



RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 23 de 2024.

Dispõe sobre o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos da AGERR Pantanal.

HÉCTOR ALVARES BEZERRA, Presidente da Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, no uso das atribuições que lhe são conferidas. Faço saber que a Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução,

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovado, conforme texto anexo, o Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos da Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal.

Art. 2º O Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos deverá ser revisto e atualizado após 18 (dezoito) meses.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor após a data de sua publicação.

São José dos Quatro Marcos/MT, 03 de dezembro de 2024.

HÉCTOR ÁLVARES BEZERRA
Presidente - AGERR Pantanal



**MANUAL DE FISCALIZAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS
DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU) DA
AGÊNCIA REGIONAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DE SANEAMENTO DO COMPLEXO NASCENTES DO PANTANAL -
AGERR PANTANAL**

| VERSÃO ATUAL | MODIFICADO EM | HOMOLOGAÇÃO |
|--------------|---------------|-------------|
| MF01 | 09/10/2024 | 08/11/2024 |

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



APRESENTAÇÃO

Por meio deste manual, objetiva-se estabelecer os procedimentos administrativos internos da Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal, na postura de ente regulador, para a realização de fiscalização em relação aos prestadores de serviços de manejo de resíduos sólidos, de forma a regulamentar e padronizar todo o método para a efetivação do ato fiscalizatório, desde a entrada da solicitação até a conduta da equipe de fiscalização.

As atividades regulatórias para avaliação dos serviços e sua fiscalização são estabelecidas de acordo com os respectivos planos de trabalho anuais e acolhimento de demandas assomadas durante o ano, os quais observarão, necessariamente, a fiscalização dos prestadores dos serviços de manejo de resíduos sólidos de acordo com o cumprimento da legislação em vigor, as especificidades dos contratos e dos instrumentos de Planejamento de Saneamento Básico e de Resíduos Sólidos de âmbito Nacional, Estadual, Regionais, bem como Municipais, inclusive os instrumentos de Planejamento de Recursos Hídricos existentes em todas as esferas citadas ou outros instrumentos de planejamento no âmbito do município regulado.

Na fiscalização do conjunto dos elementos que constituem os serviços de manejo de resíduos sólidos, também haverá a observância adotando-se, ainda, quando necessário, os procedimentos, as definições, os conceitos, as especificações, os métodos e a terminologia estabelecidos nas normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT).



TERMINOLOGIA

No âmbito deste manual, fica adotada a seguinte terminologia:

ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas;

Chorume ou percolato: líquido produzido pela decomposição de substâncias contidas nos resíduos sólidos, que tem como características a cor escura, o mau cheiro e elevadas DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio) e DQO (Demanda Química de Oxigênio);

Coleta: ato de recolher e transportar resíduos sólidos de qualquer natureza, utilizando veículos e equipamentos apropriados para tal fim;

Coleta domiciliar: coleta regular dos resíduos domiciliares, formados por resíduos gerados em residências, estabelecimentos comerciais, industriais, públicos e de prestação de serviços, cujos volumes e características sejam compatíveis com a legislação vigente;

Coleta seletiva: recolhimento diferenciado de resíduos sólidos previamente selecionados nas fontes geradoras, com o intuito de encaminhá-los para reutilização, reaproveitamento, reciclagem, compostagem, tratamento ou destinação final adequada;

Compostagem: processo de decomposição biológica da fração orgânica biodegradável dos resíduos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições controladas de aerobiose e demais parâmetros;

Concessão de serviço público: delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

Constatação: descrição de procedimento(s) ou fato(s) proveniente(s) de ações do prestador inerentes à prestação de serviços de resíduos sólidos;

Contrato de prestação de serviços: instrumento contratual celebrado pelo município titular tendo por objeto atividades e etapas relacionadas à prestação de serviços de



limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (terceirização), sem que haja a delegação;

Controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico;

Determinação: ação que deve ser cumprida pelo prestador, por determinação do ente regulador, em razão de não-conformidade constatada quando da fiscalização; destina-se a corrigir procedimentos que acarretem prejuízo aos usuários ou ineficiências dos sistemas;

Disposição final ambientalmente adequada: distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

Destinação final ambientalmente adequada: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama), do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (Suasa), entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

Fiscalização regulatória: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, bem como às normas específicas da entidade reguladora, através da avaliação indireta de indicadores e metas operacionais e econômicas;

Geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo;

Gestão de contratos públicos: atividade técnica, administrativa e financeira inerente ao contratante público, que engloba o acompanhamento, o controle e a fiscalização sistemática de todas as etapas previstas no contrato, atestando as medições, liberando os pagamentos, aplicando penalidades e tomando todas as providências

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



necessárias para que o objeto do contrato seja executado nos prazos e condições fixadas no instrumento contratual;

Gestão integrada de resíduos sólidos: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável;

Não conformidade: procedimento ou constatação que esteja em desacordo com os dispositivos legais, contratuais, regulamentares ou estabelecidos pela Agência regional de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento do Complexo Nascentes do Pantanal – AGERR Pantanal que disciplinam a prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos e/ou o cumprimento de obrigações, por parte do prestador, junto à AGERR Pantanal;

Parceria público-privada (PPP): é o contrato administrativo de concessão, na modalidade patrocinada (quando envolver, adicionalmente à tarifa cobrada dos usuários contraprestação pecuniária do parceiro público ao parceiro privado) ou administrativa (em que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens);

Plano Municipal de Saneamento Básico: documento editado pelos titulares dos serviços nos termos do art. 19 da Lei 11.445, de 2007, contendo diagnóstico da situação, os objetivos e metas de curto, médio e longo prazos para a universalização dos serviços, assim como os programas, projetos e ações necessárias para atingir os objetivos e as metas estabelecidas para o(s) município(s); para o caso dos serviços prestados de forma associada e regionalizada o plano de saneamento básico poderá ser elaborado para o conjunto de municípios atendidos pelo mesmo prestador;

Reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do Sisnama e, se couber, do SNVS e do Suasa;

Recomendação: ação que, segundo entendimento do ente regulador, é desejável que o prestador atenda, em vista da melhoria dos serviços prestados e da sua eficiência;

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



Rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;

Resíduos sólidos urbanos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas, originários de atividades domésticas em residências urbanas, da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas, bem como aqueles resultantes de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, caracterizados como não perigosos que, em razão de sua natureza, composição ou volume, podem ser equiparados aos resíduos domiciliares pelo poder público municipal;

Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: conjunto de atividades previstas no art. 7º da Lei Federal nº 11.445, de 2007;

Tratamento dos resíduos: processo destinado à redução de massa, volume, periculosidade ou potencial poluidor dos resíduos sólidos, que envolve alteração das propriedades físicas, químicas ou biológicas;

Triagem: atividade relacionada ao reuso e à reciclagem de resíduos, em que se realiza a separação criteriosa dos materiais visando a sua destinação final ambientalmente adequada;

Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.



1. ABRANGÊNCIA E FORMAS DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange os serviços de manejo de resíduos sólidos, bem como obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, considerando a autonomia e atribuições do titular e do prestador de serviço. Por fiscalização, entendem-se duas formas:

- a) Fiscalização Direta: realizada através de inspeções físicas, com a presença da equipe de técnicos *in loco*, nos componentes dos serviços de manejo de resíduos sólidos, além do atendimento aos usuários;
- b) Fiscalização Indireta: realizada através de monitoramento à distância **inclusive com informações prestadas diretamente pelo titular, pelos legislativos municipais, instâncias de controle social e usuários**, ou por meio de uso de indicadores de desempenho e demais informações da prestação de serviços ou de cumprimento de obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia.

Este Manual abrange a fiscalização de forma direta, dividida em dois tipos:

- a) Fiscalização Direta Sob Demanda: Realizada através de demandas não programadas, originadas por meio de Ouvidoria, denúncias, Ministério Público, informações de mídias, legislativos municipais, necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;
- b) Fiscalização Direta Regular: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços de manejo de resíduos sólidos, ou nos locais onde há a prestação dos serviços, atendendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de um procedimento proativo do ente regulador.

Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se:

- a) Ação Eventual: Ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;
- b) Ação Emergencial: Ocorrerá em situações emergenciais, quando fatos extraordinários forem identificados junto ao sistema;
- c) Ação Inicial: Refere-se ao primeiro ato fiscalizatório regular em relação à prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



d) Ação de Acompanhamento: Realizada com a visão de identificar se as não conformidades, identificadas em fiscalizações anteriores, foram solucionadas;

e) Ação de Controle: refere-se ao controle da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos, incluindo os indicadores.

A abrangência de cada uma das ações de fiscalização é descrita na tabela a seguir.

Tabela 1 Abrangência e periodicidade das ações de fiscalização direta.

| Modalidade | Tipo | Abrangência | Ação | Periodicidade |
|-------------------|-------------|---|---------------------------------|----------------------|
| Direta | Sob Demanda | Serviços de manejo de resíduos sólidos e atendimento aos usuários, focado no fato de origem e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal. | Eventual Emergencial | Eventual |
| Direta | Regular | Instalações dos serviços de manejo de resíduos sólidos e atendimento aos usuários e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal. | Inicial Acompanhamento Controle | Programada |

2. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

Neste tópico, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização dos serviços de manejo de resíduos sólidos a ser executada e/ou demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal.

Cada etapa se diferencia conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

2.1. Atividades Preliminares

2.1.1. Planejamento da Fiscalização

O planejamento da fiscalização inicia-se pelo acolhimento e identificação das demandas registradas, principalmente, no Sistema de Ouvidoria, referentes ao prestador e por município e pelo acompanhamento do Cronograma de Fiscalização Regular estipulado anualmente pela regulação.

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br

Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto, conforme cada caso, e encaminhado à Diretoria de Regulação e Fiscalização, a qual direcionará o processo para o setor competente. No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da AGERR Pantanal avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.

Para fiscalização direta regular é necessário, previamente, analisar os resultados das fiscalizações anteriores e os relatórios anuais do prestador com os indicadores de desempenho previstos nos contratos e/ou os demais elementos informativos apresentados pelo município e pelo prestador, enfatizando aqueles aspectos apontados como deficientes, e para os quais o prestador deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou da sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, quando necessário, conforme a matriz da demanda, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

Além deste manual, a fiscalização da AGERR Pantanal deverá, previamente, analisar a legislação em vigor, **em especial a Lei Federal nº 12.305 de 2010**, dos contratos de prestação de serviços, **contratos de concessão**, os instrumentos de Planejamento de Saneamento Básico e de Resíduos Sólidos de âmbito Nacional, Estadual, Regional, bem como Municipal, inclusive os instrumentos de Planejamento de Recursos Hídricos existentes em todas as esferas citadas, e demais instrumentos de planejamento, visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização.



Figura 1 - Fluxograma do planejamento da fiscalização

2.1.2 Envio de Ofício ao Município

No início do ciclo de fiscalização a AGERR PANTANAL enviará um ofício para a alta direção do prestador a ser fiscalizado, informando o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. A emissão do ofício deve ser feita com



uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação ao período previsto para início das atividades de fiscalização.

O município deverá informar todos os prestadores de serviços envolvidos com o manejo de resíduos sólidos sobre a ação de fiscalização e solicitar as informações necessárias para encaminhamento à agência reguladora, além de solicitar a presença de pelo menos um representante de cada prestador de serviços no(s) dia(s) de fiscalização.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência no ato fiscalizatório, ou naquelas que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal ou em relação aos usuários, o envio de ofício preliminar é dispensável, bem como informativos ao prestador/solicitante referenciando-se ao ato. Entende-se por fiscalização com urgência casos de denúncias, situações emergenciais, desastres ambientais e calamidades, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite de pronto e imediato atendimento.

2.1.3 Dados e Documentos Solicitados pela AGERR Pantanal

Em anexo ao ofício, será encaminhada uma relação dos dados e documentos necessários à execução dos trabalhos de fiscalização, conforme modelo constante neste manual.

Uma parte dos documentos listados nessa relação deverá ser encaminhada previamente pelo prestador à agência de regulação, e a parte restante deverá ser disponibilizada no próprio prestador quando da execução da fiscalização. O prazo para recebimento das informações solicitadas previamente da realização da fiscalização é fixado em 2 (dois) dias úteis em relação ao início das atividades de campo. Outros documentos poderão ser solicitados ao longo da fiscalização regular ou também através de fiscalização indireta.

2.1.4. Análise das Informações Recebidas

No conjunto das informações remetidas pelos prestadores a equipe fiscalizadora deverá registrar os pontos de destaque a serem considerados e anotar todos os aspectos relevantes para a garantia do bom andamento dos trabalhos durante a fiscalização.

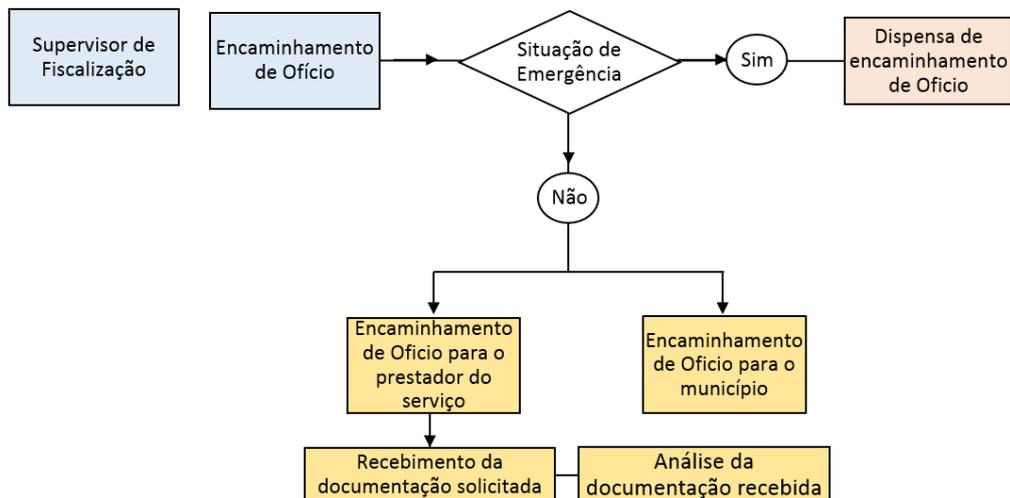


Figura 2 - Fluxograma do encaminhamento de ofício.

2.1.5. Elaboração do Plano de Ação Para Saída a Campo

A fiscalização da AGERR Pantanal deverá estabelecer um plano de ação próprio e que envolverá os seguintes pontos preliminares:

- 1) definição e distribuição dos participantes da equipe para a execução da fiscalização;
- 2) os acertos da agenda com os envolvidos no ato fiscalizatório sobre os últimos detalhes da visita;
- 3) contato antecipado, próximo ao início dos trabalhos, com o representante previamente indicado pelo prestador para o recebimento da equipe de fiscalização, exceto para fiscalização sob demanda;
- 4) preparação da apresentação da equipe de fiscalização, com definição dos principais pontos a serem observados *in loco*;
- 5) estratégia de desenvolvimento dos trabalhos (início, duração da jornada, dentre outros pontos);
- 6) método para elaboração do relatório preliminar; e
- 7) definição do local e da data da reunião de encerramento, caso seja necessário.

Este tópico não se aplica nos procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

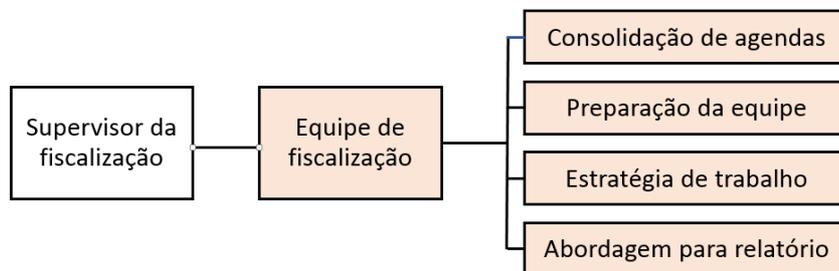


Figura 3 - Fluxograma para saída de campo

2.2 Saída a campo

2.2.1 Execução da Fiscalização

Durante a fiscalização, a equipe técnica deverá avaliar a organização, métodos e processos, recursos humanos e materiais empregados pela área técnica do prestador, além dos elementos técnicos da infraestrutura dos serviços de manejo de resíduos sólidos, identificando fatores que estão prejudicando ou que possam vir a prejudicar a qualidade dos serviços e do atendimento ao usuário, nos termos da legislação em vigor, dos contratos de prestação de serviços, dos instrumentos de Planejamento de Saneamento Básico e de Resíduos Sólidos de âmbito Nacional, Estadual, Regionais, bem como Municipais, inclusive os instrumentos de Planejamento de Recursos Hídricos existentes em todas as esferas citadas. Para fiscalizações sob demanda, deverá ser dada ênfase aos fatores específicos que geraram a ocorrência.

Deve ser verificada a regularização de não conformidades e avaliado o cumprimento das recomendações e determinações constantes de relatórios de fiscalização anteriores.

Na execução da fiscalização, deve ser observado o procedimento detalhado adiante. Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.2 Reunião de abertura

A reunião de abertura formaliza o início das atividades de campo, estabelecendo as condições e objetivos do ato fiscalizatório.

A equipe de fiscalização deve apresentar-se ao prestador, descrever o objeto da fiscalização e seu escopo e esclarecer eventuais dúvidas dos representantes da prestadora em relação à fiscalização. Em caso de pendência de informações, a



fiscalização deve solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo um prazo final para a entrega respectiva.

O prestador deve apresentar a equipe que irá acompanhar a fiscalização e fornecer informações gerais pertinentes e da área de operação, manutenção e expansão, destacando seus pontos principais e as maiores dificuldades ou problemas registrados no período imediatamente anterior ou objeto da fiscalização. Ainda, deve esclarecer eventuais dúvidas da equipe de fiscalização sobre a concepção e operação dos serviços prestados.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.3 Detalhamento do Cronograma/Checklist

Ainda na sede do prestador ou em outro local previamente determinado, e em conjunto com os seus representantes, faz-se o detalhamento do cronograma/*checklist* de trabalho previamente elaborado e adaptado conforme características específicas da motivação do ato fiscalizatório.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.4 Efetivação da Fiscalização

As atividades de fiscalização compreendem entrevistas com as equipes normativas e executoras, em sendo o caso, nas suas respectivas áreas de trabalho e visitas às instalações do prestador com o objetivo de:

- 1) aferir informações previamente recebidas;
- 2) conhecer os procedimentos e relacionamentos das áreas normativas e executoras;
- 3) verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados pelas áreas normativas; e
- 4) verificar o cumprimento da legislação em vigor, dos contratos de prestação de serviços, dos instrumentos de Planejamento de Saneamento Básico e de Resíduos Sólidos de âmbito Nacional, Estadual, Regionais, bem como Municipais, inclusive os instrumentos de Planejamento de Recursos Hídricos existentes em todas as esferas citadas.

A execução da fiscalização poderá ser acompanhada por representantes dos prestadores de serviços e do município.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.2.5 Encerramento da Fiscalização

A equipe de fiscalização apresenta-se aos representantes dos prestadores de serviços e do município, quando presentes, para comunicar o encerramento dos trabalhos e apresenta um comentário geral e informal do que foi observado.

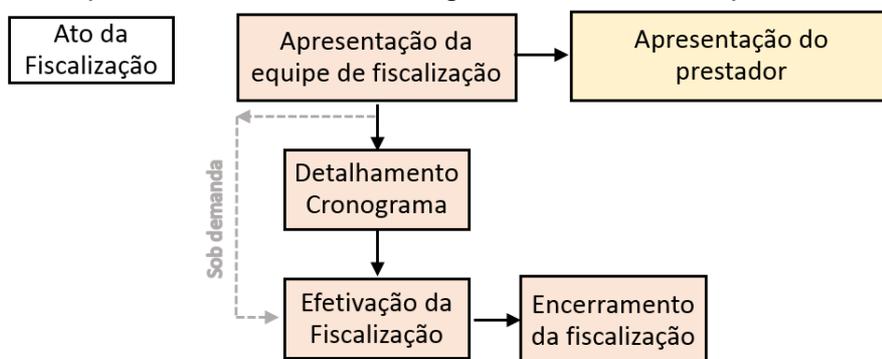


Figura 4 - Fluxograma de execução da fiscalização.

Este tópico não extingue procedimentos de aplicação de penalidades que digam respeito ao cumprimento de demais obrigações do prestador junto à AGERR Pantanal, definidas em resolução própria, ou em relação aos usuários.

2.3 Relatório Técnico de Fiscalização (RTF)

Deverão constar no Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) o objetivo, a metodologia e a abrangência, as constatações, as não-conformidades, as determinações, as recomendações e as conclusões da equipe de fiscalização. Todos os elementos do relatório deverão ser baseados em evidências técnicas e científicas, e serão devidamente consolidados para refletir a real situação dos itens fiscalizados a partir das Informações coletadas.

Deve ser observado no RTF que o processo de fiscalização empregado se caracteriza pela avaliação de aspectos julgados de maior relevância ou, conforme o caso, de objeto específico da fiscalização.

Ressalte-se que, para efeito de constatação de não-conformidades na prestação do serviço público de saneamento, a observação de um único item ou de uma única ocorrência já constitui inobservância às normas e legislações aplicáveis.



Da mesma forma, a existência de temas avaliados para os quais não se constate a ocorrência de não-conformidades não significa que não haja desvios em relação aos padrões e normas vigentes, não eximindo o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

2.3.1 Encaminhamento do Relatório Técnico de Fiscalização ao Prestador e Órgão Solicitante

A AGERR Pantanal enviará o Relatório Técnico de Fiscalização:

- 1) nos casos de fiscalização regular, para o prestador e para o titular dos serviços;
- 2) nos casos de fiscalização sob demanda, para o órgão solicitante, para o prestador e para o município.

O relatório deverá seguir anexado ao respectivo ofício emitido, apontando a necessidade de regularizar as não-conformidades, conforme Termo de Não Conformidades (TNC), e atender às determinações e recomendações apontadas.

A emissão do RTF por parte do ente regulador deverá obedecer a um prazo máximo de 45 dias. A partir da data de entrega, será concedido prazo de 30 dias para manifestação.

2.3.2 Termo de Não Conformidades (TNC)

O Termo de Não Conformidades somente será emitido quando houver descumprimento ou inconformidades na prestação dos serviços, por parte do prestador, observados pela equipe de fiscalização, conforme Relatório Técnico de Fiscalização. No TNC deverão constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do ente regulador e do prestador de serviços;
- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com as especificações pertinentes ao ocorrido;
- d) Determinações com prazos para atendimento;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TNC;
- f) Data e local da emissão do TNC; e
- g) Informação de penalidades a serem aplicadas com base nos contratos, legislações aplicáveis ou Resoluções e/ou Instruções Normativas.

O modelo do Termo de Não Conformidades está apresentado no Anexo IV.

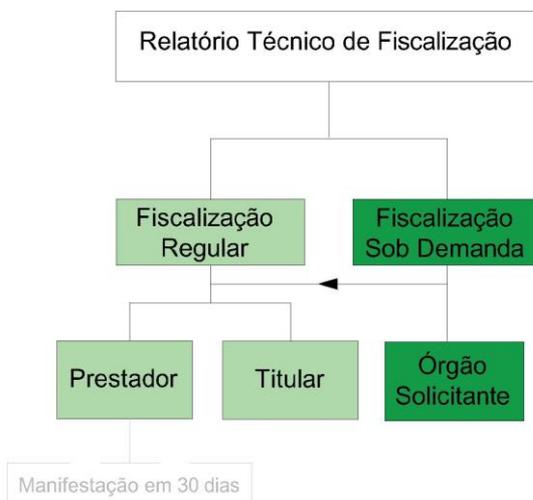


Figura 5 - Fluxograma do encaminhamento do Relatório Técnico de fiscalização

2.4 Acompanhamento das Manifestações do Prestador e Emissão de Pareceres

O prestador deverá encaminhar para a AGERR Pantanal suas manifestações sobre o Relatório Técnico de Fiscalização e Termo de Não Conformidades, via Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta (RAAC), tanto em meio físico ou meio eletrônico, sendo que, para efeitos de serem consideradas entregues as manifestações físicas, será considerado o protocolo em meio físico junto à agência reguladora, o que poderá se dar por meio de carta registrada dos Correios, podendo haver a confirmação de recebimento eletrônico, por parte da AGERR Pantanal, na forma definida por esta.

Neste relatório devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas. Ainda, o RAAC pode conter solicitações de dilação de prazos, com novos prazos, exequíveis para o prestador, com sua devida justificativa.

A Diretoria de Regulação encaminhará o RAAC ao setor competente do ente regulador, em sendo o caso, que analisará essas manifestações, decidindo sobre a aceitação ou não dos argumentos apresentados pelo prestador, emitindo documento denominado “Parecer Sobre as Manifestações do Prestador (PMP)”, no qual haverá conclusões objetivas sobre o acolhimento ou indeferimento das alegações do prestador, bem como sobre penalidades a serem aplicadas com base nos contratos e/ou na legislação do titular e/ou normas da AGERR Pantanal. Esse parecer deverá ser emitido pela AGERR Pantanal em até 45 dias após o protocolo das manifestações pelo prestador e será devidamente entregue ao prestador, mediante recibo, acompanhado de ofício, podendo este ser substituído por AR dos Correios ou por meio de recebimento eletrônico, por parte da AGERR Pantanal, na forma definida por esta.

Uma vez entregue o PMP ao prestador, este poderá, ainda, caso não concorde com o conteúdo do parecer, ingressar com recurso, no prazo de 15 dias, junto ao Conselho Superior de Regulação da AGERR Pantanal, sendo que os 15 dias serão contados da data de recebimento da carta registrada que encaminhou o parecer ou do recebimento eletrônico, por parte da AGERR Pantanal, na forma definida por esta.

Protocolado o recurso junto ao Conselho Superior de Regulação, este terá o prazo de até 45 dias para decidir sobre o acolhimento ou indeferimento e pela conclusão final acerca da aplicação final das penalidades previstas nos contratos e/ou na legislação dos titulares e/ou nas normas da AGERR Pantanal, podendo, dentro desse mesmo prazo, realizar as diligências técnicas, inclusive junto à fiscalização, que entender necessárias.

A decisão do Conselho de Regulação será devidamente entregue ou enviada ao prestador, podendo ser substituído por carta registrada dos Correios ou por meio eletrônico.

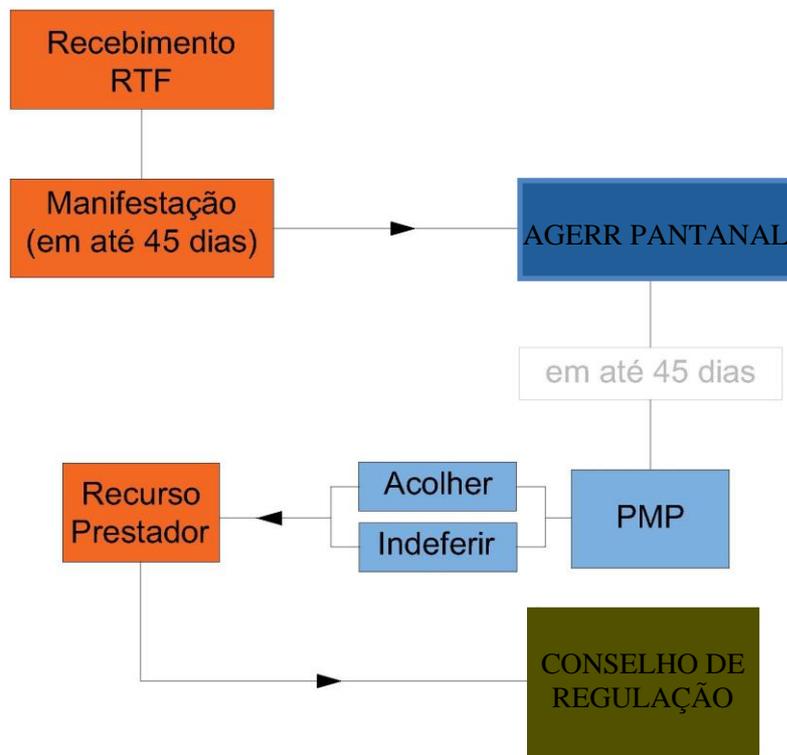


Figura 6 - Fluxograma do acompanhamento das manifestações



2.5 Acompanhamento da adequação dos serviços

Concluído o prazo de manifestações do prestador, e em caso de não acolhimento de recurso, o regulador deverá acompanhar, por meio de fiscalização indireta, o cumprimento das determinações para a solução das inconformidades referenciadas no TNC. Caso ocorra acolhimento parcial dos recursos, caberá ao ente regulador emitir um adendo ao TNC.

A fiscalização indireta de acompanhamento se dará findos os prazos estabelecidos para a correção no Termo de Não Conformidades, devendo o prestador de serviço encaminhar provas de sua execução. Durante a ação, a fiscalização poderá realizar vistoria nas instalações do prestador, verificando se as inconformidades, identificadas por meio de TNC, foram solucionadas ou mediante a comprovação da sua execução, através de fotos e relatórios, enviados pelo prestador de serviços.

Mesmo tendo a fiscalização de acompanhamento, no sentido de averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá o ente regulador identificar novas questões de desconformidades, caso ocorram.

2.5.1 Elaboração do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA)

O Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento deverá ser conclusivo e direto, expondo de maneira clara o atendimento ou não das determinações do TNC. Constará no RTFA o objeto da fiscalização, as constatações técnicas quanto ao atendimento das determinações do Termo de Não Conformidades e a conclusão da equipe de fiscalização.

A emissão do RTFA por parte do ente regulador deverá obedecer a um prazo máximo de 15 dias. A partir da data de homologação da entrega.

Em caso de averiguação de novas inconformidades, deverá ser providenciado pela equipe de fiscalização um novo RTF tratando das referidas não conformidades.

2.5.2 Termo de Adequação de Serviços (TAS)

O descumprimento total ou parcial do Termo de Não Conformidades implicará em emissão de Termo de Adequação de Serviços (TAS), conforme Anexo V, apurando as infrações cometidas e informando as penalidades cabíveis. No TAS deverão constar, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Identificação do ente regulador e do prestador dos serviços de saneamento básico;

- b) Informação da data e local da fiscalização onde as inconformidades foram apuradas;
- c) Descrição das inconformidades apuradas, com referência ao seu respectivo TNC;
- d) Determinações com prazos para manifestações;
- e) Identificação do representante do ente regulador responsável pela emissão do TAS;
- f) Data e local da emissão do TAS.

O Termo de Adequação dos Serviços deverá ser encaminhado para o prestador no prazo de 15 dias em anexo ao RTFA, a contar da realização da fiscalização de acompanhamento, com registro de recebimento por parte do representante da prestadora dos serviços. Para fins de conhecimento e penalidades, o TAS deverá ser encaminhado para o Município e, conforme a intensidade da infração, para o Ministério Público.

O prestador terá 15 dias, a partir do recebimento do TAS, para encaminhar ao regulador a manifestação e apresentação das justificativas quanto ao não atendimento das recomendações apontadas pelo RTF.

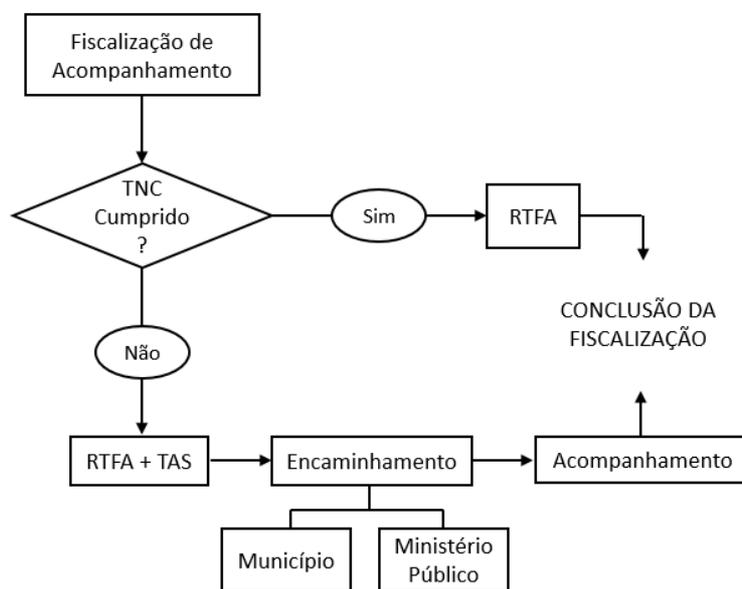


Figura 7 - Fluxograma do acompanhamento da adequação dos serviços



2.6 Conclusão do Processo de Fiscalização

Depois de processadas as etapas anteriores, com ou sem manifestações e/ou recursos por parte do prestador, o relatório será, então, encaminhado pela AGERR Pantanal:

- 1) ao(s) município(s) regulado(s), por meio de suas administrações diretas, para conhecimento e eventuais providências;
- 2) ao órgão do Ministério Público competente, seja em nível estadual especializado, seja em nível de comarca, quando se fizer necessário.

No caso de aplicação de eventuais penalidades contratuais ou legais por parte do(s) município(s) regulado(s), a fiscalização da agência reguladora poderá solicitar, a qualquer tempo, informações e comprovações documentais acerca dos procedimentos de aplicação.

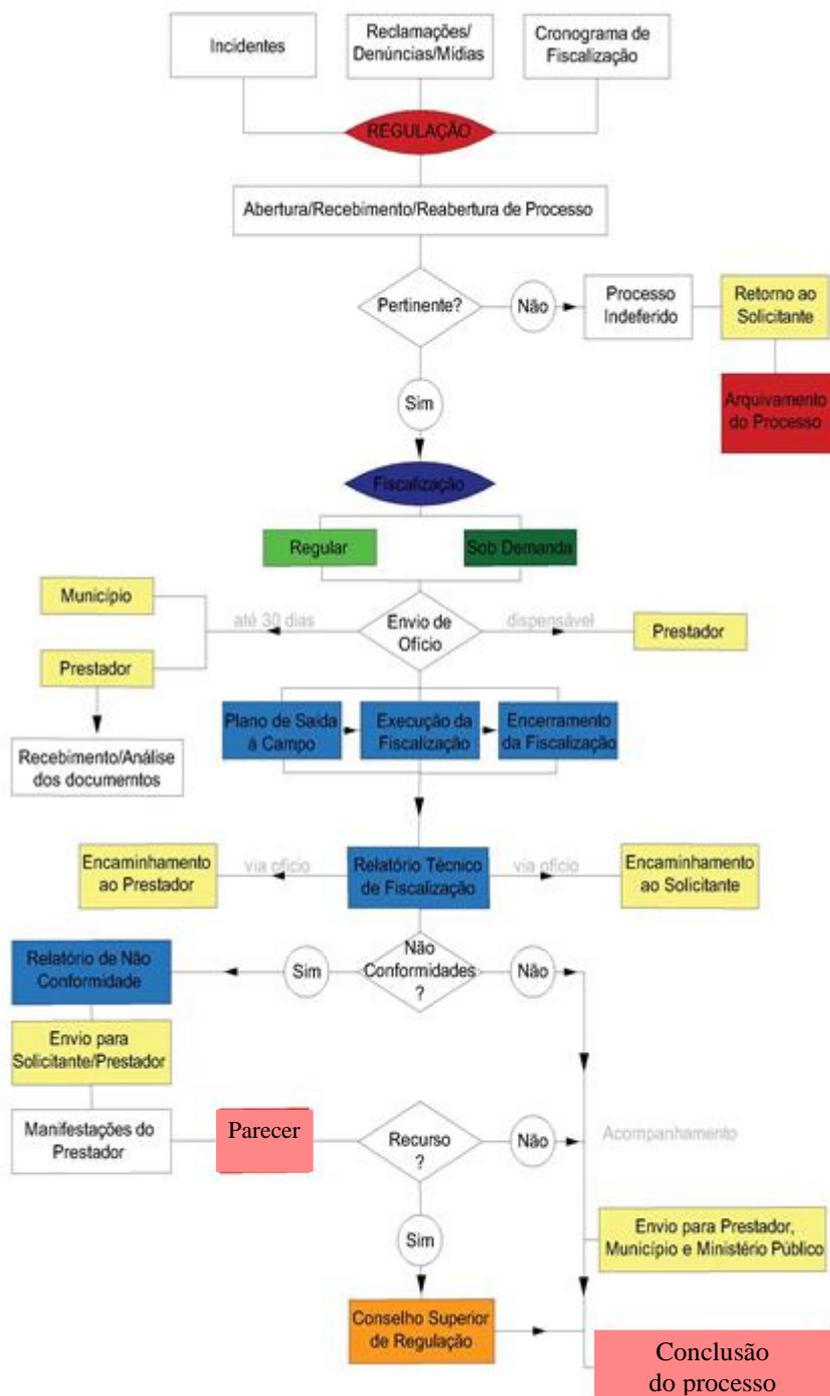


Figura 8 - Fluxograma dos procedimentos administrativos da fiscalização.



ANEXO I

CONDUTA DA EQUIPE DE FISCALIZAÇÃO

Na execução dos trabalhos junto ao prestador, e em áreas públicas, é fundamental que a equipe de fiscalização atenda as seguintes diretrizes:

- 1) observe as regras de procedimento estabelecidas no Código de Ética;
- 2) mantenha uma postura discreta e independente em relação ao prestador;
- 3) na reunião de abertura, deve ser observado o seguinte procedimento:
 - a. colocar os presentes à vontade;
 - b. explicar o objetivo da reunião;
 - c. apresentar a equipe de trabalho; e
 - d. descrever as principais etapas dos trabalhos de fiscalização.

Durante a execução dos trabalhos de fiscalização, deve ser observado o seguinte comportamento:

- 1) conduzir os questionamentos necessários de forma profissional;
- 2) propiciar condições favoráveis para ouvir manifestações dos representantes do prestador;
- 3) evitar emitir juízo de valor, sempre que possível, durante a execução da fiscalização;
- 4) registrar, de forma discreta, as não-conformidades e os pontos notáveis; e
- 5) registrar (inclusive através de fotografias) fatos significativos.

Na reunião de encerramento da fiscalização, deve ser observado o seguinte procedimento:

- 1) colocar os presentes à vontade;
- 2) explicar o objetivo da reunião;
- 3) apresentar um resumo das atividades executadas;
- 4) apresentar um parecer discreto e informal sobre a fiscalização executada no prestador;
- 5) agradecer a acolhida e os recursos disponibilizados para o apoio à fiscalização.



ANEXO II

ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS NO DECORRER DAS FISCALIZAÇÕES *IN LOCO*

As vistorias *in loco* serão realizadas com dois objetivos principais:

1) verificar o cumprimento da legislação em vigor, dos contratos de prestação de serviços, dos instrumentos de Planejamento de Saneamento Básico e de Resíduos Sólidos de âmbito Nacional, Estadual, Regional, bem como Municipais, inclusive os instrumentos de Planejamento de Recursos Hídricos existentes em todas as esferas citadas.

2) verificar as condições operacionais dos serviços de manejo de resíduos sólidos.

Deve-se salientar no relatório de fiscalização que a não constatação de não-conformidades a partir dos fatos observados não implica em atestar a inexistência de desvios em relação aos padrões e normas vigentes e não exime o prestador de monitorá-los e corrigi-los permanentemente.

A seguir, para a prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, serão apontados os principais aspectos a serem analisados pela fiscalização, que dispõe sobre os padrões de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (AGERR Pantanal).

1 Do Acondicionamento

O gerador de resíduos domiciliares é responsável pelo acondicionamento adequado dos resíduos sólidos, bem como sua disposição para coleta até o momento do recolhimento pelo prestador.

Cabe ao prestador de serviços realizar esforços para conscientização da população quanto ao acondicionamento da melhor maneira do resíduo gerado em cada domicílio, observando os seguintes critérios:

- I - atender às condições sanitárias;
- II - não ter aspecto repulsivo ou desagradável;
- III - ter capacidade para conter o resíduo gerado durante o intervalo entre uma coleta e outra;
- IV - permitir uma coleta rápida, visando o aumento da produtividade do serviço;
- V - possibilitar uma manipulação segura por parte da equipe de coleta.

2 Da Coleta e Transporte

O prestador deve estabelecer um sistema de coleta de resíduos domiciliares regular com dias e horários determinados, de pleno conhecimento da população, sendo que as informações devem ser repassadas aos usuários por meio de canais abertos de comunicação.

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



Para estabelecimento do sistema de coleta devem ser observados os seguintes aspectos:

- I - Características topográficas e sistema viário urbano;
- II - Caracterização do tipo de pavimentação das vias, declividade, sentido e intensidade de tráfego;
- III - definição das zonas de ocupação da cidade, observando os usos predominantes, concentrações comerciais, setores industriais, áreas de difícil acesso e/ou baixa renda;
- IV - Dados sobre a população total urbana, quantidade média de moradores por residência e, caso exista, o número expressivo de moradores temporários;
- V - a geração e a composição dos resíduos;
- VI - os costumes da população, onde deverão ser destacados os mercados e feiras livres, exposições permanentes ou em certas épocas do ano, festas religiosas e locais preferidos para prática de lazer; e
- VII - a disposição final dos resíduos.

O prestador de serviços deve dispor de plano de trabalho indicando a periodicidade da coleta e os bairros em que a coleta será diária e alternada, não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas, salvo situações excepcionais justificadas que não tragam riscos à saúde pública.

Para a definição da frequência de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

- I - Tipos de resíduos gerados;
- II - Condições climáticas locais;
- III - recursos materiais e humanos à disposição do prestador de serviço; e
- IV - Limitação do espaço necessário ao armazenamento do resíduo pelo usuário em sua casa ou negócio.

A coleta domiciliar deverá ser executada em todas as vias abertas no município em condições de circulação de veículos.

Nas áreas de difícil acesso com imóveis habitados, deve ser prevista solução alternativa de coleta dos resíduos conforme viabilidade técnica do prestador e respeitando os contratos vigentes.

Para definição do método de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

- I - Forma de utilização da mão de obra;
- II - Tipo de recipientes usados pela população no acondicionamento do resíduo;
- III - Densidade populacional da área; e
- IV - Condições de acesso existentes.

Os veículos coletores de resíduos domiciliares devem apresentar as seguintes características:

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



- I - Não permitir derramamento do resíduo ou do chorume na via pública;
- II - Apresentar altura de carregamento no máximo a 1,20m de altura em relação ao solo;
- III - Possibilitar esvaziamento simultâneo de pelo menos dois recipientes por vez;
- IV - Possuir carregamento traseiro, de preferência;
- V - Dispor de local adequado para transporte dos trabalhadores;
- VI - Possuir compartimento de carregamento (vestíbulo) com capacidade para, no mínimo 1,5 m³;
- VII - Possuir capacidade adequada de manobra e de vencer aclives;
- VIII - Distribuir adequadamente a carga no chassi do caminhão;
- IX - Apresentar capacidade adequada para o menor número de viagens ao destino, nas condições de cada área.
- X - Estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes;
- XI - Constar na lateral dos veículos uma identificação contendo nome e logomarca do prestador dos serviços, telefone para contato, número de identificação do veículo, tipo de resíduo transportado, identificação do município e os telefones do Serviço de Atendimento ao Usuário;
- XII - Tacógrafos providos de disco/diagrama;
- XIII - Sistema de iluminação e sinalização em consonância com as normas de trânsito;
- XIV - Sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros; e
- XV - Tanque com água e sabão para higienizar os trabalhadores na coleta.

No planejamento das rotas para execução da coleta e transporte dos resíduos sólidos, o prestador deverá estabelecer itinerários de coletas de forma a minimizar os percursos improdutivos, ao longo dos quais não haja coleta.

Para definição e/ou otimização dos itinerários devem ser observados os critérios:

- I - Utilização ao máximo da capacidade de carga dos veículos coletores evitando as viagens com carga incompleta;
- II - Aproveitamento integral da jornada normal de trabalho da mão de obra;
- III - redução dos trajetos improdutivos onde não é realizada coleta;
- IV - Distribuição equilibrada da carga de trabalho para cada dia e também para todas as guarnições;
- V - Priorização do início de um itinerário próximo à garagem e o término próximo ao local de destino;



VI - Em vias de topografia com declives muito acentuados, o caminhão deve, se possível, circular pelas ruas perpendiculares às de grande declividade, com a guarnição (garis) levando os resíduos até as esquinas; e

VII - Coleta em ambos os lados da rua simultaneamente, sempre que possível, mediante trajetos com poucas voltas;

É aconselhável a coleta primeiro de um lado e depois do outro em ruas muito largas ou de trânsito intenso.

É aconselhável a escolha em horários em que a rua esteja mais desimpedida (horário noturno para as áreas comerciais e diurno para áreas residenciais) quando esta servir de estacionamento a muitos veículos e/ou possuir trânsito intenso.

Não é recomendável a entrada dos caminhões coletores em travessas de curta extensão ou em ruas sem saída.

O prestador tomará as precauções necessárias para evitar a queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos resíduos.

Os coletores deverão recolher imediatamente os resíduos e recolocá-los no veículo, caso ocorra derramamento nas vias.

Deverão ser adotadas providências para limpeza imediata da área afetada por derramamento de líquidos nas vias.

O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local definido nas instalações do prestador ou em local autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada.

3 Do Transbordo

O prestador de serviços deverá instalar unidades de transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final assim o justificarem.

As unidades de transbordo devem ser submetidas aos processos de licenciamento ambiental de acordo com a legislação vigente.

O transporte dos resíduos depositados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de veículo adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo-se às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do prestador de serviços.

Os veículos e contêineres utilizados devem operar dentro das capacidades adequadas.

A cobertura da carga deverá ser feita imediatamente após o carregamento, de forma a impedir o derramamento de resíduos sólidos e protegendo-os contra intempéries.



As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de resíduos que entram nas unidades, bem como sua origem e destino.

Para o efetivo funcionamento das unidades de transbordo, estas deverão obedecer a todas as normas legais ambientais e outras aplicáveis, bem como dispor e instalar:

- I - Sistema de isolamento que impeça o acesso de pessoas estranhas;
- II - Sinalização de segurança e identificação dos resíduos armazenados;
- III - acessos internos e externos que permitam a sua utilização sob quaisquer condições climáticas;
- IV - Medidas que minimizem a ação dos ventos;
- V - Sistema de impermeabilização da base do local de armazenamento;
- VI - Equipamentos de segurança necessários aos tipos de emergência possíveis de ocorrer; e
- VII - Registro de armazenamento e movimentação de resíduos.

A estocagem de RSU nas unidades de transbordo não deve ultrapassar o prazo máximo de 48 horas, conforme Diretriz Técnica nº 06/2021 – DIRTEC da Fepam, ou as suas atualizações.

4 Da Coleta Seletiva, da Triagem e do Tratamento

O sistema de coleta seletiva será implantado pelo titular ou pelo prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e deverá estabelecer, no mínimo, a separação em duas frações (resíduos secos e resíduos úmidos) e, progressivamente, ser estendido para a segregação dos resíduos em suas parcelas específicas, segundo metas estabelecidas nos respectivos planos.

Para definição do modelo ideal de coleta seletiva devem ser realizados estudos, em conformidade com os planos municipais e o mercado de compra de resíduos recicláveis, estabelecendo assim a forma implantação.

Recomenda-se a implantação por meio de projetos pilotos, melhorados e ampliados gradativamente, até atingir a universalidade do serviço.

Caberá aos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos, conforme estabelecido em disposições legais e regulamentares e nos PMSBs e nos PGIRs.

Os resíduos coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem devidamente cadastradas.

O sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos deve priorizar a participação de organizações de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas em cooperativas, ou outras formas de associação de catadores, que agregam pessoas de baixa renda e, de modo geral, sem qualificação profissional.

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



Nos termos definidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), deverão ser apoiadas prioritariamente a formação, capacitação e desenvolvimento das cooperativas de catadores e recicladores por parte dos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos.

Caberá ao titular e ao prestador de serviços envolvido promover a divulgação, educação ambiental, eficácia e eficiência e sustentabilidade dos programas de coleta seletiva e reciclagem implantados.

As operações de tratamento dos resíduos sólidos urbanos devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

Deve ser estimulada a instalação de unidades de compostagem ou de biodigestão, como forma de evitar a disposição da fração orgânica nos aterros sanitários, aumentando assim a sua vida útil.

A implantação de unidades de compostagem deve ser objeto de estudos técnicos e econômicos levando em conta o mercado para o composto e os custos de implantação.

A usina de triagem e compostagem deve ser composta por um conjunto de estruturas físicas edificadas como galpão de recepção e triagem dos resíduos, pátio de compostagem, galpão para armazenamento de recicláveis, unidades de apoio e sistema de tratamento dos efluentes gerados, os quais devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

I - a área de recepção dos resíduos deve possuir piso impermeabilizado, cobertura e sistema de drenagem para águas pluviais e efluentes;

II - a altura de cobertura deve possibilitar a descarga dos resíduos, inclusive quando for realizada por caminhão basculante;

III - a via de acesso do caminhão coletor até a área da recepção deve ser, preferencialmente, pavimentada e permitir manobras do veículo coletor;

IV - o funil de descarga deve, preferencialmente, ser construído em nível superior ao da triagem, deve ser metálico ou de concreto, com paredes lisas e inclinadas, que permitam o escoamento dos resíduos até a mesa de triagem;

V - a mesa ou bancada de triagem pode ser de concreto ou metal, preferencialmente com esteira mecanizada, devendo ter altura aproximada de 90 cm (noventa centímetros) para possibilitar aos funcionários uma posição confortável durante a operação;

VI - as unidades devem prever silos ou depósitos adequados com capacidade para o processamento de, pelo menos, um dia;



- VI - os materiais triados devem ser armazenados em recipientes do tipo tambores metálicos ou bombonas de plástico, que devem estar localizados próximos aos funcionários de forma a facilitar o seu manejo;
- VII - as baias de recicláveis devem possuir cobertura fixa e devem ser construídas, preferencialmente, em estrutura de alvenaria, com espaço adequado para o desenvolvimento das atividades de prensagem e enfardamento dos recicláveis;
- VIII - os fardos devem estar separados por tipo de material e empilhados de maneira organizada nas respectivas baias; essa área deve ser posicionada em local de fácil acesso aos veículos que coletam os materiais para comercialização;
- IX - as unidades de reciclagem devem ser providas de balança, devendo ser realizado o controle do quantitativo de resíduos;
- X - o pátio de compostagem deve ter piso impermeabilizado, possuir sistema de drenagem pluvial e cobertura, conforme Diretriz Técnica nº 07/2021 – DIRTEC da Fepam, ou as suas atualizações;
- XI - a estocagem do composto maturado deve ser feita em local coberto e sobre piso pavimentado, visando resguardar a sua qualidade; e
- XII - as unidades de apoio compreendem as instalações e os equipamentos do escritório (mesas, cadeiras, armários e congêneres), copa/cozinha (pia, fogão, geladeira, bebedouro/filtro, mesa e cadeiras para refeições e congêneres), vestiários (chuveiros, instalações sanitárias, lavatórios e armários individuais para os funcionários, dentre outras instalações congêneres) e área de serviço (tanque e secador/varal).

Após a devida triagem e quando nenhuma outra alternativa técnica demonstrar viabilidade econômico-financeira para tratamento e recuperação do material coletado, os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

5 Da Disposição Final dos Rejeitos

A disposição final dos rejeitos deve ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

O prestador de serviços públicos deverá atender às metas progressivas para redução da disposição de resíduos sólidos em aterros sanitários, definidas no PMSB e no PGIRS, e contratos.

O responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em estrita conformidade com a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis.



O aterro sanitário deve operar de modo a garantir proteção ao meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos resíduos no interior do aterro. Quando da existência de unidade que trate resíduos de saúde pública, esta unidade deve estar isolada e devidamente identificada, seguindo-se as determinações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

São proibidas, nas áreas de disposição final de rejeitos, as seguintes atividades:

- I – A utilização de resíduos sólidos como alimentação;
- II – A catação de resíduos sólidos em qualquer hipótese;
- III – A criação de animais domésticos; e
- IV – A fixação de habitações temporárias ou permanentes.

Para disposição final dos rejeitos deve ser priorizada a iniciativa de soluções consorciadas ou compartilhadas com vistas à elevação das escalas de aproveitamento e à redução dos custos envolvidos.

6 Da Varrição, Asseio e Conservação Urbana

Os serviços de varrição, asseio e conservação urbana têm por objetivo evitar problemas sanitários para a comunidade, interferências perigosas no trânsito de veículos, riscos de acidentes para pedestres, prejuízos ao turismo e inundações das ruas pelo entupimento dos ralos.

Os serviços de varrição de vias e logradouros públicos consistem na operação manual ou mecanizada da varrição na superfície dos passeios pavimentados, sarjetas, canteiros centrais, dos locais de grande circulação de pedestres e onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público, bem como no esvaziamento das lixeiras públicas (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos recolhidos.

O prestador de serviços deve elaborar e manter atualizado plano de varrição contemplando minimamente os seguintes itens:

- I - Determinação do nível de serviço;
- II - Definição do método de varrição;
- III - Velocidade de varrição;
- IV - Extensão de sarjeta a ser varrida;
- V - Mão de obra direta para varredura; e
- VI - Itinerário.

Os serviços de varrição deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no plano de varrição, de acordo com as frequências e horários determinados para cada local.

Os resíduos provenientes dos serviços de varrição deverão ser acondicionados conforme especificações das normas técnicas e de modo a impossibilitar-lhes o vazamento.

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



Os resíduos da varrição deverão ser transportados até sua unidade de destinação para triagem dos materiais que possam ter seu aterramento evitado.

As papeleiras ou lixeiras públicas devem:

- I - Ser instaladas em áreas públicas para disposição de pequenas quantidades de resíduos, para uso dos pedestres;
- II - Possuir tamanho adequado para não atrapalhar o trânsito de pedestres pelas calçadas;
- III - Ser duráveis, de bom aspecto e integradas com os equipamentos urbanos já existentes;
- IV - Ser possíveis de usá-las evitando o contato manual;
- V - Ser fáceis de esvaziar diretamente nos equipamentos auxiliares dos varredores; e
- VI - Atender aos padrões definidos pelo titular dos serviços públicos e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.

Os serviços de asseio compreendem a limpeza e lavagem de equipamentos urbanos e bens públicos, como monumentos, abrigos de ônibus, sanitários públicos e escadarias, entre outros.

Para a execução dos serviços de asseio, o prestador deverá priorizar a utilização de água de reuso e manter esses locais livres de resíduos e odores desagradáveis.

A limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos tem por objetivo garantir o perfeito escoamento das águas pluviais e impedir que o material sólido, retido durante as chuvas, seja levado para os ramais e galerias.

A limpeza de bocas de lobo ou caixas de ralo é uma atividade que deve ser executada regularmente, sendo intensificada nos seguintes locais e/ou situações:

- I - Cotas mais baixas;
- II - Áreas próximas a morros e favelas; e
- III - Períodos chuvosos e após chuvas fortes.

Os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos devem ser encaminhados para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição e em concordância com o PMSB, PGIRS e demais normas municipais.

Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras livres compreendem a coleta dos resíduos sólidos pelo prestador dos serviços, bem como a varrição e posterior higienização das vias.

Para executar uma limpeza eficiente é recomendado:

- I - Iniciar o serviço tão logo a feira termine;
- II - Varrer toda a área utilizada, e não, como frequentemente ocorre, apenas a faixa das sarjetas;

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



- III - Varrer o resíduo do passeio e do centro da rua para as sarjetas, de onde será removido (feiras instaladas em ruas);
- IV - Recolher o resíduo, à medida que for varrendo, através de equipamento adequado (caminhão basculante, por exemplo);
- V - Lavar o logradouro após a varredura e remoção (quando o piso for pavimentado);
- e
- VI - Aplicar desodorizante no setor de venda de peixe.

A manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual serão de responsabilidade dos feirantes.

Os feirantes deverão segregar os resíduos gerados em sua atividade em, no mínimo, úmidos e secos, e disponibilizá-los para coleta em local indicado pelo prestador de serviços.

Os recipientes destinados ao recolhimento segregado dos resíduos gerados pelos consumidores deverão estar dispostos em espaços visíveis e acessíveis ao público.

Os resíduos resultantes de serviços de capina, roçagem, poda e supressão de árvores em áreas públicas, bem como aqueles de limpeza corretiva, devem ser destinados para unidades de compostagem ou outras unidades de tratamento.

Os resíduos recolhidos em áreas verdes públicas devem ser acondicionados de forma segregada e igualmente encaminhados para unidades de tratamento.

As deposições irregulares, conhecidas como pontos viciados ou pontos de descarte irregular, caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (entulho, resíduos volumosos inservíveis e resíduos domiciliares), misturados e dispostos em locais impróprios, sem nenhum tipo de controle, que se transformam em ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradam a paisagem urbana, demandando um processo continuado de limpeza corretiva por parte do titular e, em caso de outorga ou delegação, do prestador dos serviços, caso a área seja de sua competência.

O prestador de serviços públicos deverá programar a limpeza corretiva priorizando as deposições irregulares que comprometam o sistema de drenagem de águas pluviais, os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água e aquelas de maior porte e persistência.



ANEXO III

MODELO DE OFÍCIO DE AVISO DE FISCALIZAÇÃO - MUNICÍPIO

Ofício nº (...) / 20(...) – AGERR Pantanal
(local), (...) de (...) de 20(...).
Assunto: Fiscalização Técnica

Prezado Senhor,

Por meio deste, informamos a Vossa Senhoria que realizaremos fiscalização na área de manejo de resíduos sólidos no período de (...) de (...) de 20(...) a (...) de (...) de 20(...).

Para tanto, solicitamos a colaboração de Vossa Senhoria no sentido de que sejam disponibilizadas aos técnicos deste ente regulador, quando do início da fiscalização, as seguintes condições:

- 1) sala privativa para acomodar (...) pessoas, com acesso à *internet*;
- 2) livre acesso às dependências dos prestadores de serviços, além de liberdade para contato com as pessoas representantes das áreas a serem fiscalizadas; e
- 3) fornecimento de todas as informações e documentos solicitados pelos técnicos, durante a ação fiscalizadora.

Solicitamos informar os nomes dos representantes dos prestadores de serviços para os contatos e apoios requeridos. Informamos que a reunião de abertura dos trabalhos será realizada no dia (...) de (...) de 20(...), no seguinte local: (...).

Nessa oportunidade, será apresentada a nossa equipe de fiscalização, e o detalhamento das atividades a serem executadas.

Ressaltamos a necessidade de que sejam notificados os representantes dos prestadores de serviços, principalmente aqueles diretamente envolvidos com os assuntos relacionados com a ação fiscalizadora, para que estejam disponíveis no período da fiscalização.

Objetivando dar agilidade às atividades de nossa equipe, torna-se imprescindível que os prestadores de serviços preparem e disponibilizem, até o dia (...) de (...) de 20(...), os dados constantes em anexo, que serão essenciais à realização da fiscalização.

Colocamo-nos à disposição para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários, o que poderá ser feito pelos seguintes meios de contato: (...). Atenciosamente,
(...)

Diretora Geral - AGERR Pantanal

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA A FISCALIZAÇÃO

3.1 Contratos em Geral

O prestador deverá apresentar os contratos que envolvam a prestação dos serviços de manejo de resíduos e limpeza urbana com os respectivos aditivos em relação aos serviços prestados.

3.2 Organograma do Prestador de Serviços

O prestador deverá informar a estrutura organizacional do respectivo organograma.

3.3 Licenças

O prestador deverá apresentar todas as licenças relacionadas aos serviços prestados, quando for o caso.

3.4 Estruturas Físicas

O prestador deverá apresentar informações a respeito das estruturas físicas relacionadas aos serviços prestados, quando for o caso.

3.5 Equipamentos e Veículos

O prestador deverá apresentar informações a respeito dos equipamentos e veículos relacionados aos serviços prestados, quando for o caso.

3.6 Plano de Obras e Investimentos

O prestador deverá apresentar informações a respeito dos planos de obras e investimentos relacionados aos serviços prestados, quando for o caso.

3.7 Plano de Trabalho

O prestador deverá apresentar Plano de Trabalho relacionado aos serviços prestados, quando for o caso. O Plano de Trabalho deverá conter as seguintes informações:

- I - Setores de coletas, acompanhados pelo cadastro de ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos;
- II - Frequências, dias, turnos e previsão de horários de início das coletas por setor;
- III - quantidade e localização de contêineres, se for o caso de coleta automatizada;
- IV - Canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;
- V - Estimativa da quantidade média de resíduos a serem coletados por setor de coleta;
- VI - Estimativa da geração per capita de resíduos;
- VII - Tipos de veículos que serão utilizados, bem como demais equipamentos e materiais utilizados nos serviços;
- VIII - Velocidade média e tempo necessário para percorrer o percurso;
- IX - Número de viagens a serem realizadas por cada veículo coletor;
- X - Mapas digitais contendo legenda dos itinerários a serem percorridos pelos veículos coletores em cada setor de coleta, identificando quando ocorrer a passada nos dois lados da rua;



- XI - Distâncias a serem percorridas pelos veículos da garagem ao setor de coleta e do setor de coleta até a estação de transbordo e/ou aterro sanitário;
- XII - Composição gravimétrica do resíduo coletado;
- XIII - Porcentagem dos resíduos destinados à reciclagem, quando houver;
- XIV - Porcentagem dos resíduos destinados à compostagem, quando houver;
- XV - Peso total do resíduo encaminhado à destinação final; e
- XVI - Controle e monitoramento dos elementos de proteção ambiental do aterro sanitário, quando a destinação ocorrer em aterro sanitário próprio.

3.8 Execução dos Serviços Prestados

O prestador deverá apresentar relatório da execução dos serviços prestados, considerando os 24 meses anteriores à fiscalização programada.

3.9 Programas de Monitoramento

O prestador deverá apresentar informações a respeito dos programas de monitoramento relacionados aos serviços prestados, quando for o caso.

3.10 Educação Ambiental

O prestador deverá apresentar informações a respeito do programa de educação ambiental relacionado aos serviços prestados, quando for o caso.

3.11 Serviço de Atendimento aos Usuários

O prestador deverá apresentar relatório do Serviço de Atendimento aos Usuários, considerando os 24 meses anteriores à fiscalização programada.

3.12 Compensação Financeira ao Município

O prestador deverá apresentar relatório das compensações financeiras realizadas ao município, nos 24 meses anteriores à fiscalização programada, quando for o caso.



ANEXO IV

TNC Nº _____ / _____

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL: _____

2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL: _____

3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de manejo de resíduos sólidos urbanos no município de _____, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à AGERR PANTANAL, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGERR PANTANAL, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização durante ação de fiscalização realizada de ___ / ___ a ___ / ___ / _____ estão detalhados no Anexo I. As ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II.

4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: _____ CARGO: _____

TELEFONE: _____ EMAIL: _____

5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

NOME: _____ CARGO: _____

TELEFONE: _____ EMAIL: _____

Local e data da emissão do TNC

Responsável pela emissão do TNC

Recebido em : ___ / ___ / ___

Responsável pela emissão do TNC

Prestador

OBSERVAÇÃO - A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES E DEMAIS DOCUMENTOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS.

VIA 1/3 - PÁGINA 1/3

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



TERMO DE NÃO CONFOMIDADES (TNC)

TNC Nº _____ / _____

ANEXO I – CONSTATAÇÕES

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

C-1: _____

NC-1: _____

C-2: _____

NC-2: _____

C3: _____

NC-3: _____

C-4: _____

NC-4: _____

C-5: _____

NC-5: _____

OBSERVAÇÃO – C = CONSTATAÇÃO / NC = NÃO CONFORMIDADE.

VIA 1/3 - PÁGINA 2/3

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC Nº _____ / _____

ANEXO II - DETERMINAÇÕES

1. DETERMINAÇÕES E PRAZOS

D-1: _____

P-1: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

VIA 1/3 - PÁGINA 3/3



ANEXO V
MODELO DE TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)

TAS Nº _____ / _____

TNC REF Nº ----- / -----

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL: _____

2. PRESTADOR

RAZÃO SOCIAL: _____

ENDEREÇO: _____

TELEFONE E EMAIL: _____

3. RESUMO DO TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS

Na ação de fiscalização sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de _____, foram constatados procedimentos que não estão em conformidade com os regulamentos da AGERR PANTANAL, com o instrumento contratual respectivo e com a Legislação em vigor. Em desacordo com o Termo de Não Conformidade nº _____ emitido em ___/___/____. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGERR PANTANAL durante ação de fiscalização realizada de ___ / ___ a ___ / ___ / ____ estão detalhados no Anexo I. As referências ao respectivo TNC, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II.

4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: _____ CARGO: _____

TELEFONE: _____ EMAIL: _____

5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TAC

NOME: _____ CARGO: _____

TELEFONE: _____ EMAIL: _____

Local e data da emissão do TAS

Responsável pela emissão do TAS

Recebido em : ___/___/____

Responsável pela emissão do TAS

Prestador

OBSERVAÇÃO - A NOTIFICADA TERÁ O PRAZO DE 15 DIAS, CONTADO DA DATA DO RECEBIMENTO, PARA MANIFESTAR-SE SOBRE O OBJETO, INCLUSIVE JUNTANDO COMPROVANTES E DEMAIS DOCUMENTOS QUE JULGAR NECESSÁRIOS.

VIA 1/3 - PÁGINA 1/3

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇO (TAS)

TAS Nº _____ / _____
TNC REF. Nº _____ / _____

ANEXO I – CONSTATAÇÕES

1. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-1: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC 2: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-2: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC3: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-3: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC-4: _____

REFERÊNCIA NO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE: _____

NC 5: _____

OBSERVAÇÃO –NC = NÃO CONFORMIDADE.

VIA 1/3 - PÁGINA 2/3

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br



TERMO DE ADEQUAÇÃO DE SERVIÇOS (TAS)

TAS Nº _____ / _____
TNC REF. Nº _____ / _____

ANEXO II - DETERMINAÇÕES

1. DETERMINAÇÕES E PRAZOS

D-1: _____

P-1: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

D-2: _____

P-2: _____

OBSERVAÇÃO – D = DETERMINAÇÃO / P = PRAZO.

AGERR/Pantanal – MT

CNPJ: 35.468.416/0001-13

Avenida Sergipe, 457 – Sala 05, Jd. Popular – São José dos Quatro Marcos/MT – CEP: 78.285-000

e-mail: contato@agerrpantanal.com.br