
5 caminhões, sendo 4 compactadores da empresa responsável pela coleta e 1 locado pela prefeitura.		
Há mapa digital contendo os itinerários percorridos pelos veículos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Conforme consta na rota coleta estipulada.
Há composição gravimétrica dos resíduos coletados? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Realizado em 2015.
Qual a quantidade de resíduos destinados a reciclagem?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não se aplica.		
Qual a quantidade de resíduos destinados a compostagem? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não se aplica.		
Qual a quantidade de resíduos destinados a aterro? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
794,93 ton/mês (média 2022)		
Há medidas de controle e monitoramento do aterro sanitário, quando próprio? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	
Manutenção e Controle		
Promove algum programa de manutenção das estruturas e equipamentos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	
Possui programa de atualização tecnológica? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	
Realiza o monitoramento das operações relacionadas aos serviços prestados? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	
De que forma realiza o monitoramento das operações relacionadas aos serviços prestados ? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Através do colaborador designado fiscal dos serviços. O mesmo fica a cargo da fiscalização e acompanhamento dos serviços contratados junto as empresas terceirizadas.		
Quais informações são monitoradas? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Limpeza municipal e metodologia de execução.		
Recursos Humanos		
Existe área responsável para Gestão de Recursos Humanos? (INFORMAÇÃO)	Sim	Existe a gestão dos recursos humanos da prefeitura, como a responsável pela gestão dos SMRSU é a Secretaria de Serviços Urbanos, o setor de recursos humanos fica a cargo dessa função.
Quantidade de Servidores (INFORMAÇÃO)		
9 servidores.		
Desses servidores, quantos são efetivos? (INFORMAÇÃO)		
Não informado.		
Quantos servidores exercem cargo em comissão? (INFORMAÇÃO)		
Não informado.		
Quantos são contratados por meio de licitação (INFORMAÇÃO)		
Não informado.		

Quantidade de servidores no setor administrativo (INFORMAÇÃO)		
6 servidores		
Quantidade de servidores no setor de coleta de RSU(INFORMAÇÃO)		
3 servidores - Os mesmos que fazem limpeza urbana.		
Quantidade de servidores no setor de Limpeza Urbana (INFORMAÇÃO)		
3 servidores - Os mesmos que fazem coleta nos Distritos.		
Quantidade de servidores na UTC (INFORMAÇÃO)		
Não se aplica.		
Quantidade de servidores no Aterro Sanitário(INFORMAÇÃO)		
Não se aplica.		
Qual a quantidade de trabalhadores por função, especificar (SNIS)		
3 servidores na coleta e 6 servidores na administração.		
Possui Organograma? (INFORMAÇÃO)	Não se aplica	
Capacitação		
Há capacitações para os trabalhadores que ingressam na instituição? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Quais capacitações são realizadas quando os trabalhadores ingressam na instituição? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não há capacitações, apenas treinamentos com técnico em segurança do trabalho.		
Há registros das capacitações para os funcionários que ingressam? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há capacitação para os trabalhadores já contratados? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Quais são estas capacitações? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não se aplica.		
Com que frequência são realizadas as capacitações?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não se aplica.		
Há registros das capacitações? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Medicina e Segurança do Trabalho		
Existe Plano de Controle Médico e Saúde ocupacional - PCMSO? (NR 7)	Sim	Por empresa contratada.
Existe Programa de Gerenciamento de Riscos - PGR ? (NR 1)	Sim	
Existe Comissão Interna de Prevenção de Acidentes - CIPA? (NR 5)	Sim	
Existe algum profissional responsável pela Segurança do Trabalho? (NR 4)	Sim	Técnico de segurança do trabalho.
A Empresa possui Equipamentos de proteção coletiva? (ex: instrumentos para escoramento de vala) (NR 9)	Sim	Telas, cones, etc...
O prestador oferece EPIs ao colaboradores? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Quais EPI's são oferecidos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Bota, protetor solar, viseira, óculos, luva, perneira.		



Ficha de controle de EPI - Servidor 03 - Pag. 01



Ficha de controle de EPI - Servidor 03 - Pag. 02


Existe registro dos acidentes de trabalho? (INFORMAÇÃO)


Sim

5 ATENDIMENTO E INTERRUPTÕES DE SERVIÇOS

RSU - Atendimento e Interrupção dos Serviços

Diagnóstico de Resíduos Sólidos

Atendimento		
O prestador possui ponto de atendimento presencial? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Identificação do ponto de atendimento Secretaria de Serviços Urbanos		
Coordenadas Latitude: 21°31'49.40"S Longitude: 42°38'39.39"O		
Imagem do local de atendimento		
 <p style="font-size: small; text-align: center;">Gerado no Produtivo 23/02/2023 09:59:26</p> <p style="text-align: center;">Ponto de atendimento ao público</p>		
O prestador possui atendimento telefônico? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
É possível fazer a solicitação de serviços, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação nos pontos de atendimento? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Sim		
Os equipamentos utilizados para o atendimento são adequados? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
O número de funcionários é adequado para o atendimento? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Pela atual demanda. Os questionamentos são realizados diretamente o chefe de serviços gerais.
O atendimento presencial ocorre em estrutura adequada, que proporcione conforto aos usuários durante o período	Sim	

de espera e atendimento? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
		 <p style="text-align: center;">Ponto de atendimento comercial</p>
Há atendimento prioritário para os casos previstos em Lei? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
O prestador possui atendimento eletrônico? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Protocolo geral da prefeitura no site.
No site há definição dos horários de atendimento? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Há endereço e horário de funcionamento das unidades administrativas no site do prestador? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Há cópia do regulamento de prestação dos serviços? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há cópia da carta de serviço? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há cópia do código de defesa do consumidor? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há informação sobre o meio de contato com a ouvidoria do prestador? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Há informação do meio de contato com a ouvidoria da entidade reguladora? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Está disponível o valor das taxas ou tarifas cobrados pelo prestador? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Há tabela de sanções aplicáveis aos usuários? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Apenas para resíduos de obra

Há informações acerca dos tipos de resíduos coletáveis para os usuários? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
São disponibilizados aos usuários padrões esperados no acondicionamento dos resíduos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há informações sobre acondicionamento de quais tipos de resíduos?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Não		
As informações sobre acondicionamento são divulgadas no site? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	
E em outros meios de comunicação? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Divulgação em site e rede social
As informações sobre a coleta são divulgadas para a população? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Toda e qualquer alteração é divulgado, uma vez que a população está adequada ao atual cronograma.
Quais são os canais de divulgação de informação sobre a coleta junto aos usuários? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Site e rede social		
Há pontos de entrega voluntária - PEVs? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
É informado o endereço dos PEVs, o tipo de resíduo a ser recolhido e dos respectivos dias e horários de atendimento? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há formulário para encaminhamento de situação ou reclamações? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há informações a respeito da entidade reguladora? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há material informativo e educativo? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há disponível forma para obtenção da segunda via de fatura? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Há forma para emissão da declaração de quitação anual de débitos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
No ponto de atendimento presencial e no sitio eletrônico, há informações acerca da metodologia de cobrança dos serviços? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
O prestador possui registro e numeração, de todos os atendimentos feitos, em meio digital? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Informa o número de protocolo de atendimento ou da ordem de serviço? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
O prestador mantém registro atualizado das reclamações e solicitações dos	Não	

usuários? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)		
Há o armazenamento dos registros de atendimento por no mínimo 5 anos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
O prestador comunica ao usuários as providências adotadas face as queixas ou reclamações, quando não for possível uma resposta imediata? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	
Qual o prazo máximo para a resposta de alguma solicitação? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Resposta imediata, uma vez que se procura a solução de forma imediata também.		
Interrupção dos Serviços		
O prestador possui plano de emergência e contingência? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há meios alternativos de coleta a serem utilizados nos casos de interrupção do serviço? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
As interrupções são divulgadas ao público contendo, pelo menos, a área afetada, as atividades interrompidas, a data e tipo de ocorrência, os motivos da interrupção, as medidas mitigadoras adotadas, a previsão e o tempo para o reestabelecimento do serv...	Não	
O prestador faz a comunicação ao ente regulador das interrupções programadas ou não programadas das atividades? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Os usuários são informados sobre alterações, incidentes e interrupções dos serviços decorrentes de manutenção programada? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Através de rede social.
São indicados meios alternativos para a execução das atividade enquanto durar a interrupção? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Sim	Através de rede social.
Há registros das ocorrências de incidentes? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	Raro interrupção por ter ruas curtas e coleta ser manual.
Quanto incidentes ocorreram no último ano? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Sem registros.		
Onde se localizam? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Sem registros.		
Quais medidas corretivas foram tomadas? (Resolução ARIS/ZM 033/2020) Sem registros.		

6 EDUCAÇÃO AMBIENTAL

RSU - Educação Ambiental

Diagnóstico de Resíduos Sólidos

Educação Ambiental		
Há algum programa de educação ambiental que promova a não geração, redução, reutilização e a reciclagem de RS? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há ações educativas voltadas ao consumidor? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há ações educativas voltadas para agentes envolvidos no sistema de coleta de resíduos sólidos?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há programas/projetos de caráter educativo em colaboração com o setor empresarial e da sociedade civil organizada voltada para RS? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há capacitações dos gestores públicos? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Há divulgação dos conceitos relacionados à coleta seletiva, logística reversa, consumo consciente e minimização da geração de resíduos sólidos?(Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	
Os programas de educação ambiental estão de acordo com os planos municipais ou regionais? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não	

7 DESTINAÇÃO FINAL

RSU - Destinação Final

Diagnóstico de Resíduos Sólidos

Informações Gerais		
Há destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos?	Sim	
Há disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos?	Sim	
Qual a destinação final dos resíduos sólidos? (Aterro sanitário particular, Aterro sanitário próprio, Aterro sanitário consorciado, Lixão, Valas de descarte - UTC, outros especificar)(Resolução ARIS/ZM 033/2020). Aterro Sanitário União Recicláveis Rio Novo.		
É utilizada balança para pesagem rotineira dos resíduos sólidos? (SNIS)	Sim	
Há estimativa do volume de resíduos sólidos gerados no município? Sim		
Qual o volume ? (INFORMAÇÃO) 30 ton/dia		
Qual o método utilizado para a definição do Volume? (INFORMAÇÃO) Medição para pagamento mensal.		
Há áreas antigas de disposição de resíduos sólidos no município? (Antigos lixões) (INFORMAÇÃO)	Sim	
Quantas áreas antigas de disposição de resíduos sólidos existem? (INFORMAÇÃO) 1 Depósito de lixo (lixão) e 1 bota-fora.		
Qual a localização da(s) área(s) (INFORMAÇÃO) Bota fora à 13 km da sede, sentido distritos de Abaiba. Depósito de lixo no Sítio Arizona, BR 116 - km 743.		
A quantidade de rejeito diminui progressivamente conforme PMSB ou PGIR? (Resolução ARIS/ZM 033/2020)	Não se aplica	Não informado.
Há outra forma de destinação para resíduos diferenciados (Ex: RSCC, Volumosos, etc)? (INFORMAÇÃO)	Sim	Caçamba particular de RCC .Toda quarta-feira recolhe com caminhão alugado os Resíduos volumosos e envia para o aterro sanitário.
Foram identificadas destinações inadequadas de RS por parte dos usuários? Ex: queima, lançamento em curso d'água (INFORMAÇÃO)	Não	
Existe notificação em relação a disposição final dos resíduos sólidos? (Ex: órgão ambiental, Polícia de Meio Ambiente, Ministério Público) (INFORMAÇÃO)	Sim	Da antiga área de lixão. Auto de Infração nº 64.331
Há disposição irregular conhecidos como bota-foras de descarte irregular de resíduos (entulhos, resíduos volumosos inservíveis e resíduos domiciliares)? (INFORMAÇÃO) Não. Existe um bota-fora regularizado para depósito de resíduos de capina e/ou solo.		
Área de destinação		

A propriedade é da prefeitura? (INFORMAÇÃO)	Não	
Há pagamento mensal pelo uso da propriedade? (INFORMAÇÃO)	Sim	
Existe responsável técnico? (INFORMAÇÃO)	Não se aplica	
Existe plano de Plano de Recuperação Ambiental, se necessário? (INFORMAÇÃO)	Não	

8 ÁREAS DE DISPOSIÇÃO FINAL DESATIVADA

O município de Leopoldina conta com duas áreas de destinação final desativadas atualmente, um denominado Deposito de Lixo (Lixão) locada no Sítio Arizona, BR 116, Km 743 (Latitude: 21°25'2.71"S; Longitude: 42°30'39.38"O) e outro denominado Área de antigo Bota Fora locada no Zona Rural designada Sítio Cordeiro com 3,22 há de área à 13 km da sede, sentido Distrito de Abaíba (Latitude: 21°32'36.09"S; Longitude: 42°36'52.93"O).

A área do antigo lixão encontra-se cercada, porém o cercamento não se demonstra efetivo, uma vez que se nota a presença de animais na citada área, além disso o espaço encontra-se tomado pela vegetação, que naturalmente foi ocupando o ambiente. De forma a apresentar as afirmações, segue as imagens.

Figura 1 - Área de antigo lixão – cercamento



Figura 2 - Área de antigo lixão - animais



Figura 3: Área de antigo lixão - vegetação



Já a área do antigo bota fora encontra-se devidamente cercada, com placa de proibição para não se jogar lixo e em processo de reflorestamento, o qual já foi plantada mudas de

árvores, de modo a atender a legislação vigente.

Figura 4 - Área de antigo bota fora - cercamento



Figura 5 - Área de antigo lixão – placa de proibição



Figura 6 - Área de antigo lixão – reflorestamento (cada bambu)



9 ÁREA DE BOTA FORA MUNICIPAL

O município de Leopoldina conta atualmente também com um bota fora ativo com dimensão de 2 ha, o mesmo é objeto dos contratos de locação de imóveis números 017, 018, 019/2021 entre a prefeitura e pessoas físicas (herdeiros). Esse contrato tem por objetivo a locação de imóvel para disposição de resíduos oriundos das podas urbanas e terra do município, ressaltando-se ainda que, o espaço encontra-se devidamente licenciado.

Em visita da equipe da Agência Reguladora ao bota fora alugado pra destinação de resíduos oriundos de poda e terra do município, notou-se irregularidades no depósito dos citados materiais no local, uma vez que constatou a presença de sacos plásticos, vidros, papéis, pedaço de móveis e entulho em geral. De moto a apresentar o espaço e sua utilização, segue as imagens a seguir.

Figura 7 - Área do bota fora



Figura 8 - Depósito de resíduos irregulares



Figura 9: Portão de acesso ao bota fora



10 CONTRATOS

A equipe de regulação da ARIS ZM solicitou os contratos firmados a respeito do manejo de resíduos sólidos. O setor responsável, por sua vez, informou que possui contrato de:

- prestação de serviços de coleta, transporte até a estação de transbordo, acondicionamento provisório, estação de transbordo e transporte até o aterro sanitário e destinação final adequadas dos resíduos sólidos do município de Leopoldina com a empresa LIMPURB – CARLOS RENATO CLEMENTE ROCHA EPP;
- prestação de serviços de coleta, transporte até a estação de transbordo, acondicionamento provisório, estação de transbordo e transporte até ao aterro sanitário e destinação final adequado dos resíduos do município de Leopoldina com a empresa UNIÃO RECICLÁVEIS RIO NOVO LTDA;
- serviços de varrição de logradouros no município de Leopoldina com a empresa BOKRATOS SOLUÇÕES AMBIENTAIS EIRELI ME;
- locação de imóvel para disposição de resíduos oriundos das podas urbanas e terra do município com Olga Maria Rodrigues Toledo e Espólio da Senhora Carmem Rodrigues Toledo;
- locação de caminhão 5 m³ e caminhão carroceria fixa 4 toneladas (credenciamento) com a empresa Manoel Pereira Alves 28073797615;
- empresa especializada em medicina e segurança do trabalho para elaboração de laudos: LTIP, LTCA, PPRA, PCMSO e realização complementares de acordo com exigências da NR7 com a empresa MEDCLIN LEOPOLDINA LTDA.

Desse modo, na tabela a seguir estão caracterizados os Contratos, Convênios Cooperação e Termos de Parceria, apresentados pela prefeitura municipal.

10.1 Contrato de Operação de RSU

Quadro 1 – Contrato firmado a respeito do manejo de RSU

Identificação	CONTRATO Nº 156/2019
	Contrato de Coleta e Transporte de RSU com a empresa LIMPURB – Carlos Renato Clemente Rocha EPP
Contratante	Município de Leopoldina/MG
Vigência	09/2023
Objeto	O presente contrato tem por objeto da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de coleta, transporte até a estação de transbordo, acondicionamento provisório, estação de transbordo e transporte até o aterro sanitário e destinação final adequadas dos resíduos sólidos do município de Leopoldina.
Valores	R\$ 305,22/ton.

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

Quadro 2 – Contrato firmado a respeito do manejo de RSU

Identificação	CONTRATO Nº 151/2019
	Contrato de Destinação Final com a empresa UNIÃO RECICLÁVEIS RIO NOVO LTDA
Contratante	Município de Leopoldina/MG
Vigência	09/2023
Objeto	O presente contrato tem por objeto da contratação de empresa especializada para a prestação de serviços de coleta, transporte até a estação de transbordo, acondicionamento provisório, estação de transbordo e transporte até ao aterro sanitário e destinação final adequado dos resíduos do município de Leopoldina.

Valores	R\$ 130,00/ton.
----------------	-----------------

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

Quadro 3 – Contrato firmado a respeito do manejo de RSU

Identificação	CONTRATO Nº 146/2020
	Contrato de varrição de logradouros no município de Leopoldina com a empresa BIOKRATOS SOLUÇÕES AMBIENTAIS EIRELI ME
Contratante	Município de Leopoldina/MG
Vigência	09/2023
Objeto	O presente contrato tem por objeto da contratação de empresa especializada para serviços de varrição de logradouros no município de Leopoldina.
Valores	R\$ 1.959.040,80 (inicial) + R\$ 113.846,52

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

Quadro 4 – Contrato firmado a respeito do manejo de RSU

Identificação	CONTRATO Nº 017, 018, 019/2021
	Contrato de locação de imóvel para disposição de resíduos oriundos das podas urbanas e terra no município de Leopoldina com pessoas físicas (Herdeiros)
Contratante	Município de Leopoldina/MG
Vigência	04/2023
Objeto	O presente contrato tem por objeto a locação de imóvel para disposição de resíduos oriundos das podas urbanas e terra do município de Leopoldina.
Valores	R\$ 1.621,86/mês

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

Quadro 5 – Contrato firmado a respeito do manejo de RSU

CONTRATO N° 332/2021	
Identificação	Contrato locação de caminhão 5 m ³ e caminhão carroceria fixa 4 toneladas (credenciamento) do município de Leopoldina com a empresa Manoel Pereira Alves 28073797615 (credenciamento)
Contratante	Município de Leopoldina/MG
Vigência	08/2023
Objeto	O presente contrato tem por objeto da contratação de empresa especializada para locação de caminhão 5 m ³ com a empresa Manoel Pereira Alves para o município de Leopoldina.
Valores	R\$ 625,00 (Diária) + R\$ 5,30 (Km rodado)

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

10.2 Contrato de empresa especializada em medicina e segurança do trabalho

Quadro 6 – Contrato firmado a respeito colaboradores envolvidos no SMRSU

CONTRATO N° 231/2018	
Identificação	Contrato de empresa especializada em medicina e segurança do trabalho para o município de Leopoldina com a empresa Medclin Leopoldina LTDA
Contratante	Município de Divinésia/MG
Vigência	2021
Objeto	O presente contrato tem por objeto a venda de material reciclável selecionado na Usina de Triagem de Lixo desta cidade
Valores	R\$ 17.864,50/ano

Fonte: (Prefeitura Municipal de Leopoldina, 2023).

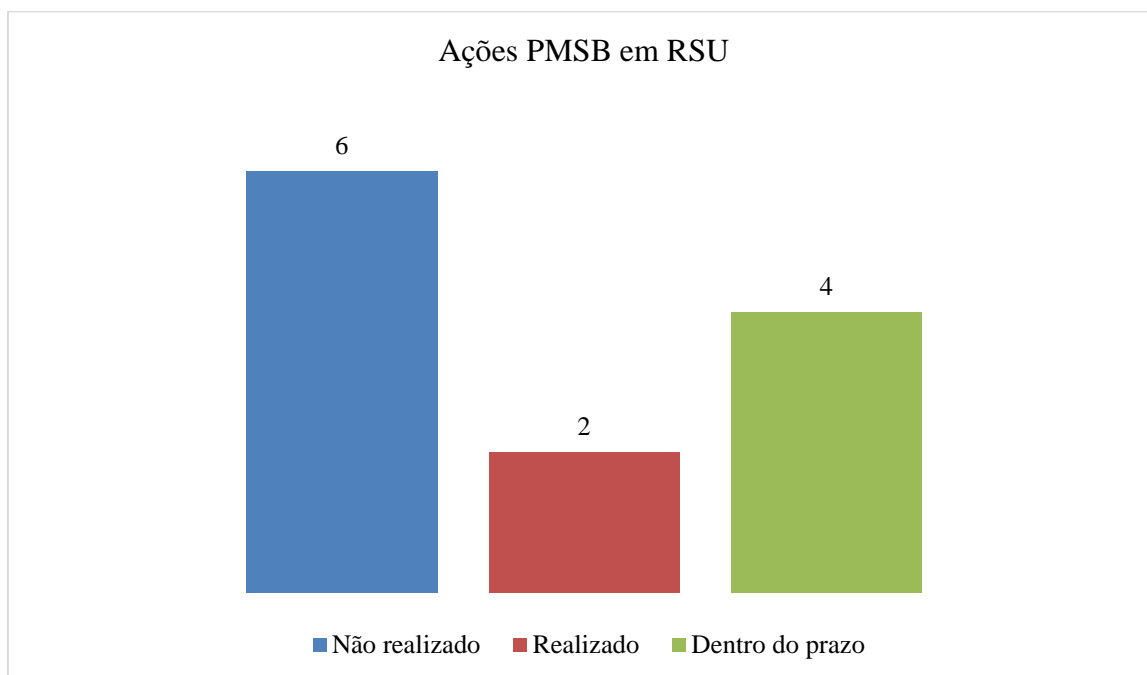
11 PMSB

O Plano Municipal de Saneamento Básico no Município de Leopoldina (PMSB) foi elaborado em 2017 e aprovado pela Lei 4.397 do ano de 2017. O referido plano traz diretrizes e conceitos da Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, definindo proposições e prazos quanto ao manejo dos resíduos sólidos urbanos em Leopoldina e para o desenvolvimento institucional. São 12 ações propostas no PMSB, do Eixo Limpeza Urbanos e Manejo de Resíduos Sólidos que possui ações de prazos Curto (2018-2022), Médio (2023-2032) e Longo (2033-2042), descritos na Tabela 1 a seguir.

Tabela 1 – Metas de RSU e Prazos do PMSB

DESCRIMINAÇÃO DE METAS (Estrutural ou Estruturante)	PRAZOS	SITUAÇÃO
Esteiras (1 unidade) – para implantação de coleta seletiva	Curto	Não realizado
Balanças (1 unidade) – para implantação de coleta seletiva	Curto	Não realizado
Carrinhos (2 unidades) – para implantação de coleta seletiva	Curto	Não realizado
Aquisição de veículo para a realização da coleta seletiva	Curto	Não realizado
Varredeira de ruas	Curto	Terceirizado - Contrato N° 146/2020
Aquisição de 4 caminhões compactadores	Curto	Terceirizado - Contrato N° 156/2019
Recuperação do antigo aterro	Curto	Não realizado
Programa de Educação Ambiental	Curto	Não realizado
Implantação de Usina de Reciclagem de Resíduos de Construção e Demolição	Médio	No prazo
Continuidade Programa de Educação Ambiental	Médio	No prazo
Continuidade Programa de Educação Ambiental	Longo	No prazo
Reforma dos 3 caminhões compactadores	Longo	No prazo

Figura 10 – Situação das Ações do PMSB



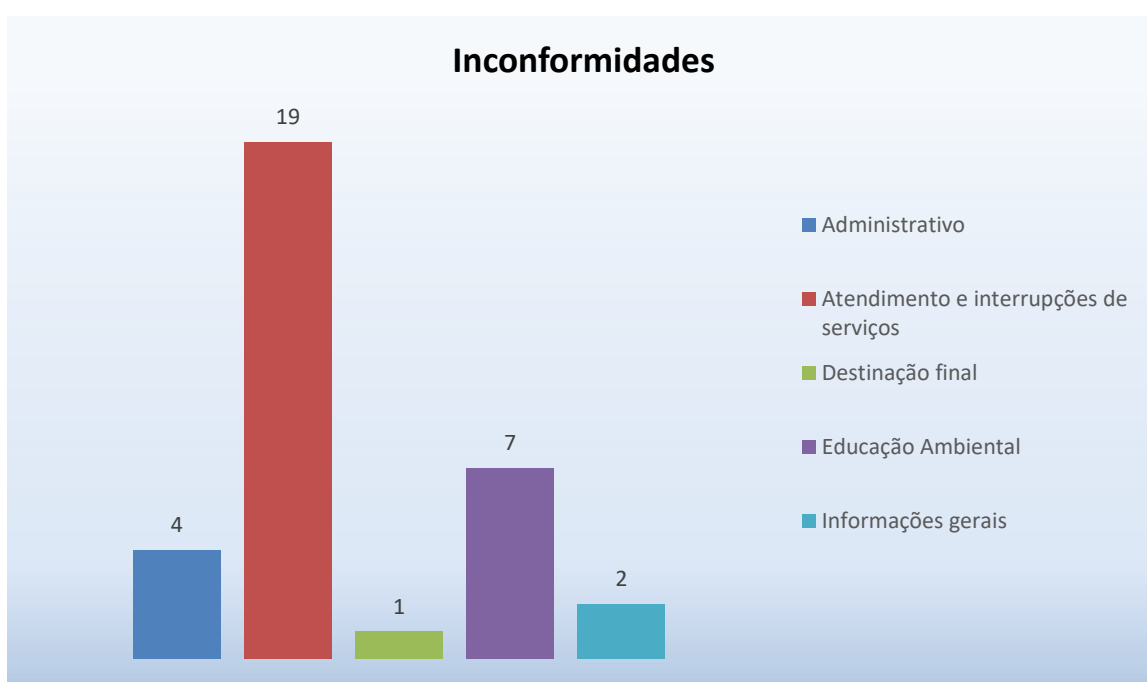
Fonte: ARIS-ZM (2023)

De forma geral observa-se que ainda há grandes desafios para o atendimento dos objetivos e metas definidas no PMSB, sendo necessário que o titular dos serviços tenha sustentabilidade financeira para executar diversas ações e atender as legislações em relação ao manejo dos resíduos sólidos.

12 INCONFORMIDADES

Foram identificadas 33 inconformidades nesta primeira fiscalização diagnóstico dos Serviços de Manejo e Limpeza Urbana no município de Leopoldina, no ano de 2023. Os Gráficos 1 e 2 a seguir ilustram a quantidade de inconformidades totais por estruturas e seus respectivos percentuais.

Gráfico 1 – Inconformidades dos SMRSU



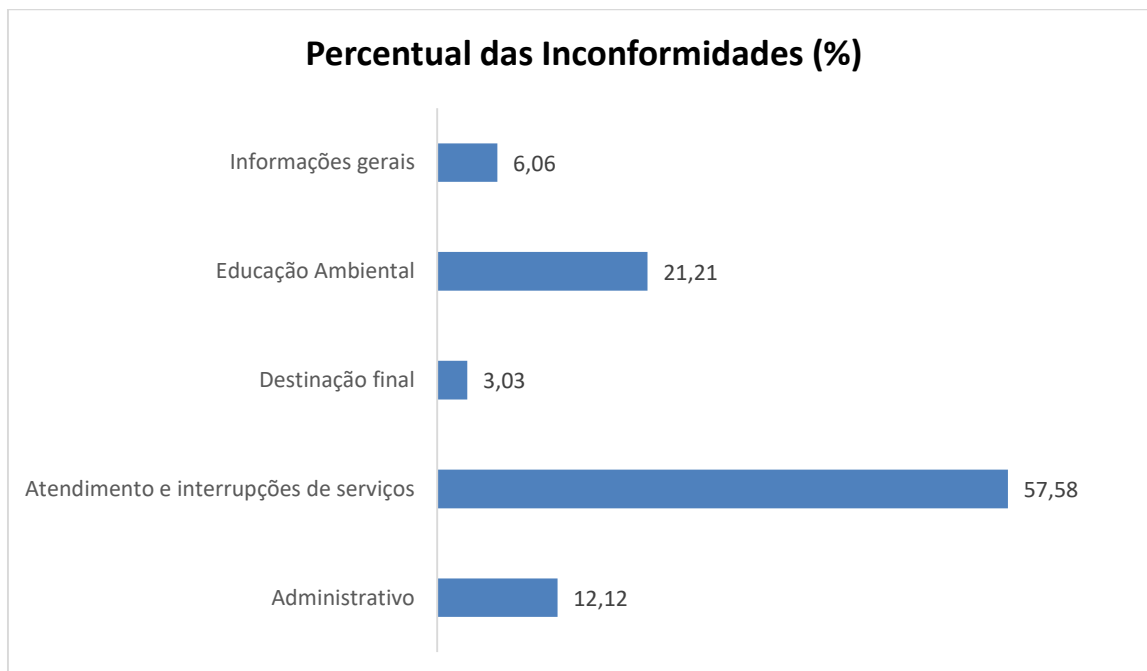
Fonte: (ARIS-ZM, 2023).

Foram identificadas 4 (12,12%) das inconformidades voltadas para o setor administrativo, 19 (57,58%) inconformidades em relação ao atendimento e interrupção de serviços, 1 (3,03%) inconformidades listadas na destinação final, 7 (21,21%) inconformidades direcionada a educação ambiental, e 2 (6,06%) inconformidades advindas de informações gerais. Conforme apresenta gráfico 2.

Dentre as inconformidades por setor apresentado, o maior número de inconformidades foi do setor de atendimento e interrupção de serviços onde foram levantadas 19 (57,58%) inconformidades. Isso implica que o prestador precisa de melhorias no setor de atendimento comercial para que o usuário possa ser atendido e sanar suas dúvidas sobre a cobrança pelos

SMRSU quando vigente no município.

Gráfico 2 – Percentual de Inconformidades dos SMRSU



Fonte: (ARIS-ZM, 2023).

13 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A fiscalização diagnóstica realizada pelo órgão de regulação do ARIS ZM permitiu realizar levantamentos sobre as condições de prestação de serviço, bem como verificar as necessidades de adequações do sistema de manejo de resíduos sólidos do município de Leopoldina. Dessa forma, em relação às condições técnicas-operacionais, as principais necessidades de adequações e investimentos, na visão da equipe de fiscalização do ARIS ZM são:

- **Atualizar através do estudo tarifário a cobrança pelos serviços de manejo dos resíduos sólidos (em execução):** é essencial que o prestador tenha sustentabilidade financeira para executar as diversas ações necessárias e para que seja cumprida a lei federal 11.445/2007 e a norma nº1/2021 da Agência Nacional de águas e saneamento básico – ANA. De acordo com o art. 35, § 2º da Lei Nº 11.445/2007, com redação pela Lei Nº 14.026/2020.
- **Programas de Educação Ambiental e Implantar a coleta seletiva:** O município deve realizar ações constantes de educação ambiental apontando para princípio dos 5R's: Repensar, Recusar, Reduzir, Reutilizar e Reciclar através da mobilização social e que sejam programas e projetos voltados para o setor de resíduos sólidos urbanos. Além disso, o município não possui nenhum programa de coleta seletiva. É importante que o prestador defina estratégias para a viabilização da reciclagem e reutilização dos resíduos no município.
- **Implantação de Coleta Seletiva:** A coleta seletiva é um sistema de recolhimento de resíduos que conta com uma classificação prévia de acordo com a origem do material. Cada material recebe uma cor que indica sua natureza, como vidro, plástico, metal ou papel. Todo o lixo descartado por empresas, escolas ou até mesmo nas nossas casas pode ser separado. Como benefícios da coleta seletiva e descarte correto dos resíduos podemos destacar a diminuição da poluição, economia no consumo de energia e água, diminuição dos gastos com a limpeza urbana e a geração de emprego e renda pela comercialização dos recicláveis.

14 RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO

Viçosa, 05 de abril de 2023.



Tatiane Batista Damasceno


Analista de Fiscalização
Engenheira Ambiental e Sanitarista
CREA-MG: 187160/D



Anderson da Silva Galdino

Analista de Fiscalização
Engenheiro Civil
CREA-MG: 210944/D

Revisão:



Thays Rodrigues da Costa

Diretora Técnica - Operacional
Engenheira Ambiental e Sanitarista
CREA MG187452/D

ANEXO I – INCONFORMIDADES

Tipo	Ano	Fiscalização	Nº	Descrição	Referência	Identificação	Sistema
Geral	2023	R0	1	Promover capacitações para os trabalhadores que ingressam na instituição	Art 31, Resolução 033/2020	Administratvo	Sede
Geral	2023	R0	2	Realizar registros das capacitações para os trabalhadores, quando ingressarem na instituição	Art 31, Resolução 033/2020	Administrativo	Sede
Geral	2023	R0	3	Promover capacitações para os trabalhadores já contratados	Art 31, Resolução 033/2020	Administrativo	Sede
Geral	2023	R0	4	Realizar registros das capacitações realizadas para os trabalhadores já contratados	Art 31, Resolução 033/2020	Administrativo	Sede
Geral	2023	R0	5	Providenciar atendimento prioritário para os casos previstos em Lei	Art 85, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	6	Disponibilizar no ponto de atendimento cópia do regulamento de prestação dos serviços	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	7	Disponibilizar no ponto de atendimento cópia da carta de serviço	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	8	Disponibilizar no ponto de atendimento cópia do código de defesa do consumidor	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede

**AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DA ZONA DA MATA DE MINAS GERAIS E
ADJACÊNCIAS**

Geral	2023	R0	9	Disponibilizar no ponto de atendimento meio de contato com a ouvidoria do ente regulador	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	10	Disponibilizar aos usuários os padrões esperados no acondicionamento dos resíduos	Art 34, Resolução 033/2020	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	11	Disponibilizar informações sobre endereço dos PEVs, do tipo de resíduo a ser recolhido, dias e horários da coleta	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	12	Providenciar formulário para encaminhamento de situação ou reclamação	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	13	Disponibilizar ao público informações a respeito da entidade reguladora	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	14	Disponibilizar ao público material informativo e educativo	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	15	Disponibilizar ao público no ponto de atendimento presencial e no sítio eletrônico, informações acerca da metodologia de cobrança dos serviços	Art 86, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	16	Providenciar, em meio digital, registro e numeração de todos os atendimentos feitos	Art 87, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	17	Informar número do protocolo de atendimento ou da ordem de serviço ao usuário	Art 87, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede

Geral	2023	R0	18	Manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, data de solicitação, tempo de atendimento, do endereço do usuário e motivo do não atendimento	Art 87, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	19	Providenciar plano de emergência e contingência	Art 92, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	20	Providenciar meios alternativos de coleta a serem utilizados nos casos de interrupção do serviço	Art 94, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	21	Divulgar ao público, nos casos de interrupção dos serviços, pelo menos, a área afetada, as atividades interrompidas, a data e tipo de ocorrência, os motivos da interrupção, as medidas mitigadoras adotadas, a previsão e o tempo para o reestabelecimento do serviço	Art 95, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	22	Comunicar ao ente regulador das interrupções programadas ou não programadas das atividades	Art 96, Resolução 033/2019	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	23	Providenciar registros da ocorrência de todos os incidentes ocorridos na prestação do serviço	Art 20, Resolução 033/2020	Atendimento e interrupções de serviços	Sede
Geral	2023	R0	24	Providenciar Plano de Recuperação Ambiental	Lei Federal nº 12305/2010	Destinação final	Sede
Geral	2023	R0	25	Elaborar programa de educação ambiental, promovendo a não geração, redução, reutilização e a reciclagem de resíduos sólidos	Art 16, VI, Resolução 033/2020	Educação Ambiental	Sede

Geral	2023	R0	26	Elaborar programas/projetos de caráter educativo em colaboração com o setor empresarial e da sociedade civil organizada	Art 81, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	27	Promover ações educativas voltadas ao consumidor	Art 81, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	28	Promover ações educativas voltadas para agentes envolvidos no sistema de coleta de resíduos sólidos	Art 81, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	29	Promover e/ou participar de capacitações voltadas para os gestores públicos	Art 81, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	30	Promover a divulgação dos conceitos relacionados à coleta seletiva, logística reversa, consumo consciente e minimização da geração de resíduos sólidos	Art 81, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	31	Adequar programas de educação ambiental de acordo com os planos municipais ou regionais	Art 82, Resolução 033/2019	Educação Ambiental	Sede
Geral	2023	R0	32	Elaborar PGIRS	Lei Federal 12.305/2010	Informações gerais	Sede
Geral	2023	R0	33	Elaborar Lei da Política de Saneamento	Lei Federal 11.445/2007	Informações gerais	Sede