PLANO MUNICIPAL DE GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS

PRODUTO F - INDICADORES DE DESEMPENHO



VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

MUNICÍPIO DE
DIVISA NOVA

ALLPA
SANEAMENTO E MEIO AMBIENTE

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

% - Porcentagem

ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Art. - Artigo

FUNASA - Fundação Nacional de Saúde

MG - Minas Gerais

n° - Número

PMGIRS - Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos

RDO - Resíduos Domiciliares

RPU - Resíduos de Limpeza Urbana

RSU - Resíduos Sólidos Urbanos

SNIS - Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Produtos que compõem o PMGIRS. 6

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diretrizes para a apresentação do resultado dos indicadores definidos. 9
Quadro 2 - Indicadores para a gestão de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de Divisa Nova. 10
Quadro 3 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. 12
Quadro 4 - Metas para os indicadores de Resíduos. 12
Quadro 5 - Indicadores para avaliar o grau de satisfação dos usuários. 15
Quadro 6 - Principais informações para a elaboração e divulgação do Relatório de Acompanhamento. 19
Quadro 7 - Metodologia para revisão do PMGIRS de Divisa Nova. 22

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 5
2. OBJETIVOS 7
2.1. Objetivos específicos 7
3. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO 7
3.1. Avaliação dos indicadores 8
3.2. Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos 9
3.2.1. Resultado dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos 12
4. MECANISMOS DE MONITORAMENTO 13
4.1. Avaliação da satisfação do usuário 14
4.2. Ouvidoria 16
4.3. Relatório de acompanhamento 18
4.4. Geração e divulgação de dados 20
5. PROPOSTAS DE ARRANJOS INSTITUCIONAIS E GERENCIAIS 20
5.1. Modelo de prestação de serviço 20
6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO 21
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 25

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

1. INTRODUÇÃO

No que se refere especificamente à gestão dos resíduos sólidos, o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS) constitui o principal instrumento de planejamento da gestão e do gerenciamento dos resíduos sólidos, estabelecendo diretrizes, objetivos, metas, programas, projetos e ações voltados à melhoria dos serviços e à adequada destinação dos resíduos gerados no município.

O PMGIRS é estruturado em diferentes etapas e conteúdos, contemplando o diagnóstico da situação atual, o prognóstico, a definição de diretrizes, objetivos e metas, bem como os programas, projetos e ações necessários para o aprimoramento da gestão dos resíduos sólidos. Nesse contexto, o acompanhamento sistemático dos resultados alcançados é fundamental para verificar a efetividade das ações propostas e subsidiar eventuais ajustes no planejamento municipal.

O PMGIRS é dividido em diversos produtos, conforme apresentado na Figura 1. O presente documento, denominado Produto F - Indicadores de Desempenho, apresenta os indicadores destinados ao acompanhamento, monitoramento e avaliação da gestão integrada dos resíduos sólidos no município de Divisa Nova. Os indicadores constituem ferramentas de gestão que permitem acompanhar a evolução dos serviços, identificar deficiências, avaliar o cumprimento das metas estabelecidas no PMGIRS e subsidiar a tomada de decisões pelo Poder Público.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Figura 1 - Produtos que compõem o PMGIRS.



Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

A utilização de indicadores de desempenho possibilita avaliar, de forma quantitativa, diferentes aspectos relacionados à gestão dos resíduos sólidos. A construção dos indicadores deverá considerar, para cada parâmetro avaliado, a definição de sua denominação, objetivo, variáveis envolvidas, metodologia de cálculo, unidade de medida, fonte e origem dos dados, periodicidade de apuração, responsável pela coleta e sistematização das informações, além dos parâmetros ou faixas de desempenho utilizados para avaliar os resultados obtidos.

Dessa forma, os indicadores apresentados neste Produto F constituem instrumentos de acompanhamento contínuo da implementação do PMGIRS, permitindo verificar a evolução da gestão integrada dos resíduos sólidos no município de Divisa Nova, avaliar o cumprimento das metas estabelecidas e identificar a necessidade de revisão ou aprimoramento das ações previstas ao longo do horizonte de planejamento.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Assim, os tópicos a seguir apresentam a proposta de indicadores de desempenho para o acompanhamento quantitativo e qualitativo da gestão dos resíduos sólidos, abrangendo os principais serviços, sistemas e ações previstos no PMGIRS.

2. OBJETIVOS

O objetivo dos indicadores de desempenho é avaliar o alcance das metas de universalização dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e, assim, promover a melhoria da qualidade de vida dos residentes de Divisa Nova.

2.1. Objetivos específicos

- Definir os Indicadores: Estabelecer quais indicadores serão utilizados para avaliar o cumprimento das metas e objetivos relacionados aos pilares da limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;
- Metodologia de Cálculo: Delimitar a metodologia para o cálculo dos indicadores, incluindo as variáveis necessárias, a frequência de coleta dos dados e o intervalo de validade das informações;
- Responsáveis pelos Indicadores: Identificar as pessoas ou entidades responsáveis pelo cálculo dos indicadores e pela coleta dos dados necessários;
- Mecanismos de Avaliação da Satisfação: Descrever os métodos para avaliar a satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, incluindo ferramentas e procedimentos para coleta de feedback;
- Propostas de Arranjos Institucionais e Gerenciais: Apresentar sugestões para a estrutura institucional e gerencial necessária para garantir a eficácia da implementação e monitoramento dos indicadores de desempenho.

3. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

O monitoramento e a avaliação sistemática do PMGIRS em Divisa Nova são fundamentais para garantir a execução eficaz do plano, assegurando o cumprimento dos objetivos, metas e ações estabelecidos. Esse processo inclui a identificação e correção de eventuais falhas, além da atualização necessária para otimizar os resultados.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

A utilização de mecanismos de avaliação e monitoramento é essencial para acompanhar a eficiência e a eficácia dos programas, projetos e ações previstos no PMGIRS, por meio de indicadores de desempenho específicos.

A seleção dos indicadores levou em consideração os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (SINISA), as normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), pela Lei Federal nº 11.445/2007 e suas emendas.

Os resultados do monitoramento e da avaliação serão divulgados por meio de relatórios periódicos, que fornecerão uma visão detalhada da situação e da qualidade dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Esses relatórios abordarão as condições econômicas, operacionais e ambientais do município, com o objetivo de verificar a eficácia das ações implementadas e garantir que as metas estabelecidas no PMGIRS sejam cumpridas.

3.1. Avaliação dos indicadores

Indicadores são valores que permitem medir e descrever quantitativamente uma situação. Em um PMGIRS, eles são essenciais, pois fornecem informações cruciais sobre o progresso das ações implementadas no município.

A definição de indicadores é fundamental para alcançar os objetivos estabelecidos nos programas, projetos e ações delineadas no PMGIRS. Esses indicadores refletem a relação entre variáveis específicas e são expressos por valores derivados das avaliações das diversas dimensões, em suas respectivas unidades de medida. Eles configuram índices que evidenciam o desempenho e a eficácia das ações em andamento, permitindo uma análise detalhada e objetiva dos resultados obtidos.

A medição periódica de indicadores fornece dados mais concretos, conhecidos como índices, que ajudam a compreender melhor os cenários tanto durante a elaboração do PMGIRS quanto durante a execução dos programas propostos. Esses índices permitem a comparação de cenários ao longo do tempo e ajudam a avaliar os efeitos das ações implementadas.

É essencial que os indicadores sejam monitorados periodicamente, com consolidação anual dos resultados, para fornecer índices que possam ser analisados de forma eficaz e que apoiem a tomada de decisões baseadas na interpretação desses dados.

Os resultados dos indicadores devem ser apresentados através de uma escala de cores associadas a valores ou intervalos de valores, quando aplicável. A utilização de cores visa comunicar informações de maneira clara e compreensível para todos os envolvidos.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

A escala de cores facilita a interpretação dos dados pelos cidadãos e deve ser adaptada de acordo com o indicador específico. Para a análise dos indicadores vinculados ao PMGIRS e outros que possam surgir, será adotada uma escala de cores e interpretação alinhada com a classificação dos resultados, conforme exemplificado no Quadro 1 abaixo.

Quadro 1 - Diretrizes para a apresentação do resultado dos indicadores definidos.

RUIM	**MEDIANO**	**BOM**	**EXCELENTE**
- Fora do esperado; - Resultado péssimo; - Resultado inadequado.	- Que requerem atenção; - Não atende as expectativas.	- Dentro do esperado; - Resultados satisfatórios.	- Resultado ideal; - Resultado ótimo.

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

Os tópicos a seguir apresentam indicadores para limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Esses indicadores estão diretamente associados a cada programa descrito no Produto E – Propostas, Programas, Projetos e Ações.

3.2. Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos

O Quadro 2 apresenta os indicadores definidos para monitorar e avaliar os objetivos e metas estabelecidos para a gestão da limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do município de Divisa Nova. Esses indicadores foram definidos com base na Norma de Referência nº 14/2025 da Agência Nacional das Águas e Saneamento, conforme listado a seguir:

- Cobertura de coleta de resíduos domésticos;
- Cobertura de coleta seletiva;
- Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos;
- Recuperação de resíduos sólidos urbanos;
- Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Quadro 2 - Indicadores para a gestão de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de Divisa Nova.

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
IG01	Cobertura de coleta de resíduos domésticos	Dp: Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Dpp: Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Dep: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Depp: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Dex: Domicílios existentes Dexr: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos	$\left[\frac{Dp + Dpp + Dep + Depp}{Dex + Dexr}\right] x100$	%	Anual
IG02	Cobertura de coleta seletiva	Dsp: Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Dspp: Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Dsep: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Dsepp: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Dsex: Domicílios existentes	$\left[\frac{Dsp + Dspp + Dsep + Dsepp}{Dsex + Dsexr}\right] x10$	%	Anual

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
		Dsexr: Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos			
IG03	Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos	Qtr: Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados e com disposição final inadequada Qt: Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados	$\left[\frac{Qtr}{Qt}\right] x100$	%	Anual
IG04	Recuperação de resíduos sólidos urbanos	Qtrr: Quantidade total de resíduos sólidos urbanos recuperados Qt: Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados	$\left[\frac{Qtrr}{Qt}\right] x100$	%	Anual
IG05	Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos	Rd: Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos Desp: Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	$\left[\frac{Rd}{Desp}\right] x100$	%	Anual
Legenda: Unid.: Unidade; Freq.: Frequência; Ref.: Referência.					

Fonte: Adaptado ANA, 2025.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

3.2.1. Resultado dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos

Para apresentar de forma clara os resultados obtidos por meio dos indicadores estabelecidos para limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, será utilizada a seguinte caracterização: “Ruim”, “Mediano”, “Bom” e “Excelente”, utilizando como base os valores de referência das normas para a categoria “Excelente”. Abaixo, o Quadro 3 traz a caracterização para avaliação de cada indicador considerando os seus resultados.

Quadro 3 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

INDICADOR	RUIM	MEDIANO	BOM	EXCELENTE
IG01	Abaixo de 80%	Entre 80 e 83%	Entre 83 e 90%	Acima de 90%
IG02	Abaixo de 70%	Entre 70 e 75%	Entre 75 e 80%	Acima de 80%
IG03	Acima de 30%	Entre 15 e 30%	Maior que 0% até 15%	0%
IG04	Abaixo de 10%	Entre 10 e 20%	Entre 20 e 30%	Acima de 30%
IG05	Abaixo de 55%	Entre 55 e 65%	Entre 65% e 75%	Acima de 75%

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

O encadeamento das metas foi estabelecido com base nos indicadores atualmente observados no município e nos parâmetros de avaliação definidos pela ANA para cada indicador. Para aqueles cuja informação inicial não está disponível na base do SINISA, adotou-se como valor de referência inicial o limite correspondente à faixa Mediano da classificação acima, de forma a representar uma condição intermediária de desempenho e permitir a definição de uma trajetória de evolução do indicador. As metas a serem atingidas para cada indicador estão apresentadas no Quadro 4. Ressalta-se que as metas estabelecidas possuem abrangência municipal, devendo ser observadas para todo o território do município. Adicionalmente, deverão ser consideradas as metas específicas por localidade definidas no Produto D – Prognóstico e Cenários de Referência, as quais detalham a evolução prevista para cada sistema e área de atendimento ao longo do horizonte de planejamento.

Quadro 4 - Metas para os indicadores de Resíduos.

Ano	IG01	IG02	IG03	IG04	IG05
2026	83,27%	86,20%	0%	10,79%	34,80%
2027	86,35%	89,36%	0%	13,53%	40,54%

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Ano	IG01	IG02	IG03	IG04	IG05
2028	89,32%	92,34%	0%	16,28%	46,29%
2029	92,17%	95,22%	0%	19,02%	52,03%
2030	94,88%	97,98%	0%	21,77%	57,77%
2031	97,51%	98,36%	0%	24,51%	63,51%
2032	100,00%	98,75%	0%	27,26%	69,26%
2033 em diante	100,00%	98,78%	0%	30%	75%

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

Além das metas progressivas estabelecidas para os indicadores de gestão (IG), é fundamental o monitoramento dos indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço (QES). Embora não haja metas definidas para esses indicadores, seu acompanhamento é essencial para a avaliação da operação e da eficiência da prestação dos serviços. As fórmulas de cálculo deverão seguir a metodologia estabelecida na referida norma. Os indicadores QES a serem monitorados são os seguintes:

- QES01 - Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos;
- QES02 - Cobertura do serviço de varrição pública;
- QES03 - Continuidade do serviço de varrição pública;
- QES04 - Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário;
- QES05 - Resolução de reclamações;
- QES06 - Recuperação de materiais recicláveis secos;
- QES07 - Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos.

4. MECANISMOS DE MONITORAMENTO

A satisfação do usuário, conforme definido por Sabatin et al. (2022), refere-se à avaliação feita pelos consumidores de um determinado produto ou serviço, e é fortemente influenciada pelas suas percepções de qualidade. Fatores emocionais, como as expectativas dos usuários em relação ao serviço, desempenham um papel crucial no sucesso ou fracasso desse serviço. Caso o resultado não atenda às expectativas, isso pode levar a uma sensação de insatisfação.

Embora outros mecanismos de avaliação, que medem a eficácia, eficiência e efetividade dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, sejam de grande importância, é essencial reconhecer que a medição da satisfação dos usuários é igualmente fundamental. A satisfação dos usuários fornece uma visão direta sobre a qualidade do serviço do ponto de vista dos próprios consumidores, o que é crucial para aprimorar o sistema.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

De acordo com a Política Nacional de Saneamento Básico, estabelecida pela Lei Federal nº 11.445/2007, o Art. 22 estabelece que:

> *"Art. 22. São objetivos da regulação:*
>
> *I - Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA;"*

Isso implica que o sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deve garantir, no mínimo, a satisfação dos munícipes. Portanto, é imperativo que a Prefeitura de Divisa Nova, em parceria com as prestadoras de serviços, esteja atenta à satisfação dos usuários em relação ao acesso, qualidade, regularidade e continuidade dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

Dessa forma, os tópicos a seguir detalharão os mecanismos a serem implementados para que os usuários possam expressar suas opiniões sobre o sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Também serão descritos os métodos para a geração e divulgação dos dados obtidos, assegurando que as opiniões dos usuários sejam devidamente consideradas e integradas às melhorias contínuas dos serviços prestados.

4.1. Avaliação da satisfação do usuário

A avaliação do nível de satisfação dos usuários é crucial para analisar a qualidade dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Com base nesse princípio, foram elaborados indicadores específicos para este tipo de serviço. Esses indicadores serão aplicados através de questionários destinados a medir o grau de satisfação dos usuários, conforme detalhado no Quadro 5.

Esses questionários foram projetados para captar a avaliação direta dos usuários sobre diversos aspectos dos serviços, como a eficiência, a qualidade, a regularidade e a adequação das prestações de serviço. A análise dos dados coletados permitirá identificar áreas que necessitam de melhorias e garantir que os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos atendam às expectativas e necessidades da população.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Quadro 5 - Indicadores para avaliar o grau de satisfação dos usuários.

EIXO	INDICADORES	SATISFATÓRIO	INSATISFATÓRIO
Limpeza urbana e manejo de resíduo sólidos	1. Qualidade dos serviços de coleta convencional.	☐	☐
	2. Qualidade dos serviços de coleta seletiva.	☐	☐
	3. Adesão aos serviços de coleta seletiva	☐	☐
	4. Qualidade dos serviços públicos de recebimento de resíduos sujeitos à logística reversa (lâmpadas, pilhas, pneus, etc.).	☐	☐
	5. Qualidade dos serviços de capina, poda e roçada.	☐	☐
	6. Qualidade dos serviços de varrição.	☐	☐
	7. Qualidade do atendimento.	☐	☐
Aspectos gerais dos serviços	1. Qualidade dos serviços de ouvidoria.	☐	☐
	2. Tempo de resposta as solicitações feitas na ouvidoria.	☐	☐
	3. Facilidade de acesso à informação.	☐	☐
	4. Campanhas educativas sobre limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.	☐	☐

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

A aplicação dos questionários e a análise dos dados deverão ser conduzidas pela Prefeitura Municipal, por meio do setor municipal responsável pelo saneamento básico ou por outro órgão competente indicado pela administração municipal. A distribuição dos questionários deverá ser realizada junto à população, e cada participante deverá avaliar o serviço prestado como “satisfatório” ou “insatisfatório” para cada indicador considerado.

Os resultados serão calculados com base no percentual de satisfação para o serviço de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, utilizando a seguinte fórmula:

$$Grau\ de\ satisfação\ (\%) = \frac{Qa}{Qr} \times 100$$

Onde:

Qa = número de perguntas com respostas satisfatórias;

Qr = número total de perguntas respondidas.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

A quantidade de questionários a serem distribuídos será determinada pela Prefeitura de Divisa Nova. Recomenda-se a aplicação do Teorema do Limite Central para calcular o tamanho da amostra. Esse teorema indica que quanto maior a amostra, mais representativa será a análise dos resultados. O tamanho da amostra será calculado com base na fórmula.

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times (1-p)}{(N-1) \times e^2 + Z^2 \times p \times (1-p)}$$

Onde:

n = tamanho da amostra;

N = população do município de Divisa Nova;

Z = desvio do valor médio aceito para alcançar o nível de confiança desejado;

e = margem de erro máxima permitida;

p = proporção da população que se espera que responda o questionário.

É fundamental que a aplicação dos questionários cubra toda a extensão do município, incluindo a sede e áreas rurais, para garantir que a amostra seja representativa de toda a população. Essa prática deve ser realizada anualmente para assegurar que os dados reflitam de maneira precisa a satisfação dos usuários com os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

4.2. Ouvidoria

A ouvidoria desempenha um papel fundamental como canal de comunicação direta entre os cidadãos e os prestadores de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos em Divisa Nova. Este canal oferece aos usuários a oportunidade de expressar sugestões, reclamações, avaliações e denúncias, com o objetivo de promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Além de servir como um espaço para ouvir as demandas dos cidadãos, a ouvidoria tem a função essencial de sistematizar as informações recebidas. Isso é crucial para fornecer subsídios à tomada de decisões na gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. O atendimento ao cidadão pela ouvidoria é realizado de forma individualizada, seguindo um fluxo lógico e estruturado para garantir a eficácia e a qualidade do atendimento.

As responsabilidades da ouvidoria incluem o atendimento, o registro e a sistematização das manifestações recebidas, bem como o encaminhamento para os setores responsáveis para a resolução adequada. É igualmente importante acompanhar as providências tomadas e fornecer

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

feedback ao manifestante dentro do prazo estabelecido. De acordo com o Manual de Ouvidoria do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria Geral da União (2017), o prazo para resposta é de 20 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias se necessário.

Além disso, a ouvidoria deve consolidar todos os processos encerrados e divulgá-los através dos meios de comunicação da Prefeitura, como o site oficial. Os processos concluídos devem ser incluídos no Relatório de Acompanhamento, que será detalhado em um tópico posterior. Recomenda-se que a divulgação dos dados ocorra anualmente, permitindo a elaboração do Relatório e a criação de uma série histórica que possibilite o acompanhamento da evolução e do desempenho do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos ao longo do tempo.

O sistema de ouvidoria para os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos será estabelecido pela Prefeitura Municipal e será composto por um ouvidor responsável pela gestão geral da ouvidoria e uma equipe de trabalho encarregada das funções operacionais e administrativas. É essencial que a equipe inclua atendentes capacitados em Libras (Língua Brasileira de Sinais), garantindo o acesso inclusivo de toda a população à ouvidoria. Além disso, os atendentes devem ser cordiais e possuir habilidades para lidar com diversos tipos de público, assegurando um atendimento de qualidade.

A ouvidoria receberá e processará diferentes tipos de manifestações, que incluem:

- Denúncia: Comunicação sobre a prática de atos ilícitos que exigem a intervenção de órgãos de controle, como a Polícia Militar;
- Reclamação: Expressão de insatisfação em relação ao serviço prestado;
- Solicitação: Pedido para que a prestadora de serviço tome providências específicas;
- Elogio: Reconhecimento e satisfação pelo serviço oferecido ou atendimento recebido;
- Sugestão: Proposta de melhoria para o serviço prestado.

As manifestações poderão ser realizadas de diversas formas:

- Atendimento Presencial: Se possível, será utilizado o espaço da Ouvidoria Geral existente, destinando salas específicas para questões relacionadas a limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;
- Atendimento Telefônico: Será disponibilizada uma linha dedicada exclusivamente à ouvidoria de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, com o número de atendentes definido pela Prefeitura;
- Atendimento Online: As manifestações poderão ser enviadas por e-mail ou através de um formulário eletrônico disponível no site da Prefeitura.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Essa estrutura visa garantir que todas as formas de contato sejam eficientes e acessíveis, permitindo aos cidadãos expressar suas preocupações, sugestões e feedback sobre os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

4.3. Relatório de acompanhamento

O Relatório de Acompanhamento é uma ferramenta crucial para a avaliação, monitoramento e controle dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Seu objetivo principal é descrever a situação e a qualidade do sistema, avaliando as condições operacionais, econômicas e ambientais, e verificando o cumprimento das metas e a efetividade das ações propostas no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS).

Os critérios, parâmetros e indicadores utilizados no Relatório de Acompanhamento devem ser definidos pela Prefeitura de Divisa Nova. O relatório será elaborado anualmente, o que permitirá a construção de uma série histórica para acompanhar a evolução do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos ao longo do tempo. É fundamental que o relatório considere todos os mecanismos de avaliação e monitoramento delineados no PMGIRS, incluindo os indicadores específicos, o índice de satisfação dos usuários e as informações coletadas pela ouvidoria.

A elaboração anual do Relatório de Acompanhamento proporciona uma visão detalhada e contínua sobre o desempenho do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, facilitando a identificação de áreas que necessitam de melhorias e a tomada de decisões informadas para aprimorar a gestão e a qualidade dos serviços prestados.

O Relatório de Acompanhamento deve abranger obrigatoriamente o serviço de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e será elaborado pelo setor municipal responsável pela limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. A Prefeitura terá a opção de automatizar a geração do relatório por meio de um software especializado ou optar pela elaboração manual, conforme sua preferência e recursos disponíveis.

Para garantir a qualidade e a transparência do Relatório de Acompanhamento, é recomendável que a Administração Pública siga o conteúdo mínimo descrito no Quadro 6. Além disso, devem ser definidas as principais formas de divulgação dos resultados e o órgão responsável pela elaboração e apresentação do relatório. Essas práticas assegurarão que as informações sobre o desempenho dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos sejam comunicadas de maneira eficaz e acessível à população.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

Quadro 6 - Principais informações para a elaboração e divulgação do Relatório de Acompanhamento.

CONTEÚDO MÍNIMO DO RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO
Introdução: Esta seção deve fornecer uma visão geral concisa do Relatório de Acompanhamento, incluindo a justificativa para sua elaboração. Deve delinear os principais temas que serão abordados, explicando brevemente como cada um será desenvolvido e discutido ao longo do documento. A introdução estabelece o contexto e os objetivos do relatório, orientando o leitor sobre o foco e a relevância das análises apresentadas.
Indicadores de gestão e operação: Nesta seção, apresente os resultados obtidos através dos indicadores de gestão e operação, organizando-os em gráficos, tabelas ou quadros para facilitar a visualização. Inclua uma análise detalhada da eficiência na implementação dos programas propostos no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS). A conclusão deve sintetizar os resultados, destacando o desempenho geral e identificando áreas de sucesso e de melhoria.
Índice de satisfação do usuário: Apresente os dados sistematizados sobre a satisfação dos usuários, utilizando gráficos, tabelas ou quadros resumidos. Compare, quando possível, esses resultados com dados de anos anteriores para construir uma série histórica que mostre a evolução da satisfação ao longo do tempo. A conclusão desta seção deve avaliar a satisfação geral com os serviços oferecidos e identificar tendências e padrões relevantes.
Processos finalizados na ouvidoria: Organize as manifestações recebidas pela ouvidoria, segmentando-as por grupos de usuários (por exemplo, bairros ou regiões) e por categorias de feedback (elogios, reclamações, denúncias e sugestões). Apresente a quantidade de informações coletadas para os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, em gráficos, tabelas ou quadros resumo. As sugestões de melhorias feitas pelos usuários podem ser incluídas em um anexo para facilitar o acesso a essas informações.
Conclusão: Resuma os principais temas abordados e os resultados gerados ao longo do relatório, avaliando se o PMGIRS está sendo aplicado de forma adequada. Identifique as principais áreas de sucesso e as que necessitam de ajustes, e proponha um plano de ação para o próximo ano. Esse plano deve incluir medidas específicas para implementar as melhorias necessárias e assegurar a continuidade e a eficácia dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.
Frequência que deverá ser elaborado
O relatório será elaborado anualmente para a construção de uma série histórica e para o devido acompanhamento da evolução da implementação das ações propostas no PMGIRS.
Principais meios de divulgação
A divulgação do relatório pode ser feita por meio do sítio eletrônico, sedes físicas e redes sociais da Prefeitura Municipal de Divisa Nova.
Responsável pela elaboração e divulgação do relatório
Departamento de Limpeza Urbana.

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

4.4. Geração e divulgação de dados

A geração e divulgação dos resultados são fundamentais para assegurar a participação e o controle social, permitindo que a população tenha acesso às informações e possa contribuir com a Administração Pública na tomada de decisões que atendam ao interesse coletivo.

É essencial estabelecer mecanismos para a disponibilização clara e acessível dessas informações, garantindo que os cidadãos de Divisa Nova possam se engajar ativamente no processo de implementação do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS). A divulgação transparente ajuda a esclarecer dúvidas e retratar a realidade dos serviços prestados.

Recomenda-se que a Prefeitura Municipal publique os Relatórios de Acompanhamento assim que forem concluídos. Além disso, sugere-se a divulgação anual dos resultados dos indicadores de gestão, que incluem a avaliação e o monitoramento dos programas e o índice de satisfação dos usuários. Para isso, a assessoria de comunicação e imprensa da Prefeitura pode criar um canal exclusivo no site oficial.

A utilização de redes sociais e quadros de aviso nos prédios da administração pública também é recomendada como meios eficazes para disseminar as informações. Essas estratégias garantirão que os resultados sejam amplamente acessíveis e que a população possa participar de forma informada e efetiva no processo de aprimoramento dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

5. PROPOSTAS DE ARRANJOS INSTITUCIONAIS E GERENCIAIS

Os próximos tópicos detalharão os modelos de prestação de serviços atualmente em vigor e a forma como esses serviços são regulados. Essas informações têm o objetivo de fornecer uma base para a possível reestruturação organizacional, garantindo que todos os componentes do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos trabalhem de forma coesa para alcançar os objetivos e metas estabelecidos no PMGIRS.

5.1. Modelo de prestação de serviço

Compete aos municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local".

Isso implica que a responsabilidade pela prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos recai sobre os municípios. Eles têm a opção de executar essa função diretamente

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

ou delegá-la a outras entidades, sejam públicas ou privadas. Assim, existem três formas principais de gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos que podem ser aplicadas:

- Administração Direta: O município gerencia os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos com seus próprios recursos e pessoal, mantendo controle completo sobre a execução e operação dos serviços.
- Administração Indireta: Os serviços são prestados por entidades criadas pelo município, como autarquias ou empresas públicas. Essas entidades atuam de forma independente, mas são vinculadas ao município que as criou.
- Gestão Associada: O município estabelece parcerias ou consórcios com outros municípios ou entidades para a gestão compartilhada dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, visando otimizar recursos e melhorar a eficiência dos serviços.

A escolha da forma de gestão adequada dependerá das necessidades específicas do município e dos objetivos estabelecidos para o sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

O Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS) de Divisa Nova foi elaborado com um horizonte de planejamento de 20 anos, abrangendo o período até 2046. Este planejamento estratégico visa a melhoria contínua dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no município.

De acordo com a Lei Federal nº 12.305/2010, que estabelece as diretrizes para os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, o artigo 19 determina:

> *"Art. 19. O plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos tem o seguinte conteúdo mínimo: XIX - periodicidade de sua revisão, observado o período máximo de 10 (dez) anos.."*

Portanto, o PMGIRS deverá ser revisado no máximo 10 anos após sua aprovação, preferencialmente antes da elaboração do Plano Plurianual. A revisão tem os seguintes objetivos:

- Atualização: Adaptar o PMGIRS às mudanças ocorridas durante a implementação.
- Aprimoramento: Ajustar as propostas e metas do Plano com base na realidade observada durante o acompanhamento e avaliação do sistema.
- Avaliação de Metas: Verificar se algumas metas não foram ou não serão atingidas, identificar os motivos e propor soluções alternativas.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

- Investimentos: Avaliar se as previsões de investimento foram cumpridas e, se não, apresentar alternativas de solução.
- Melhoria Contínua: Facilitar a evolução contínua do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

A revisão do PMGIRS é responsabilidade da Prefeitura Municipal, que pode contratar empresas especializadas para esse processo. É essencial destacar que a revisão do PMGIRS não implica na criação de um novo plano, mas sim na atualização e aprimoramento do plano em vigor. Com base nisso, propõe-se que a revisão futura do PMGIRS siga a metodologia detalhada no Quadro 7.

Quadro 7 - Metodologia para revisão do PMGIRS de Divisa Nova.

METODOLOGIA	DESCRIÇÃO
Diagnóstico	○ Revisão do Plano Diretor: Avaliar se houve alterações no Plano Diretor do município que possam impactar a limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e, se necessário, ajustar o PMGIRS para alinhar com essas mudanças; ○ Atualização do PMGIRS: Revisar e atualizar o PMGIRS com base nas modificações ocorridas durante a implementação das obras de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, garantindo que o plano reflita a realidade atual do sistema; ○ Análise Técnica das Obras: Avaliar tecnicamente as mudanças e melhorias realizadas nas obras de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, assegurando que estejam de acordo com os objetivos e padrões estabelecidos; ○ Relatório de Indicadores: Elaborar um relatório detalhado com os resultados da análise dos indicadores de eficiência, eficácia e efetividade do sistema de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, demonstrando o impacto das ações implementadas; ○ Relatório de Satisfação: Apresentar um relatório que compile os resultados da avaliação de satisfação dos munícipes em relação aos serviços prestados, destacando áreas de sucesso e possíveis melhorias.
Estudo da projeção populacional e demandas	○ Avaliação Demográfica e de Consumo: Revisar a dinâmica populacional e os padrões de consumo do município. Atualizar a curva de crescimento populacional e outras projeções de demanda conforme necessário, para refletir as mudanças na população e nos padrões de consumo.
Revisão e atualização das metas do PMGIRS.	○ Análise de Metas Executadas: Identificar quais metas do PMGIRS foram efetivamente alcançadas e quais ainda estão pendentes; ○ Avaliação de Metas não Alcançadas: Determinar se alguma meta não foi ou não será alcançada, identificar as causas e propor soluções alternativas para garantir que os objetivos do PMGIRS sejam cumpridos; ○ Análise de Investimentos: Verificar se as previsões de investimento foram atendidas. Se alguma previsão não foi cumprida, identificar as razões e sugerir propostas alternativas para garantir a viabilidade financeira do plano; ○ Proposta de Atualizações: Recomendar atualizações nas metas e previsões de investimento conforme necessário, para alinhar o PMGIRS com as novas realidades e desafios.

VERSÃO CONSULTA PÚBLICA

METODOLOGIA	DESCRIÇÃO
Participação social.	○ Audiência Pública: Organizar uma audiência pública para validar as informações apresentadas na revisão do PMGIRS, garantindo transparência e participação da comunidade na atualização do plano.

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2026.

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO (Brasil). Resolução ANA nº 276, de 18 de dezembro de 2025. Aprova a Norma de Referência ANA nº 14/2025, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. Brasília, DF: ANA, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/ana/pt-br/legislacao/resolucoes/resolucoes-regulatorias/2025/276. Acesso em: 11 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm. Acesso em: 11 set. 2026.

BRASIL. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010. Institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos; altera a Lei nº 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12305.htm. Acesso em: 11 set. 2026.

BRASIL. Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010. Regulamenta a Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e dá outras providências. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2010. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/decreto/d7217.htm. Acesso em: 11 set. 2026.

BRASIL. Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Sete passos para criar uma ouvidoria. Brasília, DF: Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, 2017.

FUNDAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE (Brasil). Termo de referência para elaboração de Plano Municipal de Saneamento Básico. Brasília, DF: FUNASA, 2018.

Sabatin, I., Nogueira Moreti, L., Poltronieri Melo, W., & Guiraldelli Barbosa, V. (2022). A IMPORTÂNCIA DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE PARA EMPRESA. RECIMA21 - Revista Científica Multidisciplinar - ISSN 2675-6218, 3(3), e331219.

LOZANO, J. Administração Pública Direta e Indireta. 1ª Edição. 2023

VERSÃO PARA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICA