



CONTRATO Nº 06/2024
PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 026.1307.2021.0000432-29

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS-ESPECIALIZADOS PARA A ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E PROJETOS EM APOIO À AGERSA NA REGULAÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (SMRSU), CONFORME ESTABELECIDO PELA LEI FEDERAL Nº 14.026, DE 15 DE JULHO DE 2020

RELATÓRIO N. 03 - P8 (versão 1) - PLANO DE COMUNICAÇÃO

ABRIL DE 2025

Contratante



AGERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO
BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA

**ESTUDOS E PESQUISAS PARA O DESENVOLVIMENTO INSTITUCIONAL DA AGÊNCIA
REGULADORA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DA BAHIA (AGERSA) A
PARTIR DA REALIZAÇÃO DE ATIVIDADES DE APOIO TÉCNICO ÀS AÇÕES DE
FISCALIZAÇÃO**

**RELATÓRIO DE ENTREGA DE PRODUTO
P8 (versão 1) - PLANO DE COMUNICAÇÃO
ABRIL DE 2025**

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	4
2. INFORMAÇÕES GERAIS DO CONTRATO	4
3. DIRETRIZ GERAL.....	5
4. OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO.....	5
5. LINGUAGEM, NÍVEL DE PROFUNDIDADE E PÚBLICO-ALVO	6
5.1. DELINEAMENTO DO PÚBLICO-ALVO	6
6. ATIVIDADES PREVISTAS	8
6.1. REUNIÕES TÉCNICAS	8
6.2. DESENVOLVIMENTO DA MARCA E IDENTIDADE VISUAL	8
6.2.1. MARCA	9
6.2.2. TIMBRADO.....	10
6.2.3. MODELO DE APRESENTAÇÃO.....	11
6.2.4. IDENTIDADE VISUAL PARA CONTEÚDO EAD.....	12
6.2.5. CABEÇALHO PARA FORMULÁRIOS ON-LINE	13
6.3. ELABORAÇÃO DE TEXTOS	13
6.3.1. TEXTO INSTITUCIONAL DO PROJETO DE ESTRUTURAÇÃO DA REGULAÇÃO DOS SLU E SMRSU.....	13
6.3.2. PERGUNTAS FREQUENTES (FAQ).....	17
6.3.3. WORKSHOP MINUTAS DOS TERMOS DE COOPERAÇÃO	22
6.3.4. TOMADA DE SUBSÍDIOS NR7	23
6.4. PEÇAS DE COMUNICAÇÃO	24
6.4.1. ESTRUTURA DO SITE.....	25
6.4.2. CARD INSTAGRAM E WHATSAPP.....	26
6.5. WHATSAPP	26
6.6. MAILING GERAL CONTATO DOS PARTICIPANTES E INTERESSADOS.....	26
6.7. SUPERVISÃO DA ORGANIZAÇÃO DAS ATIVIDADES PRESENCIAIS.....	26

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta a diretriz geral, objetivos, considerações técnicas sobre o público-alvo e as atividades previstas no âmbito do Plano de Comunicação da Estruturação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), conduzido pela AGERSA com o apoio da FESPSP.

As atividades de comunicação não se limitam ao conteúdo apresentado neste relatório. O documento registra as primeiras atividades que estruturam a comunicação do Projeto. Ademais, conforme fica demonstrado nos itens que seguem, as atividades de comunicação serão ocorrerão de modo contínuo e em consonância com o desenvolvimento e entrega dos demais produtos.

Por fim, vale destacar que, conforme sugerido no Plano de Trabalho, a FESPSP adiantou o desenvolvimento do Plano de Comunicação P8 para oferecer suporte comunicacional para o desenvolvimento dos produtos predecessores.

2. INFORMAÇÕES GERAIS DO CONTRATO

Relatório De Entrega De Produto: Produto 8 (versão 1) – Plano de Comunicação
Objeto do Contrato: Estudos e projetos de apoio à Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA) na regulação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos conforme estabelecido pela lei nº 11.445/2007, com alterações promovidas pela lei nº 14.026/2020.
Contrato: nº 006/2024. Vigência do contrato: 10/12/2024 a 10/12/2025

3. DIRETRIZ GERAL

A comunicação congrega um conjunto de ferramentas que deve facilitar o entendimento da mensagem do emissor por sua audiência. Nesse sentido, o processo de estruturação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), conduzido pela AGERSA, possui um desafio: ser compreendido por todos os públicos, a partir de uma linguagem única, descomplicada e objetiva.

O desafio se dá porque, para as ações de comunicação, é necessário pensar que existem duas realidades. De um lado, existe a dimensão técnica: a elaboração de termos de cooperação, normas regulamentares, pareceres, manuais, indicadores entre outros documentos que compõe a estruturação da regulação, devem utilizar os termos e linguagem reconhecidos pelos atores especialistas, estudiosos, servidores com perfil técnico e autoridades regulatórias.

Por outro lado, a regulação é uma política pública e precisa ser compreendida pela população como um todo, principalmente prefeitos e prefeitas do Estado da Bahia. A maioria dos municípios baianos é composta por municípios pequenos e que não possuem capacidades estatais que consigam atender a todas políticas públicas sob a responsabilidades dos municípios. Nesse sentido, parte-se do pressuposto de que a atenção dos prefeitos e prefeitas esteja direcionada a questões mais urgentes, sensíveis e mais fáceis de serem compreendidas, o que não acontece com as políticas regulatórias.

A despeito da atenção dos prefeitos e prefeitas direcionadas a outras políticas públicas, nota-se também que boa parte dos municípios baianos estão organizados em Consórcios Públicos de natureza multifinalitária. Atualmente, segundo informações da Federação dos Consórcios da Bahia, existem 29 consórcios ativos muitos deles preocupados com em atender as determinações do Marco Legal do Saneamento Básico, conforme pode ser observado no Workshop sobre as minutas dos convênios de cooperação entre a AGERSA e o poder concedente.

Diante disso, o Plano de Comunicação aqui proposto procura desenvolver as ações de comunicação com uma linguagem que se apresente simples, descomplicada e objetiva em primeira camada, para estabelecer o diálogo com pessoas distantes do ambiente regulatório e, ao mesmo tempo, que apresente o aprofundamento técnico que as políticas regulatórias exigem.

4. OBJETIVOS DA COMUNICAÇÃO

Desenvolver as atividades e ações de comunicação no âmbito do processo da estruturação da regulação dos SLU e SMRSU para dialogar com a população em geral, por um lado, e com os técnicos do setor, por outro.

- Elaborar de ações de comunicação alinhadas e em conformidade com as normas comunicacionais da AGERSA;

- Estabelecer canais de comunicação com atores interessados em participar do processo de estruturação da regulação em SLU e SMRSU;
- Sensibilizar a população e atores sobre os direitos, deveres e benefícios à coletividade, obtidos a partir da regulação do SLU e SMRSU;
- Divulgar as atividades do projeto que envolvam os atores interessados e garantia do controle social

5. LINGUAGEM, NÍVEL DE PROFUNDIDADE E PÚBLICO-ALVO

A comunicação não é o que se fala, mas o que se entende. Por esse motivo, optou-se por desenvolver as ações de comunicação a partir de uma linguagem descomplicada e objetiva em todos os níveis de aprofundamento no conteúdo. O primeiro, mais superficial como a ponta de um *iceberg*, está alinhado a uma comunicação mais acessível para a população dos municípios baianos que precisa entender o que é o saneamento básico e compreendê-lo como um conjunto de serviços essenciais para o bem-estar e para a qualidade de vida da população, assegurados pela Constituição Federal.

Neste nível, também é importante explicar o básico: a gestão de resíduos é responsável por dois grandes serviços, a limpeza urbana, com atividades como varrição e lavagem das ruas, além da poda das árvores; e o manejo dos resíduos, que inclui a coleta, tradicional e seletiva, o transporte, a reciclagem, o tratamento e a disposição final adequada dos resíduos. Além disso, é fundamental a compreensão de que a regulação diz respeito a todos os atos que organizam o serviço, suas características e padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos prestadores de serviço.

À medida em que o conteúdo ganha profundidade, passa a ser importante a explicação de que regulação é uma responsabilidade do município, do consórcio ou do estado e que ela é a guardiã da boa prestação de serviço público. É ela quem garante que o contrato seja economicamente viável para usuários e prestadores, sem abusar dos preços das tarifas, no caso do Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos.

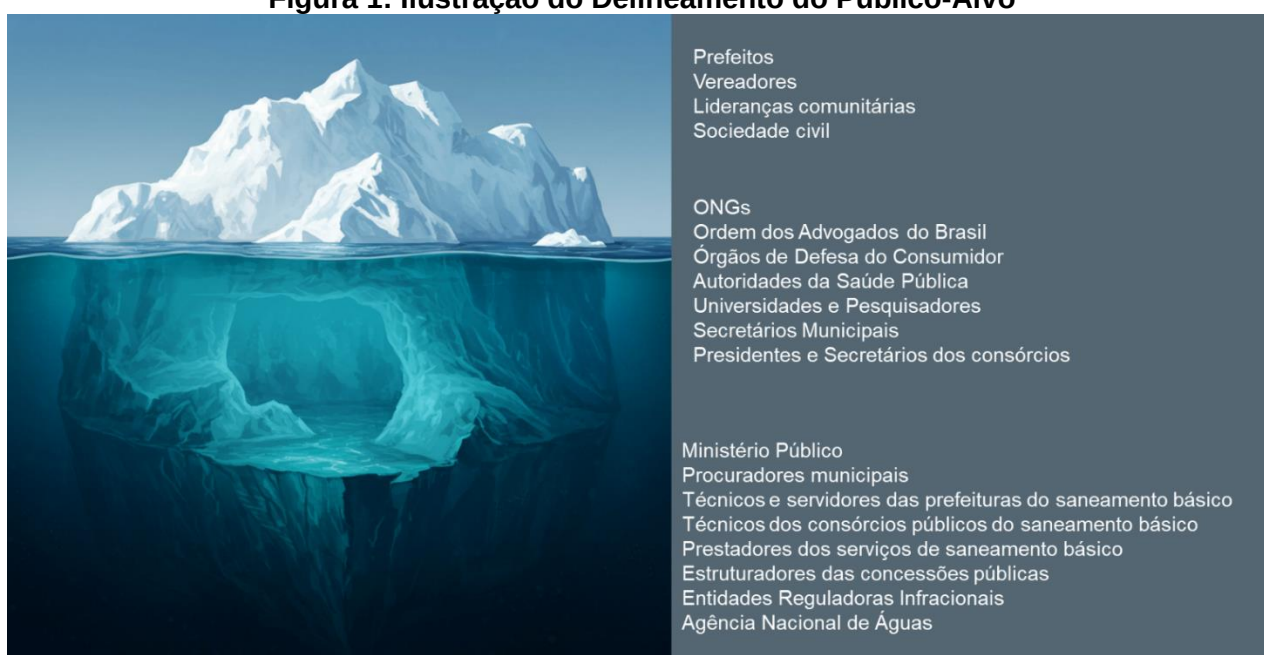
Já o segundo nível possui um conteúdo técnico mais denso para que seja estabelecido o diálogo com especialistas, técnicos e demais autoridades do setor. Para se fazer cumprir o Marco Legal do Saneamento Básico – instituído no Brasil em 2007, pela Lei nº 11.445, e atualizado em 2020, pela Lei nº 14.026.

5.1. Delineamento do público-alvo

Adota-se novamente a analogia do *iceberg* para detalhar os diferentes níveis do público-alvo. Na ponta mais superficial, está o público com pouco ou nenhum conhecimento sobre o

assunto: nesse caso, a linguagem descomplicada, objetiva e didática se faz necessária. No meio do “iceberg”, por sua vez, existe um público que já tem um pouco mais de entendimento no assunto, ou um alto conhecimento sobre dimensões específicas da regulação dos resíduos sólidos, sendo necessário oferecer para ele informações técnicas complementares. Por fim, na região mais profunda dessa analogia, estão os especialistas da área regulatória, o público técnico que compreende e precisa de um conteúdo especializado para que seja possível entender as questões técnicas em discussão e dessa forma contribuir no desenvolvimento dos produtos previstos.

Figura 1: Ilustração do Delineamento do Público-Alvo



Fonte: FESPSP

6. ATIVIDADES PREVISTAS

As atividades estão organizadas de modo a atender as ações de comunicação previstas da Estruturação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), conduzido pela AGERSA e, alinhada aos itens anteriormente apresentados. A FESPSP desenvolverá as atividades de modo sinérgico com as equipes e profissionais da AGERSA indicados para o desenvolvimento das ações de comunicação.

6.1. Reuniões técnicas

As reuniões técnicas servirão para a apresentação de propostas, elaboração de ações, alinhamento de expectativas, aprovação de materiais, revisões, análises, debates entre outros. As reuniões são a principal ferramenta para a interlocução entre as equipes e ocorrerão em momentos específicos e com finalidades objetivas. As reuniões deverão acontecer principalmente de modo remoto.

A FESPSP mobilizará as equipes ou profissionais da AGERSA responsáveis em momentos oportunos. A condução destas reuniões se dará de modo objetivo para o encaminhamento de sua finalidade. Eventualmente, poderão ser convocados outros profissionais para o esclarecimento de questões que estejam além do escopo da comunicação.

6.2. Desenvolvimento da Marca e identidade visual

Tendo em vista o ecossistema de identidade da AGERSA, a recomendação aqui proposta é seguir a mesma linguagem das marcas já existentes: AGERSA e *Tô Ligado*. A marca do Programa *Tô Ligado* herdou traços e ícone simples da própria Agência Reguladora, além da paleta de cores com o acréscimo do verde que remete à sustentabilidade almejada com a universalização do tratamento de esgoto. Dito isto, a proposta da identidade da Estruturação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) enquanto projeto, não pode ser diferente.

O projeto precisa de um nome e um ícone que sintetize o todo. A ideia é que seja fácil e memorável para dialogar com todos os públicos. É nesse contexto que surge a marca **EcoRegula Bahia** - *Regulação de Limpeza Urbana e Resíduos Sólidos*. Dinâmica e acessível, ela faz referência à sustentabilidade - indispensável para o conceito da regulação - e remete ao ecossistema das atividades da Agência Reguladora. Além disso, a marca proposta faz um convite ao estado para a regulação em si. Importante destacar que o conceito da regulação precisa fugir do que habita o imaginário popular de “punir” ou “taxar”: ele deve ser visto como um aliado da busca por um meio ambiente saudável e sustentável para todos.

Portanto, essa linha narrativa está presente em toda a identidade do material de apoio: marca, modelo de relatório, modelo de apresentação, identidade visual para conteúdo EaD e cabeçalho para formulários. O mesmo acontece com os textos e peças de comunicação. Para comunicar da melhor forma as ações do **EcoRegula Bahia**, propõe-se a criação de um site institucional composto por uma apresentação do projeto, um cronograma de atividades, um repositório de dados públicos, uma seção de perguntas frequentes, uma área para cadastro dos interessados no assunto e outra para entrar em contato.

A identidade da Marca proposta pela equipe da FESPSP foi apresentada à Diretoria Geral da Agência no dia 20/02/2025. Ficou estabelecido que os membros da Diretoria da AGERSA apresentariam a proposta para outras pessoas, distantes da realidade da regulação para compreender as ideias que poderiam ser colocadas e que uma nova reunião seria marcada para a decisão final. A reunião no dia 24/02/2025 formalizou a aprovação da AGERSA da identidade proposta. Desde então, as equipes da FESPSP estão empenhadas na produção das peças e textos. Os próximos itens apresentam as peças já desenvolvidas e aponta aquelas em produção.

6.2.1. Marca



6.2.2. Timbrado



Senhor Nome,

Espero que esta carta o encontre bem. Escrevo para expressar minha gratidão por sua amizade e apoio ao longo do tempo. Sua presença em minha vida tem sido uma fonte constante de alegria e inspiração.

Lembro-me com carinho dos momentos que compartilhamos e das conversas que tornaram meus dias mais leves. Espero que possamos nos encontrar em breve para reviver essas boas lembranças e criar histórias juntos.

Que sua jornada seja repleta de felicidade, saúde e realizações. Fico ansioso para ouvir suas novidades.

Com carinho,

Ricardo Santos

Salvador, 25 de Março de 2025



6.2.3. Modelo de apresentação



Tomada de subsídios para a regulação das condições gerais da prestação dos serviços de limpeza e manejo de resíduos sólidos no estado da Bahia

Regulamenta a Norma de Referência (NR) 07 da ANA



Disponibilização para coleta

- As condições de acondicionamento e disponibilização devem impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos, bem como o acesso de animais.
- Os materiais cortantes, pontiagudos, contêndentes e perfurantes devem ser acondicionados de modo a evitar lesões e acidentes.
- É de responsabilidade do usuário do SMRSU os custos de instalação do ponto de coleta em frente ao imóvel para coleta porta a porta, observados os critérios estabelecidos pelo titular.



Objetivos da tomada de subsídios

ALTERNATIVAS REGULATÓRIAS

Levantar sugestões e propostas que ofereçam a aderência ao modelo de unidades reguladoras, mais eficientes e adequadas à realidade local.

ASPECTOS ESPECÍFICOS DOS MUNICÍPIOS

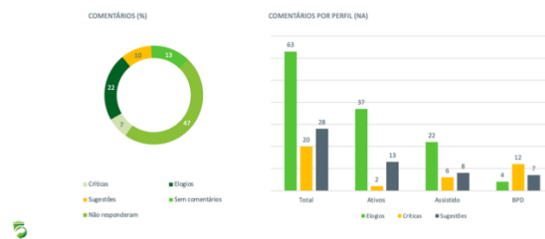
Identificar as características particulares desses serviços nos municípios do estado da Bahia que tenham que ser considerados pela entidade reguladora durante a edição da norma.

ATENDIMENTO À NR 07

Manter os pontos de maior facilidade e dificuldade a serem enfrentados pelos municípios, dentro do cumprimento das diretrizes da norma editada pela ANA.

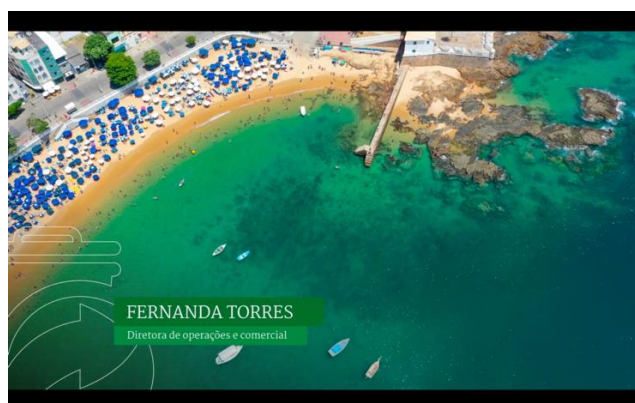


Lorem ipsum here título



6.2.4. Identidade visual para conteúdo EaD

O conteúdo das capacitações EaD contará com peças alinhadas à identidade proposta, com vinheta de entrada, tarja de identificação e vinheta de saída.





6.2.5. Cabeçalho para formulários on-line



6.3. Elaboração de textos

Os textos de apresentação do projeto estão sendo desenvolvidos conforme programação alinhada ao desenvolvimento dos produtos previstos e interlocução com a equipe técnica. Até o presente momento foram desenvolvidos os seguintes textos: texto institucional do projeto; perguntas frequentes (FAQ); texto workshop sobre minutas dos termos de cooperação, texto sobre a Tomada de Subsídios NR7.

Os próximos itens apresentam a versão mais recente destes textos.

6.3.1. Texto institucional do projeto de Estruturação da Regulação dos SLU e SMRSU

Ecosistema de regulação é essencial para o bem-estar e a qualidade de vida da população

Conheça o EcoRegula Bahia, estruturação da política de regulação dos serviços de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU)

Como funciona a coleta de lixo em seu município? Ela é diária e acontece sempre no mesmo horário? E o caminhão, acondiciona bem os resíduos, ou deixa um rastro de sujeira por onde passa?

Já existe algum sinal de reciclagem e reaproveitamento de materiais coletados? Estas e outras questões fundamentais para a saúde e o bem-estar da população estão no foco da política de regulação dos serviços de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), uma demanda urgente que o Brasil não pode mais adiar.

A regulação é uma das diretrizes do Marco Legal do Saneamento Básico, estabelecido em 2007 (Lei nº 11.445) e atualizado em 2020 (Lei n.º 14.026). De acordo com a legislação, até 2033 o país deverá fornecer água para 99% da população e coleta e tratamento de esgoto para 90% da população. Além disso, de acordo com a Lei nº 12.305, de 2010, os resíduos que saem de nossas casas, comércios, hospitais, escolas e afins não poderão mais ser destinados aos lixões, que devem ser extintos e ceder lugar aos aterros sanitários.

Isso significa que metade do lixo gerado deverá deixar de ser aterrado e passará a ser reaproveitado por meio da reciclagem, compostagem, biodigestão e recuperação energética. Atualmente, segundo o Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima, apenas 2,2% dos resíduos sólidos urbanos são reciclados no Brasil. E cabe às prefeituras assumir a linha de frente desta mudança, que terá grande impacto na sociedade e exigirá organização, planejamento e reserva orçamentária para o cumprimento das metas e prazos.

**Apenas 2,2% dos resíduos sólidos
urbanos são reciclados no Brasil**

Fonte: Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima

**78% dos resíduos
são depositados em locais
inadequados no Brasil (lixão e aterro controlado)**

Fonte: SNIS, 2023

**MAIS DA METADE do estado baiano
ainda utiliza lixões ou aterros controlados
como disposição final dos resíduos sólidos urbanos**

*Fonte: Consórcio Rk/Engeconsult (2024), Relatório 3.1 –
Relatório Técnico do Diagnóstico da Gestão dos Resíduos
Sólidos do PERS-BA*

EcoRegula Bahia

No estado baiano, quarto maior gerador de resíduos sólidos do país, a regulação da gestão de limpeza urbana e resíduos sólidos dos 417 municípios poderá ser feita pela Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA), que está em fase de estruturação de recursos humanos, técnicos e financeiros. Nesse contexto, foi criado o projeto EcoRegula Bahia, cujo objetivo é contribuir com o desenvolvimento das políticas públicas de regulação do SLU e SMRSU e transformar a realidade do saneamento básico no estado, a partir de um ecossistema de regulação essencial para o bem-estar e para a qualidade de vida da população.

Apoiada em estudos realizados pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP), a AGERSA vai conduzir esse processo complexo, que envolve questões técnicas, econômicas, tarifárias e jurídicas. Ação em construção, que reflete o compromisso com as determinações da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), responsável nacional pela regulação, o EcoRegula Bahia reúne uma série de produtos para estruturar a regulação. Confira abaixo:

P1b	Apresenta os termos de cooperação AGERSA poder concedente para a delegação dos serviços
P2	Apresenta a metodologia tarifária
P3	Estabelece a norma da AGERSA em consonância com a NR7 da ANA adaptada ao estado da Bahia
P4	Apresenta os indicadores que a AGERSA vai utilizar para monitorar os serviços
P5	Apresenta o manual de fiscalização dos serviços
P6	Apresenta a estrutura de recuso humanos, financeiros e tecnológicos para as atividades regulatórias em SLU e SMRSU
P7	Capacitação
P8	Comunicação que ocorre de modo transversal

A regulação dos serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) é determinada pela ANA, em 2024, a partir da publicação da Norma de Referência nº 7. De acordo com a norma, o serviço inclui a limpeza urbana, com atividades como varrição e lavagem das ruas, poda das árvores e desobstrução e limpeza de bueiros e bocas de lobos; e o manejo dos resíduos, com coleta, seja ela tradicional ou seletiva, transporte, reciclagem, tratamento e disposição final adequada dos resíduos.

A norma trata das condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços. Além disso, orienta a elaboração de atos normativos e a tomada de decisões dos titulares e entidades reguladoras infracionais – que podem ser municipais, intermunicipais, estaduais e distrital. Como agência estadual, a AGERSA vai acompanhar a elaboração dos contratos de prestação de serviço nos municípios baianos e vai produzir um manual de fiscalização para acompanhar seu cumprimento.

Serviço sustentável

Segundo determinação do Marco Legal do Saneamento Básico, os Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos (SMRSU) devem ser sustentáveis, o que não acontece atualmente. Ambos são complexos, onerosos, com os altos custos sendo absorvidos pelo orçamento das prefeituras. O gasto para se manter um aterro sanitário, por exemplo, é muito elevado, o que faz com que existam muitos lixões em operação até hoje. A maioria dos municípios não tem recursos para manter os serviços, fazendo-se necessário estabelecer a cobrança, assim como os serviços de água, esgoto e energia.

A lei prevê a criação de uma metodologia tarifária, com uma tarifa ou taxa padrão, para todos os usuários. A definição do valor levará em conta critérios como o nível de renda da população da área atendida, frequência da coleta, as características do imóvel e/ou o consumo de água e a destinação adequada dos resíduos coletados. Famílias de baixa renda, em vulnerabilidade social, poderão usar o Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) para acesso à tarifa social ou gratuidade. Ela poderá ser cobrada, por exemplo, conjuntamente com a medição do consumo de água, ou ser incluída na taxa anual do IPTU.

Diferentes prazos para a regulação acontecer

Os três próximos anos serão fundamentais para a área de Saneamento Básico no Brasil. Na revisão do Marco Legal, foram estabelecidos novos prazos para que aconteça a regulação do setor, variando de acordo com o tamanho dos municípios.

Os prazos são: até 1º de abril de 2025 para as capitais e regiões metropolitanas; e até 31 de dezembro de 2025, para municípios com população superior a 100 mil habitantes no Censo 2022, ou aqueles cuja mancha urbana da sede municipal esteja situada a menos de 20 km quilômetros da fronteira com países limítrofes.

Já os municípios com população entre 50 mil e 100 mil habitantes no Censo 2022 têm até 31 de dezembro de 2026, enquanto aqueles com população inferior a 50 mil habitantes no mesmo censo podem finalizar as ações até 31 de dezembro de 2027.

A estruturação da regulação prevê a implantação de mecanismos robustos de fiscalização e controle, incluindo auditorias regulares, relatórios de desempenho e a aplicação de penalidades em caso de descumprimento das obrigações.

Capacitação presencial e on-line

Levando em conta as diferentes realidades dos municípios baianos, a AGERSA vai oferecer treinamento e oficina para os servidores interessados em entender e acompanhar todos os passos da regulação. O treinamento acontecerá no modelo de Ensino a Distância (EaD), com 40 horas de duração, e a oficina será presencial, com 8 horas de duração.

O objetivo da capacitação é ajudar a sanar as dificuldades técnicas e humanas enfrentadas pelos municípios para implementar a política de gestão de resíduos sólidos. Além disso, contribuir com a construção de uma nova realidade para o saneamento da Bahia e do Brasil. Mais do que nunca, é crucial superar obstáculos e promover a universalização do saneamento básico.

6.3.2. Perguntas frequentes (FAQ)

O que é saneamento básico?

É um conjunto de serviços essenciais para o bem-estar e para a qualidade de vida da população, assegurados pela Constituição Federal. O saneamento básico engloba o serviço de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, coleta de lixo e manejo das águas das chuvas no meio urbano.

O Marco Legal do Saneamento Básico, instituído no Brasil em 2007 pela Lei nº 11.445 e atualizado pela Lei n.º 14.026, de 2020, estabelece que União, estados e municípios somem esforços para universalizar a oferta de água potável e a coleta e tratamento de esgoto para toda a população brasileira. Além disso, também define diretrizes para limpeza urbana e o manejo de resíduos sólidos e das águas pluviais urbanas.

Por que o saneamento básico é importante?

Porque ele promove uma melhoria na saúde física e mental da população, diminuindo gastos no setor de saúde e a sobrecarga por atendimentos diretos. As ações também se refletem no

trabalho e na educação, com menos ausências, e ajudam a diminuir os impactos socioeconômicos e estruturais dos fenômenos naturais sobre o meio urbano com o controle de alagamentos e de enchentes. Áreas bem saneadas acabam atraindo mais investimentos e imóveis e valorizam os terrenos nelas localizados.

Quem é responsável por planejar e implementar a política pública de saneamento básico?

O município é o titular, mas pode ser transferida para um consórcio público ou para uma microrregião de saneamento básico de modo voluntário, ou forma obrigatória, ao estado, se o município estiver inserido em região metropolitana.

Quais são os problemas decorrentes da falta de saneamento básico?

A falta de saneamento básico causa problemas como a poluição dos recursos naturais, a degradação ambiental e facilita o surgimento de diferentes tipos de doenças oriundas de vetores que se proliferam na água contaminada e no lixo, como a dengue, zika, febre amarela, leptospirose e a cólera.

O que são resíduos sólidos?

De acordo com a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), lei nº 12.305/2010, resíduos sólidos são todos os materiais, sólidos ou semissólidos, descartados nas atividades humanas. Esses resíduos incluem uma ampla variedade de substâncias, como plásticos, metais, papel, vidro e material orgânico que vêm das casas, empresas, comércios, hospitais e construções.

A Bahia é o quarto maior gerador de resíduos sólidos do país. Na maioria dos municípios, estes resíduos ainda vão parar em lixões a céu aberto, que são proibidos por lei e trazem riscos ambientais e à saúde da população.

O que é a Gestão de Resíduos Sólidos?

A gestão dos resíduos sólidos consiste em um conjunto de políticas públicas, articulados entre união, estados e municípios, para buscar as melhores soluções para esses resíduos. A gestão é responsável por dois grandes serviços: a limpeza urbana, com atividades como varrição e lavagem das ruas e poda das árvores; e o manejo dos resíduos, o que inclui a coleta, tradicional e seletiva, transporte, reciclagem, tratamento e disposição final adequada dos resíduos.

Todos os municípios baianos vão precisar fazer a gestão dos recursos sólidos?

Sim, todos os 417 municípios. A política estadual de gestão de recursos sólidos elaborou um plano que vai entregar diagnósticos de 390 municípios baianos e também vai fornecer

estratégias, metas e apoio para que as cidades elaborem seus Planos Municipais e Intermunicipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos. Alguns municípios ficaram de fora porque não passaram as informações necessárias para o projeto.

O que é a regulação?

A regulação é um tipo de política pública que procura assegurar que a oferta de determinados serviços ou produtos aconteçam dentro das normas estabelecidas, com qualidade e a preços acessíveis. Na prestação de serviços públicos como o saneamento básico, garante também que a população de baixa renda ou situação de vulnerabilidade tenha acesso garantido por tarifas sociais.

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), por exemplo, é uma agência reguladora da área da saúde. Remédios e vacinas, no Brasil, só podem ser comercializados se os fabricantes atenderem às exigências de qualidade e segurança estabelecidos pela ANVISA. Ela também fiscaliza as condições de qualidade e higiene de estabelecimentos comerciais que vendem alimentos no caso de descumprimento de alguma norma, o estabelecimento pode ser multado e fechado nos casos mais graves.

Os serviços de saneamento básico também são regulados. Na Bahia, quem cumpre com esse papel é a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA).

O que é a regulação dos serviços de Limpeza Urbana e do Manejo de Resíduos Sólidos Urbano (SMRSU)?

São todos os atos que organizam o serviço, suas características e padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos prestadores de serviço.

A regulação é uma responsabilidade do município, do consórcio ou do estado e ela é a guardiã da boa prestação de serviço público, garantindo que o contrato seja economicamente viável para usuários e prestadores, sem abusar dos preços das tarifas.

A regulação vai verificar se o serviço está sendo prestado com qualidade, por exemplo, se a coleta está acontecendo com regularidade, nos dias e horários marcados. Ou se o prestador consegue separar o resíduo orgânico e promover a coleta seletiva e a correta destinação dos materiais que não podem ser reciclados ou reaproveitados.

Como será feita a regulação?

A partir da provocação do Governo do Estado da Bahia, da Secretaria de Desenvolvimento Urbano (Sedur) e dos consórcios baianos, a Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA) foi incumbida de estruturar as políticas públicas de regulação do Serviço de Limpeza Urbana (SLU) e o Serviço de Manejo de Resíduos Sólidos e (SMRSU).

Dentre as exigências estabelecidas para as entidades reguladoras infranacionais (estaduais ou municipais), destaca-se a necessidade de implementação de estratégias de regulação que assegurem a qualidade e eficiência e a fiscalização da qualidade dos serviços prestados. Caberá à agência se estruturar para exercer a regulação da prestação do SMRSU conforme estabelecido pela legislação. Nesse processo, a AGERSA conta com o apoio da Fundação Escola de São Paulo (FESPSP).

Como será a delegação da regulação dos resíduos sólidos?

Poderá ser feita através da assinatura de um termo de cooperação pelo município ou via consórcio público intermunicipal. Os consórcios são uma solução eficaz para implantação de políticas públicas, especialmente para municípios de pequeno e médio portes que não têm condições financeiras e técnicas para realizarem o serviço sozinhos.

Como será feita a cobrança pelo serviço?

Existe uma Norma de Referência que orienta o cálculo do valor a ser cobrado considerando as despesas da prestação dos serviços. A definição do valor levará em conta critérios como o nível de renda da população da área atendida, frequência da coleta, as características do imóvel e/ou o consumo de água e a destinação adequada dos resíduos coletados. Famílias de baixa renda, em vulnerabilidade social, poderão usar o Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico) para acesso à tarifa social ou gratuidade.

Qual será o papel da AGERSA após a instituição da tarifa e da implantação da política?

É a partir do monitoramento de indicadores de desempenho que a AGERSA vai fazer o acompanhamento da prestação do serviço para avaliar se ele está sendo oferecido com qualidade ou se precisa de melhoria e de alguma intervenção. A AGERSA atua em duas frentes: na fiscalização e no monitoramento da prestação do serviço. A fiscalização é um procedimento in loco e, para garantir a transparência e previsibilidade, será elaborado um Manual de Fiscalização, instrumento que será usado pelos técnicos da agência para que as normas sejam cumpridas.

O monitoramento será realizado a partir das informações que as prestadoras de serviços devem enviar para a AGERSA. As informações servem para o cálculo de indicadores que apontam se os serviços estão de acordo com as normas.

Como a AGERSA está se preparando para a realização do trabalho?

Ela vai precisar dimensionar recursos humanos, financeiros e tecnológicos para as atividades de fiscalização e monitoramento dos indicadores. O apoio da FESPSP também prevê o dimensionamento da estrutura que a AGERSA vai precisar para fazer a regulação. Em paralelo, ela fará a customização do software Sonar, que já está formatado para receber as informações sobre a regulação da água e esgoto, e agora será usado também no monitoramento dos resíduos sólidos.

Como a AGERSA vai apoiar os titulares dos municípios em relação à gestão de resíduos sólidos?

Levando-se em conta que a Bahia é um estado com mais de 400 municípios e nem todos contam com uma capacidade técnica e de pessoal para se dedicar à gestão dos resíduos sólidos, a AGERSA vai oferecer capacitações para os servidores interessados em entender e acompanhar todos os passos da regulação. O treinamento será no modelo de Ensino a Distância (EaD), com 40 horas de duração, com uma oficina presencial, com 8 horas de duração, ao final.

Qual é o prazo que os municípios têm para se adequar à regulação do Serviço de Manejo de Resíduos Sólidos Urbano (SMRSU)?

O prazo, estabelecido em 2024, varia com o tamanho dos municípios: vai até 1º de abril de 2025 para capitais e cidades de regiões metropolitanas; até 31 de dezembro de 2025, para municípios com população superior a 100 mil habitantes no Censo 2022, ou aqueles cuja mancha urbana da sede municipal esteja situada a menos de 20 km quilômetros da fronteira com países limítrofes; até 31 de dezembro de 2026, para municípios com população entre 50 mil e 100 mil habitantes no Censo 2022; e até 31 de dezembro de 2027, para municípios com população inferior a 50 mil habitantes no Censo 2022.

O que pode acontecer se o município não implantar a regulação?

O município que não implantar a regulação estará descumprindo as normas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e não poderá ter acesso aos recursos federais voltados para o desenvolvimento de infraestrutura e serviço de saneamento básico. A legislação determina que os recursos públicos e financiamentos federais ou geridos por órgãos da União estarão condicionados, entre outros aspectos, ao cumprimento das normas para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

A atualização do Marco Legal do Saneamento Básico determinou que os serviços de limpeza urbana e de manejo de recursos sólidos precisam ter sustentabilidade econômica e financeira. Caso

o Ministério Público e os órgãos de controle entendam que a prestação dos serviços está sendo prejudicada pela omissão do prefeito em relação à não implantação da taxa ou tarifa, o prefeito pode ser processado por renúncia fiscal.

6.3.3. Workshop minutas dos termos de cooperação

AGERSA inicia a estruturação da regulação de resíduos sólidos

Primeiro workshop sobre convênios de cooperação contou com participação de 75 representantes de municípios e consórcios

A Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA) iniciou, no dia 28 de janeiro, uma agenda pública para estruturação da implantação da regulação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos nos municípios baianos. Na data, foi realizado o workshop “Convênios de Cooperação para Consórcios Públicos e Municípios para Implantação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos”, organizado pela Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo (FESPSP).

O evento, que aconteceu no auditório da Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia (CERB), em Salvador, contou com cerca de 50 participantes presenciais e 25 virtuais, entre prefeitos, secretários municipais e representantes dos consórcios públicos. No workshop, foi apresentada uma visão geral do projeto de estruturação e apoio que a FESPSP está dando à AGERSA para a estruturação e regulação dos serviços ligados à gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos na Bahia.

No encontro, foram detalhadas como serão as etapas do trabalho, a duração e quais delas vão precisar da validação externa. Também foi apresentado um benchmark comparativo do trabalho realizado por outras agências reguladoras que são referência no Brasil, mostrando os modelos de regulação que vêm sendo implantados em outros estados.

A partir do workshop, foram disponibilizadas as minutas dos termos de cooperação que serão assinados entre o poder concedente (prefeituras, consórcios públicos e estado) e a AGERSA para formalizar a regulação. Os termos variam de acordo com a natureza dos serviços: por exemplo, se ele é prestado diretamente pelo município ou feito por meio de concessão - nesse caso será necessário fazer um processo de licitação para terceirizar o serviço.

O workshop contou com parcerias institucionais da Secretaria de Infraestrutura Hídrica e Saneamento (SHIS), Secretaria de Desenvolvimento Urbano (SEDUR) e Tribunal de Contas dos Municípios do Estado da Bahia (TCM) e apoio institucional da Federação dos Consórcios Públicos do Estado da Bahia (FECBAHIA).

6.3.4. Tomada de subsídios NR7

Reunião reforça a participação social no processo regulatório de resíduos sólidos

Encontro abordou condições para prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos

A estruturação da regulação dos serviços públicos de saneamento básico na Bahia ganhou uma nova etapa: a participação da sociedade na estruturação do processo regulatório. A tomada de subsídios, mecanismo que viabiliza essa participação social, foi aberta oficialmente com reunião on-line realizada pela Agência Reguladora de Saneamento Básico do Estado da Bahia (AGERSA), no dia 19 de fevereiro.

O encontro foi dedicado à Norma de Referência nº 7, publicada em 2024 pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que estabelece as condições gerais de prestação, regulação e especialização de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos. A partir das contribuições recebidas pela tomada de subsídios até o dia 3 de março de 2025, a FESPSP e a AGERSA analisam as contribuições à realidade do território, estado ou região.

O evento contou com a presença de 28 representantes de prefeituras e de quatro consórcios municipais multifinalitários (aqueles que atuam em diferentes áreas, como saúde, educação e saneamento básico). Participaram, ainda, dois representantes de prestadores de serviço na área de resíduos sólidos e limpeza urbana, além da Embasa, que é grande geradora de resíduos industriais, como o lodo que é resultado do tratamento dos esgotos.

A equipe técnica da FESPSP fez uma apresentação da estrutura da NR 7 e orientou sobre o preenchimento do formulário específico para o registro de contribuições. Essa norma definirá as estratégias de operação e manutenção, assim como a execução dos investimentos para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos. O objetivo da norma é de estabelecer os parâmetros que devem ser observados pelos prestadores de serviço para a execução com qualidade dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.

Ao realizar a tomada de subsídios, apresentando para a sociedade os principais pontos da NR 7, a AGERSA está mantendo o compromisso com o controle social e com a transparência dentro do processo da formulação da política pública. É muito importante que os atores interessados, que conhecem bem as realidades regionais da Bahia, possam contribuir com o processo de estruturação da regulação.

6.4. Peças de comunicação

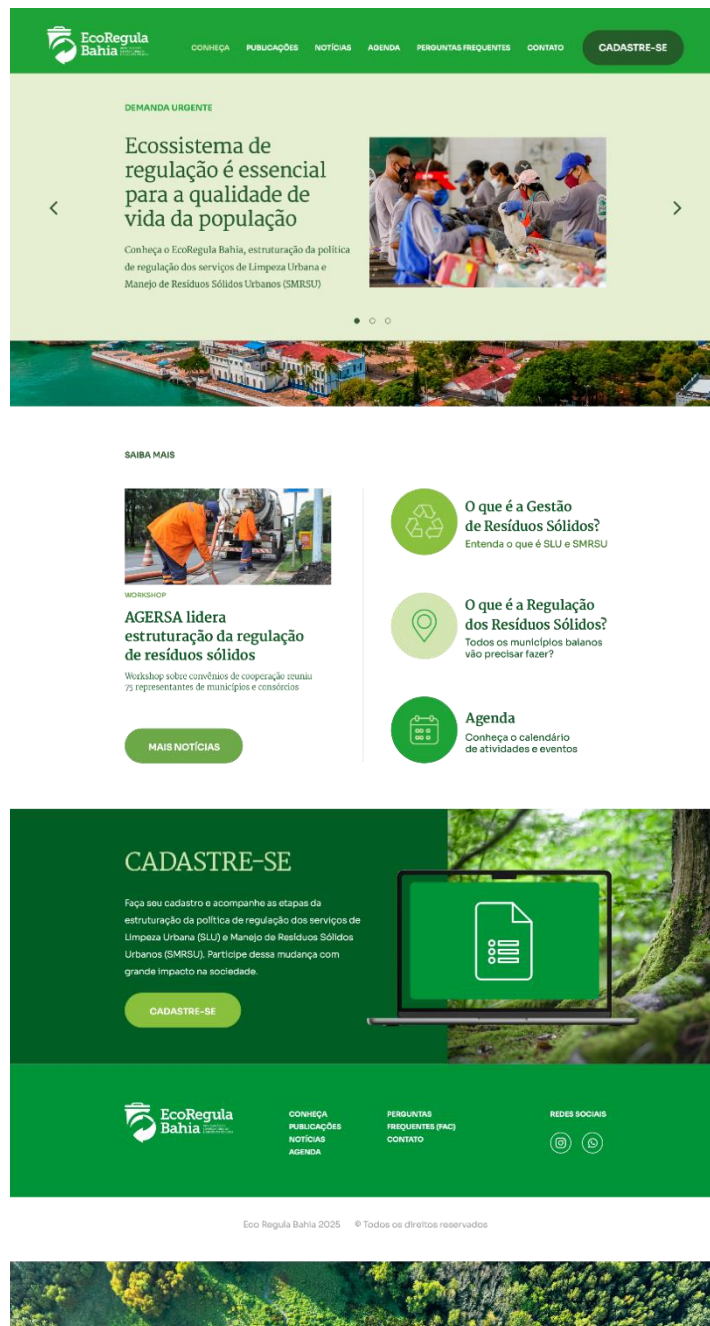
O Plano de Comunicação prevê o desenvolvimento de peças de comunicação que divulguem, informem, aprofundem aspectos relacionados à Estruturação da Regulação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU). As peças seguem a padronização da identidade visual proposta. As peças de comunicação estão voltadas à comunicação via internet, redes sociais e aplicativos de mensagem.

Nesse sentido, a equipe da FESPSP está desenvolvendo, um site do projeto que servirá como referência para as atividades do projeto e contará com as seguintes áreas:

- Apresentação do projeto;
- Publicações;
- Notícias;
- Agenda de atividades e eventos;
- Perguntas frequentes;
- Contato;
- Cadastre-se;
- Institucional.

O próximo item apresenta a estrutura do site. Na sequência apresenta-se o card padrão para divulgação das atividades dos projetos nas Redes Sociais da AGERSA, bem como no envio pelo WhatsApp as pessoas que declararam interesse em acompanhar as atividades do projeto.

6.4.1. Estrutura do Site



6.4.2. Card Instagram e WhatsApp



6.5. WhatsApp

A criação de um WhatsApp do projeto é fundamental, uma vez que sua finalidade é esclarecer dúvidas frequentes sobre a estruturação da regulação dos serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) e servir de canal de divulgação para eventos como workshops e tomadas de subsídios.

6.6. Mailing geral contato dos participantes e interessados

A FESPSP vem alimentando um banco de dados com informações dos participantes das atividades desenvolvidas no âmbito da estruturação da regulação dos serviços de Limpeza Urbana (SLU) e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU). As atividades e eventos contam com formulário de inscrição no qual a pessoa sinaliza o desejo de receber informações sobre o projeto.

Até o momento, a base de contatos possui mais de 200 registros no quais se destacam prefeitos e prefeitas, presidentes e secretários dos 29 consórcios baianos associados à FEC-Bahia, autoridades, prestadores de serviços, pesquisadores e técnicos do setor.

6.7. Supervisão da organização das atividades presenciais

O Plano de Comunicação prevê também as atividades de apoio à supervisão dos eventos e atividades de validação. Os técnicos da FESPSP envolvidos com as atividades de comunicação também apoiarão a AGERSA na organização de tais atividades com o auxílio ao planejamento, desenvolvimento de peças de comunicação, envio de convites, organização de materiais, contratação de serviços de apoio e logística (coffe break, equipamentos de som etc.).

6.8. Plano de mídia

O Plano de mídia previsto no âmbito deste projeto compreende as atividades e procedimentos para a divulgação de termos, minutas de normas e demais documentos que formalizam a delegação à AGERSA da regulação dos Serviços de Limpeza Urbana e Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, bem como as Normas de Regulação que orientam a prestação dos serviços, as questões tarifárias, os indicadores etc.

A devida divulgação destas atividades tem como objetivo receber contribuições das partes interessadas, assim como a sociedade civil de modo que a normas da regulação do SLU e SMRSU sejam alinhadas à realidade do Estado da Bahia. Conforme descrito no Plano de Trabalho, os Produtos 1B, 2, 3, 4, 5, 6 e 7, contam com atividades tais como tomada de subsídios, workshops e capacitações que necessitam da participação de diversos atores. A devida publicidade destas atividades deve seguir a orientação geral do Plano de Mídia, de modo que todos os esforços de comunicação e participação sejam operacionalizados de forma eficiente e eficaz.

As atividades do Plano de Mídia são organizadas na seguinte sequência:

1. Finalização do Produto (norma ou termo);
2. Definição da data, horário e local (presencial ou virtual) da atividade relacionada ao produto (tomada de subsídios, workshops e capacitações);
3. Elaboração das ferramentas de apoio (formulários de inscrição e para o recebimento de sugestões);
4. Elaboração de cards e stories para publicação na Redes Sociais da AGERSA;
5. Elaboração de convites para envio à base de atores e interessados em acompanhar o projeto;
6. Elaboração de textos para o site da AGERSA com informações e detalhe das atividades;
7. Envio das peças e textos à AGERSA para publicação;
8. Envio da programação de publicação e republicação dos cards e stories até a data prevista para a realização da atividade à AGERSA;
9. Elaboração de textos para o site da AGERSA com registro das atividades e disponibilização dos documentos e formulários de consulta.
10. Pós-evento com análise dos resultados da divulgação.

O registro das atividades do Plano de Mídia será disponibilizado na entrega da versão final dos produtos relacionados considerando as seguintes peças:

- a) Card com informações sobre a atividade (todas as versões);
- b) Printe de Tela do Stories com informações sobre a atividade (todas as versões);
- c) Cópia do texto ou hiperlink dos textos publicados no site da AGERSA;

