

Resolução 041 de 15 de julho de 2025.

Dispõe sobre os padrões de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pela AGER.

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM - AGER, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Ordinária nº 5.310 de 2013, aprova e manda à publicação a presente **RESOLUÇÃO**.

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 11.445, de 2007, em seu art. 2º, XI, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico devam ser prestados com segurança, qualidade, regularidade e continuidade.

CONSIDERANDO que o art. 3º, *caput*, I, “c” da mesma lei federal considera que o conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos é constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta, varrição manual e mecanizada, asseio e conservação urbana, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbana.

CONSIDERANDO que a mesma lei federal, nos termos do art. 23, *caput*, I e X, confere à AGÊNCIA REGULADORA, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao público.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.305, de 2020, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos.

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 5.310, de 26 de março de 2013, que cria a AGER Erechim, já prevê no inciso I, do Art. 4º, a competência para editar normas e fazer cumprir os instrumentos de regulação relacionados aos serviços públicos municipais, assim definidos na legislação municipal pertinente; e no parágrafo § 1.º, do inciso XXXIII, do Art. 4º Prevê que o exercício das atividades de regulação e controle da prestação dos serviços far-se-á segundo os dispositivos desta Lei e dos seus regulamentos, das demais normas legais pertinentes, em especial observância da Lei Federal n.º 14.026/2020, bem como dos contratos e demais instrumentos de delegação.

CONSIDERANDO que a gestão e a disposição inadequadas dos resíduos sólidos causam impactos socioambientais como a degradação do solo, o comprometimento dos corpos d'água, a intensificação de enchentes e contribuem para a poluição do ar e a proliferação de vetores de importância sanitária nos centros urbanos, além da catação em condições insalubres nas ruas e nas áreas de disposição final.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Estadual nº 15.434, de 2020, que institui o Código Estadual do Meio Ambiente do Estado do Rio Grande do Sul.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Estadual nº 14.528, de 2014, que institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 14.133, de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 07, de 2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

CONSIDERANDO a aprovação da matéria pelo Conselho Participativo da AGER;

CONSIDERANDO os documentos do Processo Administrativo nº 009/2025 da AGER.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DO OBJETO E ABRANGÊNCIA

ART. 1º. O objeto desta Resolução é estabelecer os padrões de prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pela AGER.

§1º. Havendo a delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos às pessoas jurídicas de direito privado, esta Resolução disciplinará, de igual forma, as relações entre o TITULAR dos serviços e o prestador, conforme o respectivo contrato.

§2º. No caso previsto no §1º, o prestador dos serviços delegados figurará no convênio de regulação como interveniente.

§3º. Esta Resolução se aplica, no que couber, aos PRESTADORES DE SERVIÇOS vinculados à administração direta e indireta e às empresas privadas responsáveis que atuem como prestadoras de serviços pelo regime da Lei Federal nº 8.666, de 1993, da Lei Federal nº 14.133, de 2021, ou como delegatárias, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e/ou SMRSU.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

ART. 2º. Ficam adotadas as seguintes definições para os fins desta Resolução:

- I – ACONDICIONAMENTO: operação de envolver, conter ou embalar os resíduos de forma a facilitar operações seguras de manuseio, movimentação, armazenagem e transporte;
- II – ATERRO SANITÁRIO: instalação projetada para a disposição ordenada de rejeitos, sobre uma base impermeável, equipada com sistemas de drenagem de lixiviado, gases e águas pluviais, cuja operação utiliza princípios de engenharia para confiná-los à menor área possível e reduzi-los ao menor volume permissível, cobrindo-os com uma camada de terra na conclusão de cada jornada de trabalho, ou a intervalos menores, se necessário, de modo a não causar danos à saúde pública e a minimizar impactos ambientais;
- III – CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO: tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;
- IV – CHORUME OU PERCOLADO: líquido produzido pela decomposição de substâncias contidas nos resíduos sólidos, que tem como características a cor escura, o mau cheiro e elevadas Demanda Bioquímica de Oxigênio – DBO e Demanda Química de Oxigênio – DQO;
- V – COLETA: ato de recolher e transportar resíduos sólidos de qualquer natureza, utilizando veículos e equipamentos apropriados para tal fim;
- VI – COLETA PONTO A PONTO: recolhimento de resíduos sólidos em ponto de coleta de uso comum dos USUÁRIOS, estabelecido pelo TITULAR ou PRESTADOR DE SERVIÇO;
- VII – COLETA PORTA A PORTA: recolhimento de resíduos domésticos e equiparados disponibilizados em frente ao imóvel do USUÁRIO;
- VIII – COLETA DOMICILIAR: coleta regular dos resíduos domiciliares, formados por resíduos gerados em residências, estabelecimentos comerciais, industriais, públicos e de prestação de serviços, cujos volumes e características sejam compatíveis com a legislação vigente no que tange à definição de resíduos domiciliares;

- IX – COLETA SELETIVA: recolhimento diferenciado de resíduos sólidos previamente selecionados nas fontes geradoras, com o intuito de encaminhá-los para reutilização, reaproveitamento, reciclagem, compostagem, tratamento ou destinação final adequada;
- X – COMPOSTAGEM: processo de decomposição biológica controlada de resíduos orgânicos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições aeróbias e termofílicas, resultando em material estabilizado, com propriedades e características diferentes daqueles que lhe deram origem;
- XI – COMPOSTO: produto estabilizado, oriundo do processo de compostagem, podendo ser caracterizado como fertilizante orgânico, condicionador de solo e outros produtos de uso agrícola;
- XII – CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO: delegação da prestação feita pelo TITULAR ou por estrutura de prestação regionalizada que exerça a titularidade, mediante licitação, na modalidade de concorrência ou diálogo competitivo, para pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;
- XIII – CONTRATO DE CONCESSÃO: contrato celebrado entre PRESTADOR DE SERVIÇO e TITULAR, precedido de licitação, sob a forma de concessão comum, quando regido pela Lei Federal nº 8.987, de 1995, ou de concessão patrocinada ou administrativa, quando regido pela Lei Federal nº 11.079, de 2004;
- XIV – CONTRATO DE TERCEIRIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO: instrumento contratual celebrado por PRESTADOR DE SERVIÇO que integre a administração do TITULAR, mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;
- XV – CONTROLE SOCIAL: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico;
- XVI – DIGESTATO: material, sólido ou líquido, resultante de processo de digestão anaeróbia controlada que possui características fertilizantes semelhantes às do dejetos maturado;
- XVII – DISPOSIÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA DE REJEITOS: distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;
- XVIII – DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA DE RESÍDUOS: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISNAMA), do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (SUASA), entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

- XIX – FISCALIZAÇÃO REGULATÓRIA: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, bem como às normas específicas da AGÊNCIA REGULADORA, através da avaliação indireta de indicadores e metas operacionais e econômicas;
- XX – GERADORES DE RESÍDUOS SÓLIDOS: pessoas físicas ou jurídicas, ou privadas, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo;
- XXI – GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos e disposição final dos rejeitos ambientalmente adequados, de acordo com plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma da Lei nº 12.305, de 2010;
- XXII – GESTÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS: atividade técnica, administrativa e financeira inerente ao contratante público, que engloba o acompanhamento, o controle e a fiscalização sistemática de todas as etapas previstas no contrato, atestando as medições, liberando os pagamentos, aplicando penalidades e tomando todas as providências necessárias para que o objeto do contrato seja executado nos prazos e condições fixadas no instrumento contratual;
- XXIII – GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável;
- XXIV – INSTRUMENTO DE COBRANÇA: taxa ou tarifa para remunerar a prestação do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos – SMRSU, estruturada de forma a arrecadar o valor da receita requerida;
- XVII – LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS: conjunto de atividades previstas no artigo 7º da Lei Federal nº 11.445, de 2007;
- I – LOCAL DE DISPOSIÇÃO IRREGULAR: ponto de descarte irregular e sem controle de resíduos sólidos, também denominado de ponto viciado;
- II – LOGÍSTICA REVERSA: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou outra destinação final ambientalmente adequada;
- III – PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP): é o contrato administrativo de concessão, na modalidade patrocinada (quando envolver, adicionalmente à tarifa cobrada dos USUÁRIOS contraprestação pecuniária do parceiro público ao parceiro privado) ou administrativa (em que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens);
- IV – PONTO DE COLETA: local definido pelo TITULAR ou PRESTADOR DE SERVIÇO, onde os resíduos sólidos urbanos devem ser dispostos pelos USUÁRIOS para coleta;

- V – PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA — PEV: consiste em estrutura fixa ou itinerante instalada em local adequado para a entrega voluntária de produtos, embalagens e resíduos específicos, incluídos os pertencentes aos sistemas de logística reversa, onde são feitos o seu acondicionamento e armazenagem temporária com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;
- VI – PRESTAÇÃO DIRETA: quando levada a efeito pela própria Administração, mediante a atuação de seus órgãos ou complementada com a contratação de prestação de serviços, exceto os casos de concessão ou parcerias público-privadas;
- VII – RECEITA REQUERIDA: receita necessária para remunerar os custos incorridos na prestação do SMRSU e o capital investido de forma prudente pelo PRESTADOR DE SERVIÇO. Deve também incluir as despesas com os tributos cabíveis, remuneração da AGÊNCIA REGULADORA e contratação de associações ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, quando for o caso;
- VIII – REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS: todo e qualquer ato que discipline ou organize os serviços públicos de limpeza urbana – SLU e de manejo de resíduos sólidos urbanos, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos USUÁRIOS e dos responsáveis por sua oferta ou prestação, e fixação e revisão do valor de tarifas e de outros preços públicos, no caso de SMRSU;
- IX – RECICLAGEM: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do SISNAMA e, se couber, do SNVS e do SUASA;
- XVII – REJEITOS: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;
- XVIII – RESÍDUOS DE GRANDES GERADORES: resíduos sólidos de atividades comerciais, industriais e de serviços que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma do TITULAR para caracterização do SMRSU, cuja responsabilidade é de seus geradores;
- XIX – RESÍDUOS DOMÉSTICOS: são os resíduos sólidos originários de atividades domésticas em residências urbanas e rurais;
- XX – RESÍDUOS ORGÂNICOS: são os resíduos sólidos de origem animal e vegetal que possuem propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas de biodegradabilidade pela ação de microrganismos aeróbios ou anaeróbios;
- XXI – RESÍDUOS RECICLÁVEIS: são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem;
- XXII – RESÍDUOS SECOS: são os resíduos recicláveis excluídos os resíduos orgânicos;
- XXIII – RESÍDUOS SÓLIDOS: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a

proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

XXIV – RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS: são os resíduos domésticos, os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do TITULAR, sejam considerados resíduos sólidos urbanos equiparados aos resíduos domésticos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta e os resíduos originários do serviço público de limpeza urbana;

XXV – RESÍDUOS VOLUMOSOS: são os resíduos de grandes dimensões originários dos domicílios que não podem ser removidos pela coleta indiferenciada ou seletiva, tais como: móveis e equipamentos domésticos inutilizados, grandes embalagens e peças de madeira, excetuando aqueles sujeitos ao sistema de logística reversa;

XXVI – SEGREGAÇÃO: operação de separação dos resíduos na origem, de acordo com suas características, realizada para possibilitar o correto acondicionamento para a atividade de coleta, de acordo com a legislação vigente e orientação do TITULAR e do PRESTADOR DE SERVIÇO;

XXVII – TIPOS DE RESÍDUOS: porções homogêneas de resíduos do ponto de vista de sua composição, para fins de tratamento e de destinação final;

XXVIII – TRATAMENTO DOS RESÍDUOS: processo destinado à redução de massa, volume, periculosidade ou potencial poluidor dos resíduos sólidos, que envolve alteração das propriedades físicas, químicas ou biológicas;

XXIX – TRIAGEM MANUAL: processamento com utilização de equipamentos com pouca tecnologia agregada: esteiras, prensa enfardadeira, balança, carrinho plataforma, carrinho manual para transporte, tambores, bags e empilhadeira simples;

XXX – TRIAGEM MECANIZADA: processamento com utilização de equipamentos de separação e classificação com princípios ópticos, magnéticos e mecânicos, que separaram os resíduos recicláveis por formato, tipo de material e cor;

XXXI – UNIDADE DE TRANSBORDO: instalação projetada a partir de critérios técnicos, econômicos e ambientais, dotada de infraestrutura apropriada, onde se realiza a transferência de frações de resíduos sólidos urbanos de veículo coletor para veículo de transporte com maior capacidade de carga, para serem transportados até o local de destinação final;

XXXII – USUÁRIO: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de limpeza urbana e SMRSU.

CAPÍTULO III

DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

ART. 3º. Aplicam-se à prestação e à utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios regulados pela AGER, no que couberem, os princípios e objetivos contidos na Lei Federal nº 11.445, de 2007, na Lei Federal nº 12.305, de 2010, e na Lei Estadual nº 14.528, de 2014, bem como em seus respectivos regulamentos.

ART. 4º. Na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, deve ser observado o princípio fundamental da universalização do acesso e da efetiva prestação de serviço, disposto no art. 2º, I, da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

ART. 5º. Devem ser observados, na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, os princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos estabelecidos no artigo 6º da Lei Federal nº 12.305, de 2010, os demais previstos nessa resolução, os quais compreendem:

- I – valorização dos resíduos;
- II – regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização da prestação dos serviços, com adoção de mecanismos gerenciais e econômicos que assegurem a recuperação dos custos dos serviços prestados, para garantir sua sustentabilidade operacional e financeira;
- III – o princípio do poluidor-pagador e do protetor-recebedor;
- IV – geração de trabalho e renda;
- V – participação popular;
- VI – respeito à diversidade local e regional;
- VII – responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;
- VIII – direito da sociedade à informação e ao controle social;
- IX – a prevenção e a precaução;
- X – a visão sistêmica, na gestão dos resíduos sólidos, que considere as variáveis ambiental, social, cultural, econômica, tecnológica e de saúde pública;
- XI – a cooperação entre as diferentes esferas do poder público, o setor empresarial e demais segmentos da sociedade;
- XII – a razoabilidade e a proporcionalidade.

ART. 6º. A ordem de prioridades na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deve observar os princípios que orientam a Política Estadual de Resíduos Sólidos, prevista na Lei Estadual nº 14.528, de 2014.

CAPÍTULO IV DAS ATRIBUIÇÕES

Seção I Da Entidade Reguladora

ART. 7º. A AGÊNCIA REGULADORA tem a função de regular e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação e de prestação desses serviços, quando aplicáveis, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. É direito da AGÊNCIA REGULADORA dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos o recebimento de remuneração pelas funções de regulação e de fiscalização das atividades que lhe sejam delegadas pelo TITULAR.

ART. 8º. Compete à AGÊNCIA REGULADORA:

- I – fiscalizar o cumprimento desta Resolução;
- II – fiscalizar o cumprimento, pelos municípios, das metas fixadas nos respectivos PMSB e PGIRS, naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos;
- III – fiscalizar o cumprimento da adequada prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos no que dispõem a legislação e os normativos setoriais;
- IV – regular e fiscalizar a prestação dos serviços conforme ato de delegação, que deve explicitar a forma de atuação e a abrangência das atividades a serem desempenhadas pelo TITULAR e pela AGÊNCIA REGULADORA;
- V – estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação, bem como padrões de qualidade, observadas às normas de referência publicadas pela ANA;
- VI – disponibilizar informações atualizadas ao TITULAR e USUÁRIOS quanto à prestação dos serviços;
- VII – aprovar o plano operacional de prestação dos serviços;
- VIII – aprovar o Manual do SMRSU do PRESTADOR DE SERVIÇO;
- IX – aprovar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços;
- X – elaborar o relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- XI – disponibilizar ouvidoria que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos USUÁRIOS quanto à prestação dos serviços; e
- XII – analisar e emitir pareceres sobre a regulação técnica e econômica da prestação dos serviços.

ART. 9º. A AGÊNCIA REGULADORA é a responsável pela regulação econômica das tarifas e pelo apontamento técnico de proposição de taxas, de modo que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e da prestação dos serviços prestados diretamente ou outorgados quanto à modicidade tarifária, por mecanismos que gerem eficiência e eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os USUÁRIOS.

§1º. Nos casos de cobrança de taxa, as atribuições da AGER limitar-se-ão à elaboração de estudos econômicos.

§2º. A AGÊNCIA REGULADORA compete também a fixação e a revisão do valor de tarifas e de outros preços públicos, no caso de SMRSU.

§3º. A AGÊNCIA REGULADORA, dentro de suas atribuições, buscará promover a adoção de subsídios tarifários ou não tarifários para usuários que não tenham capacidade de pagamento suficiente para cobrir o custo integral dos serviços.

Seção II

Dos TITULARES de Serviços Públicos

ART. 10. Constituem atribuições dos TITULARES dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

- I – elaborar e regulamentar, através do PMSB e do PGIRS, sua política municipal de manejo dos resíduos sólidos; caso os serviços sejam regionalizados o Titular terá como atribuição elaborar o Plano Intermunicipal de Resíduos Sólidos, que dispensará os planos municipais em relação aos municípios componentes da prestação regionalizada;
- II – prestar diretamente os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos ou conceder a prestação deles;
- III – no caso de prestação direta dos serviços, a definição de setor, departamento ou secretaria com responsável específico definido por instrumento normativo pertinente;
- IV – elaborar o Regulamento de Prestação dos Serviços de Resíduos Sólidos Urbanos que, no caso de parcerias público-privadas e concessões, será parte integrante do edital;
- V – prestar informações e enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela AGÊNCIA REGULADORA;
- VI – minimizar a quantidade de rejeitos, atendendo às metas progressivas para a redução de sua disposição em aterros sanitários, conforme definidas no(s) PMSB(s) e PGIRS ou nos Planos Regionais e à obrigação disposta no art. 36 da Lei Federal nº 12.305, de 2010;

- VII – apresentar Plano de Fiscalização Permanente do Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada (informações técnicas, operacionais, contábeis e de investimentos, nos formatos e prazos estabelecidos no Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada), quando couber;
- VIII – delegar as funções de regulação e de fiscalização dos serviços à AGÊNCIA REGULADORA, independentemente da modalidade de sua prestação;
- IX – instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU por taxa ou designando à atribuição a AGÊNCIA REGULADORA para fazê-lo por tarifa;
- X – definir as calçadas dos imóveis que serão parte ou não da atividade de varrição;
- XI – implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos;
- XII – elaborar e apresentar à AGÊNCIA REGULADORA o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;
- XIII – definir e informar o horário e a frequência da prestação dos serviços;
- XIV – disponibilizar anualmente as informações necessárias sobre os resíduos sólidos sob sua esfera de competência ao Sistema Nacional de Informações Sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos – SINIR e ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – SINISA, quando de sua implementação, ou a outro sistema de informações que a União vier a instituir;
- XV – implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- XVI – fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos de terceirização ou de concessão, comum ou de parceria-público-privada;
- XVII – intervir e retomar a operação dos serviços concedidos nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos;
- XVIII – estabelecer os direitos e os deveres dos USUÁRIOS, podendo delegar a responsabilidade à AGÊNCIA REGULADORA para instituir os Regulamentos do SMRSU;
- XIX – realizar junto aos USUÁRIOS ações permanentes de educação, comunicação e informação, mobilização e sensibilização social voltadas à conscientização quanto às regras de utilização dos serviços, com vistas ao desenvolvimento de comportamentos e hábitos indispensáveis ao seu bom funcionamento, reforçando a importância de práticas de consumo sustentável;
- XX – estabelecer os mecanismos e os procedimentos de controle social;
- XXI – regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do PRESTADOR DE SERVIÇO;
- XXII – atuar, subsidiariamente, com vistas a minimizar ou cessar o dano, logo que tome conhecimento de evento lesivo ao meio ambiente ou à saúde pública relacionado ao gerenciamento de resíduos sólidos; e
- XXIII – remunerar o PRESTADOR DE SERVIÇO, como USUÁRIO, pelo gerenciamento dos resíduos sólidos originários do SLU;

XXIV – Dispor de um Plano de Adaptação e Resiliência à Mudança Climática que preveja as ações necessárias para dar um destino rápido e adequado aos resíduos gerados pela ocorrência de eventos climáticos extremos.

§1º. Enquanto o SINISA não estiver em funcionamento, deverão ser prestadas as informações ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS.

§2º. Havendo mais de um PRESTADOR DE SERVIÇO que execute atividades interdependentes, a relação entre eles deverá ser regulada por uma única AGÊNCIA REGULADORA.

§3º. Os responsáveis pelo dano ressarcirão integralmente o TITULAR pelos gastos decorrentes das ações empreendidas.

§4º. O TITULAR deverá estabelecer a quantidade e qualidade dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, para considerá-los resíduos sólidos urbanos, equiparados aos resíduos domésticos, para fins da prestação do SMRSU.

ART. 11. O TITULAR dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos definirá a forma de prestação dos serviços nas seguintes modalidades:

I – diretamente, de forma centralizada, por meio de órgão de sua administração direta, facultada a contratação de terceiros pelo regime da Lei Federal nº 14.133, de 2021, para determinadas atividades;

II – diretamente, de forma descentralizada, por autarquia, empresa pública ou sociedade de economia mista que integre a sua administração indireta;

III – de forma indireta, mediante Concessão ou Permissão, sempre precedida de licitação na modalidade concorrência pública, no regime da Lei Federal nº 8.987, de 1995, ou mediante Parceria Público-Privada, no regime da Lei Federal nº 11.079, de 2004; e

IV – no âmbito de gestão associada de serviços públicos, desde que autorizado por contrato de consórcio público ou por convênio de cooperação entre entes federados, no regime da Lei Federal nº 11.107, de 2005.

ART. 12. O TITULAR de serviços públicos que tenha delegado ou vier a delegar a prestação de serviços por meio de Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada deve nomear, através de ato próprio do Poder Executivo ou Autarquia responsável, o Gestor do referido Contrato.

PARÁGRAFO ÚNICO. O Gestor do Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada é o elo de comunicação do Poder Concedente com as demais partes envolvidas e o responsável pela prestação de informações à AGÊNCIA REGULADORA, salvo indicação do TITULAR por pessoa específica.

ART. 13. O Poder Concedente é o responsável pelo acompanhamento e fiscalização administrativa contratual das condições e dispositivos da Concessão ou Parceria Público-Privada licitada, devendo exercer esse papel adequadamente através da figura obrigatória do Gestor de Contrato.

ART. 14. Ao Poder Concedente cabe acompanhar e validar as obras e investimentos previstos em Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada.

PARÁGRAFO ÚNICO. A gestão dos contratos celebrados entre os municípios TITULARES e os PRESTADORES DE SERVIÇOS, terceirizados ou concessionários, não se confunde com a fiscalização realizada pela AGÊNCIA REGULADORA.

ART. 15. O TITULAR dos serviços públicos deverá encaminhar à AGÊNCIA REGULADORA cópias digitais dos contratos das atividades relativas aos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e seus respectivos aditivos no prazo de 30 (trinta) dias após sua celebração.

Seção III

Dos Prestadores de Serviços Públicos

ART. 16. São atribuições dos PRESTADORES DE SERVIÇOS de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

- I – prestar serviços adequados de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, conforme estabelecido nesta e nas demais resoluções regulatórias, bem como nos demais instrumentos legais, regulamentares, contratuais e normas técnicas;
- II – executar todas as atividades de gerenciamento operacional dos resíduos sólidos urbanos observando a eficiência, eficácia, cortesia e modicidade de custos, nos termos do(s) PMSB(s) e do PGIRS(s);
- III – programar atividades necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização dos serviços;
- IV – informar aos USUÁRIOS, nos meios de comunicação disponíveis, sobre os horários e frequências de coleta dos diferentes tipos de resíduos, bem como quaisquer alterações, incidentes e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais, indicando meios alternativos para a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção;
- V – definir e divulgar, de forma ampla e permanente, as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para os diferentes tipos de coletas em seu local de atendimento ao USUÁRIO, em seu sítio eletrônico e em outros meios de comunicação;
- VI – implantar, operar e manter, se houver previsão no PGIRS e/ou PMSB e/ou nos instrumentos contratuais respectivos:
 - a) sistemas de coletas seletivas, indicando soluções para a coleta de resíduos recicláveis em regiões onde não houver coleta seletiva porta a porta;
 - b) pontos de entrega voluntária (PEV) para receber, de pessoas físicas e transportadores cadastrados e autorizados pelo poder público, os resíduos de construção civil de pequenos geradores, limitados ao volume

diário estabelecido pelo TITULAR, bem como resíduos volumosos, para triagem e posterior encaminhamento para destinação adequada dos diversos componentes;

c) sistemas de compostagem; e

d) programas e ações de educação ambiental que promovam a não geração, a redução, a reutilização e a reciclagem de resíduos sólidos;

VII – dispor de serviços de atendimento aos USUÁRIOS, nos termos desta Resolução e demais normas pertinentes;

VIII – projetar e executar obras e instalações que integrem a prestação dos serviços;

IX – operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à segurança do meio ambiente;

X – promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental;

XI – realizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais;

XII – destinar os resíduos recolhidos e transportados para operadores licenciados para o respectivo tratamento, disposição ou destinação final;

XIII – cumprir as disposições legais, regulamentares ou contratuais relativas à gestão comercial e econômico-financeira da Concessão ou Parceria Público-Privada; e

XIV – enviar documentação e apresentar todas as informações técnicas, operacionais, econômico-financeiras e outras relativas à prestação dos serviços e ao Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada, se aplicável, no prazo e periodicidade estipulados pelo TITULAR;

XV – elaborar o Manual do SMRSU, encaminhá-lo para a aprovação pela AGÊNCIA REGULADORA;

XVI – divulgar e disponibilizar o Manual do SMRSU aprovado pela AGER;

XVII – fornecer os dados e as informações da prestação dos serviços, solicitados pela AGER, TITULAR e por órgão colegiado de controle social, se existente;

XVIII – operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços de modo a garantir boas condições de funcionamento, higiene e conservação, visando minimizar sua deterioração e evitar contaminações ao meio ambiente;

XIX – manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta da AGER e TITULAR;

XX – implementar a infraestrutura necessária à adequada prestação do serviço e ao atendimento dos atos normativos do TITULAR e da AGÊNCIA REGULADORA, e dos instrumentos contratuais, de acordo com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

XXI – realizar junto aos USUÁRIOS, quando especificado nos contratos, ações permanentes de educação, comunicação e informação, mobilização e sensibilização social voltadas à conscientização quanto

às regras de utilização dos serviços, com vistas ao desenvolvimento de comportamentos e hábitos indispensáveis ao seu bom funcionamento, reforçando a importância de práticas de consumo sustentável;

XXII – disponibilizar serviço de atendimento que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos USUÁRIOS quanto à prestação dos serviços;

XXIII – comunicar aos USUÁRIOS, ao TITULAR, à AGÊNCIA REGULADORA e às demais entidades de fiscalização competentes quaisquer alterações, incidentes e interrupções na prestação dos serviços públicos decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais;

XXIV – elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao Regulamento do SMRSU, e encaminhar à AGÊNCIA REGULADORA para aprovação;

XXV – elaborar o relatório de atendimento aos USUÁRIOS e encaminhar à AGÊNCIA REGULADORA para aprovação;

XXVI – Dispor de um aplicativo móvel que contenha as principais orientações aos usuários do serviço e, sempre que possível, que seja capaz de fornecer a rastreabilidade dos locais de realização dos trabalhos e dos veículos de coleta.

ART. 17. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS de limpeza urbana e SMRSU deverão elaborar e apresentar à AGÊNCIA REGULADORA, anualmente, Relatório de Prestação de SMRSU definindo no mínimo:

I – as estratégias de operação;

II – a previsão das expansões;

III – os recursos aplicados para o custeio e investimentos;

IV – indicadores operacionais, comerciais, econômicos, financeiros, e quantitativos diversos.

IV – cadastro atualizado dos equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

V – planos de emergência e contingência, entre outros.

ART. 18. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá disponibilizar aos empregados ou servidores públicos alocados em todos os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI) de acordo com as normas de segurança do trabalho vigentes.

ART. 19. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá solucionar problemas que prejudiquem a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, incluindo as medidas contidas em seu plano de emergência e contingência para serviços de resíduos sólidos ou na descrição das ações de emergência e contingência contidas no planejamento do TITULAR.

ART. 20. Na ocorrência de incidentes, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar o ocorrido ao TITULAR dos serviços imediatamente após a ciência dos fatos e informar, em até 5 (cinco) dias, o seguinte:

I – descrição do local, hora, natureza e causa provável do incidente;

- II – atividades afetadas;
- III – caracterização dos danos causados; e
- IV – providências corretivas para reparar os danos ou mitigar os riscos, prazo estimado para correção do problema e previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar ao TITULAR, em até 24 (vinte e quatro) horas após o seu restabelecimento e sobre a conclusão dos procedimentos.

ART. 21. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão manter livre acesso aos servidores da AGÊNCIA REGULADORA alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os serviços, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação, inclusive contratos e outros instrumentos congêneres.

PARÁGRAFO ÚNICO. Também terão livre acesso os colaboradores de empresas contratadas pela AGÊNCIA REGULADORA para a execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 22. Os PRESTADORES DE SERVIÇOS de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos municípios deverão pagar, pelo exercício das atividades regulatória e fiscalizatória, o Preço Público de Regulação em proveito da AGÊNCIA REGULADORA, nos termos do convênio de regulação formalizado.

PARÁGRAFO ÚNICO. O valor, metodologia de apuração e forma de repasse dos valores do Preço Público de Regulação serão os estabelecidos em resoluções próprias da AGÊNCIA REGULADORA.

ART. 23. São direitos do PRESTADOR DE SERVIÇO de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

- I – receber os recursos financeiros necessários para remunerar os custos incorridos na prestação do serviço e o capital investido de forma prudente; e
- II – interromper os serviços prestados aos USUÁRIOS e adotar as demais medidas cabíveis nas hipóteses e nas condições previstas nesta resolução.

Seção IV

Do USUÁRIO

ART. 24. São deveres do USUÁRIO:

- I – acondicionar e disponibilizar os resíduos sólidos urbanos para a coleta, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- II – observar as normas municipais que estabeleçam a seleção dos resíduos no local de origem e indiquem as formas de acondicionamento para coleta;

- III – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé, conforme as orientações do TITULAR e do PRESTADOR DE SERVIÇO;
- IV – colaborar para a adequada prestação do serviço;
- V – dar destinação adequada aos pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, conforme a legislação municipal;
- VI – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;
- VII – assegurar o bom estado de funcionamento, conservação e higiene dos contentores e outros dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade; e
- VIII – cumprir com as obrigações de pagamento de taxas, tarifas e/ou outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção, implantação e ampliação da infraestrutura e do uso desses serviços públicos.
- IX – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- X – encaminhar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa, prevista por acordo setorial, regulamento ou termo de compromisso firmado com o setor empresarial, para os locais definidos pelos responsáveis;
- XI – segregar os resíduos em secos e orgânicos, de forma separada dos rejeitos, conforme critérios do TITULAR;
- XII – colaborar com a adequada prestação dos serviços;
- XIII II – preservar as condições de funcionamento dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
- XIV III – atender, no que lhe cabem, as Normas e Regulamentos que disciplinam a prestação dos serviços.

ART. 25. São direitos dos USUÁRIOS dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

- I – a prestação adequada dos serviços;
- II – amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;
- III – o prévio conhecimento dos seus direitos e deveres, e das penalidades as quais estejam sujeitos;
- IV – o acesso ao Manual do SMRSU;
- V – o acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- VI – a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- VII – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- VIII – o acesso e a obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados;
- IX – proteção de suas informações pessoais;

X – a atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

XI – a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação dos serviços, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

XII – a comunicação prévia da suspensão da prestação dos serviços.

CAPÍTULO V

DOS SERVIÇOS MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS – SMRSU

ART. 26. Os resíduos sólidos urbanos devem ter destino adequado, em observância ao art. 5º da Lei Estadual nº 14.528, de 2014.

ART. 27. Em cada uma das etapas de trabalho, o PRESTADOR DE SERVIÇO deve observar o previsto no PMSB(s) e no PGIRS(s) ou no plano intermunicipal, desenvolvendo as ações em conformidade com o planejamento municipal e quando for caso, o Regional;

ART. 28. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO capacitar, inicialmente e de forma continuada, os trabalhadores nas atividades que lhes competem.

PARÁGRAFO ÚNICO. Devem ser mantidas nos registros do prestador as capacitações realizadas e suas devidas comprovações documentais.

ART. 29. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve elaborar e manter atualizado um plano operacional, o qual deve conter os dados gerais dos serviços de limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos e, minimamente, as seguintes informações:

- I – setores de coleta, acompanhados pelo cadastro de ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos;
- II – frequências, dias, turnos e previsão de horários de início das coletas por setor;
- III – quantidade e localização de contentores, se for o caso de coleta automatizada;
- IV – canais de divulgação de informações junto ao USUÁRIO sobre os serviços;

- V – estimativa da quantidade média de resíduos a serem coletados por setor de coleta;
- VI – estimativa da geração *per capita* de resíduos;
- VII – tipos de veículos que serão utilizados, bem como demais equipamentos e materiais utilizados nos serviços;
- VIII – velocidade média e tempo necessário para percorrer o percurso;
- IX – número de viagens a serem realizadas por cada veículo coletor;
- X – mapas digitais contendo legenda dos itinerários a serem percorridos pelos veículos coletores em cada setor de coleta, identificando quando ocorrer à passada nos dois lados da rua;
- XI – distâncias a serem percorridas pelos veículos da garagem ao setor de coleta e do setor de coleta até a estação de transbordo e/ou aterro sanitário;
- XII – composição gravimétrica do resíduo coletado;
- XIII – porcentagem dos resíduos destinados à reciclagem, quando houver;
- XIV – porcentagem dos resíduos destinados à compostagem, quando houver;
- XV – massa total do resíduo encaminhado à destinação final; e
- XVI – controle e monitoramento dos elementos de proteção ambiental do aterro sanitário, quando a destinação ocorrer em aterro sanitário próprio.

ART. 30. A prestação do SMRSU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

ART. 31. As instalações operacionais do SMRSU deverão estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelo órgão ambiental competente.

ART. 32. As instalações operacionais do SMRSU poderão receber resíduos originários do Serviço Público de Limpeza Urbana.

ART. 33. A prestação de serviço para grandes geradores deve ser disciplinada por contrato com o prestador, mediante pagamento, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do SMRSU e contribua para a modicidade tarifária.

ART. 34. O SMRSU é aquele que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos gerados por USUÁRIOS específicos, constituído pelas seguintes atividades:

- I – coleta;
- II – transbordo;
- III – transporte;
- IV – triagem, para fins de reutilização ou reciclagem;

V – tratamento; e

VI – destinação final.

PARÁGRAFO ÚNICO. A atividade de acondicionamento para coleta não faz parte do SMRSU, sendo de responsabilidade do USUÁRIO.

Seção I

Do Acondicionamento para coleta

ART. 35. O USUÁRIO do SMRSU, gerador de resíduos domésticos e equiparados, tem cessada sua responsabilidade com a disponibilização correta dos resíduos para a coleta, momento no qual a responsabilidade pelos resíduos sólidos urbanos passará para o TITULAR.

ART. 36. A disponibilização para coleta consiste em dispor os resíduos sólidos urbanos acondicionados adequadamente em ponto de coleta para o recolhimento, inclusive na coleta porta a porta.

§1º. As condições de acondicionamento e disponibilização devem impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos, bem como o acesso de animais.

§2º. Os materiais cortantes, pontiagudos, contundentes e perfurantes devem ser acondicionados de modo a evitar lesões e acidentes.

§3º. 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.

§4º. Em áreas de população de baixa renda, cabe ao TITULAR regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 37. A disponibilização dos resíduos sólidos urbanos é de responsabilidade dos USUÁRIOS do SMRSU, cabendo a estes a segregação, o acondicionamento e a disponibilização em ponto de coleta ao PRESTADOR DE SERVIÇO, segundo critérios do TITULAR, havendo delegação nesse sentido.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os critérios do TITULAR poderão ser definidos por resolução específica da AGER.

ART. 38. Os resíduos originários do SLU deverão ser dispostos nos logradouros públicos afastados de dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas, devidamente acondicionados para coleta, de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

ART. 39. A disponibilização de resíduos domésticos e equiparados, conforme a forma de coleta, poderá ser realizada nos seguintes locais:

I – em frente ao imóvel, em regiões em que a coleta for executada porta a porta;

II – em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta for executada ponto a ponto;

III – em Pontos de Entrega Voluntária – PEV; e

IV – em outros locais definidos pelo TITULAR e PRESTADOR DE SERVIÇO, em comum acordo com a comunidade local, no caso de áreas de difícil acesso aos veículos coletores, comunidades rurais ou áreas de invasão.

ART. 40. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá fornecer orientações aos USUÁRIOS do SMRSU, com vistas à adequada disponibilização dos resíduos para coleta, inclusive sobre a adequada separação dos resíduos recicláveis e sua destinação para a coleta seletiva.

Seção II

Da Coleta

ART. 41. O prestador deve estabelecer um sistema de coleta de resíduos domiciliares regular com dias e horários determinados, de pleno conhecimento da população, sendo que as informações devem ser repassadas aos USUÁRIOS por meio de diversos canais de comunicação digitais e em aplicativo móvel.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para estabelecimento do sistema de coleta devem ser observados os seguintes aspectos:

I – características topográficas e sistema viário urbano;

II – caracterização do tipo de pavimentação das vias, declividade, sentido e intensidade de tráfego;

III – definição das zonas de ocupação da cidade, observando os usos predominantes, concentrações comerciais, setores industriais, áreas de difícil acesso e/ou baixa renda;

IV – dados sobre a população total urbana, quantidade média de moradores por residência e, caso exista, o número expressivo de moradores temporários;

V – a geração e a composição dos resíduos;

VI – os costumes da população, onde deverão ser destacados os mercados e feiras livres, exposições permanentes ou em certas épocas do ano, festas religiosas e locais preferidos para prática de lazer; e

VII – a disposição final dos resíduos.

ART. 42. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve dispor de plano operacional indicando a periodicidade da coleta e os bairros em que a coleta será diária e alternada, não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas, salvo situações excepcionais justificadas que não tragam riscos à saúde pública.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para a definição da frequência de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

I – tipos de resíduos gerados;

- II – condições climáticas locais;
- III – recursos materiais e humanos à disposição do PRESTADOR DE SERVIÇO;
- IV – limitação do espaço necessário ao armazenamento do resíduo pelo USUÁRIO em sua casa ou negócio.

ART. 43. A coleta domiciliar deverá ser executada em todas as vias abertas no município em condições de circulação de veículos.

§1º. Nas áreas de difícil acesso com imóveis habitados, deve ser prevista solução alternativa de coleta dos resíduos conforme viabilidade técnica do prestador e respeitando os contratos vigentes.

§2º. Para definição do método de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

- I – forma de utilização da mão de obra;
- II – tipo de recipientes usados pela população no acondicionamento do resíduo;
- III – densidade populacional da área;
- IV – condições de acesso existentes.

ART. 44. A atividade da coleta envolve o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos, acondicionados pelos USUÁRIOS, e o transporte no mesmo veículo da coleta para as unidades de transbordo, de triagem, de tratamento ou de destinação final.

ART. 45. Durante a atividade de coleta deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

ART. 46. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados pode ser realizada nas modalidades indiferenciada ou seletiva, cabendo ao prestador propor os dias e horários das respectivas coletas no Manual do SMRSU.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os dias e horários da coleta, incluindo possíveis alterações, serão divulgados pelos PRESTADORES DE SERVIÇOS aos USUÁRIOS por meio de informativos impressos, bem como nas diversas plataformas de mídia e publicidade digitais.

ART. 47. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados deverá ser realizada nas áreas urbanas e rurais conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.

ART. 48. A coleta dos resíduos originários do SLU pode ser realizada de forma separada ou em conjunto com os resíduos domésticos e equiparados.

ART. 49. A coleta indiferenciada é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos não segregados.

ART. 50. Os resíduos da coleta indiferenciada deverão ser encaminhados para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final adequadas para o processamento destes tipos de resíduos, nos termos definidos pelo órgão ambiental competente.

ART. 51. A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos previamente segregados pelos USUÁRIOS conforme sua constituição ou composição.

ART. 52. Os resíduos recicláveis devem ser segregados em resíduos secos e orgânicos, de forma segregada dos rejeitos, acondicionados e disponibilizados para coleta seletiva, conforme estabelecido na legislação do TITULAR, nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e nas normas da AGER.

PARÁGRAFO ÚNICO. A separação dos resíduos secos, em parcelas específicas, poderá ser progressivamente estendida conforme estabelecido pelo TITULAR.

ART. 53. Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem ou de tratamento, incluindo as de compostagem.

Seção III

Do Transbordo

ART. 54. A atividade de transbordo consiste na transferência dos resíduos sólidos urbanos de veículos da coleta para veículos de maior capacidade de carga, com o objetivo de proporcionar ganho de escala e eficiência no transporte para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final.

ART. 55. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá instalar unidades de transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final assim o justificarem.

ART. 56. As unidades de transbordo devem ser submetidas aos processos de licenciamento ambiental de acordo com a legislação vigente.

ART. 57. O transporte dos resíduos depositados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de veículo adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo-se às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do PRESTADOR DE SERVIÇO.

§1º. Os veículos e contentores utilizados devem operar dentro das capacidades adequadas.

§2º. A cobertura da carga deverá ser feita imediatamente após o carregamento, de forma a impedir o derramamento de resíduos sólidos e protegendo-os contra intempéries.

ART. 58. As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de resíduos que entram nas unidades, bem como sua origem e destino.

ART. 59. Para o efetivo funcionamento das unidades de transbordo, estas deverão obedecer a todas as normas legais ambientais e outras aplicáveis, bem como dispor e instalar:

- I – sistema de isolamento que impeça o acesso de pessoas estranhas;
- II – sinalização de segurança e identificação dos resíduos armazenados;
- III – acessos internos e externos que permitam a sua utilização sob quaisquer condições climáticas;
- IV – medidas que minimizem a ação dos ventos;
- V – sistema de impermeabilização da base do local de armazenamento;
- VI – equipamentos de segurança necessários aos tipos de emergência possíveis de ocorrer;
- VII – registro de armazenamento e movimentação de resíduos.

ART. 60. A estocagem de RSU nas unidades de transbordo não deve ultrapassar o prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, conforme Diretriz Técnica nº 06/2021 – DIRTEC da FEPAM, ou as suas atualizações.

ART.61. A carga de resíduos sólidos que não atenda às condições de recepção, em razão de sua origem ou periculosidade, não poderá ser recepcionada na unidade de transbordo.

ART. 62. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO identificar e registrar todas as cargas de resíduos recebidas nas unidades de transbordo com informações sobre sua origem, composição, dia e hora de entrada e respectivo peso registrado em balança.

Seção IV

Transporte

ART. 63. A atividade de transporte consiste em transportar, em veículos de maior capacidade de carga do que os veículos da coleta, os resíduos sólidos urbanos a partir da unidade de transbordo para as unidades de triagem, tratamento ou destinação final.

ART. 64. O transporte dos resíduos sólidos urbanos deverá ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados.

ART. 65. Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

ART. 66. Os veículos coletores de resíduos domiciliares devem apresentar as seguintes características:

- I – não permitir derramamento do resíduo ou do chorume na via pública;
- II – apresentar altura de carregamento no máximo a 1,20 m (um metro e vinte centímetros) de altura em relação ao solo;
- III – possibilitar esvaziamento simultâneo de pelo menos dois recipientes por vez;
- IV – possuir carregamento traseiro, de preferência;
- V – dispor de local adequado para transporte dos trabalhadores;
- VI – possuir compartimento de carregamento (vestíbulo) com capacidade para, no mínimo 1,50m³ (um vírgula cinquenta metros cúbicos);
- VII – possuir capacidade adequada de manobra e de vencer aclives;
- IX – distribuir adequadamente a carga no chassi do caminhão;
- X – apresentar capacidade adequada para o menor número de viagens ao destino, nas condições de cada área.
- XI – estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes;
- XII – constar na lateral dos veículos uma identificação contendo nome e logomarca do prestador dos serviços, telefone para contato, número de identificação do veículo, tipo de resíduo transportado, identificação do município e os telefones do Serviço de Atendimento ao USUÁRIO;
- XIII – tacógrafos providos de disco/diagrama ou sistema tecnológico similar;
- XIV – sistema de iluminação e sinalização em consonância com as normas de trânsito;
- XV – sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros;
- XVI – tanque com água e sabão para higienizar os trabalhadores na coleta;
- XVII – possuir um rastreador GPS para sua permanente localização.

ART. 67. No planejamento das rotas para execução da coleta e transporte dos resíduos sólidos, o prestador deverá estabelecer itinerários de coletas de forma a minimizar os percursos improdutivos.

§1º. Para definição e/ou otimização dos itinerários devem ser observados os critérios:

- I – utilização ao máximo da capacidade de carga dos veículos coletores evitando as viagens com carga incompleta;

- II – aproveitamento integral da jornada normal de trabalho da mão-de-obra;
- III – redução dos trajetos improdutivos onde não é realizada coleta;
- IV – distribuição equilibrada da carga de trabalho para cada dia e para todas as guarnições;
- V – priorização do início de um itinerário próximo à garagem e o término próximo ao local de destino;
- VI – priorização da coleta em áreas com fortes declividades para o início da viagem; e
- VII – coleta em ambos os lados da rua simultaneamente, sempre que possível, mediante trajetos com poucas voltas;

§2º. É aconselhável a coleta primeiro de um lado e depois do outro em ruas muito largas ou de trânsito intenso.

§3º. É aconselhável a escolha em horários em que a rua esteja mais desimpedida (horário noturno para as áreas comerciais e diurno para áreas residenciais) quando esta servir de estacionamento a muitos veículos e/ou possuir trânsito intenso.

§4º. Não é recomendável a entrada dos caminhões coletores em travessas de curta extensão ou em ruas sem saída.

ART. 68. O prestador tomará as precauções necessárias para evitar a queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos resíduos.

ART. 69. Os coletores deverão recolher imediatamente os resíduos e recoloca-los no veículo, caso ocorra queda nas vias.

ART. 70. Deverão ser adotadas providências para limpeza imediata da área afetada por derramamento de líquidos nas vias.

ART. 71. O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local definido nas instalações do prestador ou em local autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada.

Seção V

Da Coleta Seletiva e da Triagem

ART. 73. A atividade de triagem consiste na separação dos resíduos sólidos urbanos em várias parcelas específicas, de acordo com suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, a fim de reutilização e reciclagem.

ART. 73. A atividade de triagem poderá ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, compatível com os tipos de resíduos sólidos que serão processados e para o fim projetado.

ART. 74. O sistema de coleta seletiva será implantado pelo TITULAR e os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos serão os responsáveis por sua execução e deverá ficar estabelecida, no mínimo, a separação em duas frações (resíduos secos e resíduos úmidos) e, progressivamente, ser estendido para a segregação dos resíduos em suas parcelas específicas, segundo metas estabelecidas nos respectivos planos.

ART. 75. Para definição do modelo ideal de coleta seletiva devem ser realizados estudos, em conformidade com os planos municipais e regionais e o mercado de compra de resíduos recicláveis, estabelecendo assim a forma de sua implantação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Recomenda-se a implantação por meio de projetos pilotos, melhorados e ampliados gradativamente, até atingir a universalidade do serviço.

ART. 76. Caberá aos TITULARES dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos, conforme estabelecido em disposições legais e regulamentares e nos PMSB e nos PGIRS.

§1º. Os resíduos coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem devidamente cadastradas.

§2º. O sistema de coleta seletiva de resíduos sólidos deve priorizar a participação organizada de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas em cooperativas, ou outras formas de associação de catadores, que agregam pessoas de baixa renda.

§3º. Nos termos definidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS, deverão ser apoiadas prioritariamente a formação, capacitação e desenvolvimento das cooperativas de catadores e recicladores por parte dos TITULARES dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos.

§4º. Caberá ao TITULAR e ao PRESTADOR DE SERVIÇO envolvido promover a divulgação, educação ambiental, eficácia e eficiência e sustentabilidade dos programas de coleta seletiva e reciclagem implantados.

ART. 77. As operações de triagem dos resíduos sólidos urbanos devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

ART. 78. Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

ART. 79. Deve ser estimulada a instalação de unidades de compostagem, biodigestão, pirólise e demais rotas tecnológicas propostas pelo TITULAR, como forma de minimizar a disposição nos aterros sanitários, aumentando assim a sua vida útil e criando modais de tratamento.

§1º. A implantação das unidades deve ser precedida de estudos de concepção, onde esteja presente as condições de viabilidade técnica, econômica e ambiental.

§2º Todas as rotas tecnológicas propostas deverão ter aprovação do órgão ambiental competente.

ART. 80. A usina de triagem e compostagem deve ser constituída por um conjunto de estruturas físicas edificadas como galpão de recepção e triagem dos resíduos, pátio de compostagem, galpão para armazenamento de recicláveis, unidades de apoio e sistema de tratamento dos efluentes gerados, os quais devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

I – a área de recepção dos resíduos deve possuir piso impermeabilizado, cobertura e sistema de drenagem para águas pluviais e efluentes;

II – a altura de cobertura deve possibilitar a descarga dos resíduos, inclusive quando for realizada por caminhão basculante e uma ventilação adequada para a renovação do ar interno ao galpão para lhe dar uma adequada salubridade;

III – a via de acesso do caminhão coletor até a área da recepção deve ser, preferencialmente, pavimentada e permitir manobras do veículo coletor;

IV – o funil de descarga deve, preferencialmente, ser construído em nível superior ao da triagem, deve ser metálico ou de concreto, com paredes lisas e inclinadas, que permitam o escoamento dos resíduos até a mesa de triagem;

V – a mesa ou bancada de triagem pode ser de concreto ou metal, preferencialmente com esteira mecanizada, devendo ter altura aproximada de 90 (noventa) centímetros para possibilitar aos funcionários uma posição confortável durante a operação;

VI – as unidades devem prever silos ou depósitos adequados com capacidade para o processamento de, pelo menos, um dia;

VII – os materiais triados devem ser armazenados em recipientes do tipo tambores metálicos ou bombonas de plástico, que devem estar localizados próximos aos funcionários de forma a facilitar o seu manejo;

VIII – as baias de recicláveis devem possuir cobertura fixa e devem ser construídas, preferencialmente, em estrutura de alvenaria, com espaço adequado para o desenvolvimento das atividades de prensagem e enfardamento dos recicláveis;

IX – os fardos devem estar separados por tipo de material e empilhados de maneira organizada nas respectivas baias; essa área deve ser posicionada em local de fácil acesso aos veículos que coletam os materiais para comercialização;

- X – as unidades de reciclagem devem ser providas de balança, devendo ser realizado o controle do quantitativo de resíduos;
- XI – o pátio de compostagem deve ter piso impermeabilizado, possuir sistema de drenagem pluvial e cobertura, conforme Diretriz Técnica nº 07/2021 – DIRTEC da FEPAM, ou as suas atualizações;
- XII – a estocagem do composto maturado deve ser feita em local coberto e sobre piso pavimentado, visando resguardar a sua qualidade; e
- XIII – as unidades de apoio compreendem as instalações e os equipamentos do escritório (mesas, cadeiras, armários e congêneres), copa/cozinha (pia, fogão, geladeira, bebedouro/filtro, mesa e cadeiras para refeições e congêneres), vestiários (chuveiros, instalações sanitárias, lavatórios e armários individuais para os funcionários, dentre outras instalações congêneres) e área de serviço (tanque e secador/varal).

ART. 81. Após a devida triagem e quando nenhuma alternativa técnica demonstrar viabilidade econômico-financeira para tratamento e recuperação do material coletado, os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

Seção VI

Tratamento

ART. 82. A atividade de tratamento é realizada por processos e operações que alteram as características físicas, físico-químicas, químicas ou biológicas dos resíduos visando à minimização do risco à saúde pública e à preservação da qualidade do meio ambiente, podendo o tratamento ser físico, químico, biológico ou térmico.

ART. 83. Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem.

ART. 84. Quando da existência de unidade que trata resíduos de saúde pública, esta unidade deve estar isolada e devidamente identificada, seguindo as determinações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA.

Seção VII

Da Disposição Final e Destinação Final dos Rejeitos

ART. 85. A atividade de disposição final consiste em encaminhar os resíduos sólidos urbanos, incluindo aqueles decorrentes das atividades de triagem e tratamento, para reutilização, reciclagem, recuperação energética e disposição final em aterros sanitários ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes.

ART. 86. A disposição final consiste na distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, observando critérios técnicos de construção e normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais.

ART. 87. A disposição final dos rejeitos deve ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

PARÁGRAFO ÚNICO. Toda prestação de serviços, seja direta ou por contrato, deverá atender às metas progressivas para redução da disposição de resíduos sólidos em aterros sanitários, definidas no(s) Planos Regionais, PMSB(s) e no PGIRS(s), nas concessões, parcerias público-privadas e terceirizações.

ART. 88. O responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em estrita conformidade com a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis.

ART. 89. O aterro sanitário deve operar de modo a garantir proteção ao meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos resíduos no interior do aterro.

ART. 90. São proibidas, nas áreas de disposição final de rejeitos, as seguintes atividades:

- I – a utilização de resíduos sólidos como alimentação;
- II – a catação de resíduos sólidos em qualquer hipótese;
- III – a criação de animais domésticos; e
- IV – a fixação de habitações temporárias ou permanentes.

ART. 91. Para disposição final dos rejeitos deve ser priorizada a iniciativa de soluções consorciadas ou compartilhadas com vistas à elevação das escalas de aproveitamento e à redução dos custos envolvidos.

ART. 92. A reutilização consiste no processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.

ART. 93. A reciclagem consiste no processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.

ART. 94. A recuperação energética consiste na conversão de resíduos sólidos em combustível, energia térmica ou eletricidade, por meio de processos, tais como digestão anaeróbia, recuperação de gás de aterro sanitário, combustão, gaseificação, pirólise ou coprocessamento.

ART. 95. A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos deve observar as alternativas prioritárias de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos, conforme estabelecido no artigo 9º, § 1º, da Lei Federal nº 12.305, de 2010.

ART. 95. A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos está condicionada à comprovação de sua viabilidade técnica, ambiental e econômico-financeira e à implantação de programa de monitoramento de emissão de gases tóxicos aprovado pelo órgão ambiental competente, nos termos da legislação em vigor.

CAPÍTULO VI

DOS SERVIÇOS PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA – SLU

ART. 97. O serviço público de limpeza urbana (SLU) é aquele que provê o asseio dos espaços públicos, tendo caráter universal, prestado a toda coletividade, não havendo USUÁRIO direto do serviço, é constituído pelas seguintes atividades:

I – varrição;

II – capina e raspagem;

III – roçada;

IV – poda;

V – desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos;

VI – limpeza e asseio de logradouros públicos; e

VII – remoção de resíduos em logradouros.

PARÁGRAFO ÚNICO. Poderão ser consideradas outras atividades de limpeza urbana, desde que estejam relacionadas ao disposto no caput deste artigo.

ART. 98. A prestação do SLU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e as características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

Seção I

Da Varrição

ART. 99. A atividade de varrição consiste na operação manual ou mecanizada de recolhimento dos resíduos sólidos dispostos, por causas naturais ou pela ação humana, na superfície dos passeios pavimentados, sarjetas, canteiros centrais, dos locais de grande circulação de pedestres e onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso franqueado ao público, bem como no esvaziamento das lixeiras públicas (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos recolhidos.

ART. 100. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve elaborar e manter atualizado plano de varrição contemplando minimamente os seguintes itens:

- I – determinação do nível de serviço;
- II – definição do método de varrição;
- III – velocidade de varrição;
- IV – extensão de sarjeta a ser varrida;
- V – mão-de-obra direta para varredura;
- VI – itinerário.

ART. 101. Os serviços de varrição deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no plano de varrição, de acordo com as frequências e horários determinados para cada local.

ART. 102. Os resíduos provenientes dos serviços de varrição deverão ser acondicionados conforme especificações das normas técnicas e de modo a impossibilitar-lhes o vazamento.

ART. 103. Os resíduos da varrição deverão ser transportados até sua unidade de destinação para triagem dos materiais que possam ter seu aterramento evitado.

ART. 104. As papeleiras ou lixeiras públicas devem:

- I – ser instaladas em áreas públicas para disposição de pequenas quantidades de resíduos, para uso dos pedestres;
- II – ser pequenas, para não atrapalhar o trânsito de pedestres pelas calçadas;
- III – ser duráveis, de bom aspecto e integradas com os equipamentos urbanos já existentes;
- IV – não possuírem tampa de modo a evitar o contato direto do USUÁRIO;
- V – ser fáceis de esvaziar diretamente nos equipamentos auxiliares dos varredores;
- VI – atender aos padrões definidos pelo TITULAR dos serviços públicos e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes

VII – caso os resíduos das lixeiras públicas sejam coletados por quem presta os serviços de coleta dos resíduos sólidos urbanos eles deverão ser acondicionados e disponibilizados próximos a estes equipamentos.

ART. 105. Os resíduos recolhidos em áreas verdes públicas devem ser acondicionados de forma segregada e igualmente encaminhados para unidades de tratamento ou área destinada específica.

ART. 106. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá programar a limpeza corretiva priorizando as deposições irregulares que comprometem o sistema de drenagem de águas pluviais, os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água e aquelas de maior porte e persistência.

ART. 107. A varrição das calçadas será limitada àquelas definidas no plano de varrição de prestação dos serviços.

ART. 108. A frequência da varrição deverá observar o uso e ocupação do solo, fluxo de pessoas e veículos, áreas com vocação turística, áreas com maior suscetibilidade a enchentes e tipo de arborização existente.

Seção II

Capina e Raspagem

ART. 109. A atividade de capina consiste no corte, eliminação ou retirada total de cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

ART. 110. Os resíduos resultantes de serviços de capina em áreas públicas devem ser destinados para unidades de compostagem, outras unidades de tratamento ou para outro tipo de destinação final.

ART. 111. A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

ART. 112. As atividades de capina e raspagem podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Seção III

Roçada

ART. 113. A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva sobre o solo.

ART. 114. A atividade de roçada pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

ART. 115. A atividade de roçada poderá ser realizada em logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos e de segurança.

ART. 116. Pode ser incluída na atividade de roçada a limpeza de margens e calhas de cursos d'água em leito natural ou em canal aberto em áreas urbanas.

ART. 117. A atividade de roçada de áreas particulares quando executada pelo PRESTADOR DE SERVIÇO deverá ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

ART. 118. Os resíduos resultantes de serviços da roçagem devem ser destinados para unidades de compostagem, outras unidades de tratamento ou para outro tipo de destinação final.

Seção IV

Poda

ART. 119. A atividade de poda consiste no corte da vegetação de pequeno e de grande porte em vias e logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos ou de segurança.

PARÁGRAFO ÚNICO. Deverão ser observadas, na sua execução, as leis ambientais, os períodos anuais de maior crescimento vegetal, os períodos chuvosos e os regramentos editados pelo TITULAR.

ART. 120. Os resíduos resultantes de serviços de poda e supressão de árvores em áreas públicas, bem como aqueles de limpeza corretiva, devem ser destinados para unidades de compostagem, outras unidades de tratamento ou para outro tipo de destinação final.

Seção V

Limpeza e asseio de logradouros públicos

ART. 121. As atividades de limpeza e asseio consistem na limpeza, higienização e lavagem de túneis, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários e outros logradouros públicos para mantê-los limpos e livres de odores desagradáveis.

PARÁGRAFO ÚNICO. Nas atividades de limpeza e asseio deverá ser priorizada a utilização de água de reuso para minimizar o uso de água potável.

ART. 122. Os serviços de varrição, asseio e conservação urbana têm por objetivo evitar problemas sanitários para a comunidade, interferências perigosas no trânsito de veículos, riscos de acidentes para pedestres, prejuízos ao turismo e inundações das ruas pelo entupimento dos ralos.

ART. 123. A atividade de limpeza de feiras livres e eventos públicos compreende a varrição, coleta de resíduos sólidos e higienização dos logradouros públicos onde tiverem sido realizados.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os resíduos deverão ser disponibilizados em local indicado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO para a coleta.

ART. 124. Em feiras livres, a manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual serão de responsabilidade dos feirantes.

§1º. Os feirantes deverão segregar os resíduos gerados em sua atividade em, no mínimo, úmidos e secos, e disponibilizá-los para coleta em local indicado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

§2º. Os recipientes destinados ao recolhimento segregado dos resíduos gerados pelos consumidores deverão estar dispostos em espaços visíveis e acessíveis ao público.

ART. 125. Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras livres ou festas de rua compreendem a coleta dos resíduos sólidos pelo prestador dos serviços, bem como a varrição e posterior higienização das vias, independentemente de quem seja o responsável pelo provimento destes serviços.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para executar uma limpeza eficiente é recomendado:

- I – iniciar o serviço tão logo à feira ou festa de rua termine;
- II – varrer toda a área utilizada, e não, apenas a faixa das sarjetas;
- III – varrer o resíduo do passeio e do centro da rua para as sarjetas, de onde será removido (feiras instaladas em ruas);
- IV – recolher o resíduo, à medida que for varrendo, através de equipamento adequado (caminhão basculante, por exemplo);
- V – lavar o logradouro após a varredura e remoção (quando o piso for pavimentado);
- VI – aplicar desodorizante no setor de venda de peixe.

Seção VI

Desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos

ART. 126. A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos consiste em retirar, acondicionar e disponibilizar para a coleta, resíduos sólidos depositados que impedem ou dificultam o escoamento de águas pluviais por meio destes.

PARÁGRAFO ÚNICO. A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos poderá ser realizada pelo prestador do serviço público de drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

ART. 127. A limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos tem por objetivo garantir o perfeito escoamento das águas pluviais e impedir que o material sólido, retido durante as chuvas, seja levado para os ramais e galerias.

PARÁGRAFO ÚNICO. A limpeza de bocas de lobo ou caixas de ralo é uma atividade que deve ser executada regularmente, sendo intensificada nos seguintes locais e/ou situações:

- I – cotas mais baixas;
- II – áreas próximas a morros e favelas;
- III – períodos chuvosos e após chuvas fortes.

ART. 128. Os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos devem ser encaminhados para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição e em concordância com o PMSB, PGIRS e demais normas municipais.

Seção VII

Remoção de resíduos em logradouros públicos

ART. 129. A atividade de remoção de resíduos em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados.

ART. 130. As atividades de remoção de resíduos em logradouros públicos podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local, da quantidade de resíduos e da eficiência na prestação.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando possível, a remoção de resíduos sólidos em logradouros públicos deverá ser executada de forma seletiva, com triagem preliminar dos diferentes tipos de resíduos presentes no local, visando à sua recuperação e a redução da disposição de resíduos em aterros.

ART. 131. As deposições irregulares, conhecidas como pontos viciados ou pontos de descarte irregular, caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (entulho, resíduos volumosos inservíveis e resíduos domiciliares), misturados e dispostos em locais impróprios, sem nenhum tipo de controle, que se transformam em ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradam a paisagem urbana, demandando um processo continuado de limpeza corretiva por parte do TITULAR e, em caso de outorga ou delegação, do prestador dos serviços, caso a área seja de sua competência.

ART. 132. Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil ou volumosos, quando não levados aos Pontos de Entrega Voluntária (PEV), deverão ser encaminhados para as respectivas unidades de transbordo, triagem e reciclagem.

CAPÍTULO VII

DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

ART. 133. Os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverá ter a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos ou gerenciais a serem pagos pelo USUÁRIO, na forma de impostos, taxas, tarifas e outros preços públicos, conforme o regime de prestação do serviço ou das suas atividades.

§1º. Poderão ser adotados subsídios tarifários e não tarifários para os USUÁRIOS que não tenham capacidade de pagamento suficiente para cobrir o custo integral dos serviços.

§2º. O valor das vendas dos produtos resultantes dos processos de tratamento dos resíduos também configura receita da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, podendo ser adotado fator de eficiência como incentivo econômico-financeiro à recuperação de materiais recicláveis.

ART. 134. As taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos considerarão a destinação adequada dos resíduos coletados e o nível de renda da população da área atendida, de forma isolada ou combinada, observando-se o disposto no artigo 35, *caput*, da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

PARÁGRAFO ÚNICO. Resíduos de grandes geradores, resíduos sólidos industriais ou comerciais que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma administrativa do TITULAR para caracterização dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, cuja destinação é de responsabilidade de seus geradores, poderão ser coletados e destinados pelo prestador desses serviços mediante pagamento de preço pelo gerador, desde que a atividade não prejudique ou acarrete em elevados riscos para a adequada prestação do serviço público e, ainda, que as receitas obtidas contribuam com a modicidade tarifária.

CAPÍTULO VIII

DA LEGITIMAÇÃO DA REGULAÇÃO E DA FISCALIZAÇÃO

ART. 135. Os Contratos de Concessão Plena, Parceria Público-Privada e de prestação direta e indireta de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos municípios regulados pela AGER deverão prever a figura

da AGÊNCIA REGULADORA, traçando, expressamente, as competências e atribuições referentes às atividades de regulação e fiscalização da prestação final dos serviços públicos executados no contrato.

§1º. Nos Contratos de Concessão Plena e nos de Parceria Público-Privada, a AGÊNCIA REGULADORA deverá ser prevista desde a fase inicial da contratação, ficando expresso no edital de licitação a presença da AGÊNCIA REGULADORA como ente regulador legitimado, bem como suas competências e atribuições regulatórias e fiscalizatórias.

§2º. Nos contratos de prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos existentes nos municípios regulados pela AGER deverá constar a figura da AGÊNCIA REGULADORA como ente legitimado, bem como de suas competências regulatórias e fiscalizatórias, desde o edital de licitação.

§3º. Nos Contratos de Concessão Plena, nos de Parceria Público-Privada e nos contratos de prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos que já estiverem vigentes, a legitimação da regulação e a figura da AGER deverá ocorrer através de termo aditivo contratual proposto pelo Poder Concedente/Contratante ao contratado, de forma a obrigar o PRESTADOR DE SERVIÇO a reconhecer e cumprir as regras regulatórias e fiscalizatórias da AGER.

§4º. Os contratos, nos termos da legislação, não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

ART. 136. A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentos editados pelo TITULAR e pela AGER.

§1º. A fiscalização realizada pela AGER não se confunde com a gestão de contratos administrativos celebrados entre os TITULARES e os PRESTADORES DE SERVIÇOS, terceirizados ou concessionários, atividade essa inerente ao TITULAR.

§2º. A fiscalização poderá instruir, corrigir, comunicar aos órgãos competentes, notificar e multar aqueles que descumpram as normas.

CAPÍTULO IX DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

ART. 137. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo PRESTADOR DE SERVIÇO com vistas a orientar os USUÁRIOS sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos urbanos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo TITULAR ou pela AGER.

PARÁGRAFO ÚNICO. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá desenvolver ações e projetos de educação ambiental voltado ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino para disseminação do conteúdo.

ART. 138. Cabe ao PRESTADOR DE SERVIÇO realizar esforços para conscientização da população quanto ao acondicionamento da melhor maneira do resíduo gerado em cada domicílio, observando os seguintes critérios:

- I – atender às condições sanitárias;
- II – não ter aspecto repulsivo ou desagradável;
- III – ter capacidade para conter o resíduo gerado durante o intervalo entre uma coleta e outra;
- IV – permitir uma coleta rápida, visando o aumento da produtividade do serviço; e
- V – possibilitar uma manipulação segura por parte da equipe de coleta.

ART. 139. A educação ambiental compreende os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.

ART. 140. Cabe ao TITULAR dos serviços definir políticas públicas que incorporem a dimensão ambiental, promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e o engajamento da sociedade na conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente.

PARÁGRAFO ÚNICO. Para o cumprimento dos objetivos dispostos no *caput* deste artigo deve-se adotar as seguintes medidas:

- I – incentivo às atividades de caráter educativo e pedagógico em colaboração com entidades do setor empresarial e da sociedade civil organizada;
- II – ações educativas voltadas à conscientização dos consumidores com relação ao consumo sustentável e as suas responsabilidades no âmbito da responsabilidade compartilhada e da logística reversa de que trata a Lei Federal nº 12.305, de 2010, com seu respectivo regulamento;
- III – ações educativas voltadas aos agentes envolvidos direta ou indiretamente com os sistemas de coleta seletiva e logística reversa;
- IV – capacitação dos gestores públicos para que atuem como multiplicadores nos diversos aspectos da gestão integrada dos resíduos sólidos, em especial ao sistema educacional;
- V – divulgação dos conceitos relacionados com a coleta seletiva, com a logística reversa, com o consumo consciente e com a minimização da geração de resíduos sólidos;
- VI – promoção de processos educativos, utilizando-se meios de comunicação de massa;
- VII – desenvolvimento de programas de incentivo e capacitação para transformar resíduos recicláveis em objetos utilizáveis.

ART. 141. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá realizar seus programas de educação ambiental considerando o previsto nos planos municipais e/ou regionais e obedecendo as diretrizes gerais fixadas em legislação específica.

§1º. As ações de educação ambiental desenvolvidas pelo PRESTADOR DE SERVIÇO poderão ser realizadas em conjunto com o poder público municipal.

§2º. Deve ser estimulada a parceria com universidades, escolas técnicas e/ou empresas públicas e privadas da região para desenvolvimento de pesquisa.

CAPÍTULO X

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

ART. 142. O PRESTADOR DE SERVIÇO, no atendimento aos USUÁRIOS, deve oferecer serviços adequados, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia.

ART. 143. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve dispor de atendimento presencial, telefônico e eletrônico acessível a todos os USUÁRIOS que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações de serviços, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações.

ART. 144. O atendimento presencial deve ocorrer em estrutura adequada com sistema de atendimento sequencial por ordem de chegada e estruturado por tipo de atendimento, realizado em local que proporcione condições de conforto durante o período de espera e de atendimento.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve contar com pessoal treinado e equipamentos em quantidade suficiente e em bom estado de conservação.

§2º. O prestador deverá atender, prioritariamente, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e imediato, às pessoas com necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

§3º. Deve ser mantido no atendimento presencial a sinalização indicativa de atendimento preferencial, existindo ou não local exclusivo para atendimento prioritário.

§4º. O atendimento presencial ao público deverá ser realizado todos os dias úteis, de acordo com o horário publicado no sítio eletrônico do PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 145. Para conhecimento ou consulta do USUÁRIO, o prestador deverá disponibilizar no local de atendimento presencial, em ponto de fácil acesso, bem como em sítio eletrônico:

- I – cópias do Regulamento e do Manual do SMRSU;
- II – cópia da carta de serviços;

- III – Código de Defesa do Consumidor;
- IV – endereço e horário de funcionamento das unidades administrativas;
- V – meio de contato da ouvidoria do prestador e da AGÊNCIA REGULADORA;
- VI – valor das taxas ou tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
- VII – tabela de sanções aplicáveis aos USUÁRIOS;
- VIII – informações acerca da programação da coleta dos resíduos domiciliares, discriminando os dias, os setores e horário ou turno de realização da coleta;
- IX – informações acerca dos tipos de resíduos coletáveis e das formas adequadas de acondicionamento e disposição desses para coleta;
- X – endereço dos postos de entrega voluntária – PEV, quando existentes, com indicação do tipo de material a ser recebido e respectivo horário de atendimento;
- XI – formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;
- XII – informações a respeito da AGÊNCIA REGULADORA;
- XIII – material informativo e educativo;
- XIV – forma para obtenção de segunda via de fatura;
- XV – forma para emissão da declaração de quitação anual de débitos; e
- XVI – formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do USUÁRIO, caso seja disponibilizada essa forma de pagamento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Quando aplicável, o PRESTADOR DE SERVIÇO também deverá disponibilizar no atendimento presencial e em sítio eletrônico material explicativo acerca da metodologia de cobrança dos serviços prestados.

ART. 146. Constituem obrigações do PRESTADOR DE SERVIÇO o atendimento às solicitações, manifestações e reclamações do USUÁRIO relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas da AGÊNCIA REGULADORA.

§1º. Todos os atendimentos deverão ser registrados e numerados em formulário próprio, em meio digital.

§2º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve informar ao USUÁRIO o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação, manifestação ou reclamação.

§3º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo USUÁRIO referentes à prestação do serviço nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

§4º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos USUÁRIOS, com anotações do objeto, da data de solicitação, o tempo de atendimento, do endereço do USUÁRIO e motivo do não atendimento (quando aplicável).

§5º. Os tempos de atendimento às reclamações e solicitações apresentadas pelos USUÁRIOS serão medidos levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao PRESTADOR DE SERVIÇO e a regularização ou atendimento da solicitação.

§6º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro das demandas dos USUÁRIOS, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação, o tipo de atividade a que se refere e os encaminhamentos e soluções adotadas

ART. 147. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve comunicar aos USUÁRIOS, no prazo de até 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços, quando não for possível uma resposta imediata.

ART. 148. No caso de demandas do USUÁRIO não atendidas de forma satisfatória pelo PRESTADOR DE SERVIÇO, deverá este passar os contatos da Ouvidoria da AGER ao USUÁRIO.

PARÁGRAFO ÚNICO. As demandas encaminhadas para a AGÊNCIA REGULADORA deverão relacionar o número do respectivo protocolo de atendimento registrado e informado pelo PRESTADOR DE SERVIÇO.

ART. 149. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá encaminhar o Regulamento de Prestação de Serviços, o Manual e a Carta de Serviços para aprovação da AGÊNCIA REGULADORA no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da entrada em vigor desta Resolução.

§1º. Quanto ao prestador cuja regulação for iniciada após a entrada em vigor desta Resolução, o Regulamento de Prestação de Serviços, o Manual e a Carta de serviços devem ser encaminhados em até 180 (cento e oitenta) dias contados da data de assinatura do instrumento de regulação.

§2º. Os documentos citados no *caput* deste artigo devem ser revisados sempre que algum de seus elementos constituintes sofrer alteração.

ART. 150. Todas as formas de comunicação e/ou notificações realizadas por parte do PRESTADOR DE SERVIÇO (orais ou escritas) deverão ser realizadas de forma compreensível e de fácil entendimento.

ART. 151. A AGER estabelecerá por resolução específica os prazos de resposta e de espera para atendimento do USUÁRIO, respeitando as prioridades previstas em lei.

ART. 152. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos USUÁRIOS.

ART. 153. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos USUÁRIOS.

ART. 154. O USUÁRIO poderá encaminhar à ouvidoria da AGER reclamações, solicitações, denúncias, sugestões quanto à prestação dos serviços não foram atendidas ou foram executados insatisfatoriamente pelo PRESTADOR DE SERVIÇO ou elogios, quando eles foram atendidos com eficiência e cordialidade.

CAPÍTULO XI

DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

ART. 155. O PRESTADOR DE SERVIÇO deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que possa prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços de manejo de resíduos sólidos, descrito de forma objetiva no Plano de Emergências e Contingências.

ART. 156. Caracteriza-se interrupção dos serviços de coleta à não execução desta em até 24 (vinte e quatro) horas do horário ou turno previsto para a realização da coleta regular.

ART. 157. As atividades que integram os serviços públicos de manejo de resíduos sólidos domiciliares urbanos não poderão ser interrompidas, total ou parcialmente, exceto em emergências que atinjam a segurança de pessoas e bens e quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza.

§1º. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção, de forma a minimizar eventuais impactos ambientais e danos à saúde pública.

§2º. As manutenções programadas deverão ser realizadas preferencialmente em dias não-úteis, de forma a não comprometer a continuidade dos serviços.

ART. 158. Em situações que impliquem na interrupção das atividades, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá promover a divulgação das informações acerca das interrupções nas regiões afetadas ou potencialmente afetadas, devendo conter, no mínimo:

- I – área e instalações atingidas;
- II – atividades interrompidas;
- III – data e tipo de ocorrência;
- IV – os motivos da interrupção;
- V – as medidas mitigadoras adotadas; e
- VI – as previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

ART. 159. O PRESTADOR DE SERVIÇO deverá comunicar à AGÊNCIA REGULADORA, ao TITULAR e a órgão colegiado de controle social, quando este existir, a ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens.

§1º. A comunicação de interrupção programada deverá ser realizada com, pelo menos, 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

§2º. A comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

ART. 160. Nos casos de interrupção que afetem diretamente USUÁRIOS, o PRESTADOR DE SERVIÇO deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação a todos os USUÁRIOS.

ART. 161. O PRESTADOR DE SERVIÇO não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, força maior ou emergência.

CAPÍTULO XII

DO PLANO OPERACIONAL

ART. 162. O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços.

§1º. O TITULAR elaborará o plano operacional de prestação dos serviços, que deverá ser encaminhado à AGER para aprovação.

§2º. As áreas urbanas e rurais deverão ser contempladas pelo plano operacional de prestação dos serviços.

§3º. O plano operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais e econômicas locais.

ART. 163. O plano operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes da AGER.

ART. 164. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

- I – dimensionamento, localização e descrição dos serviços e atividades;
- II – detalhamento das instalações, da mão de obra a ser empregada e dos equipamentos com as suas condições de utilização, observando-se as exigências e requisitos contidos nas normas regulamentadoras;
- III – tipo e origem dos resíduos sólidos a serem geridos nas atividades;

IV – programação da execução dos serviços e atividades, contendo o mapeamento das vias e logradouros públicos, rotas, frequência e os horários que os serviços estarão disponíveis aos USUÁRIOS, incluindo as áreas para varrição de calçadas;

V – identificar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa;

VI – ações e programas para a capacitação e treinamento da mão de obra;

VII – condições específicas das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis para a atividade de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos;

VIII – especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção de lixeiras públicas;

IX – diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais com a apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área;

X – ações de comunicação quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletivas e indiferenciadas, à interrupção dos serviços, à programação dos serviços especiais de podas e roçadas, e às ações de educação ambiental com foco na gestão dos resíduos;

XI – ações para emergência e contingência, que permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

§1º. A AGER poderá estabelecer condições específicas para o conteúdo do plano operacional, considerando as atividades e características socioculturais locais.

§2º. A varrição das calçadas será limitada às áreas definidas no plano operacional de prestação dos serviços.

CAPÍTULO XIII

DO MANUAL DO SMRSU

ART. 165. O Manual do SMRSU é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre PRESTADOR DE SERVIÇO e USUÁRIOS.

ART. 166. O PRESTADOR DE SERVIÇO elaborará o Manual do SMRSU, que deverá ser encaminhado à AGER para aprovação.

§1º. A AGER, de acordo com seus critérios e com as diretrizes desta norma, decidirá quanto ao conteúdo e a aprovação do Manual do SMRSU, que abrangerá, no mínimo:

I – direitos e deveres dos USUÁRIOS;

II – regras sobre a prestação do serviço e atendimento destes;

III – orientações aos USUÁRIOS com vistas a utilização adequada dos serviços;

IV – dias e horários que os serviços serão prestados;

V – soluções para problemas decorrentes de eventualidades, em casos de emergência e contingência, que possam prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, descrevendo as medidas as serem adotadas; e

VI – canais de atendimento ao USUÁRIO, detalhando dias e horários de atendimento.

§2º. O Manual do SMRSU deve ser apresentado de forma objetiva e adequada a sua compreensão, sendo as informações traduzidas em linguagem simples e acessível, quando possível por ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, de modo a esclarecer as regras da prestação dos serviços.

§3º. A AGER deverá dar conhecimento ao TITULAR quanto à aprovação do Manual do SMRSU.

CAPÍTULO XIV

DAS COOPERATIVAS E OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE CATADORES

ART. 167. As cooperativas e outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis que realizarem atividades integrantes da prestação do SLU e do SMRSU deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas nos atos normativos da AGER e no plano operacional.

ART. 168. O plano operacional, para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, priorizará a participação de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda, com vistas:

I – à formalização da contratação;

II – ao empreendedorismo;

III – à inclusão social;

IV – à emancipação econômica; e

V – aos investimentos em infraestrutura e capacitação nestas organizações.

CAPÍTULO XV

LOGÍSTICA REVERSA

ART. 169. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, não integram o sistema de logística reversa conforme previsto no artigo 33 da Lei nº 12.305, de 2010, sendo responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes sua estruturação e implementação.

ART. 170. Os custos referentes à logística reversa incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados não deverão ser repassados aos USUÁRIOS do SMRSU.

ART. 171. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

ART. 172. O PRESTADOR DE SERVIÇO poderá executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes nos sistemas de logística reversa dos produtos e embalagens, mediante contrato com a devida remuneração pelos custos desse serviço, observados os acordos setoriais e os termos de compromisso firmados entre o TITULAR do serviço e o setor empresarial.

PARÁGRAFO ÚNICO. As atividades de que trata o caput devem ser executadas sem prejuízo à prestação adequada do SLU e do SMRSU.

CAPÍTULO XVI DO CONTROLE SOCIAL

ART. 173. O controle social é o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

ART. 174. O TITULAR estabelecerá os mecanismos e os procedimentos de controle social da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

PARÁGRAFO ÚNICO. São mecanismos de controle social:

I - debates e audiências públicas;

II - consultas públicas;

III - conferências; e

IV - participação de órgãos colegiados de caráter consultivo na formulação das políticas de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, bem como no seu planejamento e avaliação.

CAPÍTULO XVII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ART. 175. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

PARÁGRAFO ÚNICO. Os prazos de que trata esta resolução deverão ser computados em dias corridos, exceto quando no artigo houver a definição do prazo em dias úteis.

ART. 176. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pela Diretoria da AGER.

ART. 177. A adequação das definições dispostas nesta resolução será estabelecida pela Diretoria, por meio das fiscalizações direta da AGER.

ART. 178. A Diretoria da AGER fará apreciação dos recursos de processos que envolvam as disposições desta resolução.

PARÁGRAFO ÚNICO. O Conselho Participativo da AGER poderá fazer a análise dos recursos caso seja demandado.

ART. 179. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Erechim, 15 de julho de 2025.

Edgar Radeski
Diretor Presidente Substituto

Registre-se.
Publique-se.
Em 15 de julho de 2025

Marcos César Mroczkoski
Diretor Administrativo-Financeiro