

## 2.4 CENTRAL DE ATENDIMENTO

Uma Central de Atendimento foi criada para dar suporte técnico às empresas inventariadas, no que se referiu à dúvidas quanto ao preenchimento do formulário e aos esclarecimentos gerais sobre a elaboração do Inventário, além de (in) deferir as solicitações de prorrogações de prazo solicitados pelos inventariados. A Central de Atendimento funcionou no período de 09 de dezembro/02 a 31 de julho/03, de segunda à sexta-feira das 13h:30 às 17h30, através de uma linha telefônica, de um e-mail exclusivo e ainda com o atendimento personalizado, demandado no período.

## 2.5 CRITÉRIO PARA AVALIAÇÃO DOS DADOS

### 2.5.1 AVALIAÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS NO PERÍODO DO INVENTÁRIO

As informações relativas ao gerenciamento dos resíduos corresponderam a um período de referência anual, para cada empresa, dentro do intervalo de julho/2001 a julho/2003, para o Inventário. A avaliação dos resíduos gerados/destinados no período do Inventário foi feita individualmente, visando a verificação da consistência das informações disponibilizadas. Analisando-se os formulários, pode-se identificar que os principais erros encontrados, referentes aos resíduos gerenciados, foram:

- Problemas de erro de indicação nas unidades de quantificação (em quilos ao invés de toneladas). Este erro pode ser apontado como um dos mais frequentes e o que mais impactou os dados quantitativos. Neste caso, a unidade foi corrigida.
- Problemas de distorções entre os vários destinos (Sem Destino Definido, Destino Indústria e Destino Externo), tanto de interpretação do formulário (indicação de uma mesma informação em dois ou mais destinos), como no uso inadequado do tipo de destinação em relação aos tipos de destinos (Ex: aterro municipal dentro da indústria, sucateiros intermediários dentro da indústria).
- Discrepâncias de quantidade na destinação (indicação em quilos no total gerado e em toneladas no destino; valores gerados e destinados diferentes para um mesmo resíduo);
- Discrepância na classificação dos resíduos (Ex: uso do código de resíduo de serragem, da indústria de couro, para a serragem, da indústria de madeira; resíduo classificado como “outros”, mas que possui classificação específica na “listagem base”).

Tendo em vista os erros acima citados e visando a coerência das informações, foram realizadas correções de erros de unidade, reclassificação de resíduos previamente classificados como “outros”, mas que possuíam classificação específica na “listagem base”; exclusão de resíduos não coerentes, como por exemplo, resíduos líquidos e também exclusões de alguma forma de destinação, nos casos em que a mesma era apresentada em duplicidade, já que algumas empresas apontavam uma mesma informação, em dois ou mais destinos.

Nos casos em que não eram indicados resíduos, contatava-se a empresa para esclarecimentos adicionais.

Outra correção realizada foi o reenquadramento das empresas segundo a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE), em função das informações fornecidas pelas próprias empresas, o que proporcionou alteração no número de empresas convocadas, por tipologia.

Também foram realizadas avaliações adicionais, utilizando-se como metodologia a avaliação dos dados por tipologias, que permite uma análise comparativa entre os protocolos, os resíduos gerados e as suas quantidades.

Além destas correções, foram feitas algumas padronizações, isso é, complementação de dados inexistentes, necessários para a geração de todos os relatórios.