



RESOLUÇÃO ARP Nº XX, DE XX DE XXXX DE 2023

Estabelece as condições gerais da prestação direta ou mediante concessão dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos no âmbito do município de Palmas, e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE PALMAS – ARP, no uso das suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo ATO Nº 1.038 - NM. , de 14 de agosto de 2023, publicado no Suplemento do Diário Oficial do Município de Palmas nº 3.282 EDIÇÃO e pela Lei Municipal no 2.297, de 30 de março de 2017, e considerando:

CONSIDERANDO que compete à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) instituir normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, observadas as diretrizes para a função de regulação estabelecidas na Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO que, nos termos do art. 22 da Lei nº 11.445, de 2007, são objetivos da regulação, entre outros, estabelecer padrões e normas para a prestação adequada e expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 12.305, 02 de agosto de 2010, institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e o Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, que regulamenta a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 2.501, de 29 de agosto de 2019, altera a Lei no 2.297, de 17 de julho de 2017, e reestrutura a ARP;

CONSIDERANDO que a Lei nº 3.614, de 18 de dezembro de 2019 institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos – PERS, e adota estratégias para as metas, programas, projetos e ações a serem implementadas para a gestão dos resíduos sólidos no Tocantins;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 2.104, de 31 de Dezembro de 2014, que



dispõe sobre a outorga de concessão dos serviços públicos de limpeza urbana, de manejo de resíduos sólidos e outros serviços correlatos, tratamento e disposição final ambientalmente adequada, e adota outras providências.

CONSIDERANDO que o Decreto nº 700, de 15 de janeiro de 2014, institui o Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB do município de Palmas e dá outras providências;

CONSIDERANDO o resultado da Consulta Pública nº 001/2023, que colheu subsídios para elaboração desta Resolução;

RESOLVE:

TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I

DO OBJETO E DA APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Norma de Referência (NR) estabelece as condições gerais a serem ordenadas na prestação direta dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos no município de Palmas à Agência Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Palmas (ARP).

Art. 2º As condições gerais devem orientar a elaboração de atos normativos e a tomada de decisões de titulares e entidades reguladoras desses serviços públicos, observando as peculiaridades locais e regionais, para tanto:

I - possui natureza jurídica de diretrizes gerais previstas no caput do art. 23 da Lei nº 11.445, de 2007, podendo ser adotados outros critérios, desde que tecnicamente justificáveis, em razão das peculiaridades locais ou do modelo de contratação específico;

II - não podem ser aplicadas de forma a contrariar dispositivos constitucionais, legais ou regulamentares que lhe sejam superiores; e

III - devem ser interpretadas de modo a atender da melhor forma possível o interesse público, em especial os princípios e objetivos da Lei nº 11.445, de 2007.

Art. 3º As diretrizes desta NR aplicam-se:

I - aos resíduos sólidos urbanos de responsabilidade do titular, nos termos desta NR;

II - às áreas urbanas e rurais com características de prestação de serviços similares às urbanas definidas pelo Município em seu plano diretor ou em outras legislações

locais;

III - aos novos contratos de prestação de serviços e aos de concessão, e os aditivos e revisões dos contratos existentes;

IV - à prestação local, que atenda ao Município, ou à prestação regionalizada.

Parágrafo único. Havendo a delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos a pessoas jurídicas de direito privado, mediante Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada, aplicam-se as condições dispostas em Contrato e os dispositivos desta Resolução, no que couber.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 4º Para fins desta NR são adotadas as seguintes definições:

I - condicionamento: operação de envolver, conter ou embalar os resíduos de forma a facilitar operações seguras de manuseio, movimentação, armazenagem e transporte;

II - aterro sanitário: unidade projetada para a disposição de resíduos sólidos urbanos no solo, sem causar danos à saúde pública e à sua segurança, minimizando os impactos ambientais, método este que utiliza princípios de engenharia para confinar os resíduos sólidos 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;

III - abrigo externo: ambiente no qual ocorre o armazenamento externo dos coletores de resíduos.

IV - abrigo temporário: ambiente no qual ocorre o armazenamento temporário dos coletores de resíduos;

V - capina: Conjunto de procedimentos concernentes ao corte, manual ou mecanizado, da cobertura vegetal rasteira (mato, gramas e ervas, etc.) considerada prejudicial e que se desenvolve em vias e logradouros públicos, abrangendo eventualmente a remoção de suas raízes e incluindo a coleta dos resíduos resultantes. Para efeito da pesquisa, considera-se capina manual aquela executada estritamente com ferramentas manuais convencionais, como enxada, foice, rastelo etc. O uso de qualquer equipamento motorizado, mesmo os de pequeno porte, tais como roçadeiras, costais ou microtratores, caracteriza essa atividade como capina mecanizada;

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 sólidos em ponto de coleta em frente ao imóvel do usuário;

VIII - compostagem: tratamento de resíduos orgânicos por meio da transformação bioquímica com a decomposição e a reciclagem dos compostos, formando um

produto, chamado de composto, que pode ser utilizado como fonte de nutrientes para a aplicação no solo;

IX - composto: produto estabilizado, oriundo do processo de compostagem, podendo ser caracterizado como fertilizante orgânico, condicionador de solo e outros produtos de uso agrícola;

X - concessão de serviços públicos: delegação de sua 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;

XI - contrato de concessão: contrato celebrado entre prestador de serviços e o titular, precedido de licitação, sob a forma de concessão comum, quando regido pela Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, ou de concessão patrocinada ou administrativa, quando regido pela Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004;

XII - contrato de prestação dos serviços: instrumento contratual celebrado pelo Município ou estrutura de prestação regionalizada mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, de forma terceirizada;

XIII - digestato: material resultante de processo de digestão anaeróbica que possui características fertilizantes semelhantes às do dejetado maturado;

XIV - entidade reguladora: agência reguladora, consórcio público de regulação, autoridade regulatória, ente regulador, ou qualquer outro órgão ou entidade de direito público que possua competências próprias de natureza regulatória, independência decisória e não acumule funções de prestador dos serviços regulados;

XV - galhadas: resíduos sólidos orgânicos provenientes de podas de árvores, constituídos pelos galhos, troncos e folhas de árvores e arbustos;

XVI - gerenciamento de resíduos sólidos: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, 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 2 de agosto de 2010;

XVII - gestão integrada de resíduos sólidos: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável;

XVIII - instrumento de cobrança: taxa ou tarifa para remunerar a prestação do SMRSU, estruturada de forma a arrecadar o valor da receita requerida;

XIX - limpeza das bocas de lobo e valas de drenagem: Conjunto de procedimentos para retirar os resíduos das galerias pluviais e redes de drenagem urbana, evitando desta forma

as enchentes e acúmulo de resíduos nos rios e córregos;

XX - limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos: constituídos 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;

XXI - local de disposição irregular: também denominado de ponto viciado ou ponto de descarte irregular e sem controle, de resíduos da construção civil, resíduos volumosos ou resíduos domésticos;

XXII - poda: Utilizada na jardinagem para retirar folhas, ramos e galhos, com o objetivo de modificar a sua aparência e estética, para que os galhos cresçam de forma ordenada, evitando a danificação da rede elétrica ou a queda de galhos podres;

XXIII - ponto de coleta: local definido pelo titular ou prestador de serviço, onde os resíduos sólidos urbanos devem ser dispostos pelos usuários para coleta;

XXIV - ponto de entrega voluntária – PEV: consiste em estrutura fixa ou itinerante instalada em local adequado para a entrega voluntária, ou por catadores, de produtos, embalagens e resíduos específicos disponíveis para usuários do serviço, incluídos os pertencentes aos sistemas de logística reversa, onde são feitos o acondicionamento e a armazenagem temporária dos resíduos coletados com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;

XXV - prestação adequada: prestação do serviço que satisfaz aos princípios da universalidade, da integralidade, da regularidade, da continuidade, da qualidade, da generalidade, da atualidade, da eficiência, da modicidade tarifária, da cortesia e da segurança;

XXVI - prestação regionalizada: modalidade de prestação integrada de um ou mais componentes dos serviços públicos de saneamento básico em determinada região, cujo território abranja mais de um Município, podendo ser estruturada em região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião; unidade regional de saneamento básico, bloco de referência; ou por meio de consórcios públicos, na forma prevista na Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005, ou por meio de gestão associada decorrente de convênio de cooperação entre entes federados, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços. A Região Integrada de Desenvolvimento (Ride) poderá ser considerada como prestação regionalizada, desde que haja anuência dos Municípios que a integrem, conforme o art. 3º, § 5º, da Lei nº 11.445, de 2007, alterada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020;

XXVII - prestador de serviço: órgão ou entidade a qual a lei tenha atribuído competência de prestar serviço público ou empresa a qual o titular, isoladamente ou mediante estrutura de prestação regionalizada, tenha delegado a prestação dos serviços;

XXVIII - receita requerida: receita necessária para remunerar os custos incorridos na prestação do serviço e o capital investido de forma prudente pelos prestadores dos serviços. Deve também incluir as despesas com os tributos cabíveis, de remuneração da entidade reguladora do SMRSU e de contratação de associações ou cooperativas de catadores de

materiais recicláveis, quando for o caso;

XXIX - regulação dos serviços: todo e qualquer ato que discipline ou organize os serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e/ou de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU), 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 no caso de SMRSU e outros preços públicos;

XXX - 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 além da sua disposição final ambientalmente adequada;

XXXI - 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 do SMRSU, cuja destinação é de responsabilidade de seus geradores;

XXXII - resíduos domésticos: são os resíduos sólidos originários de atividades domésticas em residências urbanas e rurais;

XXXIII - 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;

XXXIV - resíduos recicláveis: são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem, que englobam os resíduos secos e orgânicos;

XXXV - resíduos secos: são os resíduos recicláveis excluídos os resíduos orgânicos;

XXXVI - 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;

XXXVII - 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, 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;

XXXVIII - resíduos volumosos: são os resíduos de grandes dimensões originários dos domicílios que não podem ser removidos pela coleta, tais como: móveis e equipamentos domésticos inutilizados, grandes embalagens e peças de madeira, excetuando aqueles sujeitos ao sistema de logística reversa;

XXIX - roçagem: Conjunto de procedimentos concernentes ao corte, manual ou mecanizado, da cobertura vegetal arbustiva considerada prejudicial e que se desenvolve em vias e logradouros públicos, bem como em áreas não edificadas, públicas ou privadas, abrangendo a

coleta dos resíduos resultantes;

XL - 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;

XLI - tipos de resíduos: porções homogêneas de resíduos do ponto de vista de sua composição, para fins de tratamento;

XLII - titular: o Município, observadas as disposições sobre exercício da titularidade em casos de interesse comum constantes do art. 8º da Lei nº 11.445, de 2007, ou as formas voluntárias de exercício de competências, especialmente mediante consórcio público;

XLIII - 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 dos veículos coletores para o veículo de transporte com maior capacidade de carga, para serem transportados até o local de destinação final;

XLIV - usuários do SLU: todos aqueles que usufruem direta ou indiretamente dos espaços públicos urbanos;

XLV - usuários do SMRSU: todas as pessoas físicas ou jurídicas geradoras efetivas ou potenciais de resíduos domésticos, de resíduos comerciais e industriais equiparados a resíduos domésticos, bem como o Município, como gerador de resíduos originários do SLU;

XLVI - varrição: Pode ser considerada como uma das principais atividades de limpeza pública. Ela se estende para todos os tipos de vias públicas, como vias pavimentadas ou não, calçadas, praças, túneis, sarjetas, escadarias e qualquer outro tipo de logradouros públicos em geral.

CAPÍTULO III

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 5º Na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos devem ser realizados com base nos seguintes princípios:

I - universalização do acesso e efetiva prestação do serviço;

II - eficiência e sustentabilidade econômica;

III - regularidade, continuidade, qualidade, generalidade, atualidade, modicidade tarifária, cortesia e segurança;

IV - integralidade, compreendida como o conjunto de atividades e componentes de cada um dos diversos serviços que propicie à população o acesso a eles em conformidade com suas necessidades e maximize a eficiência e eficácia das ações e dos resultados;

V - visão sistêmica, na gestão dos resíduos sólidos, que considere as variáveis ambiental, social, cultural, econômica, tecnológica e de saúde pública;

VI - responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;

VII - direito da sociedade à informação e ao controle social;

VIII - transparência e boa governança das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados;

IX - razoabilidade e proporcionalidade;

X - desenvolvimento sustentável;

XI - prevenção e precaução; e

XII - poluidor-pagador e protetor-recebedor.

Art. 6º Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser prestados com base nas seguintes diretrizes:

I - de forma adequada a reduzir riscos à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente;

II - prestação regionalizada dos serviços, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços;

III - gestão dos resíduos sólidos urbanos, observando a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento e destinação final;

IV - alcançar as metas de curto, médio e longo prazos para a universalização, admitidas soluções graduais e progressivas, observando a compatibilidade dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos; e

V - adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais.

CAPÍTULO IV

LOGÍSTICA REVERSA

Art. 7º A logística reversa é o 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.

Art. 8º A estruturação de sistema de logística reversa, para o retorno dos produtos e embalagens, não integra os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, sendo responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes descritos no art. 33 da Lei nº 12.305, de 2010.

Art. 9º Os custos dos SLU e SMRSU referentes aos produtos e embalagens incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados no âmbito do Município não deverão ser repassados aos seus usuários.

Art. 10. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

Art. 11. O prestador de serviço poderá executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes nos sistemas de logística reversa dos produtos e embalagens, observando os acordos setoriais e os termos de compromisso firmados, mediante contrato com a devida remuneração pelos custos desse serviço.

TÍTULO II

DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

DO SERVIÇO PÚBLICO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (SMRSU)

Seção I - Disposições gerais

Art. 12. O Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) é aquele que promove 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.

Art. 13. Os Resíduos que compreendem as atividades do SMRSU são:

I - Resíduos domésticos;

II - 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, 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;

III - Resíduos originários do serviço público de limpeza urbana (SLU).

Art. 14. Nos termos do art. 28 da Lei nº 12.305, de 2010, o usuário do SMRSU, gerador de resíduos domésticos, tem cessada sua responsabilidade com a disponibilização adequada dos seus resíduos para a coleta, momento no qual a responsabilidade pelos resíduos passará para o titular.

Art. 15. 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. 16. Os serviço do SMRSU deverá ser executada em todas as vias abertas no Município em condições de circulação de veículos e em conformidade com o Plano Operacional para Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.

Parágrafo único. Nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores, o prestador deverá indicar, na sua metodologia de execução dos serviços, o sistema alternativo que pretende adotar para a coleta dos resíduos, com base em seu levantamento de campo.

Art. 17. As unidades das atividades do SMRSU deverão estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelo órgão ambiental competente.

Art. 18. As unidades de SMRSU poderão receber resíduos originários do SLU.

Art. 19. A prestação de serviço para grandes geradores é condicionada à celebração de contrato de prestação de serviço, mediante pagamento pelo gerador, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do SMRSU e contribua para a modicidade tarifária.

Seção II - Disponibilização para coleta

Art. 20. A disponibilização para coleta consiste em dispor os resíduos sólidos urbanos acondicionados adequadamente em ponto de coleta para o recolhimento.

Art. 21. A disponibilização dos resíduos sólidos urbanos é de responsabilidade dos seus usuários e do prestador de serviço, para os resíduos originários do SLU, cabendo a este a segregação, o acondicionamento e a disponibilização em ponto de coleta ao prestador de serviço, segundo critério do titular.

§ 1º As condições para o 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 aos coletores.

§ 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.

§ 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. 22. 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. 23. A disponibilização de resíduos domésticos, 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 (PEVs);

IV - em outros locais definidos pelo titular e prestador de serviço.

Art. 24. Deverão ser fornecidas orientações aos usuários do SMRSU, com vistas à adequada disponibilização dos resíduos a coleta.

Seção III - Coleta dos resíduos sólidos urbanos

Subseção I – Da atividade de coleta dos resíduos sólidos

Art. 25. A atividade da coleta envolve o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos, disponibilizados pelos usuários, e o transporte no mesmo veículo da coleta para as unidades de transbordo, de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 26. A atividade de coleta de resíduos sólidos urbanos pode ser realizada nas modalidades indiferenciada ou seletiva.

Art. 27. Durante a atividade de coleta deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos, priorizando a utilização de veículo com equipamento compactador para a realização da coleta dos resíduos úmidos nas áreas urbanas.

Parágrafo único. Nos casos em que for utilizado veículo que não possua equipamento compactador na coleta de resíduos úmidos, este deverá possuir dispositivos que impeçam o derramamento de chorume nas vias.

Art. 28. Deverão ser estabelecidos os dias e horários das coletas indiferenciada e seletiva, observando os aspectos técnico-operacionais e a legislação de zoneamento urbano.

Parágrafo único. Os dias e horários da coleta serão divulgados aos usuários por meio de informativos impressos, entregues em cada domicílio, de páginas eletrônicas e nas diversas plataformas de mídia e publicidade, inclusive as alterações destes.

Art. 29. A atividade de coleta deverá ser realizada nas áreas urbanas e rurais conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 30. Durante a realização dos serviços, deverá o prestador de serviços assegurar-se da correta utilização das máquinas e equipamentos pelos operadores, inclusive com a utilização de Equipamentos de Proteção Individual e Equipamentos de Proteção Coletiva, de forma a prevenir acidentes de trabalho.

Subseção II – Coleta indiferenciada

Art. 31. A coleta indiferenciada é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos não segregados.

Art. 32. Os resíduos da coleta indiferenciada deverão ser encaminhados para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final adequadas para o processamento deste tipo de resíduo.

Art. 33. Deverão ser recolhidos todos os resíduos que possam cair ou se desagregar, das embalagens onde estiverem acondicionados, no processo de coleta e/ou transporte.

Subseção III – Coleta seletiva

Art. 34. A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos previamente segregados pelos usuários conforme sua constituição ou composição.

Parágrafo único. Entende-se por material reciclável todo material que tenha condições de reciclagem industrial (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), como – papéis, jornais, revistas, cadernos, impressos, livros, papelão, embalagens de papel e de papelão, frascos e embalagens plásticas diversas, embalagens tetra-pak, vidros, metais ferrosos e não ferrosos na forma de latas, fios, ferragens, painéis, calhas, entre outros.

Art. 35. Os resíduos recicláveis devem ser segregados, acondicionados disponibilizados para coleta seletiva, conforme estabelecido nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

Art. 36. Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem, de compostagem ou de biodigestão.

Subseção IV – Coleta de animais mortos

Art. 37. Este serviço refere-se à coleta a pequenos animais mortos e restos mortais de animais cujo peso não seja superior a cinquenta quilos recolhidos nas vias e logradouros públicos e Centro Municipal de Zoonoses.

Art. 38. A coleta de animais mortos deverá ocorrer mediante solicitação da contratante em até vinte e quatro horas após a solicitação feita à empresa.

Art. 39. A prestadora de serviço deve fazer a coleta de acordo com as normas NBR 12810/2020 e NBR 14652/2019 da ABNT, ou as que vierem a substituí-las.

Art. 40. A coleta será realizada por veículo específico para esta finalidade, devendo estar disponível um veículo igual para reserva técnica, que poderá ser utilizado a qualquer momento e em caso de ocorrência que demande manutenção no veículo titular, de modo que seja garantida a continuidade dos serviços em caso de indisponibilidade do veículo titular.

Subseção V – Coleta de galhadas

Art. 41. A operação de coleta de galhadas é definida como a operação manual e mecanizada de coletar, processar e transportar todo e qualquer material de restos de poda de árvores, arbustos e plantas deixados pelos munícipes ou pela equipe de poda da prefeitura, em vias públicas, áreas verdes, parques, jardins e praias, inclusive oriundos de vendavais no Município, e aqueles encontrados em vias, logradouros públicos, passíveis ou não de serem

acondicionados em sacos plásticos utilizados neste serviço.

Art. 42. As galhadas recolhidas deverão ser transportadas, pesadas, trituradas e dispostas em local adequado definido pela titular da prestação de serviços.

Seção IV – Transbordo

Art. 43. 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. 44. A carga de resíduos sólidos que não atenda às condições de recepção, em razão de sua origem e periculosidade, não poderá ser recepcionada na unidade de transbordo.

Art. 45. Todas as cargas de resíduos recebidos nas unidades de transbordo deverão ser identificadas e registradas com, no mínimo, as informações sobre sua origem, composição, dia e hora de entrada e respectivo peso ou volume líquido.

Seção V – Transporte

Subseção I – Da atividade de transporte

Art. 46. 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 a unidade de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 47. O transporte dos resíduos sólidos urbanos deverá ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados.

Art. 48. Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

Subseção II – Transporte de galhadas

Art. 49. As galhadas recolhidas deverão ser transportadas, em veículo em que a carroçaria deve ser dotada de um sistema com fechamento lateral completo, formado por guardas laterais fechadas e guardas ou fueiros dianteiros e traseiros para evitar o deslocamento da carga.

Art. 50. Os resíduos deverão ser transportados desde o local de coleta até o destino final indicado pelo titular da prestação de serviços.

Subseção III – Transporte de Animais Mortos

Art. 51. O transporte, tratamento e destinação final de animais mortos devem ser realizados de acordo com as normas NBR 12810/2020 e NBR 14652/2019 da ABNT, ou as que vierem a substituí-las.

Art. 52. Para a boa gestão dos resíduos sólidos, este item orienta-se pela RDC nº 222/2018/ANVISA, que regulamenta as boas práticas de gerenciamento dos Resíduos de Serviços de Saúde, considerando-se os cadáveres de pequenos animais mortos como resíduos sólidos equiparáveis aos resíduos sólidos de serviços de saúde do grupo A.

Art. 53. O manejo dos pequenos animais mortos deverá respeitar as diretrizes e normas descritas no item que disciplina os resíduos sólidos de serviços de saúde, de classificação A e outras especificações relevantes dadas pela RDC nº 222/2018 também aplicáveis neste caso, determinam que é proibido o esvaziamento ou reaproveitamento dos sacos e que quando houver necessidade de outra solução, em função do porte do animal, deve haver autorização prévia dos órgãos de saúde e ambiental competentes.

Art. 54. Os resíduos deverão ser transportados desde o local de coleta até o destino final indicado pelo titular da prestação de serviços que fornece a proposta de locais e frequência de recolhimento, sendo que a empresa contratada pode elaborar seus roteiros, desde que contemple a proposta de locais e frequência de coleta fornecidos pelo titular da prestação de serviços.

Seção VI – Triagem para fins de reutilização e reciclagem

Art. 55. 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. 56. 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.

Seção VII – Tratamento

Art. 57. A atividade de tratamento é realizada por processos e operações que alteram as características físicas, físico-químicas, químicas ou biológicas dos resíduos visando a minimização do risco à saúde pública e a preservação da qualidade do meio ambiente, podendo o tratamento ser físico, químico, biológico ou térmico.

Art. 58. Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem, e que não sejam classificados como produtos da logística reversa.

Parágrafo único. As tecnologias utilizadas no tratamento deverão ser aquelas consagradas no mercado em escala similar e passíveis de licenciamento ambiental no território brasileiro.

Seção VIII – Destinação final

Subseção I – Da atividade de destinação final

Art. 59. A atividade de destinação final consiste em encaminhar os resíduos sólidos urbanos ou os seus subprodutos decorrentes das atividades de triagem e tratamento para reutilização, reciclagem, recuperação energética, aplicação em solo, disposição final em aterros sanitários ou outras destinações admitidas pelos órgãos ambientais competentes.

Subseção II – Reutilização

Art. 60. 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 ambientais competentes.

Subseção III – Reciclagem

Art. 61. 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 ambientais competentes.

Subseção IV – Recuperação energética

Art. 62. 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 ou coprocessamento.

Art. 63. A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos deve observar as alternativas prioritárias de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos sólidos, conforme estabelecido no art. 9º, § 1º, da Lei nº 12.305, de 2010.

Art. 64. 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.

Art. 65. As receitas decorrentes da recuperação energética devem contribuir para a modicidade tarifária.

Subseção V – Aplicação no solo

Art. 66. A aplicação no solo consiste na utilização de composto ou de digestato, oriundo de compostagem ou biodigestão, respectivamente, como fertilizante orgânico ou condicionador de solo para uso paisagístico, agrícola ou reflorestamento.

Art. 67. O composto e o digestato produzido, comercializado e utilizado no solo como insumo agrícola deverá atender o previsto na Resolução CONAMA nº 481/2017 e os padrões de qualidade estabelecidos pelo Ministério da Agricultura e Pecuária, e o que estabelece a legislação pertinente.

Art. 68. O composto e o digestato que não atenderem aos parâmetros de qualidade ambiental estabelecidos na legislação vigente deverão ser destinados à disposição final em aterro sanitário.

Subseção VI – Disposição final em aterros sanitários

Art. 69. 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 adversos.

CAPÍTULO II

DO SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA

Seção I – Disposições gerais

Art. 70. O serviço público de limpeza urbana (SLU) é aquele que provê o asseio dos espaços públicos, tendo caráter genérico, prestado a toda coletividade, não havendo usuário direto do serviço, 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. 71. A prestação do SLU 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. 72. De forma justificada, inclusive quanto aos seus aspectos econômicos, a coleta e a destinação final dos resíduos originários do SLU, apesar de integrarem o SMRSU, podem ser realizadas de forma separada.

Seção II – Lixeiras públicas

Art. 73. As lixeiras públicas são equipamentos de pequeno volume instalados em logradouros públicos para o descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos urbanos pelos usuários.

Art. 74. Os logradouros públicos com grande fluxo de pessoas deverão possuir lixeiras públicas para o descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos gerados pelos usuários.

Art. 75. As lixeiras públicas deverão possuir cadastro junto ao prestador de serviço que permitam sua identificação.

Art. 76. A instalação, operação e manutenção das lixeiras públicas será de acordo com o plano operacional de prestação de serviços.

Parágrafo único. A localização e instalação das lixeiras públicas considerarão a demanda sazonal e aspectos socioculturais.

Art. 77. Os resíduos das lixeiras públicas deverão ser acondicionados e disponibilizados para a atividade de coleta de resíduos sólidos urbanos.

Seção III – Varrição

Art. 78. A atividade de varrição consiste em recolher os resíduos sólidos disposto, por causas naturais ou pela ação humana, em vias, calçadas, sarjetas, escadarias, túneis e outros logradouros públicos, acondicionando e disponibilizando-os para a coleta.

Art. 79. A varrição dos passeios públicos será limitada àqueles estabelecidos pelo titular.

Art. 80. 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.

Art. 81. Os resíduos originários da atividade de varrição deverão ser acondicionados e disponibilizados para impedir vazamentos, rupturas e espalhamento desses resíduos.

Art. 82. Os resíduos originários da atividade de varrição deverão ser disponibilizados para coleta em pontos que não comprometam:

- I - o trânsito de pessoas e veículos; e
- II - a estética urbana.

Art. 83. A atividade de varrição pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Seção IV – Capina e Raspagem

Art. 84. A atividade de capina consiste no corte, eliminação ou retirada total da cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

Art. 85. A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

Art. 86. 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.

Art. 87. A atividade de capina manual poderá ser realizada em conjunto à raspagem manual de sarjetas com o objetivo de retirar detritos acumulados que não são passíveis de serem recolhidos durante a atividade de varrição.

Seção V – Roçada

Art. 88. A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva sobre o solo.

Art. 89. 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. 90. A atividade de roçada poderá ser realizada em logradouros públicos com o objetivo de manutenção de aspectos paisagísticos.

Art. 91. A atividade de roçada de áreas particulares deverá ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

Seção VI – Poda

Art. 92. A atividade de poda consiste no corte da vegetação de pequeno e 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. 93. Os resíduos sólidos gerados da atividade de poda devem ser acondicionados de forma segregada de outros resíduos para disponibilização ao SMRSU.

Art. 94. É proibido realizar a queima de galhadas a céu aberto ou em recipientes, instalações e equipamentos não licenciados para essa finalidade, conforme previsto no artigo 47º da Lei Federal nº 12.305/2010.

Seção VII – Limpeza e asseio

Subseção I – Disposições gerais

Art. 95. As atividades de limpeza e asseio consistem na limpeza de feiras livres, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários públicos, estações de ônibus, praias e parques 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 consumo de água tratada.

Art. 96. 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.

Art. 97. Estes serviços serão executados segundo cronograma fixo, podendo ser solicitado ou demandado apenas pelo titular da prestação dos serviços, com justificativa fundamentada.

Art. 98. Os resíduos provenientes dos serviços deverão ser acondicionados em sacos plásticos, conforme especificações das normas técnicas da ABNT - NBR 13056/2000, NBR9191/2008, NBR 14474/2018, ou as que vierem a substituí-las, na cor preta ou outra definida, identificados com o nome e logomarca (identificação visual) da prestadora e do titular, os quais serão dispostos nos passeios ou locais apropriados para sua posterior coleta e remoção através dos caminhões coletores ao destino final.

Subseção II – Limpeza de Praias e Parques

Art. 99. Este serviço é definido como a operação manual de varrer, juntar, catar, rastelar, palitar, coletar e transportar todo e quaisquer resíduos, bem como a limpeza e higienização dos banheiros existentes.

Art. 100. A limpeza de praia e parques deverá contemplar logradouros públicos e

canteiros centrais pavimentados das vias públicas e/ou acessos existentes nas praias, parques, inclusive estacionamentos e passeios.

Art. 101. A frequência da limpeza e o número de equipes nas praias poderão ser aumentadas, sob demanda da titular da prestação de serviços, em épocas de maior circulação de turistas e banhistas, como férias e finais de semana, principalmente durante a temporada de praias.

Art. 102. Inclui-se serviços como o esvaziamento dos cestos, lixeiras e tambores, assim como o acondicionamento dos resíduos encontrados nos cestos de lixo e/ou depósitos, existentes nas vias públicas e logradouros locais, calçadas e canteiros existentes nas praias.

Art. 103. É proibido realizar operações de limpeza (varrer, juntar, catar, rastelar, palitar, coletar e transportar resíduos sólidos) e coleta de resíduos no interior de barracas, quiosques, bares, restaurantes e demais estabelecimentos particulares situados nas praias.

Subseção III - Limpeza, lavagem e desinfecção de feiras livres

Art. 104. Os serviços de limpeza, lavagem e desinfecção de feiras livres deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no Plano Operacional para Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, de acordo com as frequências e horários determinados para cada local.

Art. 105. Integra-se a este serviço o esvaziamento e acondicionamento dos resíduos encontrados nos cestos e/ou depósitos, existentes nas vias públicas, calçadas e logradouros locais, canteiros, lavagem e desinfecção, contemplando também a operação manual de varrer e lavar o pavimento e bancos, com o uso de máquina rotativa com a aplicação de produtos próprios para a limpeza especial, desinfecção com produtos químicos adequados, além da varrição, junção, catação, rastelo, coleta e transporte de todo e quaisquer resíduos passíveis ou não de serem acondicionados em sacos plásticos utilizados neste serviço.

Subseção IV - Limpeza para Eventos Especiais e Eventos do Calendário Municipal

Art. 106. Define-se como limpeza, varrição, lavagem e desinfecção das áreas de realização de eventos especiais e eventos do calendário municipal, assim como a instalação de recipientes e contêineres para armazenamento e encaminhamento adequado dos resíduos ao destino final.

Art. 107. A empresa contratada, de acordo com programação prévia a ser fornecida pela municipalidade, deverá estar apta a atender situações eventuais de trabalho para a limpeza das vias e logradouros públicos nos locais de realização de eventos públicos esportivos, culturais e artísticos.

Art. 108. Os serviços que constituem este item poderão ser de capina e roçagem no preparo (previamente ao evento) do entorno do local (meio-fio de vias próximas); e durante o evento: varrição manual (e manutenção de equipe para manutenção da varrição); varrição mecanizada das vias no entorno do local; catação, coleta e palitação; coleta e transporte de resíduos sólidos domiciliares em maior frequência; fornecimento de contêineres no entorno e dependências do local do evento, em quantidade e volume suficientes para atender a demanda, a ser previamente informada pelo titular da prestação de serviços.

Art. 109. Após o término dos eventos, poderão ser demandados da empresa, a critério do titular de prestação de serviços, os serviços de lavagem e a desinfecção das vias e áreas, com produtos higienizadores e/ou com água preferencialmente de reuso.

Seção VIII – Desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos

Art. 110. 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.

I - 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;

II - A prestadora de serviço público deverá segregar e encaminhar os resíduos resultantes dessas atividades para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição.

Parágrafo único. O prestador de serviços públicos deverá obedecer ao Plano Diretor de Drenagem Urbana (PDDU), principalmente no tocante às ações preventivas de limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos previamente ao período chuvoso, dando prioridade às regiões sujeitas a enchentes.

Seção IX - Remoção de resíduos em logradouros públicos

Art. 111. A atividade de remoção de resíduos em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados.

Art. 112. 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. Deverá a remoção de resíduos sólidos em logradouros públicos ser executada de forma seletiva, com triagem preliminar dos diferentes tipos de resíduos presentes no local, visando à sua recuperação e eliminação da disposição de resíduos em aterros.

Art. 113. Os resíduos sólidos coletados em locais de disposições irregulares deverão ser mapeados e informados ao titular.

Art. 114. Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil ou volumosos, deverão ser encaminhados para unidades de transbordo, triagem e reciclagem de resíduos da construção civil e resíduos volumosos.

CAPÍTULO III

DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 115. A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento,

monitoramento, controle ou avaliação, para garantir o cumprimento de contratos, normas e regulamentos editados pelo titular e pela entidade reguladora.

§ 1º A fiscalização realizada pela entidade reguladora, não se confunde com a gestão de contratos administrativos celebrados entre os titulares e os prestadores dos 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.

Art. 116. Deverá ser elaborado pela entidade reguladora, anualmente, relatório técnico com os resultados das fiscalizações efetuadas.

Art. 117. Nos casos de cobrança de taxa, as atribuições da ARP limitar-se-ão à elaboração de estudos econômicos acerca da remuneração.

Art. 118. Os prestadores dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos do Município, sob a responsabilidade da ARP, deverão pagar, pelo exercício das atividades regulatórias e fiscalizatórias, Taxa de Regulação e Fiscalização.

§ 1º Os contratos de concessão comum ou na modalidade de parceria público-privada, respeitadas as suas peculiaridades e extensão do objeto de fiscalização, poderão instituir alíquotas e metodologias diferenciadas de cobrança da Taxa de Regulação e Fiscalização.

§ 2º Casos específicos que não estejam descritos nos parágrafos anteriores serão deliberados conjuntamente pela ARP e o Município.

CAPÍTULO IV

DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 119. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser prestados em observância ao princípio da continuidade.

Art. 120. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador de serviço nas seguintes condições:

I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens;

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela entidade reguladora;

III - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de aferição, após ter sido previamente notificado a respeito;

IV - manipulação indevida de medidor ou outra instalação do prestador de serviço, por parte do usuário; e

V - inadimplemento, pelo usuário do SMRSU, do pagamento de taxas ou tarifas,

após ter sido formalmente notificado, de forma que a interrupção dos serviços deverá preservar as condições mínimas de manutenção da saúde dos usuários, de acordo com norma da entidade reguladora ou norma do órgão ambiental competente.

§ 1º As interrupções programadas serão previamente comunicadas à entidade reguladora e aos usuários, cabendo à entidade reguladora definir a antecedência mínima para a comunicação aos usuários pelo prestador de serviço.

§ 2º A suspensão dos serviços previstos nos incisos III e V do caput deste artigo será precedida de prévio aviso ao usuário, não inferior a 30 (trinta) dias da data prevista para a suspensão.

§ 3º A interrupção ou a restrição à prestação do serviço por inadimplência a estabelecimentos de saúde, a instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas e a usuário residencial de baixa renda beneficiário de tarifa social deverá obedecer a prazos e critérios que preservem condições mínimas de manutenção da saúde das pessoas atingidas.

§ 4º 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.

Art. 121. O prestador de serviço não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, por emergência, por força maior ou por greve, na forma da Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989.

Art. 122. O prestador de serviço deverá comunicar à entidade reguladora e ao titular a ocorrência interrupções não programadas.

Art. 123. As interrupções programadas deverão ser realizadas preferencialmente em dias não úteis.

Art. 124. As comunicações sobre interrupções dos serviços deverão conter informações sobre:

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

Art. 125. Nos casos de interrupção que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviço deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários.

CAPÍTULO V

DO PLANO OPERACIONAL

Art. 126. O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento de planejamento e da prestação dos serviços, que define as estratégias de operação e manutenção, de 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.

Art. 127. O plano operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais locais.

Art. 128. O plano operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes da entidade reguladora.

Art. 129. 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;

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;

V - especificações técnicas relativas aos 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; e

VIII - condições de instalação, operação e manutenção de lixeiras públicas.

§ 1º O plano operacional poderá conter ações para emergência e contingência, as quais permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

§ 2º A entidade reguladora poderá estabelecer condições específicas para o conteúdo do plano operacional, considerando as atividades e características socioculturais locais.

Art. 130. Os prestadores de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão elaborar e encaminhar ao titular e à ARP, em meio digital, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados do início da vigência desta Resolução, o Plano Operacional para Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.

Art. 131. Para Coleta Manual ou Automatizada, o prestador deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

I - setores de coletas, acompanhados pelo cadastro de ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos;

II - frequências, dias e horários de coletas por setor;

III - quantidade e localização de contêineres, se coleta automatizada;

IV - canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;

V - número de servidores ou empregados alocados, com respectivos cargos; e

VI - tipos e número de veículos, bem como demais equipamentos e materiais utilizados em cada um dos serviços.

Art. 132. Para Coleta Seletiva, o prestador deverá apresentar, no mínimo, as seguintes informações:

I - setores de coletas, acompanhados pelo cadastro de ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta de resíduos recicláveis;

II - frequências, dias e horários de coletas por setor;

III - endereços e horários de funcionamento dos PEV e a listagem dos transportadores de resíduos da construção civil e de resíduos de grandes geradores, bem como dos locais de destinação adequada, que devem ser igualmente divulgados em seu sítio eletrônico;

IV - canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;

V - número de servidores ou empregados alocados, com respectivos cargos; e

VI - tipos e número de veículos, bem como demais equipamentos e materiais utilizados em cada um dos serviços.

Art. 133. Para Limpeza Urbana, o prestador deverá indicar, no mínimo:

I - as vias, logradouros, equipamentos urbanos e bens públicos em que são realizados os serviços, bem como em que frequência, dias e horários;

II - extensão dos circuitos executados no serviço de varrição;

III - canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;

IV - as soluções adequadas para destinação de animais de grande porte mortos em vias e logradouros públicos, bem como quando devam ser considerados assemelhados a resíduos de serviços de saúde;

V - os critérios de localização, manutenção e a reposição de lixeiras públicas;

VI - os locais e periodicidade para realização de limpeza de locais de feiras livres;

VII - número de servidores ou empregados alocados, com respectivos cargos; e

VIII - relação dos equipamentos e materiais utilizados em cada um dos serviços.

Art. 134. O Plano Operacional para Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos e suas respectivas atualizações deverão ser encaminhados à ARP por meio digital e disponibilizados no sítio eletrônico do prestador de serviços públicos.

CAPÍTULO VI

DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 135. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre prestador de serviço e usuários.

Art. 136. O prestador de serviço elaborará o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser analisado pelo titular e encaminhado à entidade reguladora para aprovação.

§ 1º O titular e a entidade reguladora, de acordo com critérios por ambos definidos e com as diretrizes desta norma, decidirão quanto ao conteúdo e a aprovação do manual, e 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 em que os serviços são prestados; e

V - soluções para os 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 a serem adotadas.

§ 2º O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário deve ser apresentado de forma objetiva e adequada a sua compreensão, sendo as informações traduzidas em linguagem acessível, quando possíveis por ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, de modo a esclarecer as regras da prestação dos serviços.

CAPÍTULO VII

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 137. O prestador de serviço deve dispor de atendimento presencial, telefônico e eletrônico, acessível a todos os usuários, que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços.

Art.138. A entidade reguladora deverá estabelecer os prazos de espera para atendimento do usuário, respeitando as prioridades previstas em lei.

Art. 139. A entidade reguladora deverá estabelecer os prazos de resposta máximos para as solicitações do usuário.

Art. 140. O prestador de serviço deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos usuários.

Art. 141. Todos os atendimentos deverão ser protocolados em formulário próprio, com números de protocolo que serão disponibilizados aos usuários, independente de solicitação.

Art. 142. O prestador de serviço deve disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços.

Art. 143. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria da entidade reguladora as solicitações que porventura que não foram atendidas pelo prestador de serviço.

Art. 144. O prestador de serviço deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

Art. 145. Deverão ser disponibilizados nos locais de atendimento, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário previsto nesta NR, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas da entidade reguladora que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.

Art. 146. Reclamações e demais manifestações poderão ser encaminhadas à ARP, quando do não atendimento de modo satisfatório e no prazo estipulado pelo prestador de serviço.

CAPÍTULO VIII

DA OUVIDORIA

Art. 147. A entidade reguladora deverá manter sistema de ouvidoria, que poderá ser acionada pelos usuários por meio de contato telefônico, eletrônico ou presencial.

Art. 148. A ouvidoria receberá reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços.

Art. 149. Todos os atendimentos deverão ser protocolados e registrados em formulário próprio, cujos números de protocolo serão disponibilizados aos usuários, independente de solicitação.

CAPÍTULO IX

DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Art. 150. A educação ambiental poderá ser promovida pelo titular, entidade reguladora e prestador de serviço com vistas a instruir os usuários sobre os serviços.

Art. 151. A entidade reguladora, o prestador de serviço e o titular deverão incentivar a difusão da educação ambiental no ensino formal e no ensino não formal.

Art. 152. Poderá ser elaborado um plano de educação ambiental pelo titular com

apoio da entidade reguladora e executado pelo prestador de serviço.

Parágrafo único. O plano de educação ambiental organizará as ações a serem executadas de modo contribuir com a prestação adequada dos serviços.

Art. 153. O plano de educação ambiental observará:

I - as diretrizes gerais estabelecidas na Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999 e no Decreto nº 4.281, de 25 de junho de 2002; e

II - as regras específicas estabelecidas na Lei nº 12.305, de 2010, e no Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022.

Art. 154. Cabe ao titular estabelecer o conteúdo do plano de educação ambiental junto à entidade reguladora, que deve:

I - incentivar atividades de caráter educativo e pedagógico, em colaboração com entidades do setor empresarial e da sociedade civil;

II - promover a articulação da educação ambiental na gestão de resíduos sólidos com a Política Nacional de Educação Ambiental, instituída pela Lei nº 9.795, de 27 de abril de 1999.

III - realizar ações educativas destinadas aos fabricantes, aos importadores, aos comerciantes e aos distribuidores, com enfoque diferenciado para os agentes envolvidos direta e indiretamente com os sistemas de coleta seletiva e de logística reversa;

IV - desenvolver ações educativas destinadas à conscientização dos consumidores quanto ao consumo sustentável e às suas responsabilidades, no âmbito da responsabilidade compartilhada de que trata a Lei nº 12.305, de 2010;

V - promover a capacitação dos gestores públicos para que atuem como multiplicadores nos diversos aspectos da gestão integrada de resíduos sólidos; e

VI - divulgar os conceitos relacionados com:

a) a coleta seletiva;

b) a logística reversa;

c) o consumo consciente; e

d) a minimização da geração de resíduos sólidos.

Parágrafo único. As ações estabelecidas no plano de educação ambiental não excluem as responsabilidades dos fornecedores quanto ao dever de informar o consumidor sobre o cumprimento dos sistemas de logística reversa.

CAPÍTULO X

DAS COOPERATIVAS E OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE CATADORES

Art. 155. As cooperativas e outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas nesta NR e no plano operacional.

Art. 156. O plano operacional 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; e
- IV - à emancipação econômica.

Parágrafo único. O titular e entidade reguladora poderão priorizar a integração de catadores que façam parte da população em situação de rua, considerando seu nível de vulnerabilidade nas regiões e no Município.

Art. 157. As associações e as cooperativas de catadores de materiais recicláveis deverão disponibilizar ao SMRSU os rejeitos de suas atividades para destinação final.

TÍTULO III

DOS DIREITOS E DEVERES

CAPÍTULO I

DOS USUÁRIOS

Art. 158. 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 a informações sobre os serviços prestados;
- III - o prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;
- IV - o acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;
- 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, observado o disposto no art. 5º, X, da Constituição Federal, bem como na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011;

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 de serviço.

Art. 159. São deveres dos usuários:

I - utilizar adequadamente os serviços, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;

II - descartar seus resíduos sólidos para a coleta pública e não realizar a queima, mesmo que em terreno de sua propriedade, de lixo ou quaisquer detritos ou objetos destinados ao descarte;

III - descartar seus resíduos sólidos para a coleta pública e não descartar em locais inadequados, de propriedade pública ou privada, lixo ou quaisquer detritos ou objetos destinados ao descarte;

IV - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

V - colaborar para a prestação adequada do serviço;

VI - preservar as condições de funcionamento, conservação e higiene dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

VII - acondicionar e disponibilizar os resíduos sólidos urbanos para a coleta, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;

VIII - 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;

IX - encaminhar os pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;

X - estar adimplente com o pagamento pela prestação do SMRSU, quando houver

cobrança instituída;

XI - de acordo com o art. 35 da Lei nº 12.305/2010, a Política Nacional de Resíduos Sólidos, sempre que estabelecido sistema de coleta seletiva, os usuários dos serviços são obrigados a realizar a coleta dos resíduos interna no interior das suas residências, acondicionar adequadamente e de forma diferenciada os resíduos sólidos gerados e disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis para coleta ou devolução;

XII - segregar os resíduos em secos e orgânicos, conforme critérios do titular; e

XIII - assegurar o bom estado de funcionamento, conservação e higiene dos contêineres e outros dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade.

Parágrafo único. Será progressivamente estendido à separação dos resíduos secos em suas parcelas específicas, conforme estabelecido pelo titular.

CAPÍTULO II

DO TITULAR

Art. 160. São deveres do titular dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - organizar e prestar diretamente os serviços, ou conceder a prestação deles, observados os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, conforme as Leis nº 11.445, de 2007 e 12.305, de 2010, respectivamente;

II - delegar as funções de regulação e de fiscalização dos serviços à entidade reguladora, independentemente da modalidade de sua prestação;

III - instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU, observada as disposições da NR nº 1/ANA/2021;

IV - elaborar e regulamentar os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, conforme as Leis nº 11.445, de 2007 e 12.305, de 2010, respectivamente;

V - editar ato normativo para os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, considerados resíduos sólidos urbanos, para fins da prestação do SMRSU;

VI - definir se as calçadas dos imóveis serão parte ou não da atividade de varrição;

VII - implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos;

VIII - realizar análise prévia do manual da prestação dos serviços e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador de serviço, e encaminhar para a aprovação da entidade reguladora;

IX - elaborar e apresentar à entidade reguladora o plano operacional de prestação



dos serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;

X - manter atualizado junto à entidade reguladora o nome e cargo dos responsáveis pela gestão e fiscalização dos serviços;

XI - definir e informar o horário e a frequência da execução dos serviços;

XII - 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 entidade reguladora;

XIII - 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;

XIV - implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

XV - fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos de terceirização ou de concessão, comum ou de parceria-público-privada;

XVI - fiscalizar os serviços a serem executados com o apoio de técnicos especialmente designados para esse serviço, que devem notificar imediatamente por escrito quaisquer problemas ou irregularidades encontradas por eles;

XVII - intervir e retomar a operação dos serviços concedidos, por indicação da entidade reguladora, nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos;

XVIII - estabelecer os direitos e os deveres dos usuários;

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, observado o disposto no art. 3º, IV, da Lei Nº 11.445, de 2007;

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 relacionada ao gerenciamento de resíduos sólidos;

XXIII - 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 ARP; e

XXIV - minimizar a quantidade de rejeitos, atendendo às metas progressivas para a redução de sua disposição em aterros sanitários, definidas no PMSB e PMGIRS, e à obrigação disposta no art. 36 da Lei federal nº 12.305/2010, por meio da implantação e manutenção de:

- a) Sistemas de compostagem;
- b) Sistemas de coletas seletivas;
- c) Procedimentos para reaproveitar os resíduos sólidos reutilizáveis e recicláveis oriundos dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos;

§ 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 elas deverá ser regulada por uma única entidade reguladora.

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

§ 4º O prestador de serviço será remunerado pelo gerenciamento dos resíduos sólidos originários do SLU, tendo como usuário o titular dos serviços.

CAPÍTULO III

DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Art. 161. É direito do prestador dos serviços públicos 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 nas condições previstas no Art. 120º desta NR.

Art. 162. São deveres do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

- I - prestar os serviços adequadamente, garantindo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;
- II - executar todas as atividades de gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos, nos termos dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- III - elaborar manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, encaminhá-lo para análise prévia do titular e posterior aprovação pela entidade reguladora;
- IV - fornecer dados e informações da prestação dos serviços, solicitados pela entidade reguladora e titular;
- V - 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;

VI - manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta da entidade reguladora e titular;

VII - implementar a infraestrutura necessária à adequada prestação do serviço e ao atendimento dos atos normativos do titular e da entidade reguladora, e dos instrumentos contratuais, de acordo com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

VIII - 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;

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

X - disponibilizar serviço de atendimento que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto a prestação dos serviços;

XI - comunicar aos usuários, ao titular, à entidade 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;

XII - divulgar de forma ampla e permanente as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para as coletas indiferenciada e seletiva;

XIII - elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e encaminhar à entidade reguladora para aprovação;

XIV - fornecer todos os equipamentos de higiene e segurança do trabalho aos empregados no exercício de suas funções e certificar-se de seu uso adequado; e

XV - responsabilizar-se pelas técnicas utilizadas, assim como o manejo seguro de eventuais produtos químicos empregados durante a execução dos serviços, em atendimento às normas de segurança do trabalho, para assegurar a segurança do trabalhador e dos usuários do serviço, utilizando produtos na quantidade necessária e assumindo integral responsabilidade perante os órgãos fiscalizadores.

Art. 163. O prestador de serviço deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, nos termos dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e das diretrizes do titular e entidade reguladora.

CAPÍTULO IV

DA ENTIDADE REGULADORA

Art. 164. É direito da entidade 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. 165. São deveres da entidade reguladora dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - 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 entidade reguladora;

II - estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação, observadas as normas de referência expedidas pela ANA;

III - verificar o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e nos contratos de prestação de serviços;

IV - disponibilizar informações atualizadas ao titular e usuários quanto à prestação dos serviços;

V - aprovar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, após análise prévia do titular;

VI - aprovar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços;

VII - disponibilizar ouvidoria que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços; e

VIII - analisar e emitir pareceres sobre a regulação técnica e econômica da prestação dos serviços.

CAPÍTULO V

DO CONTROLE SOCIAL

Art. 166. 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. 167. 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; ou

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

Art. 168. A avaliação dos usuários sobre a qualidade dos serviços, salvo se houver decisão motivada em contrário e homologada pela entidade reguladora, deverá ser considerada na remuneração do prestador de serviço.

Parágrafo único. Excetuam-se os casos de serviços prestados por órgão ou entidade do titular.

TÍTULO IV

COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E ADOÇÃO DA NORMA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 169. A comprovação da observância e adoção da NR será realizada conforme a Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos a serem observados pelas entidades reguladoras para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

CAPÍTULO II

DOS REQUISITOS

Art. 170. São considerados requisitos de observância e adoção desta NR:

I - entidade reguladora com cadastro atualizado junto a ANA;

II - entidade reguladora definida pelo Titular;

III - observância pela entidade reguladora de todas as diretrizes da NR; e

IV - adoção pelo titular das diretrizes da NR.

CAPÍTULO III

DA COMPROVAÇÃO

Art. 171. No prazo estabelecido no inciso I do art. 6º da Resolução ANA nº 134, de 2022, a ANA publicará em sua página na internet as instruções para envio das informações e a relação de documentos que deverão ser enviados para fins de comprovação da observância e adoção desta norma.

Parágrafo único. A ANA poderá disponibilizar sistema eletrônico para o envio das informações e da relação de documentos.

Art. 172. A comprovação do atendimento aos requisitos previstos no art. 177 deverá conter as seguintes informações e documentos:

I - identificação da entidade reguladora;

II - identificação do(s) Titular(es) regulado(s) pela entidade reguladora;

III - identificação do(s) Prestador(es) do(s) Titular(es) regulado(s);

IV - informações sobre a prestação dos serviços e atividades desenvolvidas pelo(s) Titular(es) e Prestador(es) de serviço em conformidade com o(s) ato(s) normativo(s) da entidade reguladora;

V - relação do(s) Titular(es) que aderiu(ram) às diretrizes desta NR;

VI - cópia(s) do(s) ato(s) de delegação da regulação e fiscalização, quando houver, dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

VII – cópia(s) do(s) ato(s) normativo(s) publicado(s) pela entidade reguladora, que observam as diretrizes da NR.

TÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 173. As condições gerais de prestação para as atividades de SLU e SMRSU executadas no âmbito do Município e não tratadas nesta NR deverão ser normatizadas pela entidade reguladora.

Art. 174. A prestação dos serviços inicia-se com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 175. Esta Norma de Referência entrará em vigor no primeiro dia útil do mês subsequente ao da sua publicação.