



# **Termo de Não Conformidade RSU (TNC)**

## **– Indiavaí – 01/2025**

**Indiavaí - MT, março de 2026.**

## Índice

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo I - Termo de Não Conformidade .....                              | 3  |
| 1 Não conformidades identificadas - FTP RSU Indiavaí - 1/2025.....     | 5  |
| 2 Não conformidades identificadas - FTP PRO RSU Indiavaí - 1/2025..... | 12 |

## **Anexo I - Termo de Não Conformidade**

### **1. ÓRGÃO FISCALIZADOR**

RAZÃO SOCIAL: AGERR Pantanal

ENDEREÇO: Av. Pres. Tancredo Neves, 5659 – São José, Mirassol d'Oeste - MT, 78280-000.

TELEFONE E EMAIL: (65) 9-9808-2026; [fiscalizacao@agerrpantanal.com.br](mailto:fiscalizacao@agerrpantanal.com.br) e [ouvidoria@agerrpantanal.com.br](mailto:ouvidoria@agerrpantanal.com.br)

### **2. TITULAR DOS SERVIÇOS**

RAZÃO SOCIAL: Prefeitura Municipal de Indiavaí

ENDEREÇO: R. Getúlio Vargas, 650, Indiavaí – MT.

TELEFONE E EMAIL: (65) 99699-3455; [prefeitura@indiavai.mt.gov.br](mailto:prefeitura@indiavai.mt.gov.br).

### **3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE**

Na ação de fiscalização, sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de manejo de RSU no município de Indiavaí/MT, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à AGERR/Pantanal, foram constatados procedimentos que devem estar de acordo com os regulamentos da AGERR/Pantanal, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização direta da AGERR/Pantanal, na presente Fiscalização de Acompanhamento estão detalhados no Anexo I e as ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo abaixo. A não correção da transgressão no prazo estabelecido pela Agência Reguladora poderá resultar na aplicação da multa diária.

### **4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

NOME: Luciana Nascimento da Silva

CARGO: Diretora Geral

TELEFONE: (65) 99667-3934

EMAIL: [diretoria@agerrpantanal.com.br](mailto:diretoria@agerrpantanal.com.br)

NOME: Paulo Mário Costa Cardoso

CARGO: Diretor Técnico Operacional

TELEFONE: (65) 9808-2026

EMAIL: [diretoria@agerrpantanal.com.br](mailto:diretoria@agerrpantanal.com.br)

NOME: Pércles Sidene da Cruz

CARGO: Diretor Administrativo e Financeiro

TELEFONE: (65) 99642-9071

EMAIL: [ouvidoria@agerrpantanal.com.br](mailto:ouvidoria@agerrpantanal.com.br)

#### 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

NOME: Paulo Mário Costa Cardoso

CARGO: Diretor Técnico Operacional

TELEFONE: (65) 9808-2026

EMAIL: [diretoria@agerrpantanal.com.br](mailto:diretoria@agerrpantanal.com.br)

NOME: Rodney Ferreira Nunes Junior

CARGO: Estagiário Eng. Sanitária e Ambiental

TELEFONE: (65) 99808-2440

EMAIL: [fiscalizacao@agerrpantanal.com.br](mailto:fiscalizacao@agerrpantanal.com.br)

#### 6. DATA DA FORMALIZAÇÃO – TNC: 11/03/2026

Mirassol d'Oeste, março de 2026.

---

Eng.<sup>a</sup> Luciana N. da Silva  
Diretora Geral  
AGERR Pantanal - MT

---

Eng.<sup>o</sup> Paulo Mário C. Cardoso  
Diretor téc. Operacional  
AGERR Pantanal - MT

---

Péricles S. da Cruz  
Diretor Adm. Financeiro  
AGERR Pantanal - MT

## 1 Não conformidades identificadas - FTP RSU Indiavaí - 1/2025

**Serviço:** Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos

| Nº | Código   | Instalação        | Item avaliado                                                                              | Não conformidade                                                                                                          | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 1  | F81-1446 | Centro de Triagem | Os colaboradores da triagem recebem treinamento?                                           | Foi evidenciado que os colaboradores da triagem não recebem treinamento.                                                  | NR 01              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 2  | F81-1447 | Centro de Triagem | Os colaboradores da triagem recebem formação / capacitação?                                | Foi evidenciado que os colaboradores da triagem não recebem formação/capacitação.                                         | NR 01              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 3  | F81-1448 | Centro de Triagem | Há um programa de educação ambiental junto à população para impulsionar a coleta seletiva? | Não foi evidenciada existência de um programa de educação ambiental junto à população para impulsionar a coleta seletiva. | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 4  | F81-1449 | Centro de Triagem | A unidade de triagem possui placa de identificação?                                        | Não foi evidenciado que unidade de triagem possui placa de identificação.                                                 | NR 26              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 180          |
| 5  | F81-1450 | Centro de Triagem | A unidade possui piso impermeabilizado?                                                    | Não foi evidenciado que a unidade possui piso impermeabilizado.                                                           | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 6  | F81-1451 | Centro de Triagem | A unidade possui sistema de drenagem de águas pluviais?                                    | Não foi evidenciado que a unidade possui sistema de drenagem de águas pluviais.                                           | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 7  | F81-1452 | Centro de Triagem | A unidade possui sistema de drenagem de chorume?                                           | Não foi evidenciado que a unidade possui sistema de drenagem de chorume.                                                  | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 8  | F81-1453 | Centro de Triagem | A via de acesso dos caminhões é pavimentada?                                               | Foi evidenciado que a via de acesso dos caminhões não é pavimentada.                                                      | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 9  | F81-1454 | Centro de Triagem | A mesa ou bancada de triagem é de concreto?                                                | Foi evidenciada que a mesa ou bancada de triagem não é de concreto.                                                       | NBR 15.113/2004    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação        | Item avaliado                                                                         | Não conformidade                                                                                              | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 10 | F81-1455 | Centro de Triagem | A unidade possui balança para pesagem dos resíduos?                                   | Foi evidenciado que a unidade não possui balança para pesagem dos resíduos.                                   | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 11 | F81-1456 | Centro de Triagem | É realizado o controle quantitativo de resíduos que chega na triagem?                 | Não foi evidenciada a realização do controle quantitativo de resíduos que chega na triagem.                   | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 12 | F81-1457 | Centro de Triagem | É realizado o controle do quantitativo do composto produzido?                         | Não foi evidenciada a realização do controle do quantitativo do composto produzido.                           | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 13 | F81-1458 | Centro de Triagem | É realizada a composição gravimétrica do resíduo coletado?                            | Não foi evidenciado que é realizada a composição gravimétrica do resíduo coletado.                            | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 14 | F81-1459 | Centro de Triagem | É realizada a composição gravimétrica do resíduo encaminhado para a destinação final? | Não foi evidenciado que é realizada a composição gravimétrica do resíduo encaminhado para a destinação final. | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 15 | F81-1425 | Coleta comum      | A população tem acesso à informação sobre dias e horários determinados para a coleta? | Não foi evidenciada que a população tem acesso à informação sobre dias e horários determinados para a coleta. | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 16 | F81-1426 | Coleta comum      | Existe plano de coleta definido?                                                      | Não foi evidenciada a existência de plano de coleta.                                                          | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 17 | F81-1427 | Coleta comum      | Existe solução alternativa para coleta em locais afastados?                           | Não foi evidenciada a existência de solução alternativa para coleta em locais afastados.                      | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 18 | F81-1428 | Coleta comum      | Há treinamento para a equipe de coleta?                                               | Não foi evidenciada a existência de treinamento para a equipe de coleta.                                      | NR 01              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação      | Item avaliado                                                                    | Não conformidade                                                                                                  | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 19 | F81-1429 | Coleta comum    | Os funcionários da coleta estão utilizando EPI?                                  | Não foi evidenciado que os funcionários da coleta estão utilizando EPI.                                           | NR 06              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 20 | F81-1460 | Coleta Especial | A coleta seletiva já foi implantada no município?                                | Não foi evidenciada que a coleta seletiva foi implantada no município.                                            | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 21 | F81-1461 | Coleta Especial | Existe solução alternativa para coleta em locais afastados?                      | Não foi evidenciada a existência de solução alternativa para coleta em locais afastados.                          | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 22 | F81-1462 | Coleta Especial | Há treinamento para a equipe de coleta?                                          | Não foi evidenciada a existência de treinamento para a equipe de coleta.                                          | NR 01              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 23 | F81-1463 | Coleta Especial | Os funcionários da coleta estão utilizando EPI?                                  | Não foi evidenciado que os funcionários da coleta estão utilizando EPI.                                           | NR 06              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 24 | F81-1464 | Ecoponto        | O local de transbordo de RCC possui licenciamento ambiental vigente?             | Não foi evidenciado que o local de transbordo de RCC possui licenciamento ambiental vigente.                      | CONAMA nº 237/1997 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 25 | F81-1465 | Ecoponto        | Há controle do material RCC encaminhado para beneficiamento ou destinação final? | Não foi evidenciada a existência de controle do material RCC encaminhado para beneficiamento ou destinação final. | CONAMA nº 307/2002 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 26 | F81-1466 | Ecoponto        | O aterro de RCC está identificado?                                               | Não foi evidenciado que o aterro de RCC está identificado.                                                        | CONAMA nº 307/2002 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 27 | F81-1467 | Ecoponto        | O aterro de RCC possui licenciamento ambiental vigente?                          | Não foi evidenciado que o aterro de RCC possui licenciamento ambiental vigente.                                   | CONAMA nº 237/1997 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 28 | F81-1468 | Ecoponto        | Há controle da destinação de óleo de cozinha? (ver registro)                     | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de óleo de cozinha.                                    | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação | Item avaliado                                                                             | Não conformidade                                                                                            | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 29 | F81-1469 | Ecoponto   | Há controle da destinação de lâmpadas de vapor de mercúrio? (ver registro)                | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de lâmpadas de vapor de mercúrio.                | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 30 | F81-1470 | Ecoponto   | Há controle da destinação de resíduo eletrônico? (ver registro)                           | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de resíduo eletrônico.                           | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 31 | F81-1471 | Ecoponto   | Há controle da destinação de lâmpadas de vapor de mercúrio? (ver registro)                | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de lâmpadas de vapor de mercúrio.                | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 32 | F81-1472 | Ecoponto   | Há controle da destinação de pilhas e baterias? (ver registro)                            | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de pilhas e baterias.                            | CONAMA nº 401/2008 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 33 | F81-1473 | Ecoponto   | Há controle da destinação de embalagens? (ver registro)                                   | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de embalagens.                                   | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 34 | F81-1474 | Ecoponto   | Há controle da destinação de outro item de logística reversa (citar item)? (ver registro) | Não foi evidenciada a existência de controle da destinação de item de logística reversa.                    | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 35 | F81-1475 | Ecoponto   | Há controle de entrada e saída de resíduos no PEV? (ver registro)                         | Não foi evidenciada a existência de controle de entrada e saída de resíduos no PEV.                         | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 36 | F81-1476 | Ecoponto   | Há placa de identificação do local de armazenamento de resíduos volumosos?                | Não foi evidenciada a existência de placa de identificação do local de armazenamento de resíduos volumosos. | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 37 | F81-1477 | Ecoponto   | O armazenamento de resíduos volumosos se dá em local coberto?                             | Foi evidenciado que o armazenamento de resíduos volumosos se não dá em local coberto.                       | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 38 | F81-1478 | Ecoponto   | Há processo continuado de limpeza corretica de deposições                                 | Não foi evidenciada a existência de processo continuado de limpeza corretica                                | Lei nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação          | Item avaliado                                                                  | Não conformidade                                                                                           | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
|    |          |                     | irregulares (pontos viciados)? (ver registro)                                  | de deposições irregulares (pontos viciados).                                                               |                    |                             |              |
| 39 | F81-1479 | Sistema de varrição | Existe plano de varrição a ser seguido pelos funcionários?                     | Não foi evidenciada a existência de plano de varrição a ser seguido pelos funcionários.                    | Lei nº 14.026/2020 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 40 | F81-1480 | Sistema de varrição | Os varredores recebem treinamento?                                             | Foi evidenciado que os varredores não recebem treinamento.                                                 | Lei nº 14.026/2020 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 41 | F81-1481 | Sistema de varrição | Os varredores recebem formação / capacitação?                                  | Foi evidenciado que os varredores não recebem formação / capacitação.                                      | Lei nº 14.026/2020 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 42 | F81-1440 | Transporte          | A altura máxima de carregamento dos veículos coletores não ultrapassa 1,20m?   | Foi evidenciada que a altura máxima de carregamento dos veículos coletores ultrapassa 1,20m.               | NR 17              | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 43 | F81-1441 | Transporte          | Os veículos estão equipados com GPS?                                           | Foi evidenciado que os veículos de coleta não estão equipados com GPS.                                     | Lei nº 14.026/2020 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 44 | F81-1442 | Transporte          | Os tacógrafos dos veículos coletores são providos de disco/diagrama?           | Foi evidenciado que os tacógrafos dos veículos coletores não são providos de disco/diagrama.               | CONTRAN nº 92/1999 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 45 | F81-1443 | Transporte          | Há uma planilha de controle da destinação ambientalmente adequada do chorume?  | Não foi evidenciada a existência de planilha de controle da destinação ambientalmente adequada do chorume. | Lei 12.305/2010    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 46 | F81-1444 | Transporte          | As rotas, percursos e frequência estão de acordo com o estipulado em contrato? | Foi evidenciada que as rotas, percursos e frequência não estão de acordo com o estipulado em contrato.     | Lei 12.305/2010    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação         | Item avaliado                                                                           | Não conformidade                                                                                    | Referência         | Gravidade                   | Prazo (dias) |
|----|----------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|--------------|
| 47 | F81-1445 | Transporte         | A quantidade de veículos está de acordo com o estabelecido em contrato?                 | Não foi evidenciada que a quantidade de veículos não está de acordo com o estabelecido em contrato. | Lei 12.305/2010    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 48 | F81-1430 | Unidade transbordo | de A unidade de transbordo possui licenciamento ambiental?                              | Não foi evidenciado que a unidade de transbordo possui licenciamento ambiental.                     | CONAMA nº 237/1997 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 49 | F81-1431 | Unidade transbordo | de Existe utilização de resíduos sólidos como fonte de alimentação no aterro sanitário? | Não foi evidenciada a utilização de resíduos sólidos como fonte de alimentação no aterro sanitário. | NBR 13.896/1997    | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 50 | F81-1432 | Unidade transbordo | de Existem habitações temporárias / permanentes na área de transbordo?                  | Não foi evidenciada a existência de habitações temporárias / permanentes na área de transbordo.     | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 51 | F81-1433 | Unidade transbordo | de A unidade de transbordo possui placa de licenciamento ambiental?                     | Foi evidenciada que a unidade de transbordo não possui placa de licenciamento ambiental.            | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 52 | F81-1434 | Unidade transbordo | de Existe uso de resíduos como fonte de alimentação na unidade de transbordo?           | Não foi evidenciada a utilização de resíduos como fonte de alimentação na unidade de transbordo.    | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 53 | F81-1435 | Unidade transbordo | de Existe atividade de catação na unidade de transbordo?                                | Não foi evidenciada a existência da atividade de catação na unidade de transbordo.                  | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 54 | F81-1436 | Unidade transbordo | de Existem animais domésticos na unidade de transbordo?                                 | Foi evidenciada a existência de animais domésticos na unidade de transbordo.                        | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |
| 55 | F81-1437 | Unidade transbordo | de Existem habitações temporárias / permanentes na unidade de transbordo?               | Não foi evidenciada a existência de habitações temporárias / permanentes na unidade de transbordo.  | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 -<br>Natureza média | 90           |

| Nº | Código   | Instalação            | Item avaliado                                                                                                 | Não conformidade                                                                                               | Referência         | Gravidade                | Prazo (dias) |
|----|----------|-----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------|--------------|
| 56 | F81-1438 | Unidade transbordo de | Os colaboradores do transbordo recebem treinamento para formação e capacitação? (ver registro e certificados) | Foi evidenciada que os colaboradores do transbordo não recebem treinamento para formação e capacitação.        | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 - Natureza média | 90           |
| 57 | F81-1439 | Unidade transbordo de | A unidade possui balança para pesagem dos resíduos encaminhados para destinação final?                        | Foi evidenciada que a unidade não possui balança para pesagem dos resíduos encaminhados para destinação final. | LEI Nº 12.305/2010 | Grupo 2 - Natureza média | 90           |

## 2 Não conformidades identificadas - FTP PRO RSU Indiavaí - 1/2025

**Serviço:** Processos

| Nº | Código   | Instalação     | Item avaliado                                                     | Não conformidade                                                                          | Referência         | Gravidade               | Prazo (dias) |
|----|----------|----------------|-------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------------|--------------|
| 1  | F82-1482 | Área comercial | A cobrança de tarifa / taxa está sendo realizada?                 | Não foi evidenciado que a cobrança de tarifa/taxa está sendo realizada.                   | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 2  | F82-1483 | Área comercial | O atendimento é feito pelo prestador de serviços?                 | Não foi evidenciado que o atendimento é feito pelo prestador de serviços.                 | Lei nº 11.445/2007 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 3  | F82-1484 | Área comercial | Existe canal para reclamações, sugestões e elogios?               | Não foi evidenciada a existência de canal para reclamações, sugestões e elogios.          | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 4  | F82-1485 | Área comercial | Os canais de atendimento estão expostos para acesso aos usuários? | Foi evidenciado que os canais de atendimento não estão expostos para acesso aos usuários. | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 5  | F82-1486 | Área comercial | Existe ouvidoria específica para atendimento ao usuário?          | Não foi evidenciada a existência de ouvidoria específica para atendimento ao usuário.     | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 6  | F82-1487 | Área comercial | A ouvidoria realiza algum acompanhamento dos serviços?            | Não foi evidenciado que a ouvidoria realiza algum acompanhamento dos serviços.            | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 7  | F82-1488 | Área comercial | A ouvidoria possui capacitação sobre o tema?                      | Não foi evidenciado que a ouvidoria possui capacitação sobre o tema.                      | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |
| 8  | F82-1489 | Área comercial | A equipe de atendimento possui treinamento / capacitação?         | Não foi evidenciado que a equipe de atendimento possui treinamento / capacitação.         | Lei nº 13.460/2017 | Grupo 1 - Natureza leve | 90           |

| Nº | Código   | Instalação     | Item avaliado                                                                                      | Não conformidade                                                                                                           | Referência         | Gravidade                  | Prazo (dias) |
|----|----------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------|--------------|
| 9  | F82-1490 | Área comercial | A cópia do Código de Defesa do Consumidor está disponível e exposta em local visível aos usuários? | Não foi evidenciado que a cópia do Código de Defesa do Consumidor está disponível e exposta em local visível aos usuários. | Lei nº 12.291/2010 | Grupo 1 -<br>Natureza leve | 90           |



## Vamos Fiscalizar!

Este documento foi elaborado a partir de avaliações e apurações realizadas por fiscais especializados da agência reguladora, utilizando a plataforma [www.vamosfiscalizar.com](http://www.vamosfiscalizar.com), e não representa a opinião de qualquer profissional vinculado à empresa VamosFiscalizar!