

## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 022, DE 17 DE JULHO DE 2025

DISCIPLINA AS CONDIÇÕES GERAIS, DIRETRIZES REGULATÓRIAS E PENALIDADES APLICÁVEIS AOS PRESTADORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, NO ÂMBITO DOS MUNICÍPIOS REGULADOS PELA AGIR, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A **Presidente do Comitê de Regulação** e o **Diretor-Geral da Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos - AGIR**, no uso de suas atribuições, conforme disposto na Cláusula 8ª do Protocolo de Intenções da AGIR e demais dispositivos legais aplicáveis aos serviços públicos, expedem a seguinte Resolução Normativa, e:

**CONSIDERANDO** que a Constituição Federal de 1988 estabelece que cabe ao Poder Público, na forma da lei, direta ou indiretamente, sob regime de concessão ou permissão, sempre por meio de licitação, a prestação de serviços públicos (art. 175, caput), e que compete aos municípios organizar e prestar, diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, os serviços públicos de interesse local que tenham caráter essencial (art. 30, inciso V);

**CONSIDERANDO** que a Lei nº 11.445/2007 - Marco Legal do Saneamento instituiu as Diretrizes Nacionais para o Saneamento Básico e que o Decreto nº 7.217/2010 a regulamenta;

**CONSIDERANDO** que a mesma Lei estabelece que os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e os Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) devem ser prestados com segurança, qualidade, regularidade e continuidade, de forma adequada à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção ao meio ambiente, com vistas à universalização do acesso e à efetiva prestação do serviço (art. 2º, incisos I, III e XI);

**CONSIDERANDO** que o art. 43 da Lei nº 11.445/2007 – Marco Legal do Saneamento determina que a prestação dos serviços atenderá a requisitos mínimos de qualidade, incluindo regularidade, continuidade, adequação dos produtos oferecidos, atendimento aos usuários e condições operacionais e de manutenção dos sistemas, conforme as normas regulamentares e contratuais;

**CONSIDERANDO** que a Lei nº 12.305/2010 instituiu a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), regulamentada pelo Decreto nº 10.936/2022;

**CONSIDERANDO** que a Lei nº 14.026/2020 atualizou o marco legal do saneamento, alterando a Lei nº 9.984/2000, e conferiu à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para editar normas de referência nacionais sobre padrões de qualidade, regulação tarifária, prestação e universalização dos serviços de saneamento básico, bem como alterou a Lei nº 11.445/2007 – Marco Legal do Saneamento, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País e atualizou a Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;

**CONSIDERANDO** que o Decreto nº 11.043/2022 aprovou o Plano Nacional de Resíduos Sólidos (PLANARES), que orienta a implementação da Política Nacional de Resíduos Sólidos em todo território nacional;

**CONSIDERANDO** que a Lei Estadual nº 13.557/2005 foi revogada pela Lei Estadual nº 14.675/2009, que instituiu o Código Estadual do Meio Ambiente de Santa Catarina, e que o Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS) apresenta diretrizes, metas e indicadores para o manejo de resíduos sólidos no território catarinense;

**CONSIDERANDO** a Norma de Referência nº 7/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), aprovada pela Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024, 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 Norma Regulamentadora - NR 38, do Ministério do Trabalho e Emprego, que estabeleceu os requisitos e medidas de prevenção para garantir as condições de segurança e saúde dos trabalhadores nas atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

**CONSIDERANDO** as normas de defesa dos consumidores em geral e dos usuários dos serviços públicos, previstas na Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);

**CONSIDERANDO** que o Protocolo de Intenções da AGIR trata da gestão associada e da transferência do exercício das competências municipais de controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico à Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR); e

**CONSIDERANDO** a experiência adquirida com as edições das Resoluções Normativas AGIR nº 007/2019 e nº 014/2022, a adequação às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) e os estudos técnicos realizados pela AGIR, que permitiram aprimorar os

procedimentos de controle, fiscalização e regulação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU);

**RESOLVEM:**

Revogar a Resolução Normativa AGIR nº 014/2022 e editar esta Resolução Normativa, para estabelecer as condições gerais, as diretrizes regulatórias aplicáveis aos titulares dos serviços, aos prestadores dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), no âmbito dos municípios regulados pela AGIR.

**TÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO I**  
**DO OBJETO, PRINCÍPIOS, DIRETRIZES E APLICAÇÃO**

**Art. 1º** Esta Resolução Normativa dispõe sobre as condições gerais e diretrizes regulatórias para a prestação direta ou indireta, mediante concessão ou permissão, dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), no âmbito dos municípios consorciados e conveniados à Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR), e dá outras providências.

**Art. 2º** Esta Resolução Normativa regulamenta a relação entre os prestadores de serviço, os usuários e a AGIR. Nos casos de delegação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), também disciplina a relação entre o titular dos serviços (Poder Concedente) e o delegatário (prestador de serviço).

**§1º.** Não se enquadram como Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) as atividades de responsabilidade privada, especialmente àquelas relativas ao manejo de resíduos provenientes de grandes geradores.

**§2º.** A prestação de serviço para grandes geradores deve ser disciplinada por contrato firmado/pactuado com o prestador de serviço, mediante remuneração, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) e contribua para a modicidade tarifária.

**Art. 3º** Constitui objetivo da regulação verificar a prestação adequada dos serviços públicos, com base no cumprimento das cláusulas e condições contratuais e das metas fixadas nos respectivos Planos de Resíduos Sólidos (PRS) e nos requisitos de qualidade da prestação dos

serviços elencados nesta Resolução Normativa, em conformidade com as normativas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

**Art. 4º** Os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e os Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) devem ser prestados com base nos seguintes princípios:

- I. universalização do acesso e efetiva prestação do serviço;
- II. integralidade, compreendida como o conjunto de atividades e componentes dos SLU e SMRSU que propicie à população o acesso a eles em conformidade com suas necessidades e maximize a eficácia das ações e dos resultados;
- III. execução dos SMRSU de forma adequada à saúde pública, à conservação dos recursos naturais e à proteção do meio ambiente;
- IV. segurança, qualidade, regularidade e continuidade;
- V. seleção competitiva do prestador de serviço;
- VI. reconhecimento do resíduo sólido reutilizável e reciclável como um bem econômico e de valor social, gerador de trabalho e renda e promotor de cidadania;
- VII. prevenção e precaução;
- VIII. poluidor-pagador e protetor-recebedor;
- IX. desenvolvimento sustentável;
- X. ecoeficiência, mediante a compatibilização entre o fornecimento, os preços competitivos e os bens e serviços qualificados, de maneira que satisfaçam as necessidades humanas, além de trazerem qualidade de vida e redução do impacto ambiental e do consumo de recursos naturais a um nível, no mínimo, equivalente à capacidade de sustentação estimada do planeta;
- XI. responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;
- XII. razoabilidade e proporcionalidade;
- XIII. eficiência e sustentabilidade econômica;
- XIV. 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;
- XV. visão sistêmica na gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), que considere as variáveis ambiental, social, cultural, econômica, tecnológica e de saúde pública;
- XVI. adoção de métodos, técnicas e processos que considerem as peculiaridades locais e regionais;
- XVII. cooperação entre as diferentes esferas do poder público, do setor empresarial e dos demais segmentos da sociedade;

- XVIII.** articulação com as políticas de desenvolvimento urbano e regional, de habitação, de combate à pobreza e de sua erradicação, de proteção ambiental, de promoção da saúde, de preserrecursos hídricos e outras de interesse social relevante, destinadas à melhoria da qualidade de vida, para as quais a gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) seja fator determinante;
- XIX.** direito da sociedade à informação e ao controle social;
- XX.** estímulo à pesquisa, ao desenvolvimento e à utilização de tecnologias apropriadas, considerando a capacidade de pagamento dos usuários, a adoção de soluções graduais e progressivas e a melhoria da qualidade, com ganhos de eficiência e redução dos custos para os usuários; e
- XXI.** transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados.

**Art. 5º** Os titulares dos serviços (Poder Público), os usuários e os prestadores de serviço devem observar a seguinte ordem de prioridade na gestão dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I.** não geração;
- II.** redução da geração;
- III.** reutilização;
- IV.** reciclagem;
- V.** tratamento dos resíduos sólidos; e
- VI.** disposição final ambientalmente adequada.

**Art. 6º** É proibida a queima, ao ar livre, de resíduos sólidos, líquidos ou qualquer outro material combustível, exceto quando regulamentada em norma específica.

**Art. 7º** A prestação dos serviços públicos ocorre com a sua disponibilização aos usuários, sejam os serviços utilizados ou não, com a devida cobrança.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS DEFINIÇÕES**

**Art. 8º** Para os fins desta Resolução Normativa, considera-se:

**I. ACONDICIONAMENTO:** ato de dispor os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) de forma adequada pelos usuários, utilizando sacos plásticos ou recipientes, conforme definido pelo titular dos serviços;

**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 aos serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

**IV. CHORUME:** líquido escuro, com odor forte e alta demanda bioquímica de oxigênio (DBO), resultante da decomposição de substâncias contidas nos resíduos sólidos;

**V. COLETA AUTOMATIZADA – SISTEMA PONTO A PONTO:** também chamada de coleta mecanizada, trata-se da coleta dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) dispostos pelos usuários em contêineres localizados em pontos específicos, de responsabilidade do prestador de serviço, e que são esvaziados por caminhões compactadores controlados por sistema automatizado;

**VI. COLETA ESPECIAL DE RESÍDUOS VOLUMOSOS:** recolhimento, sistemático ou episódico, de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) classificados como volumosos que, por suas características, não podem ser recolhidos nas mesmas condições que os resíduos sólidos urbanos convencionais, podendo ser, inclusive, objeto de cobrança específica, conforme legislação municipal;

**VII. COLETA INDIFERENCIADA:** é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) não segregados;

**VIII. COLETA MANUAL – SISTEMA PORTA A PORTA:** coleta dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) dispostos pelos usuários em local próximo à fachada dos imóveis, na forma definida pelo titular dos serviços e/ou prestador de serviço;

**IX. COLETA SELETIVA:** coleta dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) previamente segregados conforme sua constituição ou composição, pressupondo a separação dos materiais na fonte geradora;

**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 chamado composto, com propriedades e características diferentes daquelas que lhe deram origem, podendo ser caracterizado como fertilizante orgânico, condicionador de solo e outros produtos de uso agrícola;

**XI. CONCESSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:** delegação da prestação dos serviços públicos, realizada pelo titular dos serviços (Poder Concedente), mediante licitação, nas modalidades concorrência ou diálogo competitivo, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas (Concessionário) que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

**XII. CONTRATO DE CONCESSÃO:** contrato administrativo celebrado entre o Poder Concedente e o Concessionário, regida por edital de licitação, bem como pela Lei nº 8.987/1995 - Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos, quando se tratar de concessão comum, ou pela Lei nº 11.079/2004 - Lei das Parcerias Público-Privadas (PPPs), quando se tratar de concessão patrocinada ou administrativa;

**XIII. CONTRATO DE PERMISSÃO:** contrato de adesão, regido pela Lei nº 8.987/1995 - Lei de Concessões e Permissões de Serviços Públicos, demais normas pertinentes e pelo edital de licitação, inclusive quanto à precariedade e à revogabilidade unilateral do contrato pelo Poder Concedente;

**XIV. CONTRATO DE TERCEIRIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** instrumento contratual celebrado entre o prestador de serviço que integre a administração do titular dos serviços e particular, mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

**XV. DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA:** destinação de resíduos consistente em reutilização, reciclagem, compostagem, recuperação, aproveitamento energético ou outras destinações, incluindo disposição final dos rejeitos, 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), observando normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

**XVI. DISPOSIÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA:** distribuição ordenada de rejeitos em aterros licenciados, observando normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

**XVII. ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR):** local onde os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) coletados são descarregados dos veículos coletores e transferidos para outros veículos de maior capacidade para que sejam transportados à destinação final;

**XVIII. GERADORES DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS:** pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) por meio de suas atividades, inclusive o consumo;

**XIX. 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 o plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com o plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma da Lei n.º 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);

**XX. GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** conjunto de ações voltadas à 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, de acordo com as disposições legais e regulamentares, com o Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e com o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS);

**XXI. GESTÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS:** atividade técnico-administrativo-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;

**XXII. INSTRUMENTO DE COBRANÇA:** meio pelo qual o prestador de serviço cobra pela execução dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRU), podendo se dar mediante taxa ou tarifa, estruturada de forma a arrecadar o valor da receita requerida;

**XXIII. LICENÇA AMBIENTAL DE OPERAÇÃO (LAO):** Ato administrativo pelo qual o órgão ambiental competente autoriza a operação de atividades ou empreendimentos considerados efetivos ou potencialmente poluidores ou aqueles que, sob qualquer forma, possam causar degradação ambiental, após a verificação do cumprimento do que consta das licenças prévia e de instalação, com as medidas de controle ambiental e condicionantes determinados para a operação;

**XXIV. LIXIVIADO:** líquido resultante do processo de remoção de nutrientes e outros compostos da massa de RSU pela água que se infiltra;

**XXV. LOCAL DE DISPOSIÇÃO IRREGULAR:** ponto de descarte irregular e sem controle de resíduos sólidos, também denominado de ponto viciado;

**XXVI. 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;

**XXVII. MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** Instrumento elaborado pelo prestador de serviço, dedicado a disciplinar a relação entre o

prestador e os usuários, promovendo a transparência, a padronização do atendimento e a garantia dos direitos e deveres de ambas as partes;

**XXVIII. MODICIDADE TARIFÁRIA:** princípio regulatório que orienta a definição das tarifas dos serviços públicos, de forma que os valores cobrados sejam compatíveis com a capacidade de pagamento dos usuários e assegurem a sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços;

**XXIX. PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA (PPP):** contrato administrativo de concessão regido pela Lei nº 11.079/2004 - Lei de Parcerias Público-Privadas (PPPs), na modalidade patrocinada ou administrativa, envolvendo contraprestação pecuniária do parceiro público (Poder Concedente) ao parceiro privado (Concessionário);

**XXX. PERCOLADO:** líquido que passou através de um meio poroso, podendo ser o proveniente da decomposição da parcela orgânica biodegradável existente nos resíduos sólidos e das águas pluviais que perpassam a massa dos mesmos, quando acumulados em depósitos de quaisquer categorias ou dispostos em aterros sanitários;

**XXXI. PERMISSÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS:** delegação, a título precário, mediante licitação, da prestação de serviços públicos, feita pelo poder concedente à pessoa física ou jurídica que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco;

**XXXII. PLANO OPERACIONAL:** instrumento elaborado pelo titular dos serviços 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, para garantir a prestação adequada dos serviços;

**XXXIII. PLANO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (PEA):** instrumento elaborado pelo prestador de serviço para planejar, executar e avaliar ações educativas voltadas à gestão adequada dos resíduos sólidos, com foco na mobilização social, na capacitação de públicos estratégicos e na promoção de comportamentos ambientalmente responsáveis, conforme diretrizes da Política Nacional de Educação Ambiental (PNRS).

**XXXIV. PLANOS DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PRS):** instrumentos da Política Nacional de Resíduos Sólidos, com caráter de planejamento para a gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, consistentes nos planos abaixo especificados.

- a. Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);
- b. planos estaduais de resíduos sólidos;
- c. planos microrregionais de resíduos sólidos e os planos de resíduos sólidos de regiões metropolitanas ou aglomerações urbanas;
- d. planos de gestão intermunicipais de resíduos sólidos (PGIRS);
- e. planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos (PMGIRS); e
- f. planos de gerenciamento de resíduos sólidos.

No âmbito municipal, o Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS) pode estar inserido no Plano de Saneamento Básico, previsto no art. 19 da Lei nº 11.445/2007 – Marco Legal do Saneamento, respeitado o conteúdo mínimo constante no art. 19 da Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS);

**XXXV. PONTO DE COLETA:** local definido pelo titular ou pelo prestador de serviço, onde os Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) devem ser dispostos pelos usuários para coleta;

**XXXVI. PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA OU ECOPONTO (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 realizados o acondicionamento e a armazenagem temporária, com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;

**XXXVII. PRESTADOR DE SERVIÇO:** órgão ou entidade da administração direta ou indireta do município, ao qual a lei tenha outorgado a execução do serviço público, ou particular que tenha recebido delegação, isoladamente ou mediante estrutura de Prestação Regionalizada;

**XXXVIII. PRESTAÇÃO REGIONALIZADA:** modalidade de prestação integrada de um ou mais componentes dos serviços públicos de saneamento básico, que 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 ou gestão associada decorrente de acordo de cooperação, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços;

**XXXIX. RECICLAGEM:** processo de transformação dos resíduos sólidos, consistente na 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;

**XL. RECEITA REQUERIDA:** valor necessário para cobrir os custos operacionais e remunerar adequadamente o capital investido na prestação dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), incluindo tributos, encargos regulatórios e contratos de associações ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, quando aplicável;

**XLI. RELATÓRIO ANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE RSU (RAPS/RSU):** documento elaborado anualmente pelo prestador de serviço que consolida as principais informações técnicas, operacionais e gerenciais relativas à prestação dos serviços de SLU e SMRSU, contendo informações sobre a forma de prestação dos serviços, quantitativos, custos, receitas, base de ativos e investimentos realizados e previstos.

**XLII. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO:** Documento elaborado anualmente pelo prestador de serviço que demonstra o cumprimento das diretrizes e obrigações estabelecidas no Manual, incluindo aspectos relacionados aos direitos dos usuários, regras de prestação e atendimento, orientações de uso adequado, canais de comunicação e protocolos de emergência.

**XLIII. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO PLANO OPERACIONAL:** Documento elaborado pelo prestador de serviço que demonstra a execução das estratégias e ações previstas no Plano Operacional, incluindo rotas, frequências, dimensionamento das atividades, infraestrutura utilizada, capacitação de equipes, logística reversa, comunicação com os usuários e medidas de emergência.

**XLIV. RELATÓRIO DE ATENDIMENTO AO PLANO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL (PEA):** Documento anual elaborado pelo prestador de serviço que descreve a execução das ações previstas no PEA, avaliando o cumprimento das metas, os impactos socioambientais das atividades e propondo correções ou melhorias.

**XLV. RELATÓRIO PERIÓDICO SOBRE A QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Documento elaborado pela AGIR que avalia periodicamente a qualidade dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, com base na verificação do cumprimento de normas técnicas, metas contratuais, padrões de atendimento ao usuário, indicadores de desempenho e demais parâmetros regulatórios. Deve ser disponibilizado ao titular e aos usuários, assegurando o direito de acesso à informação sobre a efetividade e regularidade da prestação dos serviços.

**XLVI. REGULAMENTAÇÃO DOS SERVIÇOS:** Conjunto de normas, atos administrativos, leis, decretos, portarias ou demais instrumentos legais expedidos pelo titular dos serviços públicos, com o objetivo de dispor sobre aspectos técnicos, operacionais, administrativos e institucionais da organização, planejamento e execução dos Serviços Limpeza Urbana (SLU) e de Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), no âmbito de sua competência legal e nos limites da legislação vigente.

**XLVII.** Parte superior do formulário

**XLVIII.** Parte inferior do formulário

**XLIX. REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS:** todo e qualquer ato que discipline ou organize os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e os Serviços Públicos 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, bem como fixação e revisão do valor de tarifas e de outros preços públicos, no caso de SMRSU;

**L. 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;

**LI. RESÍDUOS DE GRANDES GERADORES:** resíduos sólidos de atividades comerciais, industriais ou de serviços que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma do titular dos serviços para caracterização dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), cuja responsabilidade é atribuída aos geradores;

**LII. RESÍDUOS DOMÉSTICOS:** são os resíduos sólidos originários característicos de atividades domésticas realizadas em residências urbanas e rurais;

**LIII. RESÍDUOS ORGÂNICOS:** são os resíduos sólidos de origem animal ou vegetal que possuem propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas de biodegradabilidade pela ação de microrganismos aeróbios ou anaeróbios;

**LIV. RESÍDUOS RECICLÁVEIS:** são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem;

**LV. RESÍDUOS SECOS:** são todos os resíduos recicláveis, excluídos os orgânicos;

**LVI. RESÍDUOS SÓLIDOS:** materiais, substâncias, objetos ou bens descartados, resultantes de atividades humanas em sociedade, 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 técnicas ou economicamente inviáveis, em face da melhor tecnologia disponível;

**LVII. RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (RSU):** resíduos sólidos que se enquadram em uma das classificações listadas abaixo.

**a.** resíduos domésticos;

**b.** resíduos originários de atividades comerciais, industriais ou de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular dos serviços, 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

**c.** resíduos originários dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU), tais como varrição, capina, roçada, limpeza de logradouros e vias, desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos, entre outros.

**LVIII. RESÍDUOS SÓLIDOS VOLUMOSOS (RSV):** são os resíduos que, por apresentarem um volume superior ao limite removível pela coleta pública municipal rotineira, como móveis, grandes embalagens de grande porte, peças de madeira e resíduos vegetais, poderão ser coletados mediante Coleta Especial de Resíduos Volumosos;

**LIX. REUTILIZAÇÃO:** processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química;

**LX. SEGREGAÇÃO:** operação de separação dos resíduos na origem, de acordo com suas características, realizada a fim de possibilitar o correto acondicionamento para a atividade de coleta, de acordo com a legislação vigente e orientação do titular e do prestador de serviço;

**LXI. SERVIÇOS PÚBLICOS:** toda atividade que a Administração Pública executa, direta ou indiretamente, para satisfazer à necessidade coletiva, sob regime jurídico predominantemente público, abrangendo atividades que, por sua essencialidade ou relevância para a coletividade, foram assumidas pelo Poder Público, com ou sem exclusividade;

**LXII. SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (SMRSU):** serviços públicos que compreendem as atividades de coleta, transbordo, transporte, triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e outras formas de destinação final dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU);

**LXIII. SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA URBANA (SLU):** serviços públicos cujo objeto é prover o asseio dos espaços públicos urbanos, compreendendo, dentre outras, as atividades de varrição, capina, roçada, poda e atividades correlatas em vias e logradouros públicos; asseio de túneis, escadarias, monumentos, abrigos e sanitários públicos; raspagem e remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em logradouros públicos; desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos; limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público; outros eventuais serviços de limpeza urbana;

**LXIV. SISTEMA DE INFORMAÇÃO:** conjunto organizado de elementos, automatizados ou manuais, mantido pelo prestador de serviço com a finalidade de coletar, processar e armazenar informações relativas à prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), com foco em subsidiar a gestão interna, apoiar a tomada de decisões e permitir o acesso ágil e estruturado aos dados operacionais e gerenciais;

**LXV. TARIFA:** espécie do gênero preço público, instituída mediante contrato de concessão ou permissão e fixada nos termos da proposta vencedora da licitação, sendo lícita a sua cobrança apenas quando houver a efetiva prestação do SMRSU;

**LXVI. TAXA:** espécie do gênero tributo, instituída mediante lei, cujo fato gerador consiste na utilização, efetiva ou potencial, dos SMRSU prestados ao contribuinte ou postos a sua disposição diretamente pelo Poder Público;

**LXVII. TITULAR DOS SERVIÇOS:** Poder Público municipal que possui o direito e o dever de organizar, executar e fiscalizar os SLU e SMRSU;

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

**LXIX. TRATAMENTO:** conjunto de métodos e operações necessárias aplicadas aos resíduos sólidos, com o objetivo de minimizar os impactos negativos à saúde e ao meio ambiente;

**LXX. TRIAGEM MANUAL:** processamento dos resíduos com utilização de equipamentos com pouca tecnologia agregada: esteiras, prensa enfardadeira, balança, carrinho plataforma, carrinho manual para transporte, tambores, bags e empilhadeira simples, visando à sua comercialização com vistas ao seu reaproveitamento e reciclagem;

**LXXI. TRIAGEM MECANIZADA:** processamento dos resíduos com utilização de equipamentos de separação e classificação com princípios ópticos, magnéticos e mecânicos, que separam os resíduos recicláveis por formato, tipo de material e cor; e

**LXXII. USUÁRIO:** pessoa física ou jurídica com potencial para gerar resíduos e/ou auferir proveito decorrente da prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU).

## **TÍTULO II DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **CAPÍTULO I DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (SMRSU)**

#### **Seção I Disposições gerais**

**Art. 9º** Consistem em Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) àqueles que contribuem para o asseio público, por meio do manejo adequado dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) 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.** disposição final ambientalmente adequada.

**Art. 10.** Compreendem as atividades dos SMRSU os seguintes resíduos:

- 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 dos serviços, sejam considerados RSU, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador, nos termos de norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta; e
- III. resíduos originários dos SLU.

**Art. 11.** Nos termos do Art. 28 da Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), o usuário dos 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 passa para o titular dos serviços, exceto nos casos da Logística Reversa.

**Art. 12.** A prestação dos SMRSU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e as características socioculturais da localidade, para as quais devem ser previstas soluções no Plano Operacional.

**Art. 13.** Em todas as etapas de execução dos serviços, o prestador de serviço deve observar as diretrizes estabelecidas no plano de saneamento básico e de resíduos sólidos, bem como, quando aplicável, no plano intermunicipal correspondente. As ações desenvolvidas devem estar em conformidade com o planejamento municipal e, quando couber, com o planejamento regional.

**Art. 14.** As instalações operacionais dos SMRSU devem estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelo órgão ambiental competente.

**Art. 15.** As instalações operacionais dos SMRSU podem receber resíduos originários dos SLU.

## **Seção II**

### **Das formas de prestação dos serviços**

**Art. 16.** O titular dos SLU e dos SMRSU deve estabelecer a forma de prestação dos serviços, nas seguintes modalidades:

- I. Diretamente, por meio de órgão da administração direta ou por intermédio de autarquia, empresa pública ou sociedade de economia mista que integre a administração indireta, facultada, em ambos os casos, a contratação de terceiros para a execução de atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos serviços públicos que constituam área de competência legal do órgão ou da entidade, conforme regime da Lei nº 14.133/2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos e suas alterações; ou

**II. Indiretamente:**

- a.** mediante concessão ou permissão dos serviços públicos, sempre precedida de licitação, consoante regime da Lei nº 8.987/1995 - Lei das Concessões e Permissões de Serviços Públicos ou Lei nº 11.079/2004 - Lei de Parcerias Público-Privadas (PPPs), incluindo suas alterações; ou
- b.** por meio da gestão associada de serviços públicos, desde que autorizada por contrato de consórcio público ou por convênio de cooperação entre entes federados, no regime da Lei nº 11.107/2005 - Lei dos Consórcios Públicos e suas alterações.

**Seção III**  
**Disponibilização para coleta**

**Art. 17.** A disponibilização para coleta corresponde ao ato de colocar os RSU acondicionados adequadamente em ponto de coleta para recolhimento, inclusive na modalidade de coleta porta a porta.

**§1º.** As condições de acondicionamento e a disponibilização dos resíduos devem impedir a ocorrência de 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 usuários e trabalhadores dos SMRSU.

**§3º.** É de responsabilidade dos usuários dos SMRSU os custos decorrentes da instalação do ponto de coleta em frente ao imóvel para coleta porta a porta, observados os critérios estabelecidos pelo titular dos serviços.

**§4º.** Em regiões cuja população seja predominantemente de baixa renda, cabe ao titular dos serviços regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos, a cargo do prestador de serviço.

**Art. 18.** A disponibilização dos RSU é de responsabilidade dos usuários dos SMRSU, cabendo a esses a segregação, o acondicionamento e a disponibilização em ponto de coleta ao prestador de serviço, segundo critérios do titular dos serviços.

**Art. 19.** Os resíduos originários dos SLU devem ser dispostos em espaços situados em logradouros públicos que estejam afastados dos dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas, devendo estar corretamente acondicionados para coleta, de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

**Art. 20.** A disponibilização de resíduos domésticos e equiparados, conforme a forma de coleta, deve ser realizada em, ao menos, um dos seguintes locais:

- I. em frente ao imóvel, em regiões onde a coleta é executada porta a porta;
- II. em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta é executada ponto a ponto; em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta é executada ponto a ponto;
- III. em Pontos de Entrega Voluntária (PEVs); ou
- IV. em outros locais definidos pelo titular e/ou 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. 21.** O prestador de serviço deve fornecer orientações aos usuários dos SMRSU, com vistas à adequada disponibilização dos resíduos para coleta, inclusive sobre a forma correta de separação dos resíduos recicláveis e sua destinação para a coleta seletiva.

#### **Seção IV** **Coleta dos resíduos sólidos urbanos**

**Art. 22.** O serviço público de coleta envolve o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos, disponibilizados pelos usuários, e o transporte desses materiais, no mesmo veículo da coleta, até as unidades de transbordo, triagem, tratamento ou destinação final.

**Art. 23.** Entende-se por serviços regulares de coleta e transporte de RSU o recolhimento e o transporte para destinação final dos resíduos colocados à disposição pelos usuários, devidamente segregados e acondicionados, com a frequência estabelecida na regulamentação da prestação do serviço.

**§1º.** A coleta deve englobar apenas os RSU e de características similares.

**§2º.** Os padrões das instalações coletoras de resíduos, os limites de peso ou volume, assim como as frações a serem segregadas pelos usuários e coletadas pelo prestador de serviço, devem ser definidos previamente pelo titular dos serviços, devendo estar especificados na regulamentação da prestação dos serviços e no contrato, quando existente.

**Art. 24.** A coleta dos RSU deve ser realizada de acordo com uma ou mais das seguintes modalidades:

- I. coleta manual – sistema porta a porta;
- II. coleta automatizada – sistema ponto a ponto com a utilização de contêineres; ou

- III. pela disponibilização e manutenção de Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) ou ECOPONTOS para entrega dos RSU recicláveis e/ou orgânicos, separadamente, por seus geradores.

**Parágrafo único.** Cabe ao titular dos serviços a definição do modelo adotado em função das características das áreas atendidas, a fim de assegurar a isonomia entre os usuários e a eficiência dos custos da prestação dos serviços, podendo usar, para tanto, dados e estudos realizados pelo prestador de serviço.

**Art. 25.** No caso de disponibilização de contêiner para depósito de resíduos, o prestador de serviço deve realizar a manutenção e higienização dos dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade, bem como da área localizada no entorno dos equipamentos.

**Parágrafo único.** Os líquidos oriundos da lavagem dos contêineres não podem ser lançados em vias públicas ou em redes de drenagem de águas pluviais, dado que se tratam de efluente de características semelhantes ao lixiviado de um aterro sanitário.

**Art. 26.** Os veículos a serem utilizados, a frequência e os itinerários de coletas devem seguir o Plano Operacional, elaborado pelo titular dos serviços, além das disposições contratuais, quando existentes, considerando a eficiência, eficácia, efetividade e a modicidade tarifária.

**Art. 27.** O prestador de serviço deve estabelecer os dias e os horários das coletas indiferenciada e seletiva, observando o Plano Operacional.

**Parágrafo único.** Os dias e os horários da coleta, incluindo possíveis alterações, devem ser previamente divulgados pelo prestador de serviço aos usuários, por meio das diversas plataformas de mídia e publicidade digitais e/ou de informativos impressos.

**Art. 28.** A abrangência da coleta deve estar em conformidade com as metas de universalização previstas no Plano de Resíduos Sólidos e no contrato, quando existente.

**Art. 29.** A atividade de coleta de RSU e equiparados deve ser realizada nas áreas urbanas e rurais, conforme estabelecido no Plano Operacional.

**Parágrafo único.** Nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores, o prestador de serviço deve indicar, em seu Plano Operacional, o sistema alternativo que pretende adotar para a coleta dos resíduos.

**Art. 30.** A coleta dos resíduos originários dos SLU pode ser realizada de forma separada ou em conjunto com os RSU e equiparados.

**Art. 31.** Os veículos de coleta e transporte dos RSU devem estar em boas condições de manutenção e conservação, bem como atender às especificações contratuais, de acordo com a natureza da coleta adotada pelo titular, o tipo de resíduo a ser coletado e demais especificidades.

**Parágrafo único.** Os veículos devem propiciar boas condições para carga, descarga e transporte dos resíduos, não permitindo o derramamento de resíduos ou chorume nas vias públicas.

**Art. 32.** Os veículos e equipamentos utilizados nas atividades dos SLU e dos SMRSU devem atender não apenas os dispositivos previstos na NR 38 – Segurança e Saúde no Trabalho nas Atividades de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos, como também às demais Normas Regulamentadoras aplicáveis, estabelecidas pelo Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) .

**Art. 33.** O prestador de serviço deve adotar as precauções necessárias a fim de evitar a queda de resíduos ou o derramamento de líquidos nas vias públicas, durante a coleta e o transporte dos resíduos sólidos.

**§1º.** Nos casos em que os veículos destinados à coleta de resíduos úmidos não possuam equipamentos compactadores, o prestador de serviço deve instalar dispositivos que impeçam o derramamento de chorume nas vias.

**§2º.** Na hipótese de derramamento acidental de chorume ou de outros resíduos no momento da sua coleta ou durante o seu transporte, o prestador de serviço deve recolher o material e realizar a limpeza do local imediatamente.

**§3º.** A regulamentação dos serviços pelo titular deve prever penalidades para a hipótese de derramamento e/ou espalhamento de resíduos sólidos ou líquidos nos pontos de coleta.

**Art. 34.** O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores, bem como a coleta do efluente proveniente da lavagem dos veículos, somente podem ser realizados em local definido nas instalações do prestador de serviço ou em outro local, desde que autorizado pelo órgão ambiental competente.

**Art. 35.** Os RSU recolhidos somente podem ser entregues aos operadores licenciados para o respectivo tratamento, destinação ou disposição final ambientalmente adequada.

**Art. 36.** Os veículos devem ser identificados, contendo nome e logomarca do prestador de serviço, tipo de resíduo transportado e telefone do Serviço de Atendimento ao Usuário, conforme estabelecido no Plano Operacional.

**Art. 37.** O estudo de composição gravimétrica dos resíduos sólidos urbanos deverá ser realizado em conformidade com os procedimentos estabelecidos na norma ABNT NBR 10.007/2004, que estabelece os critérios para a classificação dos resíduos sólidos, e suas atualizações, a qual define os critérios para amostragem e classificação física dos resíduos.

**§1º.** A realização do estudo será obrigatória, no mínimo, nas seguintes situações:

- I. por ocasião da revisão do plano de saneamento básico ou do plano de resíduos sólidos;
- II. para fins de definição, revisão ou readequação da rota tecnológica de tratamento, valorização ou destinação final dos resíduos;
- III. quando da implantação ou reestruturação de sistemas de coleta diferenciada, inclusive coleta convencional, coleta seletiva de recicláveis e coleta de orgânicos.

**§2º.** Os estudos deverão ser conduzidos de forma representativa para cada tipo de resíduo e modalidade de coleta, contemplando no mínimo as seguintes frações:

- I. resíduos recicláveis secos;
- II. resíduos orgânicos;
- III. rejeitos.

**§3º.** Os resultados dos estudos de composição gravimétrica deverão embasar a definição das tecnologias de tratamento e disposição final, a elaboração de indicadores operacionais e a avaliação da eficiência dos serviços públicos dos SMRSU, podendo ser requeridos pela AGIR para fins de fiscalização, revisão tarifária ou análise de desempenho.

### **Subseção I**

#### **Coleta Indiferenciada**

**Art. 38.** A coleta indiferenciada consiste na modalidade estabelecida para o recolhimento dos RSU não segregados.

**Art. 39.** A coleta indiferenciada consiste na modalidade estabelecida para o recolhimento dos RSU não segregados.

**Art. 40.** Os resíduos da coleta indiferenciada deverão ser encaminhados para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final adequadas para o processamento desses materiais, nos termos definidos pelo órgão ambiental competente.

## **Subseção II**

### **Coleta Especial de Resíduos Volumosos**

**Art. 41.** A coleta especial de resíduos sólidos volumosos refere-se ao recolhimento de resíduos de grande volume como camas, sofás, colchões, podas de árvores, entre outros, conforme definido na regulamentação dos serviços pelo titular.

**Parágrafo único.** Não são considerados como resíduos volumosos a serem coletados na coleta especial de resíduos volumosos aqueles considerados perigosos, conforme ABNT NBR 10.004/2024, que estabelece os critérios para a classificação dos resíduos sólidos, e suas atualizações, bem como resíduos da construção civil acima dos limites definidos pelo Titular dos Serviços e resíduos cujo sistema de logística reversa já tenha sido instituído.

**Art. 42.** A coleta especial de resíduos volumosos deve ser realizada em todo o município, por meio de agendamento, demanda, ou periodicidade definida, conforme definido na regulamentação dos serviços pelo titular.

**Art. 43.** O cronograma da coleta especial de resíduos volumosos ou o telefone para solicitação da coleta devem ser disponibilizados no site do prestador de serviço, bem como os tipos de resíduos que podem ser coletados e o limite máximo coletado por usuário/solicitação.

## **Subseção III**

### **Coleta Seletiva**

**Art. 44.** A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos RSU previamente segregados pelos usuários conforme sua constituição ou composição.

**Art. 45.** 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 nesta Resolução Normativa.

**Art. 46.** A coleta regular de resíduos recicláveis na zona rural, conforme previsão na regulamentação dos serviços pelo titular, poderá ser realizada em frequência quinzenal ou mensal, admitindo-se a adoção de soluções alternativas como Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) ou similares.

## Seção V

### Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) ou Ecopontos

**Art. 47.** A critério do titular e com base nos Planos de Resíduos Sólidos (PRS) e considerando os acordos setoriais para logística reversa, podem ser implantados Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) para o recebimento de resíduos sólidos volumosos, resíduos recicláveis secos e orgânicos e resíduos da logística reversa.

**Parágrafo único.** O recebimento dos resíduos nos PEVs deve seguir as especificações previstas na regulamentação dos serviços pelo titular.

**Art. 48.** O prestador de serviço deverá disponibilizar em seu sítio eletrônico e demais meios de comunicação com os usuários os endereços e horários de funcionamento dos PEVs, previamente regulamentado pelo titular dos serviços.

## Seção VI

### Estações de Transbordo de Resíduos (ETR)

**Art. 49.** A atividade de transbordo consiste na transferência dos RSU, 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. 50.** A ETR deverá ser implantada sempre que a sua utilização implique em redução de custos para o serviço.

**Art. 51.** 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.

**§1º.** O controle de peso dos resíduos coletados pode ser realizado em outro local desde que devidamente justificado e na existência do devido controle sobre a entrada e saída dos resíduos da estação de transbordo.

**§2º.** As balanças de pesagem devem ser calibradas com periodicidade mínima conforme a estipulada no certificado de calibração.

**Art. 52.** O prestador de serviço deve operar e manter a ETR de forma a garantir condições satisfatórias de segurança, manutenção, higiene e conservação das instalações e demais estruturas, conforme as normas legais, regulamentares e contratuais, devendo, para tanto:

I. elaborar e implementar o Plano de Ação de Emergência (PAE), contendo, no mínimo:

- a. Identificação da unidade e objetivos do plano, com informações sobre a localização, finalidade do PAE e a Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por profissional legalmente habilitado;
- b. descrição das atividades e avaliação de riscos, incluindo layout da estação, volumes operacionais, equipamentos e levantamento dos perigos potenciais (ex: incêndios, vazamentos, acidentes com veículos);
- c. procedimentos preventivos e de resposta a emergências, com rotinas de operação segura, ações de contenção, evacuação, atendimento a vítimas e comunicação com órgãos competentes;
- d. recursos disponíveis e organização da equipe de resposta, detalhando equipamentos de segurança, materiais de contenção e responsabilidades dos envolvidos; e
- e. capacitação, simulações e comunicação, prevendo treinamentos periódicos e estratégias de comunicação interna e externa em caso de emergência.

II. elaborar e implementar o Plano de Controle de Vetores, contendo, no mínimo, os requisitos estabelecidos na ABNT NBR 15.584/2008 – Controle de vetores e pragas urbanas, também acompanhado da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por profissional legalmente habilitado.

**Art. 53.** Somente podem ser recebidos nas ETRs os seguintes resíduos:

- I. os resíduos coletados no serviço público de coleta dos RSU;
- II. resíduos da coleta especial de resíduos volumosos, desde que recebidos e armazenados em áreas separadas das áreas operacionais destinadas aos RSU;
- III. outros resíduos quando expressamente autorizados pelos titular dos serviços e estiverem contidos na licença ambiental.

**§1º.** A recepção de outros resíduos sólidos que não incorporem os SMRSU deve compor a remuneração do prestador de serviço.

**§2º.** A carga que não atende às condições previstas neste artigo não poderá ser recepcionada, cabendo ao prestador de serviço orientar sobre a destinação final, sendo esta destinação de responsabilidade do gerador pagador.

**Art. 54.** É obrigatório o licenciamento da atividade de transbordo de RSU, em conformidade com os tipos de resíduos recebidos.

**Art. 55.** O funcionamento das ETRs deverá obedecer as normas legais e ambientais assim como as condicionantes especificadas na licença ambiental.

**Art. 56.** É proibida a saída de veículos de transporte carregados sem a cobertura da carga.

**Parágrafo único.** A cobertura da carga deverá ser feita imediatamente após o carregamento, de forma a impedir a entrada de chuva e o derramamento de resíduos nas vias de circulação interna da unidade e nas vias públicas.

**Art. 57.** O tempo de permanência dos resíduos na ETR não deve ser superior ao estipulado pelo titular dos serviços na regulamentação da prestação dos serviços.

## **Seção VII**

### **Transporte**

**Art. 58.** A atividade de transporte consiste em transportar, em veículos de maior capacidade de carga do que os veículos da coleta, os RSU a partir da unidade de transbordo para as unidades de triagem, tratamento ou destinação final.

**Art. 59.** O transporte dos RSU deve ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados, em conformidade com a Portaria MMA nº 280/2020, do Ministério do Meio Ambiente, que instituiu o Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR).

**Art. 60.** Durante a atividade de transporte devem ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

## **Seção VIII**

### **Triagem para fins de reutilização e reciclagem**

**Art. 61.** A atividade de triagem consiste na separação dos RSU em várias parcelas específicas, de acordo com suas propriedades físicas, físico-químicas e biológicas, a fim de reutilização e reciclagem.

**Art. 62.** A atividade de triagem pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, compatível com os tipos de resíduos sólidos que serão processados e para o fim projetado.

**Art. 63.** As operações de triagem dos RSU devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

**Art. 64.** Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

## **Seção IX**

### **Tratamento e valorização dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU)**

**Art. 65.** 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. 66.** Sempre que houver viabilidade técnica e econômico-financeira, devem ser adotadas formas de tratamento e destinação final adequada dos RSU, conforme suas características, a fim de atender às metas progressivas definidas no PRS ou nos contratos de concessão ou permissão, para redução da disposição de RSU em aterros sanitários.

**Art. 67.** O tratamento e destinação final dos resíduos devem ser realizados em locais devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente e com métodos previstos nas normas legais pertinentes, operando de acordo com as condicionantes da Licença Ambiental de Operação (LAO).

**Art. 68.** O tratamento dos resíduos e a capacidade de processamento das instalações devem adequar-se às metas de universalização das coletas seletivas estabelecidas no plano de saneamento básico e de resíduos sólidos e nas demais disposições legais e regulamentares.

**Art. 69.** A implantação de unidades de compostagem deve ser objeto de licenciamento ambiental e considerar a viabilidade técnica e econômica do empreendimento.

**Art. 70.** Admite-se a instalação e o funcionamento de incineradores, desde que atendidas as normas que regulamentam o tratamento térmico de resíduos e as condicionantes da licença ambiental de instalação e operação.

**Art. 71.** São considerados passíveis de tratamento os RSU que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem, e que não sejam classificados como produtos da logística reversa.

## **Seção X**

### **Destinação final**

**Art. 72.** A atividade de destinação final consiste em encaminhar os RSU, incluindo aqueles decorrentes das atividades de triagem e tratamento, para reutilização, reciclagem, recuperação

energética ou disposição final em aterros sanitários ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes.

**Art. 73.** 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. 74.** 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. 75.** 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. 76.** A recuperação energética dos RSU deve observar as alternativas prioritárias de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos, conforme estabelecido na Lei nº 12.305/2010 – Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

**Art. 77.** A recuperação energética dos RSU 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. 78.** As receitas decorrentes da recuperação energética devem contribuir para a modicidade tarifária.

**Art. 79.** 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. 80.** Os rejeitos dos RSU devem ter disposição final ambientalmente adequada, sendo proibidos o lançamento, a queima ou a liberação no meio ambiente de quaisquer contaminantes que possam comprometer a segurança e saúde da população e dos trabalhadores, bem como causar qualquer alteração adversa da qualidade ambiental.

**Art. 81.** Os aterros sanitários que receberem os rejeitos dos RSU para disposição final devem possuir licença ambiental em vigência e atender as condições previstas na mesma, bem como as especificadas nesta Resolução Normativa.

**Parágrafo único.** A disposição em aterro sanitário deverá ocorrer, de forma gradual, apenas para os rejeitos, ou seja, para os resíduos sólidos que não puderem ser reutilizados, reciclados ou valorizados, em conformidade com as metas estabelecidas nos planos municipal, estadual e federal.

**Art. 82.** Os aterros sanitários devem conter a seguinte estrutura mínima, em perfeitas condições de funcionamento:

- I. portaria para controlar a entrada e saída de pessoas e caminhões de resíduos e cercamento para isolamento da área do aterro;
- II. balança rodoviária para a realização das pesagens dos RSU;
- III. impermeabilização da base do aterro;
- IV. instalação de drenos de gás;
- V. sistema de coleta e tratamento de percolato; e
- VI. sistema de drenagem de águas pluviais.

**Parágrafo único.** As balanças de pesagem devem ser calibradas com periodicidade mínima conforme a estipulada no certificado de calibração.

**Art. 83.** A operação do aterro sanitário deve obedecer rigorosamente aos planos estabelecidos no projeto executivo e às condicionantes das licenças ambientais vigentes, contemplando, no mínimo, os seguintes serviços e procedimentos:

- I. controle sistemático do recebimento de resíduos, por meio do registro e fiscalização de todos os veículos que ingressam e saem do aterro;
- II. gerenciamento da frente de trabalho, compreendendo as etapas de descarga dos caminhões, espalhamento, nivelamento, compactação e cobertura da massa de resíduos depositada;
- III. preparação da área para avanço da frente de trabalho, incluindo a impermeabilização da superfície, ampliação do sistema de drenagem de águas pluviais, implantação e/ou ampliação do sistema de coleta de chorume e dos drenos de gases;
- IV. tratamento adequado do percolato (chorume), com monitoramento contínuo da qualidade do efluente tratado, conforme critérios estabelecidos na licença ambiental;
- V. monitoramento da qualidade das águas subterrâneas e superficiais, nos termos da licença ambiental, com a frequência e parâmetros nela definidos;
- VI. monitoramento topográfico, nos termos da licença ambiental, da estabilidade física dos maciços de resíduos, bem como do adensamento e da eficiência do processo de compactação;

- VII. elaboração e implementação de Plano de Ação de Emergência (PAE), contendo, no mínimo, os elementos definidos na ABNT NBR 13.896/1997 – Aterros de resíduos não perigosos – Critérios para projeto, implantação e operação, devidamente acompanhado da Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por profissional legalmente habilitado; e
- VIII. elaboração e execução de Plano de Controle de Vetores, contendo, no mínimo, os requisitos estabelecidos na ABNT NBR 15.584/2008 – Controle de vetores e pragas urbanas, também acompanhado da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por profissional legalmente habilitado.

**Parágrafo único.** A frente de trabalho deve ser operada de modo que os resíduos recém dispostos permaneçam o menor tempo possível expostos ao ar livre, em conformidade com a norma da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) NBR 8419/1992, suas atualizações e as condicionantes estabelecidas na Licença Ambiental de Operação (LAO).

**Art. 84.** As informações relativas ao controle de recebimento de resíduos no aterro sanitário devem ser registradas e armazenadas em sistema automatizado de gerenciamento que possibilite rastreabilidade, consulta e auditoria, contendo, no mínimo, os seguintes dados:

- I. data e hora de entrada e saída dos veículos do aterro;
- II. identificação do veículo (placa) e do transportador;
- III. empresa responsável;
- IV. identificação do gerador dos resíduos (origem da carga);
- V. peso do veículo carregado e vazio;
- VI. quantidade de resíduos, em massa ou volume, aferida por sistema de pesagem devidamente calibrado;
- VII. local ou setor de disposição final dentro do aterro;
- VIII. nome e identificação do operador responsável pelo recebimento; e
- IX. registro de eventuais não conformidades, recusas de carga ou ações corretivas adotadas no momento do recebimento.

**Parágrafo único.** O sistema deve permitir a geração de relatórios a partir das informações definidas no *caput* deste artigo.

**Art. 85.** Podem ser recebidos no aterro sanitário apenas:

- I. resíduos sólidos urbanos (RSU);

- II. resíduos sólidos produzidos por grandes geradores que possuam natureza e composição de resíduos sólidos domiciliares;
- III. resíduos sólidos de saneamento básico – lodos, previamente tratados;
- IV. resíduos sólidos dos serviços de saúde previamente tratados, de forma que suas características se tornem similares às dos resíduos sólidos domiciliares, de acordo com as condicionantes da licença ambiental; e
- V. demais resíduos autorizados pelo titular dos serviços e pelo órgão ambiental competente.

**Art. 86.** As cargas recebidas no aterro sanitário devem ser inspecionadas antes do momento da descarga no aterro sanitário.

**§1º.** A carga que não atende às condições de recepção definidas nesta Resolução não pode ser recebida no aterro sanitário;

**§2º.** No caso do parágrafo anterior, o transportador receberá uma comunicação com assinatura do responsável operacional pelo aterro sanitário na qual irá constar o motivo pelo qual os resíduos ou rejeitos não foram recebidos.

**§3º.** No caso de a carga inspecionada, já descarregada, não atender às condições de recebimento no aterro sanitário, esta deverá ser imediatamente devolvida ao veículo transportador e efetuada a comunicação conforme § 2º.

**Art. 87.** Na ocorrência de unidade destinada ao tratamento de resíduos de serviços de saúde, essa deve estar fisicamente isolada das demais áreas do empreendimento e devidamente sinalizada, atendendo integralmente às normas e diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e demais legislações sanitárias pertinentes.

**Art. 88.** São expressamente proibidas nas áreas de disposição final de resíduos sólidos as seguintes atividades:

- I. utilização dos resíduos sólidos como fonte de alimentação humana ou animal;
- II. catação ou qualquer forma de segregação manual não autorizada de resíduos;
- III. criação ou permanência de animais domésticos;
- IV. instalações de habitações, seja de caráter temporário ou permanente; e
- V. Outras atividades vedadas pelo Poder Público, conforme legislação ou regulamentação específica.

**Art. 89.** O encerramento das atividades de disposição final de resíduos sólidos deve ser precedido da apresentação de projeto técnico específico, previamente aprovado pelo órgão ambiental competente, contendo as diretrizes para a desativação da área.

**Parágrafo Único.** Na existência de áreas degradadas ou contaminadas pela disposição de resíduos sólidos, o responsável pela área deve realizar o monitoramento ambiental e a implementação do Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD) da área, em conformidade com as exigências legais e normativas vigentes.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA URBANA (SLU)**

#### **Seção I**

##### **Disposições gerais**

**Art. 90.** Os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) são aqueles que proveem o asseio dos espaços públicos, tendo caráter universal, prestados à coletividade, não havendo usuário direto dos serviços, e constituídos 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. 91.** Os resíduos decorrentes dos SLU devem seguir para destinação ambientalmente adequada, seguindo a ordem de prioridade constante no Art. 5º, sob responsabilidade do prestador de serviço.

**Art. 92.** A prestação dos 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.

**Art. 93.** A abrangência, a frequência, a metodologia operacional e os equipamentos empregados na prestação dos SLU devem obedecer as diretrizes estabelecidas pelo titular dos serviços, em conformidade com os PRS e as cláusulas contratuais firmadas.

#### **Seção II**

## **Lixeiras públicas**

**Art. 94.** As lixeiras públicas são equipamentos de pequeno volume instalados em logradouros públicos para descarte de pequenas quantidades de RSU pelos usuários.

**Art. 95.** Os resíduos das lixeiras públicas devem ser acondicionados e disponibilizados para a atividade de coleta dos RSU.

**Art. 96.** Os logradouros públicos, conforme regulamentação do titular dos serviços, devem possuir lixeiras públicas para o descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos gerados pelos usuários.

**Art. 97.** As lixeiras públicas devem possuir cadastro junto ao prestador de serviço que permitam sua identificação.

**Art. 98.** A instalação, operação e manutenção das lixeiras públicas devem ocorrer de acordo com o Plano Operacional.

**Parágrafo único.** A localização e instalação das lixeiras públicas devem considerar a demanda sazonal e aspectos socioculturais.

**Art. 99.** As lixeiras públicas devem atender, em número e padrão, às especificações definidas pelo titular dos serviços e no contrato, quando existente, e apresentar-se em boas condições, sendo destinadas para a disposição de pequenas quantidades de resíduos, portados à mão pelos pedestres.

**Parágrafo único.** Não é permitida a disposição de resíduos provenientes das residências ou comércios nas lixeiras públicas.

## **Seção III Varrição**

**Art. 100.** A atividade de varrição consiste em recolher os resíduos sólidos dispostos, por causas naturais ou pela ação humana, em vias, calçadas, sarjetas, escadarias, túneis e outros logradouros públicos, acondicionando-os e disponibilizando-os para a coleta.

**Art. 101.** A varrição das calçadas é limitada àquelas definidas no Plano Operacional.

**Art. 102.** A frequência da varrição deve 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, de acordo com o Plano Operacional.

**Art. 103.** Os resíduos originários da atividade de varrição devem ser acondicionados e disponibilizados para coleta, de forma a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento desses resíduos, em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana.

**Art. 104.** O serviço de varrição de logradouros e vias públicas pode ser manual ou mecanizado, devendo a modalidade ser escolhida pelo titular dos serviços, em função das características do local e da eficiência na prestação.

#### **Seção IV**

##### **Capina e raspagem**

**Art. 105.** A atividade de capina consiste na eliminação ou retirada total de cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

**Art. 106.** A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

**Art. 107.** Os resíduos resultantes de serviços de capina em áreas públicas devem ser acondicionados e destinados conforme Plano Operacional.

**Art. 108.** 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. 109.** A atividade de capina manual pode 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. 110.** A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva sobre o solo.

**Art. 111.** 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. 112.** A atividade de roçada pode ser realizada em logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos e de segurança, conforme estabelecido no Plano Operacional.

**Art. 113.** 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. 114.** A atividade de roçada de áreas particulares, quando executada pelo prestador de serviço, deve ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

**Art. 115.** Os resíduos resultantes de serviços de roçada podem ser destinados para unidades de compostagem, outras unidades de tratamento ou para outro tipo de destinação final desde que em acordo com a legislação.

## **Seção VI**

### **Poda**

**Art. 116.** 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, em conformidade com o Plano Operacional.

**Parágrafo único.** Devem ser observadas, na sua execução, as leis ambientais, os períodos anuais de maior crescimento vegetal, os períodos chuvosos e os regramentos editados pelo titular dos serviços.

**Art. 117.** Os resíduos resultantes de serviços de poda e supressão de árvores em áreas públicas, bem como aqueles de limpeza corretiva, podem ser destinados para unidades de compostagem, outras unidades de tratamento ou para outro tipo de destinação final.

**Art. 118.** Os resíduos sólidos gerados da atividade de poda devem ser acondicionados de forma segregada dos resíduos disponibilizados ao SMRSU.

**Art. 119.** É proibido realizar a queima de galhadas a céu aberto ou em recipientes, instalações e equipamentos não licenciados para essa finalidade, conforme previsto no Art. 47º da Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).

## **Seção VII**

### **Limpeza e asseio de logradouros públicos**

#### **Subseção I**

#### **Disposições gerais**

**Art. 120.** As atividades de limpeza e asseio consistem na limpeza e lavagem de túneis, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários e outros logradouros públicos, para mantê-los limpos e livres de odores desagradáveis, em conformidade com o Plano Operacional.

**Parágrafo único.** Nas atividades de limpeza e asseio deve ser priorizada a utilização de água de reuso para minimizar o uso de água potável.

**Art. 121.** Os resíduos provenientes dos serviços de limpeza e asseio de logradouros públicos devem ser acondicionados e disponibilizados em local indicado pelo prestador de serviço para a coleta.

## **Subseção II**

### **Limpeza, lavagem e desinfecção de feiras livres**

**Art. 122.** Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras livres compreendem a coleta diferenciada (recicláveis secos, rejeitos, orgânicos) dos resíduos sólidos urbanos pelo prestador de serviço, bem como a varrição e posterior higienização das vias onde a feira for realizada, em conformidade com o Plano Operacional.

**Art. 123.** É responsabilidade do feirante a manutenção, a conservação e a limpeza, incluída a varrição, da área de uso individual.

**§1º.** Os feirantes devem segregar os resíduos gerados em sua atividade, inclusive as embalagens de madeira, em, no mínimo, úmidos e secos, permitindo a segregação desses resíduos de acordo com sua natureza e composição, observando a regulamentação do titular dos serviços.

**§2º.** Os resíduos segregados devem ser disponibilizados pelos feirantes em local indicado pelo prestador de serviço para a coleta.

**§3º.** Os recipientes destinados ao recolhimento segregado dos resíduos gerados pelos consumidores devem estar dispostos em espaços visíveis e acessíveis ao público.

## **Seção VIII**

### **Desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos**

**Art. 124.** A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos consiste em retirar, acondicionar e disponibilizar para a coleta os resíduos sólidos depositados que impedem ou dificultam o escoamento de águas pluviais por meio destes, em conformidade com o Plano Operacional.

**Parágrafo único.** A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos pode ser realizada pelo prestador de serviço públicos de drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

**Art. 125.** A limpeza de bocas de lobo, bueiros e outros dispositivos de drenagem urbana deve ser intensificada em locais com ocorrência frequente de alagamentos, como nas seguintes situações:

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

## Seção IX

### Remoção de resíduos em logradouros públicos

**Art. 126.** A atividade de remoção de resíduos em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados.

**Art. 127.** Os serviços de asseio compreendem a limpeza e lavagem de equipamentos urbanos e bens públicos, como monumentos, abrigos de ônibus, sanitários públicos, túneis, passagens subterrâneas, escadarias, entre outros, em conformidade com o Plano Operacional.

**Art. 128.** As atividades de remoção de resíduos em logradouros públicos podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo a escolha ser 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 à redução da disposição de resíduos em aterros sanitários.

**Art. 129.** Os resíduos sólidos dispostos em locais irregulares devem ser coletados e suas localizações deverão ser mapeadas e informadas ao titular dos serviços e à AGIR.

**Art. 130.** Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil ou volumosos, deverão ser encaminhados para local adequado, conforme legislação.

## CAPÍTULO III

### DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

**Art. 131.** Os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e os Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) devem ser prestados em observância ao princípio da continuidade, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas e capacidade inadequada.

**Art. 132.** Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção:

- I. por inadimplemento do usuário, desde que precedido de notificação;

- II. em situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens; e
- III. por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, após prévio aviso aos usuários e à AGIR, quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos nesta Resolução.

**Art. 133.** A interrupção da prestação dos serviços, quando decorrente de inadimplemento, deve ser precedida de aviso prévio, entregue ao usuário com antecedência mínima de 10 (dez) dias, salvo prazo maior estipulado pelo titular dos serviços.

**§1º.** O aviso prévio deve ser escrito de forma compreensível e de fácil entendimento a todos os usuários, discriminando o motivo da interrupção e indicando as faturas não adimplidas.

**§2º.** Não poderá ser interrompida a prestação dos serviços em razão de inadimplemento quando a interrupção atingir unidades prestadoras de serviços essenciais à população, tais como:

- I. unidades de saúde, que atendam humanos ou animais, sendo compreendidos os hospitais, os postos de saúde e as unidades de pronto atendimento;
- II. unidades educacionais de ensino fundamental, médio, superior e técnico, bem como pré-escolas e creches;
- III. unidades que prestem serviços penitenciários e de segurança pública;
- IV. unidades que prestem serviços funerários; e
- V. unidades de assistência social, incluindo albergues e restaurantes populares.

**Art. 134.** A interrupção da prestação dos serviços somente pode recair sobre o imóvel que originou o débito, e não sobre outra unidade do usuário inadimplente.

**Art. 135.** É ilegítima a interrupção da prestação dos serviços em razão de débitos de Usuário anterior, em razão da natureza pessoal da dívida.

**Art. 136.** O prestador de serviço deve utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção decorrente de emergência ou por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações, de forma a minimizar eventuais impactos ambientais e danos à saúde pública.

**§1º.** As interrupções programadas devem ser previamente comunicadas à AGIR e amplamente divulgadas aos usuários, utilizando-se os meios de comunicação disponíveis, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

**§2º.** Nos casos de interrupções não programadas, o prestador de serviço deve comunicar a situação de emergência à AGIR, ao titular dos serviços e aos usuários, imediatamente após identificada a área de abrangência, no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

**Art. 137.** As comunicações de interrupções dos serviços devem conter, obrigatoriamente, as seguintes informações:

- 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. previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

**Art. 138.** Nos casos de interrupções que afetem diretamente os usuários, o prestador de serviço deve divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla difusão das informações.

**Parágrafo único.** Cabe ao prestador de serviço solucionar, no menor prazo possível, os problemas que prejudiquem a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços prestados.

**Art. 139.** O prestador de serviço não será responsabilizado por interrupções causadas por culpa exclusiva dos usuários ou de terceiros, ou motivadas por caso fortuito ou força maior externos.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**Art. 140.** A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento, monitoramento, controle e/ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentação editados pelo titular dos serviços e pela AGIR.

**§1º.** A fiscalização realizada pela AGIR não se confunde com a gestão de contratos administrativos celebrados entre prestadores e os titulares dos serviços, atividade inerente aos últimos.

**§2º.** A entidade ou o órgão fiscalizador pode notificar e multar aqueles que descumprirem as normas legais e regulamentares, bem como instruir, corrigir e comunicar aos órgãos ou entidades competentes.

**Art. 141.** Os processos de fiscalização, tanto programada quanto eventual, devem seguir as mesmas condições evidenciadas na Resolução Normativa AGIR nº 002/2013, que estabelece as condições gerais para os procedimentos de fiscalização, e suas atualizações.

**Art. 142.** Das ações de fiscalização programada nos SLU e nos SMRSU resultará um Relatório de Fiscalização, a partir do qual será emitido Termo de Notificação, quando constatadas não conformidades.

**Art. 143.** Cabe ao prestador de serviço observar as não conformidades presentes no Relatório de Fiscalização e no Termo de Notificação e informar à AGIR sobre a execução das adequações, comprovadas através de ofício acompanhado de relatório, registros fotográficos, análises e outros meios que julgar pertinente.

## **CAPÍTULO V**

### **DO PLANO OPERACIONAL**

**Art. 144.** 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 dos serviços elaborará o Plano Operacional, que deverá ser encaminhado à AGIR para aprovação, em meio digital, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados do início da vigência desta resolução.

**§2º.** As áreas urbanas e rurais deverão ser contempladas pelo Plano Operacional.

**§3º.** O Plano Operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais locais.

**§4º.** A AGIR deliberará no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do Plano Operacional.

**Art. 145.** O Plano Operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes da AGIR.

**Art. 146.** O Plano Operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

- I. dimensionamento, localização, descrição dos serviços e atividades;
- II. detalhamento das instalações, dos equipamentos, tipo e número de veículos que serão utilizados com as suas condições de utilização, observando-se as exigências e requisitos contidos nas normas regulamentadoras, bem como demais equipamentos e materiais utilizados em cada um dos serviços;

- III. quantidade e localização de contêineres, incluindo a periodicidade da manutenção e higienização, se coleta automatizada;
- IV. número de servidores ou empregados alocados, com respectivos cargos;
- V. tipo e origem dos resíduos sólidos a serem geridos nas atividades;
- VI. programação da execução dos serviços e atividades, contendo o mapeamento das vias e logradouros públicos, mapas digitais contendo os itinerários em cada setor de coleta, rotas, frequência, dias e horários que os serviços estarão disponíveis aos usuários, incluindo as áreas para varrição de calçadas;
- VII. identificar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa;
- VIII. ações e programas para a capacitação e treinamento da mão de obra;
- IX. canais de divulgação de informações junto ao usuário sobre os serviços;
- X. condições específicas das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, conveniadas ao Poder Concedente, para a atividade de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos;
- XI. especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção de lixeiras públicas;
- XII. diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais com a apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área;
- XIII. ações de comunicação quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletivas e indiferenciadas, à interrupção dos serviços, à programação da coleta especial de resíduos volumosos, à programação dos serviços especiais de podas e roçadas, e às ações de educação ambiental com foco na gestão dos resíduos;
- XIV. ações para emergência e contingência, que permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

**§5º.** A AGIR poderá estabelecer condições específicas para o conteúdo do Plano Operacional, considerando as atividades e características socioculturais locais.

**§6º.** O Plano Operacional delimitará as áreas de execução dos serviços como varrição das calçadas, capinas, limpeza, lavagem e desinfecção de feiras livres, desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS COOPERATIVAS E OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE CATADORES**

**Art. 147.** As cooperativas e outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis que realizarem atividades integrantes da prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU)

deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas nos atos normativos da AGIR e no Plano Operacional.

**Art. 148.** O Plano Operacional, para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, admitindo-se a possibilidade da 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 nessas organizações.

**Art. 149.** As associações e as cooperativas de catadores de materiais recicláveis deverão disponibilizar aos SMRSU os rejeitos de suas atividades para disposição final.

## **CAPÍTULO VII DA LOGÍSTICA REVERSA**

**Art. 150.** 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. 151.** Os Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e os Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) não integram o sistema de logística reversa conforme previsto no Art. 33 da Lei nº 12.305/2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), sendo responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes sua estruturação e implementação.

**Art. 152.** São obrigados a estruturar e implementar sistemas de logística reversa, mediante retorno dos produtos após o uso pelo consumidor, de forma independente do serviço público de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, os fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de:

- I. agrotóxicos, seus resíduos e embalagens;
- II. pneus;
- III. óleos lubrificantes, seus resíduos e embalagens;
- IV. lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista;

V. produtos eletrônicos e seus componentes.

**Art. 153.** Os custos referentes à logística reversa incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados não deverão ser repassados aos usuários dos SMRSU.

**Art. 154.** Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos usuários nos locais adequados, destinados à sua recepção.

**Art. 155.** 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 compromissos firmados entre o titular dos serviços e o setor empresarial.

**Parágrafo único.** As atividades de que trata o *caput* devem ser executadas sem prejuízo à prestação adequada dos SLU e dos SMRSU.

### TÍTULO III DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

#### CAPÍTULO I DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

**Art. 156.** O Manual de Prestação do Serviços e de Atendimento ao Usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre os prestador de serviço e os usuários.

**Art. 157.** Os prestadores de serviço devem elaborar o Manual de Prestação do Serviços e de Atendimento ao Usuário, encaminhando-o previamente à AGIR, em meio digital, para sua aprovação, no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados do início da vigência desta Resolução, quando os entes já forem regulados pela AGIR, ou da data de ingresso do Titular dos Serviços como consorciado ou conveniado, quando os serviços ainda não forem regulados.

**Art. 158.** A AGIR, de acordo com critérios técnicos e diretrizes desta Resolução, decidirá quanto ao conteúdo e à aprovação do Manual de Prestação do Serviços e de Atendimento ao Usuário, que deverá abranger, no mínimo, as seguintes informações:

- VI. direitos e deveres dos usuários;
- VII. serviços prestados, incluindo as principais etapas de processamento;
- VIII. regras sobre a prestação dos serviços, incluindo os prazos e as formas de acessá-los e de suspendê-los;
- IX. prazo máximo para prestação de cada serviço;

- X.** canais de atendimento aos usuários, detalhando os dias e os horários de atendimento, além dos meios para registro das manifestações;
- XI.** informação quanto a possibilidade de solicitação de instauração de processo administrativo e interposição de recurso em face de decisão do prestador de serviço, incluindo prazos e meios de exercício de tais direitos;
- XII.** compromissos e padrões de qualidade no atendimento;
- XIII.** orientações de utilização adequada dos serviços;
- XIV.** dias e horários em que os serviços serão prestados; e
- XV.** 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 a serem adotadas e os canais de atendimento aos usuários, detalhando os dias e os horários de atendimento, além dos meios para registro das manifestações; e
- XVI.** informação quanto a possibilidade de solicitação de instauração de processo administrativo e interposição de recurso em face de decisão do prestador de serviço, incluindo prazos e meios de exercício de tais direitos.

**§1º.** O Manual de Prestação do Serviços e de Atendimento ao Usuário deverá ser elaborado de forma objetiva e adequada à compreensão dos usuários, contendo informações em linguagem simples e acessível, sem estrangeirismos, além de ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, quando possível e adequado.

**§2º.** A AGIR dará conhecimento aos titulares dos serviços quanto à aprovação do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário.

**§3º.** A AGIR deliberará, no prazo de 90 (noventa) dias, sobre a aprovação do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário.

## **CAPÍTULO II**

### **DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 159.** A estrutura das unidades de atendimento e as regras para recebimento e tratamento das manifestações dos usuários devem seguir os prazos e as condições previstas nesta Resolução Normativa, bem como na Resolução Normativa nº 013/2022, da AGIR, incluindo suas atualizações.

**Art. 160.** O prestador de serviço deve notificar os usuários, dentro do prazo estabelecido no Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, sobre eventual impossibilidade de execução dos serviços solicitados, bem como, em caso de atraso, informar a data e o período previstos para realização dos serviços.

**Art. 161.** Aos usuários dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) deve ser propiciado, em todos os atendimentos realizados:

- I. amplo acesso às informações referentes aos serviços prestados e às condições para acompanhamento de suas manifestações;
- II. prévio conhecimento de seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;
- III. acesso ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, elaborado pelo prestador de serviço e aprovado pela AGIR; e
- IV. acesso ao relatório periódico sobre a qualidade dos serviços prestados.

**Art. 162.** Os prestadores de serviço devem responder às manifestações dos usuários no prazo máximo de 10 (dez) dias, de maneira conclusiva, em linguagem simples e objetiva, sem estrangeirismos, abordando todos os pontos das manifestações e informando as providências adotadas.

**Parágrafo único.** Os usuários devem ser informados sobre a conclusão do tratamento de suas manifestações e, mediante solicitação, receber a comprovação escrita, por correspondência ou por meio eletrônico, a seu critério.

**Art. 163.** Quando as manifestações dos usuários tratarem de serviços não solicitados ou indevidos e/ou de cobrança irregular, os prestadores de serviço devem adotar imediatamente todas as medidas necessárias à suspensão da cobrança.

**Parágrafo único.** O recebimento e o processamento imediato dos pedidos de cancelamento de serviços feitos pelos usuários, nos casos previstos no *caput*, devem observar as seguintes diretrizes:

- I. os pedidos de cancelamento são permitidos e assegurados aos usuários por todos os meios disponíveis para a contratação dos serviços, observadas as condições aplicáveis à rescisão e às multas decorrentes da legislação aplicável ou das cláusulas contratuais;
- II. os efeitos dos pedidos de cancelamento devem ser imediatos, independentemente do adimplemento por parte dos usuários, exceto quando for necessário o processamento técnico das demandas, hipótese em que o procedimento deverá ser finalizado no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
- III. deve ser assegurada aos usuários a informação sobre eventuais condições aplicáveis à rescisão e às multas incidentes;

- IV. o comprovante do pedido de cancelamento deve ser encaminhado por correspondência ou por meio eletrônico, a critério dos usuários; e
- V. pode ser oferecida a opção de cancelamento programado, sujeita à anuência dos usuários.

**Art. 164.** Os prestadores de serviço devem dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiro, adequada e acessível ao atendimento aos usuários, que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento das manifestações, nas modalidades telefônica, eletrônica e presencial, devendo ser, nesta última hipótese, reduzida a termo.

**§1º.** Por estrutura adequada entende-se o conjunto de equipamentos adequados e equipe capacitada que permita o atendimento rápido e eficaz a todos os usuários, possibilitando o registro de suas manifestações de forma fácil e desburocratizada, sem a necessidade de deslocamento do município onde residem.

**§2º.** Por estrutura acessível entende-se aquela que possibilite, a todos os usuários, o acesso e o alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços de atendimento e seus mobiliários, bem como o acesso à informação e comunicação a respeito dos serviços, inclusive seus sistemas e tecnologias.

**Art. 165.** Os prestadores de serviço devem dispor de equipes e equipamentos em quantidade e qualidade suficientes para assegurar a adequada prestação dos serviços aos usuários, observando as disposições previstas na Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);

**§1º.** O atendimento aos usuários deve ser prestado por meio de pessoal devidamente identificado, capacitado e atualizado.

**§2º.** O desempenho das equipes deve ser constantemente monitorado pelos prestadores de serviço, qualquer que seja a modalidade de atendimento.

**Art. 166.** O tempo de atendimento aos usuários, qualquer que seja a modalidade, deve ser medido levando em conta o lapso temporal transcorrido entre o início do contato com os prestadores de serviço e a resposta quanto as medidas adotadas.

**§1º.** O tempo máximo de espera admitido é de 20 (vinte) minutos.

**§2º.** É vedado solicitar a repetição da manifestação dos usuários após o seu registro no primeiro atendimento.

**Art. 167.** O atendimento disponibilizado pelos prestadores de serviço deve ser gratuito e não implicar em ônus aos usuários, qualquer que seja o meio utilizado.

**§1º.** Os prestadores de serviço devem manter registro atualizado das manifestações dos usuários, incluindo os documentos referentes ao tratamento das respectivas manifestações, além de anotação contendo os números de protocolo e/ou ordens de serviço gerados a partir dos contatos, as datas e os horários dos atendimentos, os nomes dos(as) atendentes, a identificação dos usuários, os motivos dos contatos e as providências adotadas.

**§2º.** Aos usuários deve ser oportunizado o acompanhamento de todas as suas manifestações, nos diversos canais de atendimento integrados.

**§3º.** Os registros de atendimento devem ser mantidos à disposição dos usuários e da AGIR pelo prazo mínimo de 2 (dois) anos, contado da data de resolução de cada, conforme estabelecido no § 5º do Art. 12 do Decreto 11.034/2022, que regulamenta o Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 168.** Os prestadores de serviço devem disponibilizar postos de atendimento aos usuários, situados em locais estratégicos, de fácil acesso e em diferentes regiões administrativas, quando disponível, devendo comunicar à AGIR qualquer inclusão, alteração ou exclusão de tais locais.

**Art. 169.** O atendimento presencial deve ser prestado de segunda à sexta-feira, pelo período mínimo de 6 (seis) horas diárias, sem fechar ao meio-dia, dando-se ampla divulgação dos horários e dos locais de funcionamento.

**Parágrafo único.** Aos usuários deve ser entregue o registro impresso das manifestações, independente de solicitação, contendo, no mínimo, informações quanto aos números de protocolo e/ou ordens de serviço, as datas e os horários de atendimento, os nomes dos(as) atendentes, a identificação dos usuários, os motivos dos atendimentos, as providências adotadas e/ou que serão adotadas e os prazos, tanto de resposta quanto de execução dos serviços, além da possibilidade de instauração de processos administrativos e de interposição de recursos, informando os prazos.

**Art. 170.** Nos atendimentos realizados de forma presencial, os prestadores de serviço assegurarão atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, às pessoas com deficiência, às pessoas com transtorno do espectro autista, às pessoas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo, aos obesos, às pessoas com mobilidade reduzida e aos doadores de sangue, nos termos da Lei nº 10.048/2000 – Lei do Atendimento

Prioritário e o Decreto nº 5.296/2004, que trata da prioridade de atendimento e acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, incluindo suas revisões.

**Art. 171.** O acesso ao serviço de atendimento ao usuário estará disponível, ininterruptamente, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, sete dias por semana, em conformidade com as disposições previstas na Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, na Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor e no Decreto nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC);

**§1º.** O acesso de que trata o *caput* deve ser garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados, cujo funcionamento deve ser amplamente divulgado.

**§2º.** O acesso dos usuários ao serviço de atendimento ao usuário por meio telefônico gratuito obrigatório, devendo ser obrigatoriamente disponibilizado, com funcionamento por no mínimo, 8 (oito) horas diárias, com disponibilização de atendimento por atendente humano.

**§3º.** É vedada a vinculação de mensagens publicitárias durante o tempo de espera.

**§4º.** Sem prejuízo do disposto no § 3º, é admitida a vinculação de mensagens de caráter informativo durante o tempo de espera, desde que tratem dos direitos e deveres dos usuários ou dos outros canais de atendimento disponíveis.

**Art. 172.** Nos atendimentos telefônico e eletrônico, os prestadores de serviço devem fornecer aos usuários, independente de solicitação, informações quanto aos números de protocolo e/ou ordens de serviço gerados a partir dos contatos, as datas e os horários dos atendimentos, os nomes dos(as) atendentes, as providências adotadas e/ou que serão adotadas e os prazos, tanto de resposta quanto de execução dos serviços, além da possibilidade de instauração de processos administrativos e de interposição de recursos, informando os prazos.

**Parágrafo único.** Caso as chamadas telefônicas sejam finalizadas antes da conclusão dos atendimentos, os prestadores de serviço devem retornar a ligação, informando aos usuários os números dos protocolos e/ou ordens de serviço e concluindo os atendimentos.

**Art. 173.** Aos usuários devem ser disponibilizados, nos postos de atendimento e nos sítios eletrônicos, em locais de fácil visualização e acesso, os seguintes documentos e informações, para conhecimento, consulta e registro de manifestações:

- I. telefones, e-mails e endereços eletrônicos e físicos dos prestadores de serviços e da AGIR;

- II. formulário simplificados e de fácil compreensão para registro de manifestações;
- III. regulamentação dos serviços públicos prestados;
- IV. carta de serviços ao usuário;
- V. tabela com as taxas e/ou tarifas vigentes;
- VI. tabela de prestação de serviços, incluindo prazos e valores;
- VII. Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário;
- VIII. formulário para avaliação da qualidade dos serviços;
- IX. esta Resolução Normativa e demais normas da AGIR que versem sobre os direitos e os deveres do usuário;
- X. Lei nº 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor e o Decreto nº 11.034/2022, que regulamenta o Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); e
- XI. Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos.

**Art. 174.** A carta de serviços ao usuário deve apresentar, de forma clara e acessível, as informações essenciais sobre cada um dos serviços prestados, conforme previsto na Lei nº 13.460/2017 - Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, incluindo, no mínimo:

- I. apresentação da empresa e seus objetivos institucionais;
- II. cronograma da coleta de resíduos sólidos urbanos convencionais e recicláveis;
- III. cronograma dos serviços de varrição, capina, poda e demais atividades de limpeza urbana;
- IV. endereço, horários de funcionamento e tipos de resíduos aceitos nos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs), bem como as quantidades máximas por usuário;
- V. canais de atendimento ao usuário, incluindo telefones, e-mails, site, redes sociais;
- VI. endereço e horários de atendimento presencial, com indicação do tempo médio de espera; e
- VII. iniciativas de sustentabilidade, responsabilidade socioambiental e programas de educação ambiental promovidos pelo prestador;

**Parágrafo único.** A carta de serviços ao usuário deve ser redigida em linguagem simples, objetiva e acessível ao público-alvo, conter informações atualizadas e de fácil compreensão, e incentivar a participação social por meio da coleta de sugestões, críticas e elogios, promovendo a melhoria contínua dos serviços.

**Art. 175.** As comunicações e as notificações entre os prestadores de serviço e os usuários devem ser realizadas de forma escrita, de maneira clara e de fácil entendimento, por meio impresso ou eletrônico.

**Parágrafo único.** Cabe aos prestadores de serviço comprovarem a entrega aos usuários das notificações previstas nesta Resolução.

**Art. 176.** Os usuários podem encaminhar à Ouvidoria da AGIR reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços que porventura não forem executados de maneira satisfatória, desde que previamente protocolada manifestação junto ao prestador de serviço e transcorrido o prazo para resposta e/ou execução dos serviços.

**Art. 177.** Todos os atendimentos e manifestações de ouvidoria recebidas pelos prestadores de serviço devem observar as disposições relativas à proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, sob pena das sanções impostas na referida legislação.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO FATURAMENTO E DA COBRANÇA**

**Art. 178.** Os Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) serão remunerados sob a forma de tarifa, instituída mediante contrato de concessão ou permissão, ou por taxa, instituída mediante lei.

**Art. 179.** As taxas e as tarifas devem ser fixadas de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e as revisões ser tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à sua aplicação.

**Parágrafo único.** Os reajustes deverão ser periódicos, realizados de acordo com resolução específica, de modo que atendam à geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico, a recuperação dos custos incorridos na prestação dos serviços em regime de eficiência e a remuneração adequada do capital investido pelos prestadores de serviço.

**Art. 180.** É vedado, aos prestadores de serviço, conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas ou taxas dos SMRSU, inclusive às entidades públicas federais, estaduais e municipais, salvo se previamente autorizada pela legislação do titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição e no reajustamento tarifário.

**Art. 181.** A prestação dos SMRSU caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se os usuários pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações constantes nesta Resolução.

**Art. 182.** A cobrança das taxas ou tarifas relativas aos SMRSU deve ser realizada, preferencialmente, por meio de um dos seguintes documentos, independentemente do regime de prestação dos serviços:

- I. fatura específica de manejo de resíduos sólidos urbanos; ou
- II. cofaturamento com os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

**Parágrafo único.** Na impossibilidade de utilização desses documentos, pode ser utilizado o carnê ou guia de Imposto Predial e Territorial Urbano (IPTU).

**Art. 183.** O cofaturamento da taxa ou tarifa de manejo dos resíduos sólidos urbanos com os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deve seguir a regulamentação dada pela Lei nº 14.026/2020 - Marco Legal do Saneamento, incluindo suas atualizações.

**§1º.** Nos casos em que haja discordância dos usuários quanto aos valores cobrados pela prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, deve ser possibilitado o pagamento, em separado, da taxa ou tarifa de manejo dos resíduos sólidos urbanos.

**§2º.** É vedada a suspensão ou interrupção do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário em razão do inadimplemento da taxa ou tarifa referente aos SMRSU.

**§3º.** Devem ser adotados, para todos os serviços cofaturados, os mesmos critérios utilizados para definição dos beneficiários da tarifa social.

**Art. 184.** Cada economia será faturada segundo critérios definidos pelos titulares dos serviços, de acordo com os contratos e com a legislação específica.

**Parágrafo único.** Por economia, entende-se a unidade autônoma, identificável ou comprovável em função da sua finalidade, dotada de instalação, privativa ou comum, para uso dos serviços de abastecimento de água.

**Art. 185.** No cálculo do valor a ser cobrado, devem ser quantificados os resíduos gerados pelos usuários, adotando-se, isolada ou conjuntamente, os seguintes parâmetros:

- I. características dos lotes e das áreas edificáveis, como as dimensões dos imóveis e das áreas construídas;
- II. peso ou volume médio coletado por unidade habitacional, ou cuja coleta e destinação adequada forem colocadas à disposição;
- III. consumo de água; e
- IV. frequência da coleta.

**Art. 186.** Para definição do valor a ser cobrado dos usuários, também deve ser considerado o nível de renda familiar e a destinação adequada dos resíduos coletados, mediante a aplicação dos seguintes parâmetros:

- I. aos usuários de baixa renda, deve ser proporcionada a cobrança social, por meio de subsídios tarifários ou fiscais, nos termos da Resolução nº 294/2025, da AGIR, e suas atualizações; e
- II. quanto à destinação adequada, deve-se considerar os diferentes custos da reutilização, da reciclagem, da compostagem, da recuperação, do aproveitamento energético, da disposição final em aterros sanitários ou de outras destinações adequadas.

**Art. 187.** Os prestadores de serviço devem organizar e manter atualizados os calendários das respectivas datas fixadas para apresentação e vencimento das faturas.

**Parágrafo único.** Qualquer modificação das datas fixadas para apresentação das faturas deverá ser previamente comunicada aos usuários, por escrito, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

**Art. 188.** As faturas devem ser entregues até a data fixada para apresentação, no endereço das unidades usuárias, exceto se os usuários solicitarem, por escrito, a entrega em local diverso.

**§1º.** As faturas devem ser apresentadas aos usuários em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviço.

**§2º.** A emissão de segunda via das faturas não deve acarretar em ônus aos usuários, nos casos em que ocorram problemas de emissão ou no envio das vias originais, bem como em razão de incorreções no faturamento.

**§3º.** Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, são, para cada categoria de usuário:

- I. 10 (dez) dias úteis, quando se tratar de usuário público;
- II. 5 (cinco) dias úteis, para os demais usuários; e
- III. 1 (um) dia útil, nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso I.

**Art. 189.** Caso haja discordância em relação à cobrança, o usuário poderá solicitar a revisão da fatura junto ao prestador de serviço, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da cobrança.

**§1º.** O prestador de serviço deverá deliberar sobre a solicitação de revisão, no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de recebimento do pedido realizado pelo usuário, período durante o qual deverá ser suspensa a cobrança.

**§2º.** A decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito.

**§3º.** Em caso de indeferimento, a comunicação deverá incluir os motivos determinantes da decisão, anexando-se a respectiva fatura, com vencimento previsto para, no mínimo, 3 (três) dias úteis.

**§4º.** Da decisão do prestador de serviço, caberá recurso à AGIR, no prazo de 10 (dez) dias, contado da comunicação ao usuário sobre o deferimento ou indeferimento da revisão, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência Reguladora, nos termos de seu Regimento Interno.

**Art. 190.** A fatura deve conter, de forma clara e acessível, as seguintes informações:

- I. nome do usuário;
- II. número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III. endereço da unidade usuária;
- IV. data de apresentação da fatura;
- V. discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;
- VI. indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviço, contendo a informação de “faturas em aberto”;
- VII. descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;
- VIII. valor total a pagar e data de vencimento da fatura;
- IX. multa e mora por atraso do pagamento;
- X. os números de todos os telefones, endereços eletrônicos e e-mails destinados ao atendimento comercial, de manutenção e de ouvidoria do prestador de serviço;
- XI. o(s) endereço(s) do(s) local(is) de atendimento aos usuários e respectivos horários;
- XII. informação quanto a possibilidade do usuário solicitar a revisão da fatura junto ao prestador de serviço, no prazo de 10 (dez) dias, contados a partir do recebimento da cobrança;
- XIII. informação quanto a possibilidade de interposição de recurso em face da decisão do prestador de serviço, endereçado à AGIR, no prazo de 10 (dez) dias, contado da comunicação de deferimento ou de indeferimento dos pedidos;
- XIV. o número de telefone e o e-mail da ouvidoria da AGIR; e
- XV. o endereço eletrônico da AGIR.

**Art. 191.** Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado ao prestador de serviço incluir nas faturas outras informações que julgar pertinentes, como

campanhas de educação ambiental e sanitária, além de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

**Art. 192.** Caso o prestador de serviço tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, devem ser observados os seguintes procedimentos:

- I. em caso de faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá ser efetuada cobrança complementar; e
- II. em caso de faturamento a maior: deve-se efetuar a devolução das quantias recebidas indevidamente.

**Parágrafo único.** No caso do inciso II, a devolução deve ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior.

**Art. 193.** Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas ou taxas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

- I. quando houver diferenças a cobrar: tarifas ou taxas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas; e
- II. quando houver diferenças a devolver: tarifas ou taxas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas, acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos nesta Resolução.

**Art. 194.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviço deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

- I. à irregularidade constatada;
- II. à memória descritiva dos cálculos do valor apurado;
- III. aos elementos de apuração da irregularidade;
- IV. aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;
- V. à tarifa ou taxa utilizada; e
- VI. ao direito de recurso.

**§1º.** Caso haja discordância em relação refaturamento, o usuário poderá apresentar recurso ao prestador de serviço, no prazo de 10 (dez) dias, contado a partir da comunicação.

**§2º.** O prestador de serviço deliberará sobre o recurso, no prazo de 10(dez) dias, contados do seu recebimento, período durante o qual deverá ser suspensa a cobrança.

**§3º.** A decisão deverá ser comunicada ao usuário, por escrito.

**§4º.** Da decisão do prestador de serviço, caberá recurso à AGIR, no prazo de 10 (dez) dias, contado da comunicação ao usuário, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência Reguladora, nos termos de seu Regimento Interno.

**Art. 195.** O prestador de serviço deve dispor de mecanismos de identificação de pagamentos em duplicidade, impondo-se a devolução dos valores cobrados indevidamente até o faturamento seguinte, independente de pedido de devolução por parte do usuário.

**Art. 196.** Constatado o descumprimento nas normas estabelecidas neste capítulo, o prestador de serviço deverá realizar a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável, devidamente comprovado.

**Art. 197.** A sanção pecuniária, em caso de inadimplência do usuário, limita-se a 2% (dois por cento) do valor do débito.

**Art. 198.** As faturas não quitadas até a data de vencimento, bem como a devolução mencionada no inciso II do art. 188, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação da multa de 2% (dois por cento) e correção monetária, conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

#### CAPÍTULO IV

#### DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL E COMUNICAÇÃO SOCIAL

**Art. 199.** A educação ambiental não formal deverá ser promovida, em caráter permanente, pelo prestador de serviço com o objetivo de orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia dos SMRSU, os seus direitos e deveres, bem como outras orientações que entenderem necessárias à preservação do meio ambiente, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular dos serviços ou pela AGIR.

**Parágrafo único.** Todo o material deve ser previamente encaminhado à AGIR, para ciência e acompanhamento das ações e dos programas.

**Art. 200.** O prestador de serviço deverá divulgar, preferencialmente por meios digitais e de comunicação de massa, os conceitos relacionados à coleta seletiva, à logística reversa, ao consumo consciente e à minimização da geração de RSU.

**Art. 201.** O prestador de serviço deverá elaborar, no prazo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do contrato ou do início da vigência desta resolução, o Plano de Educação Ambiental (PEA), para aprovação da AGIR, com, no mínimo, o seguinte conteúdo:

- I. objetivos gerais e específicos das ações de educação ambiental;
- II. diretrizes metodológicas das atividades propostas, indicando abordagem pedagógica e recursos didático-pedagógicos a serem utilizados;
- III. diagnóstico socioambiental da área de atuação, incluindo identificação dos públicos-alvo e dos principais desafios relacionados à educação ambiental;
- IV. ações e projetos de educação ambiental voltados ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino, para disseminação do conteúdo;
- V. capacitação dos gestores públicos, visando sua atuação como multiplicadores de informação nos diversos aspectos da gestão integrada de RSU;
- VI. proposição de cronograma de execução das ações;
- VII. estratégias de comunicação e mobilização social, com o objetivo de:
  - a. ampliar o alcance das ações de educação ambiental, assegurando que diferentes públicos compreendam e se envolvam com as mensagens e propostas do Plano de Educação Ambiental (PEA);
  - b. promover a mudança de atitudes e hábitos relacionados à gestão de resíduos sólidos, tais como a separação adequada dos resíduos, o descarte consciente e a redução do desperdício;
  - c. estabelecer canais de diálogo entre o prestador de serviço e a população, fortalecendo a transparência, a confiança e a colaboração mútua;
  - d. estimular o sentimento de pertencimento e a corresponsabilidade pelos resultados do serviço de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.
- VIII. proposição de indicadores qualitativos e quantitativos para avaliação dos resultados;
- IX. proposição de metas anuais, alinhadas com os objetivos do plano de saneamento básico e de resíduos sólidos e com os princípios da Lei nº 9.795/1999 - Política Nacional de Educação Ambiental (PNEA); e
- X. as metas propostas pelo prestador de serviço devem ser claras, mensuráveis, realistas e verificáveis, com prazos definidos e proporcionais à população atendida.
- XI. a AGIR poderá solicitar ajustes, complementações ou justificativas adicionais antes da aprovação do PEA. Após aprovado, o PEA terá vigência mínima de 4 (quatro) anos, sendo revisto e atualizado sempre que ocorrerem mudanças significativas nos serviços ou no contexto local.

**Art. 202.** Anualmente, o prestador de serviço deverá apresentar relatório de execução do PEA, contendo:

- I. descrição das ações realizadas;
- II. avaliação do cumprimento das metas estabelecidas;
- III. análise de impacto social e ambiental das atividades; e
- IV. propostas de correções ou aprimoramentos, quando necessárias.

## **TÍTULO IV DOS DIREITOS E DEVERES**

### **CAPÍTULO I DOS USUÁRIOS**

**Art. 203.** São direitos dos usuários dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I. adequada prestação dos serviços, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- II. amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;
- III. prévio conhecimento dos seus direitos e deveres, bem como das penalidades às quais estejam sujeitos;
- IV. acesso ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário;
- V. acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- VI. 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, quando houver mais de um prestador de serviço em um mesmo local;
- VIII. acesso e obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação;
- IX. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011 - Lei de Acesso a Informação;
- X. atuação integrada e sistêmica dos prestadores de serviço na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

- XI.** obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação dos serviços, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
- a.** o horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - b.** os serviços executados pelos prestadores de serviço, localizações exatas das unidades de atendimento presencial e a indicação dos setores responsáveis pelo atendimento aos usuários;
  - c.** as formas de acesso aos órgãos ou setores encarregado de receber manifestações;
  - d.** a tramitação dos processos administrativos em que figurem como interessados; e
  - e.** o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
- XII.** comunicação prévia da suspensão da prestação dos serviços.

**Parágrafo único.** É vedada a suspensão da prestação dos serviços em virtude de inadimplemento por parte dos usuários que se inicie na sexta-feira, no sábado, no domingo, ou ainda em feriado ou no dia anterior a feriado.

**Art. 204.** São deveres dos usuários dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I.** utilizar adequadamente os serviços, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- II.** comunicar-se e agir com urbanidade e boa-fé;
- III.** fornecer as informações pertinentes aos serviços prestados, quando solicitadas pelos titulares ou prestadores de serviço, bem como pela AGIR;
- IV.** colaborar para a prestação adequada dos serviços;
- V.** preservar as condições de funcionamento, conservação e higiene dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
- VI.** acondicionar e disponibilizar os resíduos sólidos urbanos para a coleta, conforme as orientações dos titulares e dos prestadores de serviço;
- VII.** encaminhar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa, prevista por acordo setorial, regulamentação ou termo de compromisso firmado com o setor empresarial, para os locais definidos pelos responsáveis;
- VIII.** encaminhar os pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, conforme as orientações dos titulares e dos prestadores de serviço;
- IX.** estar adimplente com o pagamento pela prestação dos SMRSU;
- X.** segregar os resíduos recicláveis, de forma separada dos rejeitos, conforme critérios dos titulares dos serviços; e

**XI.** disponibilizar para coleta os resíduos gerados, de forma adequada, incluindo a limpeza, manutenção e conservação dos recipientes e dos locais de acondicionamento, conforme os padrões definidos na regulamentação da prestação dos serviços.

**Art. 205.** As obrigações pertinentes aos usuários devem ser fiscalizadas pelos prestadores de serviço, cabendo aos titulares, por meio da regulamentação da prestação dos serviços, estabelecer as penalidades cabíveis e o processo ao qual ocorrerá a penalização dos usuário diante da ocorrência de infrações.

**Art. 206.** É vedado aos usuários dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I.** promover a queima dos resíduos gerados;
- II.** disponibilizar resíduos para coleta pública que, por suas características qualitativas ou quantitativas, não sejam considerados Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), conforme padrões definidos por ato do titular dos serviços; e
- III.** depositar resíduos em locais não permitidos ou promover o lançamento inadequado de quaisquer resíduos nas vias ou outros espaços públicos, bem como nos sistemas de drenagem de águas pluviais e de esgotamento sanitário, incluindo as sarjetas e sumidouros.

**Art. 207.** Em caso de verificação de irregularidades em relação à prestação dos serviços, os usuários deverão procurar o atendimento da ouvidoria dos prestadores de serviço para solução dos problemas constatados.

**Parágrafo único.** Se as irregularidades não forem solucionadas, os usuários poderão registrar manifestação perante a Ouvidoria da AGIR.

## **CAPÍTULO II**

### **DO TITULAR DOS SERVIÇOS**

**Art. 208.** Exercem a titularidade dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I.** os Municípios, no caso de interesse local;
- II.** o Estado, em conjunto com os Municípios que compartilham efetivamente instalações operacionais integrantes de regiões metropolitanas, aglomerações urbanas e microrregiões, instituídas por lei complementar estadual, no caso de interesse comum; e

- III. os Consórcios Públicos, compostos exclusivamente de Municípios, e os Convênios de Cooperação, nos casos de gestão associada, nos termos do art. 241 da Constituição Federal de 1988.

**Parágrafo único.** Em caso de prestação regionalizada dos serviços, as responsabilidades administrativa, civil e penal são exclusivamente aplicadas aos titulares dos serviços.

**Art. 209.** São deveres do titular dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I. prestar os serviços diretamente ou por meio de delegação, mediante prévia licitação ou por meio de contrato com associações da sociedade civil sem fins lucrativos, em conformidade com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- II. manter controle e registro atualizado dos locais utilizados para disposição irregular de resíduos sólidos urbanos, promovendo ações de fiscalização, responsabilização e correção, inclusive mediante notificação e cobrança dos proprietários para que realizem o cercamento, a limpeza e a manutenção adequada dos respectivos imóveis, prevenindo o uso indevido e os danos ao meio ambiente e à saúde pública;
- III. regulamentar e instituir instrumento de cobrança pela prestação dos SMRSU, observadas as disposições das normas editadas pela AGIR, de modo a garantir a sua sustentabilidade econômico-financeira;
- IV. no caso de prestação direta dos serviços, indicar a pasta responsável pela gestão dos SLU e SMRSU, ente autárquico, setor, departamento ou secretaria, definido por instrumento normativo pertinente;
- V. delegar as funções de regulação e de fiscalização dos serviços à AGIR, independentemente da modalidade de sua prestação;
- VI. definir e informar à AGIR o nome, e-mail e telefone para contato do(s) servidor(es) responsável(eis) pela gestão dos SLU e dos SMRSU no Município, mantendo atualizadas essas informações;
- VII. implementar e regulamentar sua política municipal de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, por meio do plano de saneamento básico, de resíduos sólidos ou, quando couber, do Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS), conforme previsto na Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- VIII. elaborar, regulamentar e revisar periodicamente os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, em prazo não superior ao estipulado na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), assegurando que estejam em consonância com o Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS) e com o Plano Nacional de Resíduos Sólidos (PLANARES);

- IX.** no caso de delegação da prestação dos SLU e dos SMRSU, por meio de concessão ou permissão, nomear, através de portaria do Poder Executivo ou da autarquia responsável pelos serviços públicos, o(s) gestor(es) e o(s) fiscal(is) do referido contrato, informando à AGIR o nome, e-mail e telefone para contato;
- X.** definir as calçadas dos imóveis que serão parte ou não da atividade de varrição bem como as áreas de prestação de outros serviços como capina e roçada;
- XI.** implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos;
- XII.** elaborar e apresentar à AGIR o Plano Operacional, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;
- XIII.** 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 AGIR;
- 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.** estabelecer e divulgar os horários e a frequência dos serviços prestados, além de publicar no site oficial do município informações sobre como os serviços são realizados, incluindo o link de redirecionamento ao site do prestador de serviço;
- XVII.** observar as disposições presentes nesta e demais Resoluções Normativas da AGIR, bem como na legislação específica vigente, na execução e delegação dos serviços;
- XVIII.** intervir e retomar a operação dos serviços concedidos nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos;
- XIX.** realizar junto aos usuários ações permanentes de educação ambiental, 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.** minimizar a quantidade de resíduos gerados no município, atendendo às metas progressivas para a redução de sua disposição em aterros sanitários, conforme definido no PLANARES, PERS, Plano Municipal de Saneamento Básico ou de resíduos sólidos e suas atualizações, por meio do incentivo, implantação e manutenção de ações como:
  - a.** educação ambiental;

- b. comunicação ambiental;
- c. sistemas de compostagem;
- d. sistemas de coletas seletivas;
- e. procedimentos para reaproveitar os resíduos reutilizáveis e recicláveis oriundos dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos; e
- f. acordos setoriais de logística reversa;

**XXI.** regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço; e

**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.

**Art. 210.** Compete ao titular dos serviços a responsabilidade pelo acompanhamento e pela fiscalização administrativa dos contratos firmados, sejam eles de terceirização, permissão, concessão comum ou parceria público-privada, bem como validar as obras e investimentos previstos, devendo exercer esse papel adequadamente por meio das figuras obrigatórias do gestor e do fiscal do contrato.

**Parágrafo único.** A gestão dos contratos celebrados entre os titulares e os prestadores de serviço não se confunde com a fiscalização regulatória realizada pela AGIR.

**Art. 211.** É dever do titular dos serviços incluir nas cláusulas contratuais de concessão ou de permissão dos serviços a figura da Agência Reguladora, reconhecendo, expressamente, suas competências referentes às atividades de regulação e fiscalização.

**Parágrafo único.** Nos contratos já em vigor, a legitimação da regulação e da atuação da Agência Reguladora ocorrerá por meio de instrumento legal instituído pelo titular dos serviços, com o objetivo de assegurar que o prestador de serviço reconheça e cumpra as normas regulatórias e fiscalizatórias estabelecidas.

**Art. 212.** O titular dos serviços que ainda não disponha de regulamentação específica sobre a prestação dos SLU e dos SMRSU deverá apresentar à AGIR, para análise, minuta de regulamentação no prazo de até 120 (cento e vinte) dias, a partir da data de publicação desta Resolução.

**Parágrafo único.** Nos casos que já exista regulamentação anterior, esta deverá ser encaminhada à AGIR no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir da data de publicação desta Resolução.

**Art. 213.** A regulamentação da prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), no âmbito do município, deve conter, no mínimo, os seguintes elementos, os quais, no caso de concessão ou permissão, devem integrar o respectivo edital:

- I. os parâmetros a serem adotados para assegurar o atendimento essencial à saúde pública;
- II. os padrões exigidos para o acondicionamento de resíduos e para as instalações coletoras em todo território municipal;
- III. os direitos e deveres dos usuários, incluindo as sanções aplicáveis em caso de descumprimento das normas;
- IV. os mecanismos e procedimentos de controle social, conforme previsto no Art. 3º, inciso IV, da Lei nº 11.445/2007 - Marco Legal do Saneamento; e
- V. as metas e os indicadores de desempenho, bem como os mecanismos para aferição de resultados, a serem obrigatoriamente observados na execução dos serviços, prestados tanto diretamente quanto por meio de concessão ou permissão.

**Art. 214.** O titular dos serviços deve remunerar o prestador de serviço que realiza o gerenciamento dos resíduos sólidos originários do SLU que o próprio titular gera no exercício de suas atividades.

**Art. 215.** Havendo mais de um prestador de serviço que execute atividades interdependentes, a relação entre eles será regulada apenas pela AGIR.

**Art. 216.** Todo prejuízo causado ao meio ambiente ou à saúde pública, por ações ou omissões ligadas à gestão dos resíduos sólidos, deve ser ressarcido integralmente ao titular dos serviços por quem deu causa ao dano.

**Art. 217.** O titular dos serviços deve estabelecer a quantidade e qualidade dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços para considerá-los RSU, equiparados aos resíduos domésticos, para fins da prestação dos SMRSU.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO PRESTADOR DE SERVIÇO**

**Art. 218.** São direitos do prestador de Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- 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 Normativa.

**Art. 219.** São deveres do prestador de Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- I. prestar os serviços adequadamente, garantindo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;
- II. atender às condições e metas estabelecidas nos termos dos contratos e nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- III. elaborar o Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário e encaminhá-lo para a aprovação da AGIR;
- IV. divulgar e disponibilizar o Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário previamente aprovado pela AGIR, formas e endereço de atendimento ao usuário, bem como da ouvidoria da AGIR; deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas da AGIR que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.
- V. fornecer dados e informações da prestação dos serviços solicitados pela AGIR, pelo titular dos serviços ou por órgão colegiado de controle social, se existente;
- VI. é dever do prestador de serviço manter um sistema de informação composto por um conjunto organizado de elementos, automatizados ou manuais, com a finalidade de coletar, processar e armazenar informações relativas à prestação dos Serviços de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), com o objetivo de subsidiar a gestão interna e tomada de decisões e assegurar o acesso ágil e estruturado aos dados operacionais e gerenciais;
- VII. 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;
- VIII. manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta da AGIR e do titular dos serviços;
- IX. implementar a infraestrutura necessária à adequada prestação do serviço e ao atendimento dos atos normativos do titular dos serviços e da AGIR e dos instrumentos contratuais, de acordo com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos,

- inclusive soluções para a coleta de resíduos em regiões onde não houver coleta porta a porta;
- X.** 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;
  - XI.** disponibilizar serviço de atendimento que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços;
  - XII.** cumprir as normas referentes ao faturamento e cobrança pelos serviços prestados;
  - XIII.** garantir aos usuários os direitos previstos nesta Resolução e na legislação específica;
  - XIV.** comunicar aos usuários, ao titular dos serviços, à AGIR 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;
  - XV.** divulgar, de forma ampla e permanente, as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para os tipos de coletas de resíduos, incluindo o calendário, as rotas e itinerários de coleta;
  - XVI.** elaborar, anualmente, o relatório de atendimento ao Plano Operacional, ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, e ao Plano de Educação Ambiental e encaminhar à AGIR para aprovação;
  - XVII.** manter o livre acesso dos servidores da AGIR alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os SLU e os SMRSU, bem como de funcionários de empresas contratadas pela AGIR para execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao prestador de serviço;
  - XVIII.** quando responsável pela gestão comercial, possuir e manter atualizado o cadastro dos usuários, inclusive de grandes geradores, contendo informações a respeito do enquadramento da cobrança;
  - XIX.** possuir sistema contábil que permita registrar e demonstrar, separadamente, os custos e receitas de cada serviço;
  - XX.** realizar, anualmente, treinamentos sobre a adequada prestação dos serviços e disponibilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários aos empregados ou servidores, de acordo com as normas de segurança do trabalho vigentes;

- XXI.** elaborar e disponibilizar, em seu site e nos locais de atendimento aos usuários, os documentos e informações listados no Art. 173 desta Resolução;
- XXII.** providenciar o licenciamento ambiental das unidades/atividades licenciáveis, assim como demais autorizações e licenças pertinentes.
- XXIII.** divulgar, preferencialmente por meios digitais e de comunicação em massa, os conceitos relacionados à coleta seletiva, à logística reversa, ao consumo consciente e à redução na geração de RSU.

**Art. 220.** O prestador de serviço deve elaborar e apresentar à AGIR, anualmente, até o último dia útil de março, Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAPS/RSU, contendo informações sobre a forma de prestação dos serviços, quantitativos, custos, base de ativos, receitas e investimentos realizados e previstos.

**§1º.** O detalhamento das informações a serem enviadas no RAPS/RSU encontra-se junto ao Anexo I desta resolução normativa e será encaminhado no formato de planilha. O Anexo I trata-se de documento de cunho técnico que poderá ser alterado e acrescido de demais exigências desde que autorizado pelo Diretor Geral da AGIR.

**§2º.** O RAPS/RSU conterá, no mínimo, informações sobre a geração e características dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), formas e valores de cobrança e as peculiaridades da prestação dos serviços em cada município, considerando as etapas de coleta, transporte, transbordo, triagem, tratamento, destinação e disposição final dos RSU, bem como das atividades inerentes à limpeza urbana, quando reguladas.

**Art. 221.** O prestador de serviço deve estar preparado para solucionar problemas que possam afetar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, garantindo o cumprimento das condições previstas nos contratos de prestação de serviços, planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

#### **CAPÍTULO IV**

#### **DA AGÊNCIA REGULADORA**

**Art. 222.** Cofere à Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) o recebimento de remuneração pelas funções de regulação e de fiscalização das atividades que lhe sejam delegadas pelo titular dos serviços.

**Art. 223.** São deveres da AGIR, no exercício das funções de regulação e fiscalização dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU):

- 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 dos serviços e pela AGIR;
- II. estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação, bem como padrões de qualidade, observadas as normas de referência publicadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA);
- III. verificar o cumprimento das condições e metas estabelecidas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, nos contratos de prestação de serviços e de concessão ou permissão, quando existentes;
- IV. disponibilizar informações atualizadas ao titular dos serviços e usuários quanto à prestação dos serviços;
- V. aprovar o Plano Operacional, cuja elaboração é de responsabilidade do titular dos serviços;
- VI. aprovar o Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, elaborado pelo prestador de serviço;
- VII. aprovar o relatório de atendimento ao Plano Operacional e ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, cuja elaboração compete ao prestador de serviço;
- VIII. elaborar o relatório periódico, com frequência anual, sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- IX. Realizar procedimentos de reajuste e revisão tarifária;
- X. disponibilizar ouvidoria que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços; e
- XI. analisar e emitir pareceres sobre a regulação técnica e econômica da prestação dos serviços.

**§3º.** A fiscalização prevista no *caput* deste artigo não se confunde com a gestão e fiscalização dos contratos celebrados entre os municípios regulados pela AGIR e os prestadores de serviço, terceirizados ou concessionários, sendo esta atividade inerente aos titulares dos serviços.

**§4º.** Cabe à AGIR, nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos, indicar ao titular dos serviços a intervenção e retomada dos serviços delegados.

## **CAPÍTULO V**

### **DO CONTROLE SOCIAL**

**Art. 224.** 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. 225.** O titular dos serviços 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.

## **TÍTULO V**

### **DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES**

**Art. 226.** Para os fins desta Resolução, considera-se infração todo ato de descumprimento das disposições previstas em leis, regulamentação, contratos de permissão, concessão comum ou parcerias público-privadas, além das normas técnicas aplicáveis, inclusive quanto às metas do Plano de Resíduos Sólidos (PRS) e às normas expedidas pela AGIR.

**Art. 227.** A relação das infrações passíveis de identificação no âmbito da fiscalização regulatória da prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana (SLU) e dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU), bem como os respectivos prazos para adequação, está definida no Anexo I desta Resolução.

**Parágrafo único.** Os prazos fixados para correção das infrações poderão ser prorrogados, desde que a AGIR assim delibere, mediante decisão devidamente fundamentada, a partir de solicitação formal do prestador de serviço, protocolada antes do vencimento do prazo vigente e acompanhada de justificativa técnica circunstanciada que comprove a impossibilidade de cumprimento no prazo original, bem como apresente cronograma detalhado das medidas corretivas a serem adotadas.

**Art. 228.** O não saneamento das infrações identificadas no Relatório de Fiscalização e formalizadas por meio do Termo de Notificação, dentro dos prazos estabelecidos e sem apresentação de justificativa formal e plausível à AGIR, sujeitará o prestador de serviço às penalidades correspondentes, classificadas conforme natureza, leve, média ou grave, nos termos da Resolução Normativa AGIR nº 003/2013, incluindo suas atualizações.

## **TÍTULO VI**

## DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 229.** A prestação dos serviços inicia-se com a sua disponibilização aos usuários.

**Art. 230.** Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

**Art. 231.** Esta resolução será revisada a cada cinco (05) anos contados a partir da sua publicação.

**Art. 232.** Os casos omissos ou divergentes decorrentes da aplicação desta resolução serão analisados e decididos pela Direção Geral da AGIR.

**Art. 233.** Fica revogado a Resolução Normativa AGIR nº 014/2022.

**Art. 234.** Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Blumenau, 17 de julho de 2025.

*(assinado digitalmente)*

**SIMONE GOMES TRALESKI**

Presidente do Comitê de Regulação

*(assinado digitalmente)*

**PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA**

Diretor-Geral

## ANEXO I – RELATÓRIO ANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE RSU – RAPS/RSU

**TABELA I – RELATÓRIO ANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RSU**

| RELATÓRIO ANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS    |  |
|------------------------------------------------------------------------|--|
| <b>IDENTIFICAÇÃO DO MUNICÍPIO</b>                                      |  |
| MUNICÍPIO                                                              |  |
| ANO REFERÊNCIA                                                         |  |
| POPULAÇÃO TOTAL URBANA (hab)                                           |  |
| POPULAÇÃO TOTAL RURAL (hab)                                            |  |
| POPULAÇÃO TOTAL (hab)                                                  |  |
| QUANTIDADE DE DOMICÍLIOS NO MUNICÍPIO (und)                            |  |
| <b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO DO RAPS-RSU</b>     |  |
| NOME COMPLETO                                                          |  |
| CARGO                                                                  |  |
| E-MAIL                                                                 |  |
| TELEFONE                                                               |  |
| <b>IDENTIFICAÇÃO DA OUVIDORIA DO PRESTADOR DO SERVIÇO</b>              |  |
| NOME COMPLETO                                                          |  |
| CARGO                                                                  |  |
| E-MAIL                                                                 |  |
| TELEFONE                                                               |  |
| HORÁRIO DE ATENDIMENTO                                                 |  |
| <b>1. DESTINAÇÃO FINAL DOS REJEITOS</b>                                |  |
| <b>IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA DESTINAÇÃO FINAL DOS REJEITOS</b> |  |
| NOME COMPLETO                                                          |  |
| CARGO                                                                  |  |
| E-MAIL                                                                 |  |
| TELEFONE                                                               |  |
| <b>DADOS DA DESTINAÇÃO FINAL DOS REJEITOS</b>                          |  |
| FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO                                           |  |
| EMPRESA QUE EXECUTA O SERVIÇO                                          |  |
| QUAL O ATERRO SANITÁRIO QUE RECEBE OS REJEITOS FINAIS?                 |  |
| ATERRO SANITÁRIO RECEBE REJEITOS DE OUTROS MUNICÍPIOS?                 |  |
| DE QUAIS OUTROS MUNICÍPIOS?                                            |  |
| HÁ PESAGEM DOS REJEITOS NA ENTRADA E SAÍDA?                            |  |
| NÚMERO SELO INMETRO BALANÇA                                            |  |
| DATA ÚLTIMA CALIBRAÇÃO DA BALANÇA                                      |  |
| QUANTIDADE DE REJEITOS DO MUNICÍPIO DISPOSTOS AO ANO (ton/ano)         |  |
| VIDA ÚTIL RESTANTE ESTIMADA PARA O ATERRO SANITÁRIO (anos)             |  |

| 2. TRIAGEM                                                             |  |
|------------------------------------------------------------------------|--|
| MUNICÍPIO POSSUI TRIAGEM?                                              |  |
| IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA TRIAGEM                              |  |
| NOME COMPLETO                                                          |  |
| CARGO                                                                  |  |
| E-MAIL                                                                 |  |
| TELEFONE                                                               |  |
| DADOS DA TRIAGEM                                                       |  |
| FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO                                           |  |
| EMPRESA QUE EXECUTA O SERVIÇO                                          |  |
| ENDEREÇO DO LOCAL ONDE REALIZA A TRIAGEM                               |  |
| TRIAGEM RECEBE RESÍDUOS DE OUTROS MUNICÍPIOS?                          |  |
| DE QUAIS OUTROS MUNICÍPIOS?                                            |  |
| HÁ PESAGEM DOS RESÍDUOS NA ENTRADA E SAÍDA DA TRIAGEM?                 |  |
| NÚMERO SELO INMETRO BALANÇA                                            |  |
| DATA ÚLTIMA CALIBRAÇÃO DA BALANÇA                                      |  |
| DISTÂNCIA ENTRE A TRIAGEM E O LOCAL DE DESTINO FINAL DOS REJEITOS (km) |  |
| QUANTIDADE DE RESÍDUOS VENDIDOS POR ANO (ton/ano)                      |  |
| QUANTIDADE DE REJEITOS DESTINADOS POR ANO (ton/ano)                    |  |
| QUANTIDADE DE RESÍDUOS TRIADOS POR ANO (ton/ano)                       |  |
| 3. ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR)                                         |  |
| MUNICÍPIO POSSUI ETR?                                                  |  |
| IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA ETR                                  |  |
| NOME COMPLETO                                                          |  |
| CARGO                                                                  |  |
| E-MAIL                                                                 |  |
| TELEFONE                                                               |  |
| DADOS DA ETR                                                           |  |
| ENDEREÇO ETR                                                           |  |
| FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO                                           |  |
| EMPRESA QUE EXECUTA O SERVIÇO                                          |  |
| TIPO(S) DE RESÍDUO(S) RECEBIDO(S)                                      |  |
| ETR RECEBE RESÍDUOS DE OUTROS MUNICÍPIOS?                              |  |
| DE QUAIS OUTROS MUNICÍPIOS A ETR RECEBE RESÍDUOS?                      |  |
| HÁ PESAGEM DOS RESÍDUOS NA ENTRADA E SAÍDA DA ESTAÇÃO DE TRANSBORDO?   |  |
| NÚMERO SELO INMETRO BALANÇA                                            |  |
| DATA ÚLTIMA CALIBRAÇÃO DA BALANÇA                                      |  |
| LOCAL DE DESTINO                                                       |  |
| DISTÂNCIA ENTRE A ETR E O LOCAL DE DESTINO (km)                        |  |

| 4. COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS                                                |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS                 |  |
| NOME COMPLETO                                                                                   |  |
| CARGO                                                                                           |  |
| E-MAIL                                                                                          |  |
| TELEFONE                                                                                        |  |
| DADOS DA COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS                                          |  |
| FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO                                                                    |  |
| EMPRESA QUE EXECUTA O SERVIÇO - RAZÃO SOCIAL                                                    |  |
| PERCENTUAL DE POPULAÇÃO ATENDIDA PELA COLETA DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS                          |  |
| POPULAÇÃO ATENDIDA PELA COLETA DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS (hab)                                  |  |
| NÚMERO TOTAL DE DOMICÍLIOS ATENDIDOS PELA COLETA DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS (und)                |  |
| DISTÂNCIA PERCORRIDA PELOS CAMINHÕES COLETORES DURANTE COLETA (km/ano)                          |  |
| DISTÂNCIA PERCORRIDA PELOS CAMINHÕES PARA TRANSPORTE ATÉ ETR, TRIAGEM OU DESTINO FINAL (km/ano) |  |
| QUANTIDADE DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS COLETADOS NO ANO (ton)                                     |  |
| 5. COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS                                                  |  |
| IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS                   |  |
| NOME COMPLETO                                                                                   |  |
| CARGO                                                                                           |  |
| E-MAIL                                                                                          |  |
| TELEFONE                                                                                        |  |
| DADOS DA COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS                                            |  |
| FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO                                                                    |  |
| EMPRESA QUE EXECUTA O SERVIÇO - RAZÃO SOCIAL                                                    |  |
| PERCENTUAL DE POPULAÇÃO ATENDIDA PELA COLETA DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS                            |  |
| POPULAÇÃO ATENDIDA PELA COLETA DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS                                          |  |
| NÚMERO TOTAL DE DOMICÍLIOS ATENDIDOS PELA COLETA DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS (und)                  |  |
| DISTÂNCIA PERCORRIDA PELOS CAMINHÕES COLETORES DURANTE COLETA (km/ano)                          |  |
| DISTÂNCIA PERCORRIDA PELOS CAMINHÕES PARA TRANSPORTE ATÉ ETR, TRIAGEM OU DESTINO FINAL (km/ano) |  |
| QUANTIDADE DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS COLETADOS NO ANO (ton)                                       |  |
| QUANTIDADE DE REJEITOS RESULTANTES DA TRIAGEM DOS RESÍDUOS RECICLÁVEIS (ton)                    |  |

| 6. RECEITAS E DESPESAS DO MANEJO DE RSU                                               |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|--|
| RECEITA ORÇADA                                                                        |  |
| RECEITA ORÇADA ANUAL (cobrança de taxas/tarifas) (R\$/ano)                            |  |
| RECEITA FATURADA                                                                      |  |
| RECEITA FATURADA ANUAL REFERENTE AO RECEBIMENTO DE TAXAS/TARIFAS (R\$/ano)            |  |
| RECEITA FATURADA ANUAL REFERENTE A VENDA DE RESÍDUOS TRIADOS (RECICLAGEM) (R\$/ano)   |  |
| OUTRAS RECEITAS FATURADAS ANUAL (R\$/ano)                                             |  |
| RECEITA ARRECADADA                                                                    |  |
| RECEITA ARRECADADA ANUAL REFERENTE AO RECEBIMENTO DE TAXAS/TARIFAS (R\$/ano)          |  |
| RECEITA ARRECADADA ANUAL REFERENTE A VENDA DE RESÍDUOS TRIADOS (RECICLAGEM) (R\$/ano) |  |
| OUTRAS RECEITAS ARRECADADAS ANUAL (R\$/ano)                                           |  |
| OUTRAS FORMAS DE RECEITA                                                              |  |
| SUBSÍDIO ANUAL (R\$/ano)                                                              |  |
| INADIMPLÊNCIA (%)                                                                     |  |
| DESPESAS DE INVESTIMENTOS (CAPEX)                                                     |  |
| CUSTO DE INVESTIMENTOS PRUDENTES ANUAL (R\$/ano)                                      |  |
| CUSTO DE INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS ANUAL (R\$/ano)                                    |  |
| CUSTO DE RATEIO CIMVI (parcela de resíduos sólidos) ANUAL (R\$/ano)                   |  |
| DESPESAS OPERACIONAIS (OPEX)                                                          |  |
| PASEP (1% sobre arrecadação)                                                          |  |
| REMUNERAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA (AGIR) ANUAL (R\$/ano)                             |  |
| DESPESAS ADMINISTRATIVAS (tarifas bancárias, software, etc) ANUAL (R\$/ano)           |  |
| CUSTO DE COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS RECICLÁVEIS ANUAL (R\$/ano)                  |  |
| CUSTO DE COLETA E TRANSPORTE DE RESÍDUOS CONVENCIONAIS ANUAL (R\$/ano)                |  |
| CUSTO DE INSUMOS OPERACIONAIS (embalagens, sacolas recicláveis) ANUAL (R\$/ano)       |  |
| CUSTO DE DISPOSIÇÃO FINAL DE REJEITOS E RESÍDUOS CONVENCIONAIS ANUAL (R\$/ano)        |  |
| CUSTO COM EDUCAÇÃO AMBIENTAL ANUAL (R\$/ano)                                          |  |
| OUTROS CUSTOS DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DESPENDIDOS (R\$/ano)                          |  |

**TABELA II – RELAÇÃO DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS A SEREM ENCAMINHADOS  
ANEXO AO RAPS-RSU**

| RELAÇÃO DE DOCUMENTOS COMPROBATÓRIOS A SEREM ENVIADOS ANEXO AO RAPS-RSU |                                                                     |                  |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------|
| ITEM                                                                    | DESCRIÇÃO                                                           | OBRIGATORIEDADE  |
| 1                                                                       | POLÍTICA MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO                             | OBRIGATÓRIO      |
| 2                                                                       | PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO (PMSB) EM VIGOR                | OBRIGATÓRIO      |
| 3                                                                       | LEI QUE INSTITUIU O PMSB EM VIGOR                                   | OBRIGATÓRIO      |
| 4                                                                       | CONTRATOS CELEBRADOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NO ANO DE REFERÊNCIA | OBRIGATÓRIO      |
| 5                                                                       | LICENÇA AMBIENTAL DE OPERAÇÃO (LAO) - ATERRO SANITÁRIO              | OBRIGATÓRIO      |
| 6                                                                       | LAUDO DE CALIBRAÇÃO BALANÇA - ATERRO SANITÁRIO                      | OBRIGATÓRIO      |
| 7                                                                       | PLANO DE CONTROLE DE VETORES - ATERRO SANITÁRIO                     | OBRIGATÓRIO      |
| 8                                                                       | PLANO DE AÇÃO DE EMERGÊNCIA (PAE) - ATERRO SANITÁRIO                | OBRIGATÓRIO      |
| 9                                                                       | REGISTRO DOS QUANTITATIVOS COLETADOS (CONVENCIONAL E RECICLÁVEL)    | OBRIGATÓRIO      |
| 10                                                                      | REGISTRO DOS QUANTITATIVOS REJEITOS DA TRIAGEM DE RECICLÁVEIS       | OBRIGATÓRIO      |
| 11                                                                      | PLANO DE ROTAS ATUALIZADO (CONVENCIONAL E RECICLÁVEL)               | OBRIGATÓRIO      |
| 12                                                                      | ESTUDO GRAVIMÉTRICO (ÚLTIMO REALIZADO)                              | OBRIGATÓRIO      |
| 13                                                                      | HISTÓRICO DE OUVIDORIA DA PRESTAÇÃO DOS SMRSU ANUAL                 | OBRIGATÓRIO      |
| 14                                                                      | COMPROVAÇÃO DA REALIZAÇÃO CAMPANHAS DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL PARA RSU  | OBRIGATÓRIO      |
| 15                                                                      | CRLV DOS VEÍCULOS UTILIZADOS PARA OS SMRSU                          | OBRIGATÓRIO      |
| 16                                                                      | COMPROVAÇÕES DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS                           | OBRIGATÓRIO      |
| 17                                                                      | BALANCETE ANUAL                                                     | OBRIGATÓRIO      |
| 18                                                                      | PLANO DE GESTÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS EM VIGOR                        | QUANDO APLICÁVEL |
| 19                                                                      | PROCESSOS LICITATÓRIOS EM ANDAMENTO                                 | QUANDO APLICÁVEL |
| 20                                                                      | LICENÇA AMBIENTAL DE OPERAÇÃO (LAO) - ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR)   | QUANDO APLICÁVEL |
| 21                                                                      | LAUDO DE CALIBRAÇÃO BALANÇA -ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR)            | QUANDO APLICÁVEL |
| 22                                                                      | PLANO DE CONTROLE DE VETORES - ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR)          | QUANDO APLICÁVEL |
| 23                                                                      | PLANO DE AÇÃO DE EMERGÊNCIA - ESTAÇÃO DE TRANSBORDO (ETR)           | QUANDO APLICÁVEL |
| 24                                                                      | LICENÇA AMBIENTAL DE OPERAÇÃO (LAO) DA TRIAGEM                      | QUANDO APLICÁVEL |
| 25                                                                      | LAUDO DE CALIBRAÇÃO BALANÇA TRIAGEM                                 | QUANDO APLICÁVEL |

## ANEXO II – ITENS DE VERIFICAÇÃO PARA REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PELA AGÊNCIA REGULADORA.

**TABELA 1 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO TITULAR DOS SERVIÇOS**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | REFERÊNCIA LEGAL                                                                                        | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Não prestar os serviços públicos de forma direta, sob o regime de concessão ou permissão, por meio de gestão associada, mediante consórcio público ou convênio de cooperação, ou ainda através de contrato de gestão firmados com organizações sociais, em conformidade com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e com as normas vigentes. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, I<br>Lei 12.305/2010, Art. 26<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, I            | Grave                | Imediato             |
| 2    | Não manter o controle e registro atualizado dos locais utilizados para disposição irregular de resíduos sólidos urbanos e não promover ações de fiscalização, responsabilização e correção, inclusive mediante notificação e cobrança dos proprietários.                                                                                                   | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, II<br>Lei 12.305/2010, Art. 9º                                           | Grave                | 30 dias              |
| 3    | Não regulamentar e/ou não instituir instrumento de cobrança pela prestação dos SMRSU, observadas as disposições das normas editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento (ANA), de modo a garantir a sua sustentabilidade econômico-financeira.                                                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, III<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, XIII.<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, III | Grave                | 180 dias             |
| 4    | Não indicar a pasta responsável pela gestão dos SLU e SMRSU, ente autárquico, setor, departamento ou secretaria, definido por instrumento normativo pertinente, no caso de prestação direta dos serviços.                                                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, IV                                                                       | Média                | 30 dias              |
| 5    | Não definir e/ou não informar à AGIR o nome, e-mail e telefone para contato do(s) servidores(es) responsável(is) pela gestão dos SLU e dos SMRSU no município, mantendo atualizadas essas informações.                                                                                                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, VI                                                                       | Média                | 30 dias              |
| 6    | Não implementar e/ou não regulamentar sua política municipal de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, por meio do plano de saneamento básico, de resíduos sólidos ou, quando couber, do Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS), conforme previsto na Política Nacional de Resíduos Sólidos, Lei nº 12.305/2010.                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, VII<br>Lei 12.305/2010 Art. 18                                           | Grave                | 180 dias             |
| 7    | Não elaborar, regulamentar e revisar periodicamente os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, dentro do prazo estipulado na Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), ou que não estejam em consonância com o Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS) e com o Plano Nacional de Resíduos Sólidos (PLANARES).                             | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, VIII<br>Lei 12.305/2010 Art. 19, XIX                                     | Média                | 180 dias             |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                          |       |          |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 8  | Não nomear, por meio de portaria do Poder Executivo ou da autarquia responsável pelo serviço, o(s) gestor(es) e o(s) fiscal(ais) do contrato, no caso da delegação da prestação de serviços.                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, IX<br><br>Lei 14.133/2021, Art. 117                                       | Média | 30 dias  |
| 9  | Não definir as calçadas dos imóveis que serão parte da atividade de varrição bem como as áreas de prestação de outros serviços como capina e roçada.                                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, X<br><br>NR ANA nº 7/2024 Art. 98, V                                      | Leve  | 60 dias  |
| 10 | Não implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos.                                                                                                                                                                                                         | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XI<br><br>Lei nº 12.305/2010, Art. 25<br><br>NR ANA nº 7/2024 Art. 98, VI | Média | 90 dias  |
| 11 | Não elaborar e/ou não apresentar à AGIR o Plano Operacional, definindo as estratégias de operação, previsão das expansões e os recursos previstos para investimento.                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XII<br><br>NR ANA nº 7/2024 Art. 98, VII                                  | Grave | 60 dias  |
| 12 | Não prestar informações e/ou não enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela AGIR.                                                                                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XIII<br><br>NR ANA nº 7/2024 Art. 98, IX                                  | Grave | 30 dias  |
| 13 | Não 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) ou a instrumento que vier a substituí-los. | RN AGIR nº XXX/2025 Art. 209, XIV<br><br>Lei 11.445/2007 Art. 9º, VI<br><br>Lei 12.305/2010 Art. 12      | Média | 90 dias  |
| 14 | Não implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.                                                                                                                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XV<br><br>Lei 11.445/2007, Art. 9º, I                                     | Média | 60 dias  |
| 15 | Não estabelecer e/ou não divulgar os horários e a frequência dos serviços prestados e/ou não publicar no site oficial do município as informações sobre como os serviços são realizados, incluindo o link de direcionamento ao site do prestador de serviço, se houver.                                       | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XVI<br><br>Lei 12.527/2011, Art. 7º, V<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 18   | Leve  | 30 dias  |
| 16 | Não intervir e/ou não retomar a operação dos serviços concedidos nas hipóteses e nas condições                                                                                                                                                                                                                | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XVIII                                                                     | Grave | Imediato |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                              |       |          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | previstas na legislação e nos contratos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Lei 11.445/2007, Art. 9º, VII<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XIII                                                                                                                                                                             |       |          |
| 17 | Não realizar junto aos usuários ações permanentes de educação ambiental, 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.                                                                                                                                                                                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XIX<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XV                                                                                                                                                                          | Média | 90 dias  |
| 18 | Não atender às metas progressivas para redução da disposição dos resíduos em aterros sanitários, conforme definido no PLANARES, PERS, Plano Municipal de Saneamento Básico ou no Plano de Resíduos Sólidos e suas atualizações, por meio do incentivo, implantação e manutenção de ações como:<br>a) educação ambiental;<br>b) sistemas de compostagem;<br>c) sistemas de coletas seletivas;<br>d) procedimentos para reaproveitar os resíduos reutilizáveis e recicláveis oriundos dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;<br>e) acordos setoriais de logística reversa. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XX<br>Lei 12.305/2010, Art. 9º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XI<br>Plano Nacional de Resíduos Sólidos (PLANARES) Meta 4 e Meta 6<br>Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS) Meta 3 (D2-M3) e Meta 5 (D2-M5) | Grave | 120 dias |
| 19 | Não possuir acordos setoriais firmados, de maneira a estruturar e implementar sistema de logística reversa, de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes de:<br>I - agrotóxicos, seus resíduos e embalagens;<br>II - pneus;<br>III - óleos lubrificantes, seus resíduos e embalagens;<br>IV - lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista;<br>V - produtos eletrônicos e seus componentes.                                                                                                                                                             | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 152<br>Lei 12.305/2010, Art. 33, § 1º e 6º<br>Plano Nacional de Resíduos Sólidos (PLANARES)<br>Plano Estadual de Resíduos Sólidos (PERS)                                                                           | Grave | 90 dias  |
| 20 | Inserir o sistema de logística reversa no Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 151                                                                                                                                                                                                                | Grave | 90 dias  |
| 21 | Repassar os custos referentes à logística reversa, de acordos setoriais e compromissos firmados, aos usuários dos SMRSU.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 153<br>NR ANA nº 7/2024, Art.                                                                                                                                                                                      | Grave | Imediato |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 93                                                                                                           |       |          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 22 | Não regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço.                                                                                                                                                                                                | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XXI<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XVII                                        | Média | 30 dias  |
| 23 | Não 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.                                                                                                        | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 209, XXII<br>Lei 12.305/2010, Art. 29<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XVIII          | Grave | Imediato |
| 24 | Não estabelecer condições específicas das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, conveniadas ao Poder Concedente, para a atividade de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos.                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 146, X<br>Lei 11.445/2007, Art. 57<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 78, VII               | Grave | 30 dias  |
| 25 | Não realizar o acompanhamento e a fiscalização administrativa dos contratos firmados, sejam eles de terceirização, permissão, concessão comum ou parceria público-privada, bem como não validar as obras e investimentos previstos, exercendo esse papel por meio da figura do gestor e do fiscal do contrato. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 210<br>Lei 14.133/2022, Art. 117<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XII                 | Grave | Imediato |
| 26 | Não incluir nas cláusulas contratuais de concessão ou permissão dos serviços a figura da Agência Reguladora, reconhecendo, expressamente, suas competências referentes às atividades de regulação e fiscalização.                                                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 211<br>Lei 11.445/2007, Art. 11, § 3º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, II             | Grave | 120 dias |
| 27 | Não instituir instrumento legal que legitime a regulação e a atuação da Agência Reguladora, com o objetivo de assegurar que o prestador de serviço reconheça e cumpra as normas regulatórias e fiscalizatórias estabelecidas, para os contratos já em vigor.                                                   | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 211, Parágrafo único.<br>Lei 11.445/2007, Art. 12<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, II | Grave | 120 dias |
| 28 | Deixar de submeter à análise da AGIR, nos prazos estabelecidos, a minuta da regulamentação da prestação dos serviços de SLU e SMRSU.                                                                                                                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 212                                                                                | Grave | 30 dias  |

|    |                                                                                                                                                                                     |                                                                 |       |         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|---------|
| 29 | Não remunerar o prestador de serviço que realiza o gerenciamento dos resíduos sólidos originários dos SLU, que o próprio titular dos serviços gera no exercício de suas atividades. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 214<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 98, XIX | Grave | 60 dias |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------|---------|

**TABELA 2 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – ASPECTOS GERAIS**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                                          | REFERÊNCIA LEGAL                                                                                    | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Não prestar os serviços adequadamente, garantindo as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas.                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, I<br>Lei 11.445/2007, Art. 2º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, I       | Grave                | Imediato             |
| 2    | Não atender às condições e metas estabelecidas nos termos dos contratos e nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, II<br>Lei 11.445/2007, Art. 22, II<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Grave                | Imediato             |
| 3    | Não elaborar o Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário e/ou não o encaminhar para a aprovação da AGIR.                                                                                                 | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, III<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, III                               | Média                | 30 dias              |
| 4    | Não divulgar e/ou não disponibilizar aos usuários o Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, previamente aprovado pela AGIR.                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, IV<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, IV                                 | Média                | 30 dias              |
| 5    | Não fornecer dados e informações da prestação dos serviços, solicitados pela AGIR, pelo titular dos serviços ou por órgão colegiado de controle social, se existente.                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, V<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, V                                   | Grave                | 30 dias              |
| 6    | Não manter um sistema de informações, com a finalidade de coletar, processar e armazenar informações relativas à prestação dos SLU e SMRSU, com o objetivo de subsidiar a gestão interna e tomada de decisões.            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, VI<br>Lei 12.305/2010, Art. 23                                       | Grave                | 120 dias             |
| 7    | Não manter as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços em boas condições de funcionamento, higiene e conservação, visando minimizar sua deterioração e evitar impactos negativos ao meio ambiente. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, VII<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                | Leve                 | 60 dias              |
| 8    | Não manter atualizado o cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta                                                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, VIII                                                                 | Leve                 | 60 dias              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                            |       |          |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | da AGIR e do titular dos serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VII                                                                            |       |          |
| 9  | Não implementar a infraestrutura necessária à adequada prestação dos serviços e ao atendimento dos atos normativos do titular dos serviços e da AGIR, bem como dos instrumentos contratuais, de acordo com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, inclusive soluções para a coleta de resíduos em regiões onde não houver coleta porta a porta.          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, IX<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VIII                                      | Média | 90 dias  |
| 10 | Não 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. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, X<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, X<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, IX          | Média | 120 dias |
| 11 | Não disponibilizar serviço de atendimento que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços.                                                                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XI<br>Lei 13.460/2018, Art. 9º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, X             | Grave | 30 dias  |
| 12 | Não cumprir as normas referentes ao faturamento e à cobrança pelos serviços prestados.                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XII<br>Lei 11.445/2007, Art. 30                                             | Grave | 30 dias  |
| 13 | Não comunicar aos usuários, ao titular dos serviços, à AGIR 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.                                                                                                    | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XIV<br>Lei 13.460/2018, Art. 6º VII<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, XI       | Média | Imediato |
| 14 | Não divulgar, de forma ampla e permanente, as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para as coletas indiferenciada e seletiva, incluindo o calendário, as rotas e itinerários de coleta.                                                                                                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XV<br>Decreto 10.936/2022, Art. 4º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, XII       | Média | 30 dias  |
| 15 | Deixar de divulgar, preferencialmente por meios digitais e de comunicação em massa, os conceitos relacionados à coleta seletiva, à logística reversa, ao consumo consciente e à redução na geração de RSU.                                                                                                                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XXIII<br>Decreto 10.936/2022, Art. 82, VI<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, IX | Média | 30 dias  |
| 16 | Não elaborar anualmente o relatório de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art.                                                                                  | Grave | 30 dias  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                |       |          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | atendimento ao Plano Operacional e ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, e/ou não encaminhar à AGIR.                                                                                                                                                                                                                    | 219, XVI<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, XIII e XIV                                                                             |       |          |
| 17 | Não manter o livre acesso dos servidores da AGIR alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os SLU e SMRSU, bem como dos funcionários das empresas contratadas pela AGIR para execução dos serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao prestador de serviço. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XVII                                                                                            | Grave | Imediato |
| 18 | Não possuir e/ou não manter atualizado o cadastro dos usuários, inclusive de grandes geradores, contendo informações a respeito do enquadramento da cobrança, quando responsável pela gestão comercial.                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XVIII                                                                                           | Média | 90 dias  |
| 19 | Não possuir sistema contábil que permita registrar e demonstrar, separadamente, os custos e receitas de cada serviço.                                                                                                                                                                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XIX                                                                                             | Grave | 90 dias  |
| 20 | Não realizar, anualmente, treinamentos sobre a adequada prestação dos serviços e não disponibilizar os equipamentos de proteção individual (EPIs) necessários aos empregados e servidores, de acordo com as normas de segurança do trabalho vigentes.                                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XX<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, IX<br>NR 38 - MTE<br>Item 38.9<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 76, VI | Leve  | 60 dias  |
| 21 | Não elaborar e disponibilizar, em seu site e nos locais de atendimento aos usuários, os documentos e informações listados no Art. 173 desta Resolução.                                                                                                                                                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 173<br>Lei 13.460, Art. 6º, VI<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 87                                          | Leve  | 30 dias  |
| 22 | Não elaborar e disponibilizar em seu site e nos locais de atendimento presencial aos usuários, carta de serviços ao usuário, com o conteúdo mínimo previsto no Art. 174                                                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 174<br>Lei 13.460/2018, Art. 7º, § 2º                                                                | Leve  | 30 dias  |
| 23 | Não providenciar o licenciamento ambiental das unidades/atividades licenciáveis, assim como demais autorizações e licenças pertinentes.                                                                                                                                                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 219, XXII<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, § 4º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 8º                             | Grave | 90 dias  |
| 24 | Não elaborar e/ou não encaminhar à AGIR, anualmente, até o último dia útil do mês de março, o Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU (RAPS/RSU), contendo informações sobre a forma de prestação do serviço, quantitativos, custos, base de ativos,                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 220<br>Lei 12.305, Art. 23<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, V                                          | Média | 30 dias  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                |       |          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | receitas e investimentos realizados e previstos.                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                |       |          |
| 25 | Não solucionar, no menor prazo possível, problemas que possam afetar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, garantindo o cumprimento das condições previstas nos contratos de prestação de serviços, planos de saneamento básico e de resíduos sólidos. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 221<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 101                                                    | Grave | Imediato |
| 26 | Executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes no sistema de logística reversa, sem a devida remuneração pelos custos dos serviços, ou com prejuízo à prestação adequada dos SLU e dos SMRSU.                         | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 155<br>Lei 12.305/2010, Art. 33, § 7º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 95, Parágrafo único. | Grave | Imediato |

**TABELA 3 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – COLETA E TRANSPORTE DE RSU**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                              | REFERÊNCIA LEGAL                                                                                           | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Realizar a coleta em desconformidade com o Plano Operacional elaborado pelo titular dos serviços.                                                                                             | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 146<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 76                                                 | Média                | Imediato             |
| 2    | Não dispor da quantidade de contêineres prevista no Plano Operacional, conforme localização especificada pelo titular dos serviços.                                                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 146, III<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 78, IX                                        | Média                | 30 dias              |
| 3    | Não realizar a manutenção e higienização periódica dos contêineres, conforme periodicidade definida no Plano Operacional.                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 25<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                             | Média                | Imediato             |
| 4    | Lançar os líquidos oriundos da lavagem dos contêineres em vias públicas ou em redes de drenagem pluvial.                                                                                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 25 Parágrafo Único<br>Lei 12.305/2010, Art. 47<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Grave                | Imediato             |
| 5    | Ocorrência de queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos RSU ou queda de resíduos ou derramamento de líquidos sem a devida limpeza. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 33<br>Lei 12.305/2010, Art. 47<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                 | Média                | Imediato             |
| 6    | Utilização de veículos em más condições de conservação e manutenção ou que não atendam às especificações contratuais de acordo com a natureza da coleta.                                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 31<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                             | Grave                | 90 dias              |
| 7    | Utilização de veículos não identificados com o nome e logomarca do prestador de serviço, o                                                                                                    | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 36                                                                               | Leve                 | 60 dias              |

|    |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                    |       |          |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | tipo de resíduo transportado e o telefone do Serviço de Atendimento ao Usuário.                                                                                                                | NR ANA nº 7/2024, Art. 30                                                                          |       |          |
| 8  | Utilização de veículos e equipamentos em desconformidade com os dispositivos previstos na NR 38 - Segurança e Saúde no Trabalho nas Atividades de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 32<br><br>NR 38 - MTE<br>Item 38.5<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Grave | 60 dias  |
| 9  | Realização de esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores, proveniente da lavagem dos veículos, em local não autorizado pelo órgão ambiental competente.                           | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 34<br><br>Lei 12.305/2010, Art. 47<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Grave | Imediato |
| 10 | Entregar os RSU recolhidos a operadores não licenciados para o respectivo tratamento, destinação ou disposição final.                                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 35<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 8º                                      | Grave | Imediato |
| 11 | Não realizar o estudo de caracterização gravimétrica, para cada uma das coletas diferenciadas (recicláveis secos, rejeitos e orgânicos), conforme estabelecido no Art. 37 desta Resolução.     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 37<br><br>ABNT NBR 10.004/2024                                           | Média | 180 dias |

**TABELA 4 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – COLETA ESPECIAL DE RESÍDUOS VOLUMOSOS**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                                                                                                              | REFERÊNCIA LEGAL                                                    | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Recolher na coleta especial de resíduos sólidos volumosos, resíduos considerados perigosos, conforme ABNT NBR 10.004/2024, bem como resíduos da construção civil acima dos limites definidos pelo titular dos serviços e resíduos cujo sistema de logística reversa já tenha sido instituído. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 41, Parágrafo Único                       | Grave                | Imediato             |
| 2    | Não realizar a coleta especial de resíduos sólidos volumosos em conformidade com a forma e periodicidade definida na regulamentação do titular dos serviços.                                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 42                                        | Grave                | 30 dias              |
| 3    | Não disponibilizar o cronograma da coleta especial de resíduos sólidos volumosos ou o telefone para solicitação da coleta especial no site do prestador de serviço, bem como os tipos de resíduos que podem ser coletados e o limite máximo coletado por usuário/solicitação.                 | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 43<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, XII | Média                | 30 dias              |

**TABELA 5 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – ESTAÇÃO DE TRANSBORDO DE RESÍDUOS (ETR)**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                            | REFERÊNCIA LEGAL             | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|---------------------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Não operar e/ou não manter a ETR de forma a | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 52 | Média                | 60 dias              |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                  |       |          |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
|    | garantir condições satisfatórias de segurança, manutenção e higiene das instalações e demais estruturas, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.                                                                                                                             | NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                                                   |       |          |
| 2  | Não elaborar e implementar o Plano de Ação de Emergência (PAE), contendo, no mínimo, os requisitos estabelecidos nesta Resolução.                                                                                                                                                                | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 52, I<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                | Média | 60 dias  |
| 3  | Não elaborar e implementar o Plano de Controle de Vetores, contendo, no mínimo, os requisitos estabelecidos na ABNT NBR 15.584/2008 – Controle de vetores e pragas urbanas, acompanhado da respectiva Anotação de Responsabilidade Técnica (ART) emitida por profissional legalmente habilitado. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 52, II<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI<br>ABNT NBR 15.584/2008       | Média | 60 dias  |
| 4  | Receber na ETR resíduos que não se enquadram nos itens I, II e III do Art. 53.                                                                                                                                                                                                                   | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 53<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Grave | Imediato |
| 5  | Operar a ETR sem a respectiva licença ambiental, em conformidade com os tipos de resíduos recebidos.                                                                                                                                                                                             | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 54<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, § 4º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 8º      | Média | 120 dias |
| 6  | Operar a ETR em desacordo com as normas legais e ambientais bem como com as condicionantes especificadas na licença ambiental e na regulamentação do titular dos serviços.                                                                                                                       | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 55<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, § 4º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Média | 120 dias |
| 7  | Não realizar a pesagem dos resíduos que ingressam na ETR ou, quando realizada a pesagem em outro local devidamente justificado, não realizar minimamente o controle da entrada e saída dos caminhões.                                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 51, § 1º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                             | Média | 90 dias  |
| 8  | Não manter a calibração da balança dentro da validade estipulada em conformidade com a periodicidade mínima do certificado de calibração.                                                                                                                                                        | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 51, § 2º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                             | Média | 30 dias  |
| 9  | Realizar a saída de veículos de transporte carregados sem a necessária cobertura da carga.                                                                                                                                                                                                       | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 56<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Leve  | Imediato |
| 10 | Manter os resíduos na ETR por tempo de permanência maior do que o estipulado pelo titular dos serviços no Plano Operacional.                                                                                                                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 57<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Média | 30 dias  |

**TABELA 6 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – TRATAMENTO E VALORIZAÇÃO DOS RSU**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                | REFERÊNCIA LEGAL             | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|-------------------------------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Não realizar o tratamento e destinação final em | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 67 | Grave                | 180 dias             |

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                     |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|--|
| locais e por métodos aprovados, previstos nas normas legais pertinentes e devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente, não operando de acordo com as condicionantes da licença ambiental. | Lei 12.305/2010, Art. 53, § 1º, II<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, I |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|--|--|

**TABELA 7 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – DESTINAÇÃO FINAL DE RESÍDUOS**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                                       | REFERÊNCIA LEGAL                                                                                 | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Dispor os resíduos sólidos em aterro sanitário sem a devida licença ambiental, ou com a licença fora de validade.                                                                                                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 81<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 8º                                        | Média                | 120 dias             |
| 2    | Dispor os resíduos sólidos em aterro sanitário quer não esteja em perfeitas condições de funcionamento, sem estrutura mínima prevista nesta Resolução e demais legislação aplicável.                                   | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 82<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VIII                                 | Média                | 120 dias             |
| 3    | Não operar o aterro sanitário de acordo com os planos estabelecidos no projeto executivo e com as condicionantes das licenças ambientais vigentes.                                                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 83<br>Lei 12.305/2010, Art. 19, § 4º<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Média                | 120 dias             |
| 4    | Não possuir as informações referentes ao controle de recebimento de resíduos no aterro sanitário, armazenadas em sistema automatizado que possibilite a rastreabilidade, consulta e auditoria.                         | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 84<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VII                                  | Média                | 120 dias             |
| 5    | Receber no aterro sanitário resíduos não previstos no Art. 85 desta Resolução.                                                                                                                                         | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 85<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Média                | Imediato             |
| 6    | Não inspecionar as cargas recebidas no aterro sanitário antes do momento da descarga.                                                                                                                                  | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 86<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Média                | Imediato             |
| 7    | Não manter fisicamente isolada das demais áreas do aterro e devidamente sinalizada, a unidade destinada ao tratamento de resíduos de saúde.                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 87<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Grave                | 60 dias              |
| 8    | Permitir nas áreas de disposição final de resíduos sólidos, as atividades previstas no Art. 88.                                                                                                                        | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 88<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI                                   | Grave                | Imediato             |
| 9    | Não possuir projeto técnico específico, previamente aprovado pelo órgão competente, contendo as diretrizes para a desativação da área, no caso de encerramento das atividades de disposição final de resíduos sólidos. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 89<br>Lei 12.305/2010, Art. 21, VIII                                   | Grave                | 180 dias             |
| 10   | Não realizar o monitoramento ambiental e a                                                                                                                                                                             | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 89                                                                     | Grave                | 90 dias              |

|                                                                                                                                                                                                                               |                                                   |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|--|
| implementação do Plano de Recuperação de Área Degradada (PRAD), em conformidade com as exigências legais e normativas vigentes, quando da existência de áreas degradadas ou contaminadas pela disposição de resíduos sólidos. | Parágrafo Único<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--|--|

**TABELA 8 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA (PEVs)**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                        | REFERÊNCIA LEGAL                                                                   | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Receber nos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs) resíduos fora das especificações previstas na regulamentação dos serviços pelo titular.                                                 | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 47,<br>Parágrafo Único<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI | Média                | Imediato             |
| 2    | Não disponibilizar em seu sítio eletrônico e demais meios de comunicação com os usuários, os endereços e horários de funcionamento dos PEVs, de acordo com a regulamentação do titular. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 48<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 15                          | Leve                 | 30 dias              |

**TABELA 9 – NÃO CONFORMIDADES SUJEITAS À RESPONSABILIZAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇO – SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA (SLU)**

| ITEM | NÃO CONFORMIDADE                                                                                                                                                                                                                     | REFERÊNCIA LEGAL                                                | NATUREZA DA INFRAÇÃO | PRAZO PARA ADEQUAÇÃO |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------|
| 1    | Destinar inadequadamente os resíduos provenientes dos SLU, em desacordo com a ordem de prioridade estabelecida no Art. 5º, deixando de assegurar a destinação final ambientalmente adequada conforme previsto na legislação vigente. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 91<br>Lei 12.305/2010, Art. 9º        | Média                | Imediato             |
| 2    | Executar os serviços em desacordo com a abrangência, frequência, metodologia operacional e os equipamentos definidos pelo titular dos serviços, pelo PRS ou por cláusulas contratuais firmadas, quando existentes.                   | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 93<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI  | Grave                | 30 dias              |
| 3    | Deixar de implantar lixeiras públicas conforme número e padrão definidos no Plano Operacional.                                                                                                                                       | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 96<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI  | Média                | 60 dias              |
| 4    | Não manter as lixeiras públicas em boas condições de uso, conforme o Plano Operacional.                                                                                                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 98<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VI  | Média                | 30 dias              |
| 5    | Ausência de cadastro das lixeiras públicas que permita sua identificação.                                                                                                                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 97<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, VII | Média                | 90 dias              |

|    |                                                                                                                                               |                                                                                    |       |          |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------|
| 6  | Realizar o serviço de varrição em desacordo com o estabelecido no Plano Operacional.                                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 100<br>ao Art. 104<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | 30 dias  |
| 7  | Realizar o serviço de capina e raspagem em desacordo com o estabelecido no Plano Operacional.                                                 | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 105<br>ao Art. 109<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | 30 dias  |
| 8  | Realizar o serviço de roçada em desacordo com o estabelecido no Plano Operacional.                                                            | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 110<br>ao Art. 115<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | 30 dias  |
| 9  | Executar roçada em áreas particulares sem a devida remuneração pelos proprietários dos imóveis.                                               | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 114<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II                | Grave | Imediato |
| 10 | Realizar o serviço de poda em desacordo com o estabelecido no Plano Operacional.                                                              | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 116<br>ao Art. 118<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | 30 dias  |
| 11 | Queimar galhadas a céu aberto ou em recipientes, instalações e equipamentos não licenciados para tal fim.                                     | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 119<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II                    | Grave | Imediato |
| 12 | Deixar de executar os serviços de limpeza e asseio de logradouros públicos, conforme estabelecidos no Plano Operacional.                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 120<br>ao Art. 121<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | Imediato |
| 13 | Não realizar os serviços de limpeza, lavagem e desinfecção de feiras livres, conforme estabelecido no Plano Operacional.                      | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 122<br>ao Art. 123<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | Imediato |
| 14 | Deixar de realizar os serviços de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos, conforme estabelecidos no Plano Operacional. | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 124<br>ao Art. 125<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | Imediato |
| 15 | Não executar a remoção de resíduos em logradouros públicos, em conformidade com o Plano Operacional.                                          | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 126<br>ao Art. 130<br><br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II | Média | Imediato |
| 16 | Não mapear e/ou não informar ao titular dos serviços e à AGIR os locais de depósitos irregulares de resíduos sólidos.                         | RN AGIR nº XXX/2025, Art. 129<br>NR ANA nº 7/2024, Art. 100, II                    | Grave | 90 dias  |