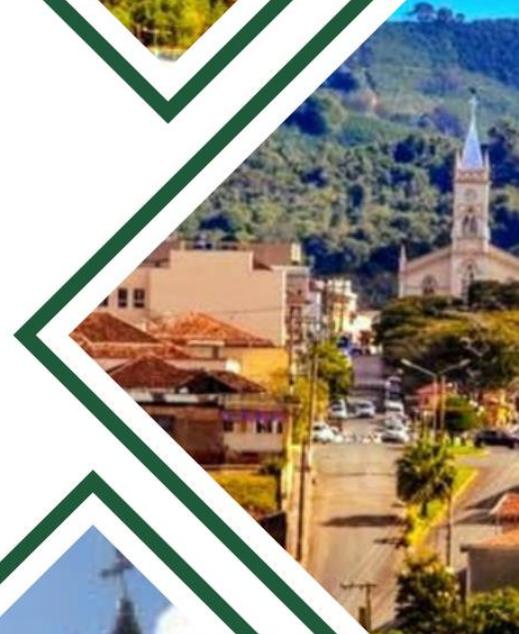




# PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

Cabo Verde - MG

Outubro/2024



Produto 6 - Indicadores de Desempenho



## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

% - Porcentagem

ANA - Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico

Art. - Artigo

COPASA - Companhia de Saneamento de Minas Gerais

FUNASA - Fundação Nacional de Saúde

MG - Minas Gerais

nº - Número

PMSB - Plano Municipal de Saneamento Básico

RDO - Resíduos Domiciliares

RPU - Resíduos de Limpeza Urbana

RSU - Resíduos Sólidos Urbanos

SNIS - Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Produtos que compõe o PMSB.....	5
--	---

Versão Preliminar



## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Diretrizes para a apresentação do resultado dos indicadores definidos. ....	8
Quadro 2 - Indicadores para a gestão de abastecimento de água de Cabo Verde/MG.....	10
Quadro 3 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de abastecimento de água. .....	11
Quadro 4 - Indicadores para a gestão de esgotamento sanitário de Cabo Verde/MG.....	12
Quadro 5 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de esgotamento sanitário..	13
Quadro 6 - Indicadores para a gestão de drenagem urbana e manejo de águas pluviais de Cabo Verde/MG. ....	14
Quadro 7 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de drenagem urbano e manejo de águas pluviais.....	15
Quadro 8 - Indicadores para a gestão de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de Cabo Verde/MG. ....	16
Quadro 9 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.....	18
Quadro 10 - Indicadores para avaliar o grau de satisfação dos usuários. ....	19
Quadro 11 - Principais informações para a elaboração e divulgação do Relatório de Acompanhamento.....	24
Quadro 12 - Metodologia para revisão do PMSB de Cabo Verde/MG.....	28



## SUMÁRIO

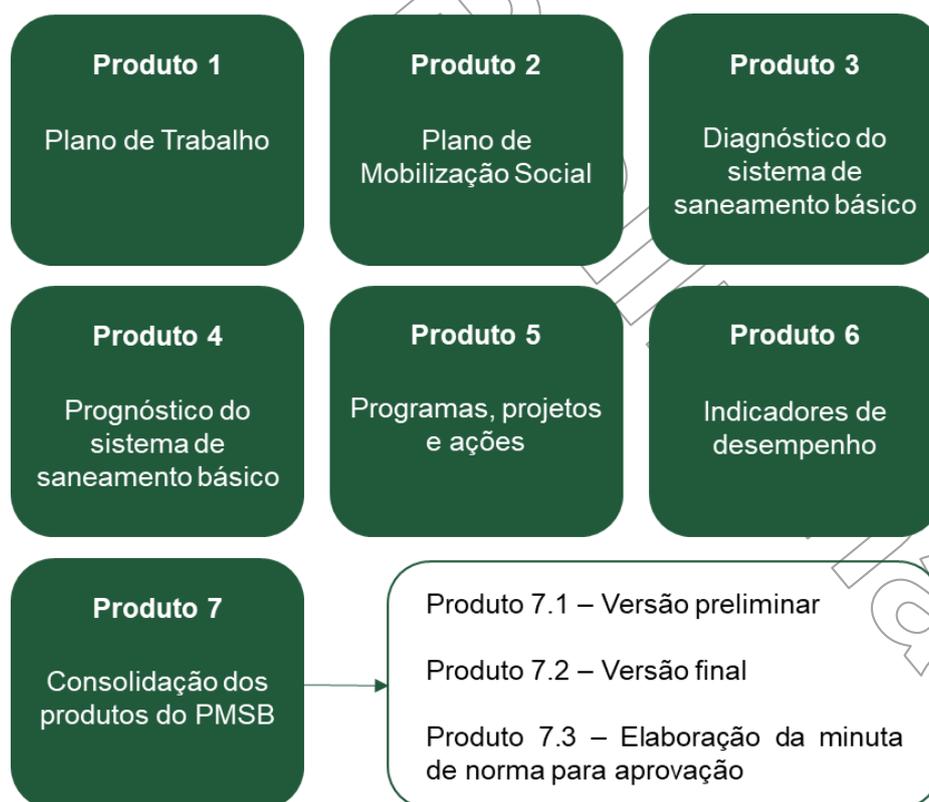
<b>1.</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>6</b>
2.1.	Objetivos específicos .....	6
<b>3.</b>	<b>AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO</b> .....	<b>7</b>
3.1.	Avaliação dos indicadores.....	7
3.2.	Abastecimento de água.....	9
3.2.1.	Resultado dos indicadores de abastecimento de água .....	11
3.3.	Esgotamento sanitário .....	11
3.3.1.	Resultado dos indicadores de esgotamento sanitário .....	13
3.4.	Drenagem urbana e manejo de águas pluviais .....	13
3.4.1.	Resultado dos indicadores de drenagem urbano e manejo de águas pluviais.....	15
3.5.	Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos .....	15
3.5.1.	Resultado dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos .....	18
<b>4.</b>	<b>MECANISMOS DE MONITORAMENTO</b> .....	<b>18</b>
4.1.	Avaliação da satisfação do usuário .....	19
4.2.	Ouvidoria .....	22
4.3.	Relatório de acompanhamento .....	23
4.4.	Geração e divulgação de dados.....	25
<b>5.</b>	<b>PROPOSTAS DE ARRANJOS INSTITUCIONAIS E GERENCIAS</b> .....	<b>26</b>
5.1.	Modelo de prestação de serviço.....	26
<b>6.</b>	<b>REVISÃO E ATUALIZAÇÃO</b> .....	<b>27</b>
	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>31</b>

## 1. INTRODUÇÃO

De acordo com a Fundação Nacional de Saúde (FUNASA, 2018), o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) é considerado o principal instrumento de organização do saneamento no município. Esse plano abrange desde o planejamento até a prestação dos serviços de saneamento, que devem ser submetidos à fiscalização, regulação e controle social.

O PMSB é estruturado em diversos produtos, conforme ilustrado na Figura 1. Em particular, o prognóstico do PMSB, que inclui as propostas de melhorias para o sistema de saneamento existente, é composto pelos Produtos 4, 5 e 6. Cada um desses produtos detalha diferentes aspectos e estratégias para o aprimoramento dos serviços, garantindo que todas as etapas do processo de saneamento sejam abordadas de forma integrada e eficiente.

Figura 1 - Produtos que compõe o PMSB.



Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

O presente documento, denominado Produto 6, trata dos Indicadores de Desempenho, os quais, conforme a FUNASA (2018), consistem na coleta abrangente de dados sobre o saneamento básico municipal. O objetivo dessa coleta é avaliar evolução dos serviços de saneamento no município.



Os Indicadores de Desempenho são regulamentados pelo Decreto Federal nº 7217/2010, que, em seu Art. 25, estabelece o conteúdo mínimo do Plano Municipal de Saneamento Básico. Este deve incluir mecanismos e procedimentos para a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das ações programadas. Essa avaliação pode ser conduzida de forma quantitativa, utilizando indicadores, ou de forma qualitativa, através da opinião dos moradores de Cabo Verde/MG sobre a qualidade dos serviços de saneamento prestados.

O Termo de Referência da FUNASA (2018) orienta que a construção de um indicador envolve passos específicos: nomear o indicador, definir seu objetivo, listar as variáveis e a metodologia de cálculo, indicar a origem dos dados, estabelecer a frequência e o intervalo de validade dos cálculos e indicar o responsável pela geração dos dados.

Por outro lado, a avaliação dos municípios é realizada através de mecanismos que permitem aos usuários expressar suas opiniões sobre a qualidade do serviço oferecido, como a ouvidoria. Assim, os tópicos a seguir apresentam propostas de mecanismos para a avaliação qualitativa e quantitativa dos serviços prestados nos quatro pilares do saneamento

## 2. OBJETIVOS

O objetivo dos indicadores de desempenho é avaliar o alcance das metas de universalização dos serviços de saneamento básico e, assim, promover a melhoria da qualidade de vida dos residentes de Cabo Verde/MG.

### 2.1. Objetivos específicos

- Definir os Indicadores: Estabelecer quais indicadores serão utilizados para avaliar o cumprimento das metas e objetivos relacionados aos pilares do saneamento básico;
- 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 Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) em Cabo Verde/MG 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.

A utilização de mecanismos de avaliação e monitoramento é essencial para acompanhar a eficiência e a eficácia dos programas, projetos e ações previstos no PMSB, por meio de indicadores de desempenho específicos. Esses indicadores abrangem áreas cruciais como abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem urbana, manejo de águas pluviais, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Foram desenvolvidos com o objetivo de avaliar a efetividade das ações delineadas no "Produto 5" (P5) e medir seu desempenho operacional e ambiental.

A seleção dos indicadores levou em consideração os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), 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 em cada eixo do saneamento. 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 PMSB sejam cumpridas.

#### 3.1. Avaliação dos indicadores

Indicadores são valores que permitem medir e descrever quantitativamente uma situação. Em um Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), 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, subprogramas e ações delineadas no PMSB. 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 Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) 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 mensalmente para fornecer, ao longo do ano, 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.

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 PMSB 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.

<b><u>RUIM</u></b>	<b><u>MEDIANO</u></b>	<b><u>BOM</u></b>	<b><u>EXCELENTE</u></b>
- 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, 2024.

Os tópicos a seguir apresentam indicadores para as seguintes áreas: abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem urbana e manejo de águas pluviais, e limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Esses indicadores estão diretamente associados a cada programa descrito no Produto 5 – Programas, Projetos e Ações.



### 3.2. Abastecimento de água

O Quadro 2, apresenta os indicadores definidos para monitorar e avaliar os objetivos e metas estabelecidos para a gestão do abastecimento de água do município de Cabo Verde/MG.

Esses indicadores foram definidos com base nos programas, projetos e ações delineados no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), considerando ainda os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), que fornece um referencial nacional para a análise do desempenho dos sistemas de saneamento.



Quadro 2 - Indicadores para a gestão de abastecimento de água de Cabo Verde/MG.

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
IN009	Índice de hidrometração	AG002: Quantidade de ligações ativas de água AG004: Quantidade de ligações ativas de água micromedidas	$\left[ \frac{AG004}{AG002} \right] x 100$	%	Anual
IN023	Índice de atendimento urbano de água	AG026: População urbana atendida com abastecimento de água GE06a: População urbana residente do município com abastecimento de água	$\left[ \frac{AG026}{GE06a} \right] x 100$	%	Anual
IN049	Índice de perdas na distribuição	AG006: Volume de água produzido AG010: Volume de água consumido AG018: Volume de água tratada importado AG024: Volume de serviço	$\left[ \frac{AG006 + AG018 - AG010 - AG024}{AG006 + AG018 - AG024} \right] x 100$	%	Anual
IN052	Índice de consumo de água	AG006: Volume de água produzido AG010: Volume de água consumido AG018: Volume de água tratada importado AG024: Volume de serviço	$\left[ \frac{AG010}{AG006 + AG018 - AG024} \right] x 100$	%	Anual

Legenda: Unid.: Unidade; Freq.: Frequência; Ref.: Referência.

Fonte: Adaptado de SNIS, 2022.

### 3.2.1. Resultado dos indicadores de abastecimento de água

Para apresentar de forma clara os resultados obtidos por meio dos indicadores estabelecidos para abastecimento de água, será utilizada a seguinte caracterização: “Ruim”, “Mediano”, “Bom” e “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 abastecimento de água.

INDICADOR	RUIM	MEDIANO	BOM	EXCELENTE
IN009	Abaixo de 98%	Entre 98% e 99,5%	Entre 99,5% e 99,99%	Acima de 99,99%
IN023	Abaixo de 98%	Entre 98% e 99,5%	Entre 99,5% e 99,99%	Acima de 99,99%
IN049	Acima de 50%	Entre 50% e 30,2%	Entre 30,2% e 29%	Abaixo de 29%
IN052	-			

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

### 3.3. Esgotamento sanitário

O Quadro 4 apresenta os indicadores desenvolvidos para monitorar e avaliar os objetivos e metas referentes à gestão do esgotamento sanitário em Cabo Verde/MG.

Esses indicadores foram definidos com base nos programas, projetos e ações descritos no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). A definição também levou em consideração os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), que fornece uma base de referência nacional para a análise do desempenho dos sistemas de saneamento.



Quadro 4 - Indicadores para a gestão de esgotamento sanitário de Cabo Verde/MG.

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
IN015	Índice de coleta de esgoto	AG010: Volume de água consumido AG019: Volume de água tratada exportado ES005: Volume de esgotos coletado	$\left[ \frac{ES005}{AG010 - AG019} \right] \times 100$	%	Anual
IN016	Índice de tratamento de esgoto	ES005: Volume de esgotos coletado ES006: Volume de esgotos tratado ES013: Volume de esgotos bruto importado ES014: Volume de esgoto importado tratado nas instalações do importador ES015: Volume de esgoto bruto exportado tratado nas instalações do importador	$\left[ \frac{ES006 + ES014 + ES015}{ES005 + ES013} \right] \times 100$	%	Anual
IN024	Índice de atendimento urbano de esgoto referido ao município atendido com água	ES026: População urbana atendida com esgotamento sanitário GE06b: População urbana residente do município com esgotamento sanitário	$\left[ \frac{ES026}{GE06b} \right] \times 100$	%	Anual

Legenda: Unid.: Unidade; Freq.: Frequência; Ref.: Referência.

Fonte: Adaptado de SNIS, 2022.

### 3.3.1. Resultado dos indicadores de esgotamento sanitário

Para apresentar de forma clara os resultados obtidos por meio dos indicadores estabelecidos para esgotamento sanitário, será utilizada a seguinte caracterização: “Ruim”, “Mediano”, “Bom” e “Excelente”. Abaixo, o Quadro 5 traz a caracterização para avaliação de cada indicador considerando os seus resultados.

Quadro 5 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de esgotamento sanitário.

INDICADOR	RUIM	MEDIANO	BOM	EXCELENTE
IN015	Acima de 80%	Entre 80% e 85%	Entre 85% e 98%	Acima de 98%
IN016	Abaixo de 70%	Entre 70% e 80%	Entre 80% e 98%	Acima ou igual a 98%
IN024	Abaixo de 40%	Entre 41 e 70%	Entre 71 e 90%	Acima de 91%

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

### 3.4. Drenagem urbana e manejo de águas pluviais

O Quadro 6 apresenta os indicadores criados para monitorar e avaliar os objetivos e metas relacionados à drenagem urbana e ao manejo de águas pluviais em Cabo Verde/MG.

Esses indicadores foram elaborados com base nos programas, projetos e ações descritos no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). A definição dos indicadores também considerou os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), que oferece um padrão nacional para a avaliação do desempenho das infraestruturas de drenagem e manejo de águas pluviais.



Quadro 6 - Indicadores para a gestão de drenagem urbana e manejo de águas pluviais de Cabo Verde/MG.

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
IN044	Densidade de domicílios na área urbana	GE002 - Área urbana total, incluindo áreas urbanas isoladas GE008 - Quantidade total de domicílios urbanos existentes no município	$\frac{GE008}{GE002 \times 100}$	Domicílios por hectares	Anual
IN020	Taxa de cobertura de pavimentação e meio-fio na área urbana do município	IE017 - Extensão total de vias públicas urbanas do município IE019 - Extensão total de vias públicas urbanas com pavimento e meio-fio (ou semelhante)	$\left[ \frac{IE019}{IE017} \right] \times 100$	%	Anual
IN021	Taxa de cobertura de vias públicas com redes ou canais pluviais subterrâneos na área urbana	IE017 - Extensão total de vias públicas urbanas do município IE024 - Extensão total de vias públicas urbanas com redes ou canais de águas pluviais subterrâneos	$\left[ \frac{IE024}{IE017} \right] \times 100$	%	Anual
IN040	Habitantes Realocados em Decorrência de Eventos Hidrológicos	GE008 - Quantidade total de domicílios urbanos existentes no município RI013 - Quantidade de domicílios sujeitos a risco de inundação	$\left[ \frac{RI013}{GE008} \right] \times 100$	%	Anual

Legenda: Unid.: Unidade; Freq.: Frequência; Ref.: Referência.

Fonte: Adaptado de SNIS, 2022.

### 3.4.1. Resultado dos indicadores de drenagem urbano e manejo de águas pluviais

Para apresentar de forma clara os resultados obtidos por meio dos indicadores estabelecidos para drenagem e manejo de águas pluviais, será utilizada a seguinte caracterização: “Ruim”, “Mediano”, “Bom” e “Excelente”. Abaixo, o Quadro 7 traz a caracterização para avaliação de cada indicador considerando os seus resultados.

Quadro 7 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de drenagem urbano e manejo de águas pluviais.

INDICADOR	RUIM	MEDIANO	BOM	EXCELENTE
IN044	-			
IN020	Abaixo de 40%	Entre 41 e 70%	Entre 71 e 85%	Acima de 86%
IN021	Abaixo de 30%	Entre 31 e 60%	Entre 61 e 80%	Acima de 81%
IN040	-			

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

### 3.5. Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos

O Quadro 8 apresenta os indicadores criados para monitorar e avaliar os objetivos e metas relacionados à limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos em Cabo Verde/MG.

Esses indicadores foram elaborados com base nos programas, projetos e ações descritos no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). A definição dos indicadores também considerou os critérios estabelecidos pelo Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), que oferece um padrão nacional para a avaliação do desempenho das infraestruturas de drenagem e manejo de águas pluviais.



Quadro 8 - Indicadores para a gestão de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de Cabo Verde/MG.

REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
IN005	Autossuficiência financeira da prefeitura com o manejo de RSU9	FN219: Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU FN220: Despesa total com serviços de manejo de RSU	$\left[ \frac{FN219}{FN220} \right] \times 100$	%	Anual
IN014	Taxa de cobertura do serviço de coleta domiciliar direta (porta-a-porta) da população urbana do município	CO165: População urbana atendida pelo serviço de coleta domiciliar direta, ou seja, porta a porta POP_URB: População urbana do município	$\left[ \frac{CO165}{POP\_URB} \right] \times 100$	%	Anual
IN015	Taxa de cobertura regular do serviço de coleta de RDO em relação à população total do município	CO164: População total atendida no município com coleta regular de pelo menos uma vez por semana POP_TOT: População total do município	$\left[ \frac{CO164}{POP\_URB} \right] \times 100$	%	Anual
IN016	Taxa de cobertura regular do serviço de coleta de RDO em relação à população urbana	CO050: População urbana atendida no município, abrangendo o distrito-sede e localidades POP_URB: População urbana do município	$\left[ \frac{CO050}{POP\_URB} \right] \times 100$	%	Anual
IN030	Taxa de cobertura do serviço de coleta seletiva porta-a-porta em relação à	CS050: População urbana do município atendida com a coleta seletiva do tipo porta a porta executada pela Prefeitura (ou SLU) POP_URB: População urbana do município	$\left[ \frac{CS050}{POP\_URB} \right] \times 100$	%	Anual



REF.	INDICADOR	INFORMAÇÕES ENVOLVIDAS	MÉTODO DE AVALIAÇÃO	UNID.	FREQ.
	população urbana do município				
IN031	Taxa de recuperação de materiais recicláveis (exceto matéria orgânica e rejeitos) em relação à quantidade total (RDO + RPU) coletada	CO116: Quantidade de RDO e RPU coletada pelo agente público CO117: Quantidade de RDO e RPU coletada pelos agentes privados CO142: Quantidade de RDO e RPU coletada por outros agentes executores CS009: Quantidade total de materiais recicláveis recuperados CS048: Qtd. recolhida na coleta seletiva executada por associações ou cooperativas de catadores com parceria/apoio da Prefeitura	$\left[ \frac{CS009}{CO116 + CO117 + CS048 + CO142} \right] \times 100$	%	Anual

Legenda: Unid.: Unidade; Freq.: Frequência; Ref.: Referência.

Fonte: Adaptado de SNIS, 2022.

### 3.5.1. 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”. Abaixo, o Quadro 9 traz a caracterização para avaliação de cada indicador considerando os seus resultados.

Quadro 9 - Parâmetros para os resultados esperados dos indicadores de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

INDICADOR	RUIM	MEDIANO	BOM	EXCELENTE
IN005	Abaixo de 25%	Entre 26 e 50%	Entre 51 e 75%	Acima de 76%
IN014	Abaixo de 40%	Entre 41 e 70%	Entre 71 e 90%	Acima de 91%
IN015	Abaixo de 30%	Entre 31 e 60%	Entre 61 e 80%	Acima de 81%
IN016	Abaixo de 35%	Entre 35 e 65%	Entre 66 e 85%	Acima de 86%
IN030	Abaixo de 50%	Entre 51 e 75%	Entre 76% e 90%	Acima de 90%
IN031	Abaixo de 5%	Entre 6 e 15%	Entre 16% e 30%	Acima de 30%

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

## 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 saneamento básico, 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.

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 saneamento deve garantir, no mínimo, a satisfação dos munícipes. Portanto, é imperativo que a Prefeitura de Cabo Verde/MG, em parceria com as prestadoras de serviços, esteja atenta à satisfação dos usuários em relação ao acesso, qualidade, regularidade e continuidade dos serviços de saneamento.

Dessa forma, os tópicos a seguir detalharão os mecanismos a serem implementados para que os usuários possam expressar suas opiniões sobre o sistema de saneamento. 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 saneamento. Com base nesse princípio, foram elaborados indicadores específicos para cada tipo de serviço oferecido. Esses indicadores serão aplicados através de questionários destinados a medir o grau de satisfação dos usuários, conforme detalhado no Quadro 10.

Esses questionários foram projetados para captar feedback direto 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 saneamento atendam às expectativas e necessidades da população.

Quadro 10 - Indicadores para avaliar o grau de satisfação dos usuários.

EIXO DO SANEAMENTO	INDICADORES	SATISFATÓRIO	INSATISFATÓRIO
Abastecimento de água	1. Qualidade da água recebida.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Continuidade no recebimento de água.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Qualidade do atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EIXO DO SANEAMENTO	INDICADORES	SATISFATÓRIO	INSATISFATÓRIO
	4. Manutenção da rede de abastecimento de água.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Tempo de resolução das solicitações pela companhia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Esgotamento sanitário</b>	1. Abrangência do atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Qualidade do atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Manutenção da rede coletora.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Tempo de resolução das solicitações pela companhia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sistema de drenagem urbana e manejo de águas pluviais</b>	1. Qualidade do sistema de drenagem urbana.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Qualidade da limpeza das galerias e canais de drenagem.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Percepção do grau de risco a ser atingido por inundações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Limpeza urbana e manejo de resíduo sólido</b>	1. Qualidade dos serviços de coleta convencional.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Qualidade dos serviços de coleta seletiva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Adesão aos serviços de coleta seletiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Qualidade dos serviços públicos de recebimento de resíduos sujeitos à logística reversa (lâmpadas, pilhas, pneus, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5. Qualidade dos serviços de capina, poda e roçada.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	6. Qualidade dos serviços de varrição.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7. Qualidade do atendimento.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Aspectos gerais dos serviços</b>	1. Qualidade dos serviços de ouvidoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	2. Tempo de resposta as solicitações feitas na ouvidoria.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	3. Facilidade de acesso à informação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	4. Campanhas educativas sobre saneamento básico.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.



A aplicação dos questionários e a análise dos dados serão conduzidas pela Secretaria Municipal de Meio Ambiente, que estabelecerá um órgão executivo específico para essa tarefa, denominado Departamento de Saneamento Básico. A distribuição dos questionários será feita para a população, e cada participante deverá avaliar o serviço prestado como "satisfatório" ou "insatisfatório" para cada indicador.

Os resultados serão calculados com base no percentual de satisfação para cada serviço de saneamento, utilizando a seguinte fórmula:

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

Onde:

Qa = número de perguntas com respostas satisfatórias;

Qr = número total de perguntas respondidas.

A quantidade de questionários a serem distribuídos será determinada pela Prefeitura de Cabo Verde/MG. 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 Cabo Verde/MG;

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, distritos 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 saneamento.



#### 4.2. Ouvidoria

A ouvidoria desempenha um papel fundamental como canal de comunicação direta entre os cidadãos e os prestadores de serviços de saneamento em Cabo Verde/MG. 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 de saneamento básico.

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 saneamento. 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 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 saneamento ao longo do tempo.

O sistema de ouvidoria para os serviços de saneamento básico 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 ao saneamento;
- Atendimento Telefônico: Será disponibilizada uma linha dedicada exclusivamente à ouvidoria de saneamento básico, 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.

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 saneamento básico.

#### 4.3. Relatório de acompanhamento

O Relatório de Acompanhamento é uma ferramenta crucial para a avaliação, monitoramento e controle dos serviços de saneamento básico. Seu objetivo principal é descrever a situação e a qualidade do sistema de saneamento, avaliando as condições operacionais, econômicas e ambientais, e verificando o cumprimento das metas e a efetividade das ações propostas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

Os critérios, parâmetros e indicadores utilizados no Relatório de Acompanhamento devem ser definidos pela Prefeitura de Cabo Verde/MG. O relatório será elaborado anualmente, o que permitirá a construção de uma série histórica para acompanhar a evolução do sistema de saneamento ao longo do tempo. É fundamental que o relatório considere todos os mecanismos de avaliação e monitoramento delineados no PMSB, 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 saneamento, 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 os quatro eixos do saneamento básico e será elaborado pelo Departamento de Saneamento Básico, a ser instituído pela Secretaria responsável. 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 11. 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 saneamento sejam comunicadas de maneira eficaz e acessível à população.

Quadro 11 - Principais informações para a elaboração e divulgação do Relatório de Acompanhamento.

CONTEÚDO MÍNIMO DO RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO
<b>Introdução:</b> 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.
<b>Indicadores de gestão e operação:</b> 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 Saneamento Básico (PMSB). A conclusão deve sintetizar os resultados, destacando o desempenho geral e identificando áreas de sucesso e de melhoria.
<b>Índice de satisfação do usuário:</b> 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.
<b>Processos finalizados na ouvidoria:</b> 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 cada tipo de serviço (abastecimento de água, esgotamento sanitário, drenagem urbana, 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.
<b>Conclusão:</b> Resuma os principais temas abordados e os resultados gerados ao longo do relatório, avaliando se o PMSB está sendo aplicado de forma adequada. Identifique as principais áreas de

<b>CONTEÚDO MÍNIMO DO RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO</b>
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 saneamento básico.
<b>Frequência que deverá ser elaborado</b>
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 PMSB.
<b>Principais meios de divulgação</b>
A divulgação do relatório pode ser feita por meio do sítio eletrônico, sedes físicas e redes sociais da Prefeitura Municipal de Cabo Verde/MG.
<b>Responsável pela elaboração e divulgação do relatório</b>
Departamento de Saneamento Básico.

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.

#### 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 Cabo Verde/MG possam se engajar ativamente no processo de implementação do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). 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 saneamento básico.



## 5. PROPOSTAS DE ARRANJOS INSTITUCIONAIS E GERENCIAS

Em Cabo Verde/MG, os serviços de saneamento básico são geridos por diferentes entidades conforme descrito no diagnóstico. O abastecimento de água e o esgotamento sanitário são de responsabilidade da COPASA, enquanto a drenagem urbana, o manejo de águas pluviais, a limpeza urbana e o manejo de resíduos sólidos são administrados pela Prefeitura Municipal.

É importante destacar que, apesar das responsabilidades distintas de cada entidade, o desempenho de um componente do sistema de saneamento pode impactar significativamente a eficácia dos demais. Por exemplo, a falha na limpeza urbana pode comprometer a eficiência do sistema de drenagem, evidenciando a interdependência entre os diferentes serviços.

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 saneamento básico trabalhem de forma coesa para alcançar os objetivos e metas estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

### 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 saneamento básico recai sobre os municípios. Eles têm a opção de executar essa função diretamente ou delegá-la a outras entidades, sejam públicas ou privadas. Assim, existem três formas principais de gestão dos serviços de saneamento que podem ser aplicadas:

- Administração Direta: O município gerencia os serviços de saneamento 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 saneamento, 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 saneamento básico.

## 6. REVISÃO E ATUALIZAÇÃO

O Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) de Cabo Verde/MG foi elaborado com um horizonte de planejamento de 20 anos, abrangendo o período até 2043. Este planejamento estratégico visa a melhoria contínua dos serviços de saneamento básico no município.

De acordo com a Lei Federal nº 14.026/2020, que estabelece as diretrizes para os serviços de saneamento básico, o artigo 19, inciso 4º, determina:

*“Art. 19. A prestação de serviços públicos de saneamento básico observará plano, que poderá ser específico para cada serviço, o qual abrangerá, no mínimo: § 4º. Os planos de saneamento básico serão revistos periodicamente, em prazo não superior a 10 (dez) anos.”*

Portanto, o PMSB 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 PMSB 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.
- Investimentos: Checar se as previsões de investimento foram cumpridas e, se não, apresentar alternativas de solução.
- Melhoria Contínua: Facilitar a evolução contínua do sistema de saneamento.

A revisão do PMSB é responsabilidade da Prefeitura Municipal, que pode contratar empresas especializadas para esse processo. Contudo, a revisão deve seguir o princípio de participação pública, conforme a Lei Federal nº 11.445/2007:

*“Art. 26. A elaboração e a revisão dos planos de saneamento básico deverão efetivar-se de forma a garantir a ampla*

participação das comunidades, dos movimentos e das entidades da sociedade civil, por meio de procedimento que, no mínimo, deverá prever fases de: I - divulgação, em conjunto com os estudos que os fundamentarem; II - recebimento de sugestões e críticas por meio de consulta ou audiência pública; e III - quando previsto na legislação do titular, análise e opinião por órgão colegiado criado nos termos do art. 47 da Lei nº 11.445, de 2007.”

É essencial destacar que a revisão do PMSB 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 PMSB siga a metodologia detalhada no Quadro 29.

Quadro 12 - Metodologia para revisão do PMSB de Cabo Verde/MG.

METODOLOGIA	DESCRIÇÃO
<b>Diagnóstico do sistema de saneamento existente.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Revisão do Plano Diretor: Avaliar se houve alterações no Plano Diretor do município que possam impactar o saneamento básico e, se necessário, ajustar o PMSB para alinhar com essas mudanças;</li><li>○ Atualização do PMSB: Revisar e atualizar o PMSB com base nas modificações ocorridas durante a implementação das obras de saneamento, garantindo que o plano reflita a realidade atual do sistema;</li><li>○ Análise Técnica das Obras: Avaliar tecnicamente as mudanças e melhorias realizadas nas obras de saneamento, assegurando que estejam de acordo com os objetivos e padrões estabelecidos;</li><li>○ Relatório de Indicadores: Elaborar um relatório detalhado com os resultados da análise dos indicadores de eficiência, eficácia e efetividade do sistema de saneamento, demonstrando o impacto das ações implementadas;</li><li>○ 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.</li></ul>
<b>Estudo da projeção populacional e demandas pelos serviços de saneamento.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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.</li></ul>
<b>Revisão e atualização das metas do PMSB.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Análise de Metas Executadas: Identificar quais metas do PMSB foram efetivamente alcançadas e quais ainda estão pendentes;</li><li>○ 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 PMSB sejam cumpridos;</li></ul>



METODOLOGIA	DESCRIÇÃO
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ 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;</li><li>○ Proposta de Atualizações: Recomendar atualizações nas metas e previsões de investimento conforme necessário, para alinhar o PMSB com as novas realidades e desafios.</li></ul>
<b>Participação social.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Audiência Pública: Organizar uma audiência pública para validar as informações apresentadas na revisão do PMSB, garantindo transparência e participação da comunidade na atualização do plano.</li></ul>

Fonte: Allpa – Saneamento e Meio Ambiente, 2024.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. **Sete Passos para Criar uma Ouvidoria**. Brasília. 2017

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