

001/2025/CATERS/DSB/AGEMS

ANEXO IV

ROTEIRO DO PLANO OPERACIONAL

GUIA DE ORIENTAÇÃO: PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Julho/2025

ANEXO IV

PLANO OPERACIONAL E GUIA DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

1. INTRODUÇÃO

Este GUIA visa fornecer diretrizes para que os municípios possam alcançar a sustentabilidade econômico-financeira na prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU) e estão de acordo com a NR 07/2024 da ANA..

A produção de resíduos é um fenômeno inevitável diante da atividade humana, que ocorre diariamente em quantidades e composições que variam com seu nível de desenvolvimento econômico, com sua população e seus diferentes estratos sociais.

Frente a isto é necessário o eficiente gerenciamento municipal dos sistemas SMRSU e SLU, devendo promover a coleta, o tratamento e a destinação ambiental e sanitária de forma correta e segura.

Neste manual a abordagem inclui a definição de metodologias e critérios para cobrança, segregação de custos, planejamento e organização operacional, avaliação e modelagem de indicadores para acompanhamento e melhoria contínua dos serviços prestados.

2. ROTEIRO PARA ELABORAÇÃO DO PLANO OPERACIONAL

O Plano Operacional de prestação de serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços (Art. 76 da NR ANA nº 07/2024).

O Plano Operacional de prestação de serviços deverá ser elaborado pelo município e encaminhado à entidade reguladora infranacional para aprovação (NR ANA nº 07/2024).

Apresentação do plano operacional, destacando sua especificidade e abrangência. Justificativa para sua elaboração, com base na legislação e normativas aplicáveis.

1) Estrutura do Plano Operacional

2.1) Dimensionamento, Localização e Descrição dos Serviços e Atividades

2.1.1) Levantamento de Informações

Realizar um diagnóstico completo dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no município considerando:

- População atendida: estimar a quantidade de habitantes impactados pelos serviços.
- Localização geográfica das operações, incluindo mapas e identificação das áreas atendidas (zonas urbanas, rurais, bairros específicos).
- Detalhamento das atividades envolvidas, como: coleta de resíduos, domiciliares (comum e seletiva), variação e capina de vias públicas, limpeza de feiras e mercados, lavagem de praças e logradouros, públicos, poda e remoção de resíduos verdes, coleta e destinação de resíduos volumosos (móveis, entulho), gestão de ecopontos e pontos de entrega voluntária, unidades de triagem, transbordo e aterro sanitário.
- Classificação dos resíduos sólidos gerenciados (orgânicos, recicláveis, rejeitos, perigosos).
- Identificação das fontes geradoras (residências, comércios, indústrias, serviços públicos).

2.1.2) Dimensionamento dos Serviços

- Análise da Demanda: Avaliar a necessidade de cada serviço com base em fatores como densidade populacional, características comerciais e eventos sazonais.
- Estabelecimento de Frequências: Defina quais serviços serão diários, semanais, quinzenais ou mensais.
- Adotar base cadastral atualizada, considerando a natureza dos usuários para quantificação de imóveis (residenciais, comerciais, industriais, lotes vagos, etc.).
- Determine os recursos necessários como o número de profissionais para cada atividade, a quantidade de veículos, equipamentos (caminhões de coleta, varredoras mecânicas, ferramentas de poda, entre outros).
- Apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área.
- Diferenciação das estratégias operacionais entre zonas urbanas e rurais.

2.1.3) Localização e Mapeamento dos Serviços

a) Levantamento Geográfico:

Base Cartográfica: mapas atualizados da região, identificando todas as vias, logradouros, bairros e zonas rurais.

b) Classificação das Áreas:

Zonas de Atendimento: Divide o município em áreas específicas (centro, bairros periféricos, áreas industriais, zonas rurais) para facilitar a organização dos serviços.

Prioridades de Limpeza: Identificar áreas de maior circulação ou importância, como centros comerciais e vias principais, que possam exigir atenção especial.

c) **Identificação de Pontos Críticos:**

Locais de Descarte Irregular: mapeamento de áreas com histórico de descarte inadequado de resíduos.

Áreas de Risco: Identifique locais propensos a alagamentos ou outras vulnerabilidades que possam afetar a execução dos serviços.

2.1.4) Definição das Rotas, Frequência e Horários de Atendimento

a) **Planejamento de Rotas:**

Otimização de Percursos: Desenvolva rotas que minimizem o tempo e o consumo de combustível, considerando o tráfego e a acessibilidade das vias.

Sequenciamento Lógico: Organize as rotas de maneira que áreas geograficamente próximas atendidas sejam em sequência.

b) **Frequência de Atendimento:**

Análise de Necessidades: Determinar a periodicidade dos serviços com base na geração de resíduos e nas características da área.

Flexibilidade: Esteja preparado para ajustar a frequência conforme mudanças sazonais ou eventos especiais que possam alterar a demanda.

c) **Horários de Operação:**

Adequação ao Fluxo Urbano: Estabeleça horários que causem o mínimo de interferência no trânsito e nas atividades cotidianas da população.

Comunicação Clara: Informe previamente a comunidade sobre os horários dos serviços para garantir a colaboração e evitar transtornos.

Tabela 1: Modelo de Cronograma de Serviços de Coleta - Divulgação

Serviço	Frequência	Horário	Bairros Atendidos
Coleta de Resíduos Domiciliares	Segunda, Quarta e Sexta-feira	06h às 12h	Todos os bairros residenciais
Coleta de Resíduos (Vias Principais)	Diariamente	07h às 11h	Centro, Avenida Principal, Rua Comercial

Coleta Seletiva	Terça e Quinta-feira	14h às 18h	Bairros com Programa de Reciclagem
------------------------	-----------------------------	-------------------	---

Tabela 2: Modelo de Cronograma de Serviços de Limpeza Urbana

Serviço	Frequência	Horário	Locais Atendidos
Variação e Capina de Vias Públicas	Diariamente	08h às 17h	Vias principais e secundárias (listar)
Limpeza de Feiras e Mercados	Após o término das atividades	A Definir	Áreas de feiras e mercados
Lavagem de Praças e Logradouros Públicos	Semanalmente	A Definir	Praças, parques e logradouros públicos
Poda e Remoção de Resíduos Verdes	Conforme Demanda/Cronograma Trimestral	A Definir (Agendamento)	Todos os bairros (mediante solicitação)

Tabela 3: Modelo Locais e Horários de Funcionamento de Ecopontos

Ecoponto	Endereço	Horário de Funcionamento	Resíduos/Materiais Aceitos
PEV Ponto de Entrega Voluntária Centro	Informar rua e nº	Segunda a Sábado: 08h-18h	Papel, plástico, metal, vidro.
Ecoponto Residencial Leste	Informar rua e nº	Segunda a Sexta: 10h-19h	Papel, plástico, metal, vidro, óleo de cozinha usado (armazenado em garrafa PET)
Ecoponto Construção Civil Oeste	Informar rua e nº	Segunda a Sexta: 09h-17h	Entulho, concreto, madeira, metal, volumosos, podas, eletrônicos, baterias, lâmpadas



Figura 1: Modelo de Cronograma de Serviços de Coleta – Divulgação AGEMS

2.1.5) Planejamento de Atividades Complementares

O Serviço de Limpeza Urbana (SLU) desempenha um papel essencial na organização municipal, garantindo a manutenção da higiene urbana e a preservação da saúde pública. De acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010), a gestão integrada de resíduos deve articular os serviços de coleta, transporte e destinação final com outras ações complementares, garantindo a eficiência e a sustentabilidade do sistema.

Mesmo que os serviços do SLU não sejam remunerados diretamente pela taxa/tarifas pagas pelos usuários, sua vinculação operacional com a coleta e a destinação dos resíduos é fundamental para evitar impactos ambientais negativos e promover a qualidade de vida da população. Conforme o princípio de cooperação entre entes municipais, previsto na Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), a integração dessas atividades permite maior eficiência administrativa e otimização de recursos públicos.

O planejamento das atividades complementares deve incluir:

- Limpeza de áreas públicas: Organização das rotinas de varrição, capina, limpeza de bueiros/bocas de lobo e lavagem de vias e praças, evitando o acúmulo de resíduos e controle de vetores.

- **Manutenção de lixeiras públicas:** Definição de um cronograma de inspeção, substituição e higienização, prevenindo descarte inadequado de resíduos.
- **Recolhimento de resíduos volumosos:** Estabelecimento de pontos de descarte e um cronograma regular de coleta, conforme orientações da Resolução CONAMA nº 307/2002, que trata da gestão de resíduos volumosos e da construção civil.
- **Ações diversas:** Procedimentos para eventos sazonais, feiras, manifestações e desastres naturais, garantindo a continuidade da limpeza urbana e evitando impactos ambientais.

A integração dessas ações com os serviços regulares de coleta permite um ambiente urbano mais limpo, seguro e sustentável, promovendo uma cidade mais organizada e alinhada com as diretrizes de gestão pública eficiente.

- a) **Varrição, limpeza de bueiros/bocas de lobo e lavagem de vias e praças:**

Identificação de Necessidades: Determinar quais vias e logradouros exigem varrição e capina regulares.

Frequência de Execução: Estabeleça essas atividades serão diárias, semanais ou mensais, conforme a demanda de cada área.

- b) **Poda e Manutenção de Áreas Verdes:**

Levantamento de Áreas Verdes: Mapeamento de praças, parques e canteiros que são selecionados de manutenção periódica.

Prever orientações aos munícipes sobre as espécies adequadas para plantio local, considerando porte, redes de energia, calçadas e outras interferências.

Cronograma de Poda: Definir os períodos específicos para a realização de podas, considerando as espécies vegetais e as condições climáticas. Recomendado a integração com as demandas relacionadas as empresas concessionárias de energia para atuação preventiva.

- c) **Limpeza de Feiras e Eventos:**

Calendário de Eventos: Mantenha um registro atualizado das feiras livres e eventos que ocorrem na região. Em eventos particulares deverá ser previsto junto as demais autorizações a elaboração de Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

Ações Pós-Evento: Planejamento de equipes e recursos para a limpeza imediata após a realização desses eventos, garantindo a rápida restauração da ordem e da limpeza.

- d) **Coleta de Resíduos Especiais:**

Identificação de Necessidades Específicas: Determinar a demanda de coleta de resíduos volumosos, eletrônicos ou perigosos.

Programação de Coletas Especiais: Estabeleça dados e locais para a realização dessas coletas, informando previamente a população

2.2) Instalações, Mão de Obra e Equipamentos

2.2.1) Serviços de Manejos dos Resíduos Sólidos Urbanos

- Descrição das instalações utilizadas (galpões, unidades de triagem, centrais de reciclagem).
- Quantificação e qualificação da mão de obra envolvida, incluindo funções e capacitações necessárias.
- Relacionamento dos equipamentos utilizados e suas condições de uso, conforme normas regulamentadoras.

A estrutura operacional dos serviços de coleta, triagem, transbordo e destinação final de resíduos sólidos urbanos deve contemplar instalações físicas específicas, mão de obra capacitada e equipamentos para garantir a eficiência e segurança das operações.

O cumprimento das normas regulamentadoras, como a NR 38 – Segurança e Saúde no Trabalho em Serviços de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, é fundamental para minimizar riscos ocupacionais e garantir a qualidade dos serviços prestados.

a) Coleta Convencional

A coleta convencional abrange a remoção de resíduos domiciliares e comerciais não recicláveis, que são destinados ao aterro sanitário.

Instalações:

- Pátios para estacionamento e manutenção da frota.
- Postos de abastecimento e lavagem de veículos.
- Áreas administrativas para planejamento e controle operacional.

Mão de obra:

- Motoristas de caminhões coletores (habilitação específica e capacitação em segurança).
- Coletores de resíduos (capacitação e uso obrigatório de EPIs conforme a NR 38).
- Supervisores operacionais e equipes de monitoramento da coleta.

Equipamentos:

- Caminhões compactadores e contêineres.
- EPIs obrigatórios (protetores anticorte, calçado de segurança adequado, coletes refletivos, máscaras e protetores auriculares).
- Sistema de rastreamento e telemetria para monitoramento de frota.

b) Coleta Seletiva

A coleta seletiva envolve a separação e transporte de materiais recicláveis para unidades de triagem.

Instalações:

- Pátios para estacionamento e manutenção da frota.
- Postos de abastecimento e lavagem de veículos.
- Áreas administrativas para planejamento e controle operacional.

Mão de obra:

- Motoristas de caminhões e coletores de recicláveis (habilitação específica e capacitação em segurança).
- Coletores de resíduos (capacitação e uso obrigatório de EPIs conforme a NR 38).
- Supervisores operacionais e equipes de monitoramento da coleta.

Equipamentos:

- Caminhões.
- EPIs obrigatórios (protetores anticorte, calçado de segurança adequado, coletes refletivos, máscaras e protetores auriculares).
- Sistema de rastreamento e telemetria para monitoramento de frota.

c) Triagem e Valorização de Resíduos (UTR e Ecopontos)

Após a coleta seletiva, os resíduos recicláveis são separados, separados e separados para comercialização. Devem ser considerados os aspectos relacionados nas condicionantes da Licença de Operação.

Instalações:

- Galpões cobertos e ventilados para triagem manual e mecanizada;
- Áreas de armazenamento temporário de recicláveis;
- Pontos de entrega voluntária (PEVs) e ecopontos, e
- Escritórios administrativos e áreas de apoio aos trabalhadores.

Mão de obra:

- Operadores em unidades de triagem e classificação, PEV's e Ecopontos (treinados em separação de materiais e segurança ocupacional);
- Operadores de máquinas;
- Técnicos de manutenção de equipamentos;
- Educadores ambientais para conscientização da população, e
- Coordenadores e supervisores.

Equipamentos:

- Esteiras transportadoras e separadores magnéticos;
- Prensas hidráulicas para enfardamento;
- Caminhões, carregadeira, trator e/ou outros;
- Picador, triturador de galhos, britador e outros;
- Contêineres para armazenamento temporário e
- Equipamentos de segurança para operadores, conforme NR 38 .

d) Estações de Transbordo

As estações de transporte são utilizadas para otimizar o transporte de resíduos até a destinação final. Devem ser considerados os aspectos relacionados nas condicionantes da Licença de Operação.

Instalações:

- Plataformas elevadas para descarga e recarga de resíduos;
- Áreas de manobra para veículos;
- Cobertura, drenagem e contenção para líquidos percolados na área de contêineres e
- Portão de acesso e identificação da área.

Mão de obra:

- Operadores de equipamento;
- Motoristas de veículos de grande porte e
- Segurança.

Equipamentos:

- Balança;
- Sistemas de monitoramento;
- Caminhões roll-on/roll-off, e
- Contêineres de grande capacidade.

e) Aterro Sanitário

O aterro sanitário é a destinação final dos rejeitos, garantindo provisão ambientalmente adequada. Devem ser considerados os aspectos relacionados nas condicionantes da Licença de Operação.

Instalações:

- Células de disposição impermeabilizadas;
- Sistemas de captação e tratamento de gases;
- Laboratórios para monitoramento ambiental e
- Prédio administrativo e apoio aos colaboradores.

Mão de obra:

- Operadores de máquinas e
- Técnicos e Supervisores operacionais.

Equipamentos:

- Tratores de esteira e escavadeiras;
- Estações de tratamento de chorume e
- Monitoramento de gases conforme normas ambientais.

2.2.2) Serviços de Limpeza Urbana (SLU)

Os Serviços de Limpeza Urbana (SLU) são essenciais para a manutenção da cidade, promovendo a saúde pública e o bem-estar. Embora não façam parte diretamente do Sistema Municipal de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), estão vinculados à organização municipal e à prestação de serviços de limpeza, sem cobrança direta de impostos ou tarifas do usuário.

a) Variação de Vias e Logradouros, Limpeza de Feiras, Eventos Públicos e Manutenção de Lixeiras Públicas

Inclui a remoção de resíduos acumulados em vias públicas, limpeza após feiras e eventos, a conservação e funcionalidade dos recipientes de descarte em espaços urbanos.

Instalações:

- Pátios para armazenamento de equipamentos;
- Postos de abastecimento e manutenção de veículos;
- Padrões técnicos para instalação e manutenção de lixeiras públicas e
- Definição de cronogramas de limpeza e proteção de equipamentos danificados.

Mão de obra:

- Varredores urbanos (treinamento conforme NR 38).
- Supervisores e coordenadores de equipe.

Equipamentos:

- Vassourões mecânicos e carrinhos coletores e
- Sopradores de folhas e sacos de lixo.

b) Coleta de Resíduos Volumosos, Construção Civil, Podas e Galhos

Atende ao descarte de móveis, resíduos de poda, galhos e entulhos. Esta área pode estar operacionalmente junto com uma Central de Gerenciamento de Resíduos ou Unidade de Triagem abordada em outro tópico.

Instalações:

- Pátios para armazenamento temporário.

Mão de obra:

- Motoristas de caminhões basculantes;
- Trabalhadores para remoção manual de objetos e
- Operadores de máquinas.

Equipamentos:

- Caminhos roll-on/roll-off;
- Picador, triturador de galhos, britador e outros e
- Equipamentos de proteção individual.

2.3) Identificação de Produtos e Embalagens Sujeitos à Logística Reversa

- Listagem dos materiais sujeitos à logística reversa (pneus, pilhas, baterias, lâmpadas, eletroeletrônicos, embalagens pós-consumo).
- Parcerias e articulações com fabricantes e comerciantes para implementação da logística reversa.
- Estabelecimento e divulgação dos pontos de coleta e armazenamento adequado dos materiais.

2.4) Capacitação e Treinamento da Mão de Obra

- Programas de capacitação para os trabalhadores envolvidos e
- Treinamentos periódicos em segurança do trabalho e boas práticas ambientais.

2.5) Condições Específicas para Cooperativas e Associações de Catadores

- Mapeamento das cooperativas e associações de catadores atuantes na área;
- Definição de critérios para participação em serviços de coleta seletiva e
- Condições de trabalho e apoio oferecidos às cooperativas.

2.6) Comunicação com a População e Educação Ambiental

- Estratégias de comunicação sobre dias e horários de coleta;
- Informações sobre contatos de prestadores de serviços e Ouvidoria Municipal;
- Divulgação de informações sobre interrupções ou mudanças nos serviços e
- Programas de educação ambiental para incentivo à separação correta dos resíduos.

2.7) Plano de Emergência e Contingência

Este Plano tem como finalidade estabelecer diretrizes e ações para prevenir, minimizar e responder a situações emergenciais ou imprevistas que possam comprometer a regularidade, segurança e eficiência da coleta, transporte, transbordo, tratamento e disposição final de resíduos sólidos urbanos (RSU). O documento busca proteger a saúde pública, o meio ambiente e assegurar a continuidade do serviço.

Além da coleta e manejo de resíduos, o plano de emergência e contingência também deve prever eventos relacionados à prestação dos serviços de limpeza urbana, podas e cortes de árvores e a gestão dos resíduos da construção civil.

Para esta ação é possível adotar referências em modelos fundamentados em boas práticas de planejamento de gestão e controle de riscos devendo prever:

- I. identificação de eventos, bem como seus riscos, que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;
- II. ações que possam minimizar a ocorrência de eventos que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;
- III. ações preventivas (proativas) e corretivas (reativas) que possam minimizar o grau de impacto de eventos que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;
- IV. identificação de eventos e suas ações de contingência que devem ser adotadas pelos usuários e diferentes agentes relacionados à prestação dos serviços públicos, e
- V. identificação dos fluxos de comunicação e ação em eventos de emergência e de contingências.

Como sugestão a estruturação das informações mínimas exigidas pelo Art. 40 da Portaria AGEMS nº 217/2022, voltadas à prevenção, mitigação e resposta a eventos que possam comprometer a prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, segue exemplo:

1. Identificação de Eventos e Riscos

Evento Potencial	Risco Associado	Consequências Possíveis
Afastamentos, férias, rescisão contratual, diminuição no efetivo de coletores	Organizacional	Acúmulo de resíduos, proliferação de vetores
Quebra de caminhão compactador	Operacional	Interrupção dos serviços coleta
Interdição de aterro sanitário	Ambiental/Legal	Redirecionamento de rotas, risco de disposição inadequada
Alagamentos ou enchentes	Natural	Impossibilidade de acesso a vias e bairros
Incêndio em área de transbordo ou aterro	Acidental	Risco à saúde, danos ambientais e paralisação
Vazamento de chorume	Ambiental	Contaminação do solo e águas superficiais/subterrâneas
Chuva intensa impedindo varrição	Ambiental	Entupimento de galerias pluviais e alagamentos
Falta de equipamentos de proteção individual (EPIs)	Operacional	Lesões, acidentes e afastamentos de colaboradores
Acúmulo de resíduos em feiras livres	Operacional	Acumulo de resíduos nas vias públicas e atração de animais e vetores
Queima de resíduos em vias públicas	Ambiental	Emissão de poluentes atmosféricos, problemas

		respiratórios e riscos de propagação
Proliferação de vetores em canteiros, vias, praças e áreas públicas	Ambiental/Operacional	Propagação de doenças relacionadas
Interrupção da poda e roçada urbana	Operacional	Comprometimento da visibilidade e obstrução de calçadas e vias, riscos de acidentes, aumento de descarte irregular
Interrupção da coleta de RCC	Operacional	Descarte irregular em terrenos baldios ou vias públicas, obstrução de redes de drenagem, riscos de acidentes, reativação de lixões
Paralisação de ecopontos	Operacional	Reativação de pontos de descarte clandestino e lixões, Aumento da pressão sobre a coleta domiciliar
Interrupção da coleta dos Resíduos dos Serviços de Saúde	Operacional	Risco sanitário, contaminação cruzada e ambiental, multas/sanções e interrupção de atendimentos
Fonte: AGEMS		

1. Ações Preventivas e Corretivas

Evento	Ações Preventivas (Proativas)	Ações Corretivas (Reativas)
Afastamentos, férias, rescisão contratual, diminuição no efetivo de coletores	Plano de substituição temporária, escalas de férias, etc.	Operação emergencial com equipes de apoio
Quebra de caminhão	Revisão programada, acompanhamento de estoque de peças de substituições frequente de revisão e inspeção diária	Acionamento de veículo de reserva técnica ou terceirizada
Interdição de aterro	Regularização documental e inspeções internas	Encaminhamento a unidade de destinação final alternativa e comunicação à AGEMS
Alagamentos ou enchentes	Manutenção de bueiros, bocas de lobo e galerias pluviais, mapeamento de áreas de risco e drenagem preventiva, alerta meteorológico e acionamento preventivo de equipes locais	Recolhimento emergencial de resíduos arrastados, redistribuição dos serviços de coleta e varrição, apoio à Defesa Civil para desobstrução de vias
Incêndio em área de transbordo ou aterro	Verificação das áreas de entorno, suscetíveis a queimadas/incêndios, Controle de resíduos	Acionamento imediato do Corpo de Bombeiros, isolamento da área afetada e interrupção temporária do

	inflamáveis armazenados, treinamento de brigadas internas e sistema de alarme Aterros: Monitoramento de temperatura e gases (biogás)	recebimento, abertura de célula emergencial ou uso de local alternativo para transbordo
Vazamento de chorume	Manutenção das lagoas e impermeabilização do piso	Contenção imediata, análise ambiental e relatório de incidente
Chuva intensa impedindo varrição	Ajuste de cronograma em períodos chuvosos	Remanejamento de equipes para áreas não afetadas
Falta de equipamentos de proteção individual (EPIs)	Controle de estoque e fornecimento contínuo	Distribuição emergencial e suspensão temporária até regularização
Acúmulo de resíduos em feiras livres	Planejamento prévio de reforço na coleta	Implantação de turnos adicionais após os eventos
Queima de resíduos em vias públicas	Campanhas educativas e fiscalização	Acionamento de órgãos ambientais e limpeza emergencial
Proliferação de vetores em canteiros e vias	Limpeza periódica e roçagem preventiva	Ações integradas com Vigilância Sanitária e mutirões
Interrupção da poda urbana	Manutenção preventiva de equipamentos e veículos, planejamento de rotas e cronogramas, divulgação e informação à população e parcerias com concessionárias de energia para podas críticas	Redistribuição temporária de equipes de roçada e limpeza (outras frentes de serviço municipal se houver), comunicação à população com prazos para retomada e ações específicas
Interrupção da coleta de RCC	Fiscalização periódica em pontos críticos de descarte irregular, credenciamento e cadastro atualizado de transportadores	Implantação de pontos temporários de entrega voluntária, intensificação da fiscalização ambiental e urbana, mutirão de limpeza com suporte de maquinário
Paralisação de ecopontos	Manutenção preventiva da estrutura física e equipamentos, educação ambiental com foco na importância dos ecopontos, caso terceirizados prever contratos de operação com cláusulas de continuidade mínima	Abertura emergencial de ecoponto alternativo em local seguro, mobilização de equipe temporária para apoio, divulgação de novos locais e horários via canais oficiais
Interrupção da coleta dos Resíduos dos Serviços de Saúde	Supervisão rotineira nas unidades geradoras, treinamento contínuo para armazenamento provisório seguro, contato com empresa especializada com capacidade de suporte em caso de falha	Armazenamento emergencial em local com controle sanitário, comunicação à Vigilância Sanitária e à gestão de saúde, acionamento de prestador alternativo de coleta

Fonte: AGEMS

2. Mapeamento de Áreas Críticas

Os seguintes critérios devem ser utilizados para identificar áreas críticas:

- Histórico de descarte irregular;
- Proximidade de corpos hídricos;
- Ausência de serviços regulares;
- Comunidades vulneráveis com menor acesso a serviços formais e
- Regiões anteriormente utilizadas como lixões ou depósitos irregulares.

Cada município deve elaborar mapa georreferenciado com apoio de ferramentas GIS, destacando essas áreas e classificando o grau de risco.

A definição de responsáveis, fluxos e áreas críticas deve constar em anexo específico ao Plano Municipal de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.

3. Fluxograma Decisório - Ações Emergenciais

Em caso de interrupção de qualquer serviço de limpeza urbana ou manejo de resíduos sólidos urbanos, o titular deve estabelecer os responsáveis no fluxo a ser adotado:

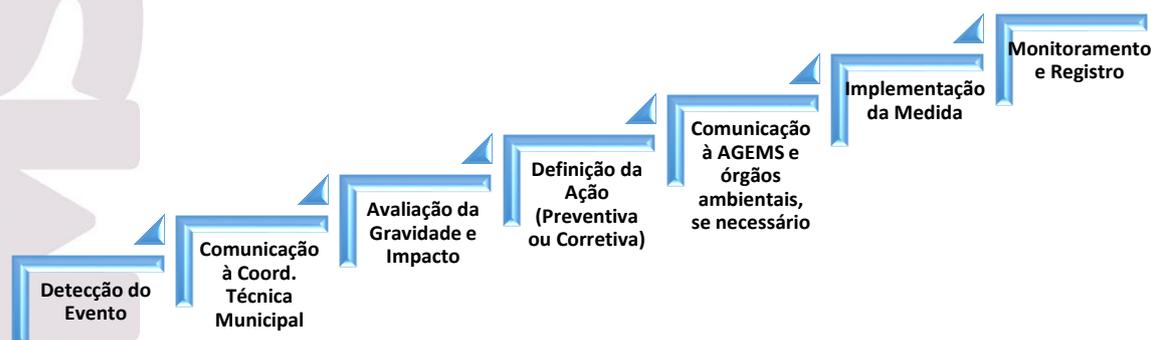


Figura 2: Modelo Fluxograma Decisório (AGEMS)

Sugere-se a utilização de ferramentas visuais como fluxogramas gráficos para padronização de respostas, com apoio de softwares de GIS.

4. Guia de Orientação: Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário

Conforme definido pela NR07/ANA/2024 o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre prestador de serviço e usuários.

Trata-se de um documento que tem como objetivo principal ajudar os usuários (população) a entender como funciona a prestação do serviço público e como bem utilizá-lo.

Além de oferecer auxílio para identificar e resolver problemas, traduz conceitos técnicos para uma linguagem simples que todos os interessados possam compreender, sendo essencial na atendimento e disseminação de informações a todas as camadas sociais.

Normalmente, este documento é escrito por profissionais técnicos. No entanto, também pode ser desenvolvido por algum integrante da equipe responsável por analisar, planejar, executar atividades operacionais e atendimento ao público.

Um bom manual poupa tempo da equipe de trabalho, visto que ajuda a diminuir a quantidade de chamados, pois em diversas situações o usuário é capaz de solucionar questões por conta própria, posto que as vezes o que lhe falta é conhecimento de como proceder.

Um bom manual favorece a relação entre poder público e cidadão, pois este ajuda a população a entender com facilidade como utilizar os serviços públicos de manejo dos resíduos sólidos urbanos e tem o referido documento como fonte segura de informações. O roteiro deste Guia é baseado de acordo com o estabelecido em:

- Portaria AGEMS Nº 217, de 18 de fevereiro de 2022, estabelece as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios conveniados à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS.
- Resolução ANA nº 79, de 14 de junho de 2021, aprova a Norma de Referência nº 1 para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, bem como os procedimentos e prazos de fixação, reajuste e revisões tarifárias.
- Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024, aprova a Norma de Referência nº 7/2024 para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

4.2.8.1 Estruturação do Conteúdo

I. Identificação do prestador e abrangência do serviço

- Nome, CNPJ, área de atendimento (mapas e bairros).
- Descrição dos tipos de serviços prestados: Coleta convencional, coleta seletiva, varrição, poda, volumosos, transporte e a destinação final.
- Área de atendimento: Zona urbana/rural, bairros atendidos.
- Horário e frequências das coletas nas áreas atendidas.

II. Direitos e deveres dos usuários

Essa seção tem como finalidade informar aos cidadãos sobre as garantias que possuem ao utilizar os serviços públicos prestados, assim como as obrigações necessárias para manter o bom funcionamento do sistema. É importante que o manual deixe claro quais

são os direitos e deveres, promovendo a transparência e a participação ativa dos usuários.

a. Direitos dos Usuários

- **Acesso à Informação:** O usuário tem o direito de receber informações claras e precisas sobre a prestação dos serviços, incluindo dados sobre horários, frequência, qualidade e procedimentos operacionais;
- **Qualidade e Regularidade do Serviço:** Garantia de que os serviços serão prestados de forma contínua, segura e eficiente, de acordo com os padrões estabelecidos pela legislação e pelas normas técnicas;
- **Atendimento e Suporte:** Direito de ser atendido de forma rápida, respeitosa e transparente por todos os canais disponíveis, sejam eles: presenciais, telefônicos ou digitais;
- **Participação e Controle social:** Possibilidade de participar de audiências, consultas públicas e de mecanismos de controle social, contribuindo para a melhoria dos serviços prestados;
- **Resposta às Solicitações:** Garantia de que reclamações, denúncias e sugestões serão analisadas e respondidas dentro dos prazos estabelecidos, promovendo a melhoria contínua do serviço; e
- **Acesso aos Relatórios e Indicadores:** Direito de acompanhar os indicadores de desempenho do serviço, permitindo verificar a efetividade da gestão e a qualidade da prestação.

b. Deveres dos Usuários

- **Utilização Adequada do Serviço:** Utilizar os serviços conforme as orientações e normas estabelecidas, como acondicionar corretamente os resíduos e respeitar os horários definidos para a coleta;
- **Cumprimento das Normas de Separação e Descarte:** Seguir as regras relativas à separação dos resíduos (por exemplo, orgânicos, recicláveis, rejeitos) e ao descarte adequado, contribuindo para a eficiência do processo de reciclagem e tratamento;
- **Respeito aos Equipamentos e Infraestrutura:** Zelar pelos equipamentos, veículos e instalações utilizados na prestação dos serviços, evitando danos e o uso inadequado;
- **Comunicação de Irregularidades:** Informar às autoridades competentes eventuais irregularidades, problemas ou falhas na prestação dos serviços, contribuindo para a solução rápida e eficaz das situações identificadas;
- **Colaboração nas Ações de Controle e Fiscalização:** Participar de processos de auditoria, avaliações e consultas públicas, fornecendo informações quando solicitado para o aprimoramento do serviço;
- **Responsabilidade no Uso dos Canais de Atendimento:** Utilizar de forma consciente e adequada os canais de comunicação e atendimento, evitando o uso indevido ou abusivo que possa comprometer a eficiência do serviço; e
- **Pagamento pelo Serviço:** Efetuar o pagamento pontual pelo serviço prestado, conforme estabelecido na estrutura tarifária e nas condições contratuais, garantindo a continuidade e a qualidade do serviço prestado.

III. Regras e Condições dos Serviços

Neste item, o Manual de Serviços e Atendimento aos Usuários deve descrever, de forma clara e objetiva, as normas que regem a prestação dos serviços, garantindo que os usuários entendam como o serviço funciona e quais são as condições para sua utilização. A seguir, estão alguns pontos essenciais a serem abordados:

IV. Coleta Convencional e Coleta Seletiva:

Frequência e Horários: Informar os dias da semana e horários em que a coleta é realizada, detalhando eventuais variações para feriados ou datas especiais.

Procedimento de Coleta: Especificar como deve ser a disposição dos resíduos (por exemplo, uso de sacos específicos, quantidade permitida, local para depósito) e os critérios para a separação correta dos materiais (recicláveis, orgânicos, rejeitos) e como deve ser feito esse processo.

V. Coleta de Volumosos e Podas:

Solicitação e Agendamento: Divulgar informações referentes a coletas setoriais programadas pelo município, ou então indicar o procedimento para solicitar a coleta de resíduos volumosos ou resíduos resultantes de podas, como móveis antigos ou galhos, especificando a antecedência necessária e os canais de solicitação.

Regras Específicas: Destacar restrições quanto ao tipo e à quantidade de resíduos que podem ser coletados nessas condições, bem como os cuidados a serem tomados para não comprometer a segurança e a eficiência do serviço. **Informar se houver taxa específica para esta finalidade e qual a forma de cobrança.** Informar os locais e horários de funcionamento de pontos de entrega voluntárias /ecopontos e quais os materiais que podem ser encaminhados para estes locais.

VI. Destino dos Resíduos: Rejeitos/Recicláveis/Orgânicos

Local de Destinação Final: Informar os locais ou instalações autorizadas para a destinação final dos resíduos, garantindo que o usuário saiba que os materiais serão encaminhados para tratamento adequado conforme as normas ambientais.

Sustentabilidade e Reciclagem: Esclarecer as práticas de gestão que promovem a reciclagem e o reaproveitamento dos resíduos, quando aplicável, reforçando o compromisso com a sustentabilidade.

VII. Condições Gerais:

Penalidades e Sanções: Informar as consequências para o descumprimento das regras, tanto por parte do usuário (por exemplo, descarte inadequado) quanto do prestador do serviço, assegurando a transparência e a justiça na prestação do serviço.

Flexibilidade e Atualizações: Destacar que as regras poderão ser revistas periodicamente, conforme alterações normativas ou necessidades operacionais, e que o usuário será comunicado sobre essas mudanças de forma clara.

Essa seção é fundamental para alinhar as expectativas dos usuários com as capacidades operacionais dos serviços, promovendo um ambiente de transparência, responsabilidade e colaboração entre o município e a população.

VIII. Procedimentos para solicitação de serviços

Como solicitar informações, informar anormalidades e ocorrências na prestação dos serviços, mudança de titularidade ou forma de cobrança, 2ª via de fatura, atendimento emergencial etc. Informas os canais disponíveis (presencial, telefone, site, aplicativo).

IX. Tratamento de reclamações e resolução de conflitos

Apresentar aos usuários o fluxo de atendimento e prazos para resposta, incluindo as instâncias de recurso (ex: Atendimento, Ouvidoria do prestador e Ouvidoria da AGEMS).

Deve considerar a inclusão de princípios como transparência, acessibilidade, linguagem clara e respeito à diversidade, conforme estabelece a Portaria de Atendimento aos Usuários da AGEMS 277/2024.

X. Taxas, tarifas e formas de cobrança

Deve ser informado claramente a estrutura e composição das taxas/tarifas praticadas, reajustes e revisões.

Incluindo os critérios para acesso aos benefícios de descontos e isenções de taxas/tarifas sociais.

XI. Educação ambiental e comunicação

Utilizar mecanismos e informações para conscientização dos usuários e da comunidade. Divulgar e disponibilizar outros materiais informativos, campanhas e parcerias locais.

Utilizar ferramentas como redes sociais, site e QRCode para disponibilizar informações, documentos, cartilhas e outros materiais gráficos para consulta e uso digital.

XII. Formatação e Acessibilidade

A linguagem simples é uma maneira de comunicar que busca clareza, objetividade e inclusão, facilitando o entendimento de todos. Mais do que uma técnica, é um compromisso social que garante às pessoas o acesso fácil às informações, aos serviços públicos e à compreensão dos seus direitos e deveres.

- Linguagem simples e inclusiva.
- Uso de exemplos práticos.
- Ilustrações e fluxogramas (se possível).
- Destacar os canais de contato e prazos de resposta.

- Versão digital acessível (atende à LGPD e às diretrizes de acessibilidade).
- Versão impressa em locais públicos (prefeitura, câmara, sede do prestador, escolas, unidades básicas de saúde, etc).

AGEMS