

Concessão Ambiental Jacareí Ltda.
Manual de prestação de serviços e atendimento
Março 2017





MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO

Apresentação

Este documento foi redigido com o intuito de orientar os Municípios sobre a prestação do serviço de coleta de resíduos sólidos domiciliares do Município.

Sua publicação se dá com objetivo de promover a transparência e o melhor entendimento por parte da população Jacareiense quanto aos serviços prestados pela Concessionária de Serviços, Jacareí Ambiental, esclarecendo os direitos e deveres de cada um.

Para a elaboração deste manual de atendimento serviram de subsídio o contrato firmado entre o Poder Concedente e a Concessionaria de Serviços, Normas e práticas internas da Concessionária e Normas Regulamentadoras do Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí.

Este Manual de prestação de serviços e atendimento é mais um canal aberto entre a Concessionária de Serviços e os Municípios.

É importante ressaltar que devido a dinâmica dos serviços este documento eventualmente sofrerá alterações e atualizações conforme novos dispositivos e regulamentos forem criados. Este manual também evoluirá a partir do amadurecimento das relações entre os Municípios, o Poder Concedente, a Concessionária de Serviços e o Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí.



ÍNDICE

CAPÍTULO I - DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES APLICADAS

- Do objeto
- Das definições

CAPÍTULO II - DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- Dos serviços prestados

CAPÍTULO III – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS MUNÍCIPES

- Do atendimento aos Municípios
- Do fluxograma de atendimento

CAPÍTULO IV – DOS DEVERES E DIREITOS DOS MUNÍCIPES

- Dos deveres dos Municípios
- Dos direitos dos Municípios

CAPÍTULO V – DOS DEVERES E DIREITOS DA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS

- Dos deveres da Concessionária de Serviços
- Dos direitos da Concessionária de Serviços

CAPÍTULO VI – DO SERVIÇO DE REGULAÇÃO DE SANEAMENTO DE JACAREÍ

- Das diretrizes e atribuições
- Dos objetivos
- Da fiscalização

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Dos resíduos proibidos
- Da fiscalização
- Da interrupção dos serviços de coleta dos resíduos sólidos domiciliares



CAPÍTULO I - DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES APLICADAS

- Do objeto

O presente Manual de prestação de serviços e atendimento tem por objeto orientar os cidadãos Jacareienses quanto à prestação do serviço público de Coleta, Transporte e tratamento de resíduos sólidos domiciliares no município de Jacareí, disciplinando:

1. A prestação dos serviços de coleta, transporte e tratamento de resíduos sólidos domiciliares no limite territorial do Município de Jacareí.
2. As relações entre Municípios, Concessionária de Serviços, Poder Concedente e pelo Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí, determinando as suas respectivas áreas de atuação, direitos, deveres e obrigações básicas.
3. A fiscalização dos serviços e a observância do cumprimento de Manual.

- Das definições

Neste Manual de prestação de serviços e atendimento serão adotadas as seguintes definições:

1. Concessionária de Serviços: empresa constituída em forma de SPE, Sociedade de Propósito Específico, originária de uma licitação de prestação de serviços públicos nos moldes de uma PPP – Parceria Público – Privada;
2. Poder Concedente: Administração Pública Municipal que, através de licitação pública, contrata empresa privada, Concessionária de Serviços, para a prestação de serviços públicos;
3. Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí: autarquia com personalidade jurídica própria, autonomia administrativa e financeira, vinculada ao chefe do Executivo Municipal, com a finalidade de garantir o pleno cumprimento do Contrato de Concessão e a adequada prestação dos serviços públicos concedidos.

4. Resíduos Sólidos Domiciliares: Existem várias maneiras de classificação dos resíduos sólidos:

- Pela natureza física (seco ou molhado);
- Pela sua composição química (orgânico ou inorgânico);
- Pelos riscos potenciais ao meio ambiente (perigoso, não inerte ou inerte);
- Pela sua origem (domiciliar, comercial, público, serviços de saúde e hospitalar, industrial, etc).

Entretanto conforme a NBR 10004/2004, a classificação de resíduos sólidos envolve a identificação do processo ou atividade que lhes deu origem, de seus constituintes e características, e a comparação destes constituintes com listagens de resíduos e substâncias cujo impacto à saúde e ao meio ambiente é conhecido.

A identificação dos constituintes a serem avaliados na caracterização do resíduo deve ser criteriosa e estabelecida de acordo com as matérias-primas, os insumos e o processo que lhe deu origem (ABNT, 2004). A NBR 10004 classifica os resíduos da seguinte maneira:

- a) Resíduos classe I – Perigosos: São aqueles que, em função de suas características intrínsecas de inflamabilidade, corrosividade, reatividade, toxicidade ou patogenicidade, apresentam riscos à saúde pública através do aumento da mortalidade ou da morbidade, ou ainda provocam efeitos adversos ao meio ambiente quando manuseados ou dispostos de forma inadequada (ABNT, 2004).
- b) Resíduos classe II A – Não inertes: São os resíduos que podem apresentar características de combustibilidade, biodegradabilidade ou solubilidade, com possibilidade de acarretar riscos à saúde ou ao meio ambiente, não se enquadrando nas classificações de resíduos Classe I – Perigosos – ou Classe II B – Inertes. (ABNT, 2004). II Congresso Brasileiro de Gestão Ambiental 4 IBEAS – Instituto Brasileiro de Estudos Ambientais.



- c) Resíduos classe II B – Inertes. São aqueles que, por suas características intrínsecas, não oferecem riscos à saúde.
- 5. Área rural: Área localizada além dos limites do perímetro urbano do Município de Jacareí, devidamente definida pela Lei de Zoneamento Urbano;
- 6. Área urbana: Área estabelecida pela Lei de Zoneamento Urbano do Município de Jacareí.
- 7. Caminhão coletor: Caminhão equipado com equipamento coletor e compactador de resíduos sólidos domiciliares;
- 8. Equipe de coleta: Funcionários da Concessionária responsáveis pela coleta dos resíduos sólidos domiciliares, composta por motorista e coletores.
- 9. Plano de trabalho Operacional: Planejamento Técnico/Operacional no qual se desenvolve o trabalho de coleta dos resíduos sólidos domiciliares, definindo-se nele a frequência e o horário da coleta dos resíduos mais apropriada para cada bairro ou região do Município. Na elaboração do plano de trabalho são levados em consideração algumas características locais, entre elas a densidade populacional do bairro, a distância do local da descarga e a intensidade do trânsito de veículos. Buscando-se sempre uma sinergia entre as características Macro e Micro das diversas regiões do Município. Este plano de trabalho é elaborado e remetido ao Poder Concedente para aprovação, antes de ser posto em execução;
- 10. Setor de coleta: Através do Plano de Trabalho define-se uma área virtualmente delimitada na qual a equipe de coleta realiza a prestação de serviço de coleta dos resíduos sólidos domiciliares, obedecendo a frequência e o período estabelecidos no referido Plano de Trabalho.
- 11. Frequência: No Plano de Trabalho é definido quantas vezes por semana a equipe de coleta realizará a coleta dos resíduos sólidos domiciliares do setor de coleta, de forma a atender aos Municípios e aos parâmetros contratuais definidos pelo Poder Concedente;



12. Período: No Plano de Trabalho é definido qual o Período que a equipe de coleta dos resíduos sólidos domiciliares realizará a prestação de serviços, sendo considerados: o período diurno, o qual convencionou-se adotar das 7:00 h até 15:20 h, e o período noturno o qual convencionou-se adotar das 18:00 h até 2:20 h.

13. Município: Pessoa, física ou jurídica, que usufrui do serviço de coleta de resíduos sólidos domiciliares.

CAPÍTULO II - DOS SERVIÇOS PRESTADOS

- Dos serviços prestados

A Concessionária deverá cumprir a coleta de resíduos sólidos domiciliares provenientes de:

- I. Residências e conjuntos residenciais, horizontais ou verticais;
- II. Comércio e Indústria;
- III. Provenientes da limpeza pública da área urbana e rural; e,
- IV. Provenientes da varrição manual e resultante de feiras livres.

A Concessionária deverá cumprir o recolhimento regular dos resíduos abaixo especificados:

- a) Resíduos sólidos domiciliares e materiais de varredura residencial;
- b) Entulhos de qualquer natureza e outros resíduos de estabelecimentos públicos, institucionais, comerciais e de prestação de serviços com peso igual ou inferior a 50kg (cinquenta quilogramas), excetuando-se os resíduos sólidos da área de saúde e congêneres;
- c) Restos de limpeza de vias e logradouros públicos e de poda de jardins;
- d) Restos de móveis, colchões, utensílios, mudança e outros similares, desde que em pedaços de até 50kg (cinquenta quilogramas).

A coleta dos resíduos sólidos domiciliares é executada nas vias, logradouros, prédios públicos, feiras livres e mercados municipais e em todas as vias abertas e em condições de circulação de veículos ou que venham a ser abertas durante a vigência do contrato.



A coleta dos resíduos sólidos domiciliares, para cada bairro e região de Jacareí tem sua frequência e o período no qual é realizada estabelecida no Plano de Coleta de Resíduos Sólidos Domiciliares contido no Plano de Trabalho Operacional da Concessionária.

Nas regiões atendidas pelo regime de coleta domiciliar em dias alternados, não poderá haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas.

A critério do Poder Concedente, o serviço poderá sofrer intervalo maior que 72 (setenta e duas) horas nos feriados civis e religiosos.

Em casos excepcionais, em áreas com características especiais, a coleta domiciliar poderá ser realizada com frequência de duas vezes por semana, mediante aprovação prévia e expressa do Poder Concedente.

CAPÍTULO III – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO MUNÍCIPE

- Do Atendimento aos Municípios

Em eventuais situações de falhas na prestação de serviço pela Concessionária, esta dispõe de canais diretos de comunicação que poderão ser facilmente acessados pelos Municípios.

A Concessionária dispõe de:

- Atendimento telefônico através da linha 0800-775-0011;
- Atendimento telefônico através das linhas: 3953-2408, 3953-3357

A Concessionária mantém em seus quadros, funcionários treinados e capacitados para prestar os serviços de coleta de resíduos sólidos domiciliares com qualidade, eficiência e cordialidade.

Mantém também monitoramento operacional diário junto as equipes de coleta dos resíduos sólidos domiciliares, contudo, caso ocorra alguma situação que seja de ordem operacional ou de ordem comportamental de algum funcionário da Concessionária, tanto de postura quanto de conduta, os Municípios podem entrar em contato com o SAM – Serviço de Atendimento ao Município, no qual registrará um chamado, indicando o motivo da solicitação e receberá um número de protocolo para acompanhamento.



Esta solicitação será encaminhada ao departamento competente que irá avaliar o chamado, inspecionará a equipe em campo, corrigirá eventual falha, e proporcionará retorno ao Município quanto ao encaminhamento da sua solicitação / reclamação.

Estes canais se mantém abertos também para, além de receber reclamações, atenderem consultas, solicitar informações e dar sugestões quanto aos serviços prestados pela Concessionária.

- Do fluxograma de atendimento

A Concessionária de Serviços, para todo atendimento de reclamações, segue o seguinte fluxograma:

- Recebimento da reclamação/consulta/sugestão pelos canais já citados;
- Cadastramento do atendimento;
- Criação do protocolo de atendimento;
- Encaminhamento ao Departamento competente, dentro da Concessionária;
- Avaliação pelos responsáveis do Departamento, quanto a procedência da reclamação/consulta/sugestão;
- Atendimento à reclamação/consulta/sugestão, caso esta seja procedente;
- Retorno das informações ao Município;
- Reciclagem, se for o caso, dos funcionários operacionais que proporcionaram a demanda.

CAPÍTULO IV – DOS DEVERES E DIREITOS DOS MUNÍCIPES

- Dos deveres dos Municípios

É de responsabilidade do Município:

1. A disposição dos resíduos sólidos domiciliares por ele gerado, para a coleta nos dias e horários previamente estabelecidos no Plano de Coleta dos Resíduos Sólidos Domiciliares;
2. Dispor os sacos com os resíduos sólidos domiciliares em frente à sua residência, na calçada ou em lixeiras. No caso de Condomínios residenciais ou comerciais em depósitos temporários para resíduos sólidos domiciliares;
3. Consultar o Poder Concedente, previamente à implantação de novos empreendimentos imobiliários, acerca das normas técnicas e da legislação municipal vigente para orientação da construção de depósitos temporários para resíduos sólidos domiciliares;
4. No caso de condomínios residenciais ou comerciais verificar junto ao Poder Concedente as normas técnicas e a legislação municipal vigente para a adequação técnica, a manutenção e a segurança dos depósitos temporários de resíduos sólidos domiciliares;
5. Dispor para a coleta apenas os materiais e as quantidades descritas nos itens a, b, c e d do Capítulo II;
6. A disposição de materiais perfuro/cortantes como vidros, copos, espetos de churrasco, agulhas e materiais pontiagudos de modo seguro nos sacos de lixo, evitando-se assim riscos de acidentes com os coletores;
7. Acondicionamento dos resíduos sólidos domiciliares em sacos plásticos aprovados pelo Poder Concedentes e pelo Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí, e de acordo com a legislação que rege a matéria;
8. Não permitir a entrada de funcionários da Concessionária, em qualquer tempo e sob qualquer pretexto, dentro das residências, condomínios residenciais ou comerciais e pontos comerciais para executar os serviços de coleta dos resíduos sólidos domiciliares;



9. Não permitir que animais como cachorros ferozes fiquem soltos nos dias de coleta, evitando assim riscos de acidentes aos coletores;

- Dos direitos dos Municípios

É direito do Município:

1. A fruição permanente dos serviços de limpeza urbana com padrões de qualidade, continuidade e regularidade adequados a sua natureza;
2. De não ser discriminado quanto às condições de acesso e prestação dos serviços de limpeza urbana, respeitada a disciplina geral de prestação dos serviços;
3. Ter sua reclamação/consulta/sugestão, caso seja pertinente, atendida pela Concessionária ou justificada de forma plena;
4. Ter o direito à informação adequada quanto aos serviços prestados pela Concessionária.
5. Ter os serviços prestados de forma adequada, atendidas as suas necessidades básicas de saúde e de higiene;
6. Dispor, de forma ininterrupta, salvo as condições pré-estabelecidas anteriormente, da coleta dos resíduos sólidos domiciliares;
7. Fazer reclamações administrativas junto a Concessionária, sempre que seus direitos não forem atendidos de forma adequada, desde que não firmaram o contrato firmado entre o Poder Concedente e a Concessionária de Serviços;
8. Fazer reclamações administrativas junto ao Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí, como opção de instância de recurso, caso não seja atendido pela Concessionária. A reclamação poderá ser feita através de atendimento telefônico (12) 3351-8260 ou pelo e-mail ouvidoria.srj@jacarei.sp.gov.br;



9. Fazer reclamações administrativas ao Poder Concedente, como opção de instância de recurso, caso não seja atendido pelo Concessionária. A reclamação poderá ser feita através de atendimento telefônico 0800-163-010 ou pelo site da Prefeitura Municipal de Jacareí através do SAC, atendimento do cidadão;
10. Receber informações do Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí e da Concessionária de Serviços com relação aos serviços prestados assim como sobre as reclamações dos serviços prestados;
11. Levar ao conhecimento do Poder Concedente, do Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí e da Concessionária as irregularidades de que tenha conhecimento, referentes ao serviço prestado;
12. Receber da Concessionária as informações necessárias para usufruir corretamente dos serviços;
13. Obter e utilizar os serviços, observadas as normas deste MANUAL e demais normas legais vigentes.

CAPÍTULO V – DOS DEVERES E DIREITOS DA CONCESSIONÁRIA

- Dos deveres da Concessionária de Serviços

É de responsabilidade da Concessionária:

1. Cumprir as condições, obrigações e preceitos estabelecidos no contrato estabelecido entre o Poder Contratante e a Concessionária de Serviços;
2. Atender as solicitações dos Municípios, desde que sejam procedentes e não atentem contra o contrato firmado com o Poder Contratante;
3. Fornecer informações sobre os serviços prestados para o Poder Concedente e para o Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí, sempre que solicitado;
4. Contribuir na conservação das boas condições dos bens públicos, do meio ambiente e dos Municípios;

5. Executar os serviços contratados pelo Poder Contratante com segurança, regularidade e qualidade, não causando danos ao meio ambiente, bens públicos e aos Municípios;
6. A Concessionária deverá recolher os resíduos sólidos domiciliares sejam quais forem os recipientes utilizados pelos usuários dos serviços, competindo-lhe tomar as medidas necessárias e cabíveis para regularização do acondicionamento, na forma das normas que regem a matéria;
7. A Concessionária de Serviços é responsável pela prestação de serviços adequados a todos os Municípios, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança e cortesia na prestação do serviço;
8. A Concessionária de Serviços deve dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, devendo a reclamação apresentada ser registrada e numerada;
9. Quando não for possível uma resposta imediata, a Concessionária de Serviços deverá comunicar aos usuários, no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços;
10. A Concessionária de Serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação;
11. A Concessionária de Serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data, do endereço do USUÁRIO a que se referem;
12. A Concessionária de Serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação dos serviços;
13. A Concessionária de Serviços deverá disponibilizar ao Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí relatório anual contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, a que se referem, percentual de reclamações não atendidas e os respectivos motivos das reclamações;



14. A Concessionária de Serviços só poderá iniciar a coleta de resíduos em novos empreendimentos imobiliários, condomínios verticais ou horizontais, com o aval do órgão fiscalizador do Poder Concedente.

- Dos direitos da Concessionária de Serviços

1. Ter suas solicitações atendidas pelo Poder Concedente quando da observância de irregularidades praticadas pelos Municípios;
2. Ser amparada pelo Poder Concedente quanto as irregularidades praticadas pelos Municípios quando da inobservância dos seus deveres, através de seus agentes fiscalizadores;

CAPÍTULO VI – DO SERVIÇO DE REGULAÇÃO DE SANEAMENTO DE JACAREÍ

- Das diretrizes e atribuições

O Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí, com autonomia peculiar às entidades descentralizadas, tem por objeto exercer as atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito do território do Município de Jacareí.

É uma Autarquia Municipal em regime especial, com vistas a fiscalização e regulação dos serviços de saneamento básico do Município.

Alguns objetivos e competências da LEI Nº 5.806/2013 que instituiu o Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí:

- Fiscalizar os serviços regulados;
- Promover a qualidade e a eficiência dos serviços;
- Estabelecer os padrões de qualidade para a prestação dos serviços regulados;

- Dos objetivos

- Assegurar a prestação de serviços adequados, ou seja, que satisfaçam as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atuação, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas e taxas (poder de polícia);

- Estimular a expansão e a modernização dos serviços delegados a fim de buscar sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade, ressalvada a competência do município para definir as políticas;
- Garantir a harmonia e a estabilidade no relacionamento envolvendo Poder Concedente, concessionários, permissionários, autorizatários, prestadores e usuários dos serviços públicos delegados;
- Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços públicos delegados (revisão tarifária);
- Garantir a existência de regras claras para exploração de serviços públicos delegados (expedição de normas, resoluções, instruções, portarias);
- Agir com justiça e responsabilidade no exercício de suas atribuições.

CAPÍTULO VII – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Das disposições gerais

A prestação dos serviços de coleta de resíduos domiciliares é um serviço contratual que a Prefeitura Municipal de Jacareí oferece a todos os Municípios de Jacareí.

Este serviço é prestado de forma ininterrupta, diariamente, excluindo-se os domingos, nos períodos diurno e noturno, abrangendo todo Município.

Apenas em duas datas específicas, Natal e dia da Confraternização Universal, os serviços deixam de ser prestados, retornando automaticamente no dia seguinte as datas (exceto domingos e respeitando a frequência habitual).

O presente Manual de prestação de serviços e atendimento deverá obedecer às condições estabelecidas e previstas no Contrato de Parceria Público Privada, bem como as orientações exaradas pelo Serviço de Regulação de Saneamento de Jacareí;

- Dos resíduos proibidos

Por questões de segurança ambiental e social alguns resíduos devem ter seu descarte em locais específicos, sendo a sua coleta e tratamento realizados por empresas especializadas, respaldadas por todo aparato técnico necessário para tanto. Desta forma, é terminantemente proibido serem deixados para ser coletados, de qualquer forma ou em qualquer recipiente, junto com os resíduos sólidos domiciliares, os seguintes materiais:

- Materiais tóxicos, materiais explosivos e/ou inflamáveis;
- Substâncias que, em razão de sua qualidade ou quantidade, sejam capazes de causar incêndio ou explosão, ou sejam nocivas de qualquer outra maneira na operação de coleta e tratamento dos resíduos sólidos domiciliares como, por exemplo, gasolina, óleos, solventes, tintas, benzeno, naftalina ou qualquer outro sólido, líquido ou gás com as mesmas propriedades;
- Substâncias que, por si só ou por interação com outras substâncias, causem prejuízo público, risco à vida, à saúde pública ou prejudiquem a operação de coleta e tratamento dos resíduos sólidos domiciliares, bem como constituam um perigo para os empregados encarregados da prestação dos serviços;
- Substâncias tóxicas de qualquer natureza e em quaisquer quantidades que interfiram nos processos biológicos que ocorrem no interior do Aterro Sanitário, assim como nos processos de compostagem.