

RESOLUÇÃO DE FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO - ARISB-MG Nº 355, 12 DE AGOSTO DE 2025

Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e de Manejo de Resíduos Sólidos, no âmbito dos municípios regulados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais - ARISB-MG e dá outras providências.

O DIRETOR-GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE MINAS GERAIS - ARISB-MG, no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 29ª, incisos II e X da 3ª Alteração do Contrato de Consórcio Público da ARISB-MG, e dos Artigos 24, incisos II e X, e 26, incisos I e II, do Estatuto Social da ARISB-MG, atendendo à decisão da Diretoria Colegiada, reunida em 11 de agosto de 2025, e;

CONSIDERANDO:

Que a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e o Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010, que a regulamenta;

Que a Lei Federal nº 14.026, 15 de julho de 2020, atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984/ 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) a competência para editar normas de referência para o serviço de saneamento, a Lei nº 11.445/2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico e a Lei nº 12.305/2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos;

Que a Lei Federal nº 12.305, de 02 de agosto de 2010, institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, e o Decreto Federal nº 7.404, de 23 de dezembro de 2010, que a regulamenta;

Que a Lei Estadual nº 18.031, de 12 de janeiro de 2009, institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos e o Decreto Estadual nº 45.181, de 25 de setembro de 2009, que a regulamenta;

Que a Norma de Referência nº 01/2021 da ANA dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, bem como os procedimentos e prazos de fixação, reajuste e revisões tarifárias;

Que a Norma de Referência nº 07/2024 da ANA dispõe sobre condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

Que a Deliberação Normativa do Conselho Estadual de Política Ambiental (COPAM) nº 232, de 27 de fevereiro de 2019, instituiu o Sistema Estadual de Manifesto de Transporte de Resíduos e estabelece procedimentos para o controle de movimentação e destinação de resíduos sólidos e rejeitos no estado de Minas Gerais;

Que foram emitidas normas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT relacionadas ao manejo de resíduos sólidos, mais especificamente as NBR 8.419/1992, NBR 9.191/2008, NBR 10.004-1/2024, NBR 10.004-2/2024, NBR 11.174/1990, NBR 12.980/1993, NBR 13.463/1995, NBR 13.591/1996, NBR 13.896/1997 e NBR 15.112/2004;

Que a Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, dispõe sobre a proteção ao consumidor, e o Decreto Federal nº 5.903, de 20 de setembro de 2006, que a regulamenta;

Que a 3ª Alteração do Contrato de Consórcio Público da ARISB-MG, nos termos da Cláusula 9ª e da Cláusula 11ª, parágrafo único, inciso I, dispõe sobre a gestão associada e transferência de exercício das competências municipais de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico para a ARISB-MG, inclusive a edição de regulamento, abrangendo as normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, a que se refere o artigo 23 da Lei Federal nº 11.445/2007; e

Que em face da realização da Consulta Pública nº 242/2025, entre o período de 18 de julho a 04 de agosto de 2025;

RESOLVE:

Editar normativa sobre as condições gerais da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, a ser aplicada no âmbito dos municípios regulados e fiscalizados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento Básico de Minas Gerais (ARISB-MG) e disciplinar o relacionamento entre os prestadores de serviços e os usuários.

CAPÍTULO I – DO OBJETO E DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e de manejo de resíduos sólidos (SMRS) nos municípios regulados e fiscalizados pela ARISB-MG.

§1º Esta Resolução disciplina as matérias básicas atinentes à prestação de serviços e a relação entre os prestadores de serviços e seus usuários, de forma que os aspectos complementares da prestação dos serviços de que trata o caput serão regulamentados por meio de resoluções específicas.

§2º O Anexo Único é parte integrante desta normativa e apresenta as definições dos termos aplicáveis para os fins desta Resolução.

§3º Esta Resolução aplica-se aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos prestados diretamente pelo titular ou indiretamente por meio de concessão.

Art 2º O disposto nesta Resolução deve ser observado pelos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, pelos prestadores de serviços, inclusive por seus subcontratados, pelos usuários ou geradores de resíduos sólidos e outros agentes cujas atividades interfiram na prestação destes serviços.

Parágrafo único. 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 e de manejo de resíduos sólidos também deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas nesta Resolução e no plano operacional.

Art 3º O objetivo prioritário da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos é minimizar os riscos para a saúde humana e para o meio ambiente, considerando a eficiência dos investimentos e a relação entre os custos e os benefícios proporcionados.

Parágrafo único. Na prestação desses serviços, deve ser assegurado que as atividades sejam realizadas por meio de processos ou métodos que visem mitigar ou reduzir os efeitos adversos ao ambiente, como a poluição da água, do ar e do solo, os impactos negativos na fauna ou na flora, os ruídos, os odores ou ainda danos em quaisquer locais de interesse e na paisagem.

Art 4º Os resíduos sólidos, para fins desta Resolução, são classificados em: resíduos sólidos urbanos (RSU) e resíduos sólidos especiais (RSE).

Art 5º Os resíduos sólidos urbanos abrangem:

- I. resíduos domiciliares – aqueles originários de:
 - a) atividades domésticas em residências urbanas ou rurais; e
 - b) atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular, sejam considerados resíduos equiparados aos resíduos domésticos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta;
- II. resíduos de limpeza urbana – aqueles originários de:
 - a) varrição de logradouros e vias públicas;
 - b) coleta de lixeiras públicas;
 - c) capina, roçada, poda, supressão de árvores, remoção de resíduos em áreas verdes e atividades correlatas em vias e logradouros públicos;
 - d) limpeza e asseio de logradouros públicos;
 - e) raspagem e remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em logradouros públicos;
 - f) desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos;
 - g) limpeza corretiva de resíduos dispostos irregularmente em vias e logradouros públicos, incluindo resíduos volumosos, entulhos e outros.

§1º O titular deverá estabelecer a quantidade e qualidade dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, para considerá-los resíduos sólidos urbanos, equiparados aos resíduos domésticos, para fins da prestação dos SMRS.

§2º Quando na legislação local e/ou no contrato de concessão não estiver definido o estabelecido que se refere o §1º, deverá ser considerado volume de até 100 (cem) litros e/ou massa de até 60 (sessenta) kg diários por unidade autônoma.

§3º Poderão ser consideradas outras atividades de limpeza urbana, desde que em comum acordo entre prestador e titular dos serviços, com anuência da ARISB-MG.

Art 6º Os resíduos sólidos especiais abrangem:

- I. Resíduos de grandes geradores – os resíduos originários de estabelecimentos públicos e privados que realizem atividades comerciais, industriais e de serviços, excetuados os resíduos enquadrados no Art 5º, inciso I, alínea b;
- II. Resíduos dos serviços públicos de saneamento básico: os gerados nessas atividades, excetuados os resíduos enquadrados no Art 5º;
- III. Resíduos industriais: os gerados nos processos produtivos e instalações industriais;
- IV. Resíduos de serviços de saúde: os gerados nos serviços de saúde, conforme definido em regulamento ou em normas estabelecidas pelos órgãos do Sistema Nacional do Meio Ambiente (SISNAMA) e do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS);
- V. Resíduos da construção civil: os gerados nas construções, reformas, reparos e demolições de obras de construção civil, incluídos os resultantes da preparação e escavação de terrenos para obras civis;
- VI. Resíduos agrossilvopastoris: os gerados nas atividades agropecuárias e silviculturais, incluídos os relacionados a insumos utilizados nessas atividades;
- VII. Resíduos de serviços de transportes: os originários de portos, aeroportos, terminais alfandegários, rodoviários e ferroviários e passagens de fronteira;
- VIII. Resíduos de mineração: os gerados na atividade de pesquisa, extração ou beneficiamento de minérios.

Art 7º O gerenciamento dos resíduos sólidos especiais descritos no Art 6º desta Resolução não constitui objeto dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos.

Parágrafo único. Os geradores de resíduos sólidos especiais são os responsáveis pelo gerenciamento adequado desses resíduos, devendo arcar com todo ônus decorrente das atividades necessárias.

Art 8º Na gestão dos resíduos sólidos, devem ser observados os princípios e objetivos estabelecidos nos Artºs. 6º e 7º da Lei Federal nº 12.305/2010, em especial:

- I. Reconhecimento do resíduo sólido reutilizável e reciclável como um bem econômico e de valor social, gerador de trabalho e renda e promotor de cidadania;
- II. Poluidor-pagador e protetor-recebedor;
- III. Respeito à diversidade local e regional;
- IV. Responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;
- V. Direito da sociedade à informação e ao controle social;
- VI. Regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização da prestação dos serviços;
- VII. Adoção de mecanismos gerenciais e econômicos que assegurem a recuperação dos custos dos serviços prestados, garantindo a sustentabilidade operacional e financeira;

- VIII. Estímulo à adoção de padrões sustentáveis de produção e consumo de bens e serviços; e
- IX. Desenvolvimento sustentável.

Art 9º A ordem de prioridades a ser observada na gestão dos serviços de manejo de resíduos sólidos, em consonância com o disposto no Art. 9º da Lei Federal nº 12.305/2010, será:

- I. Não geração;
- II. Redução da geração;
- III. Reutilização;
- IV. Reciclagem;
- V. Tratamento dos resíduos sólidos; e
- VI. Disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

CAPÍTULO II - DAS RESPONSABILIDADES

SEÇÃO I – DA AGÊNCIA REGULADORA ARISB-MG

Art. 10. À ARISB-MG compete regular e fiscalizar a prestação dos serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, normas e regulamentos editados pelo titular e pela Agência Reguladora, bem como dos contratos de prestação de serviços, quando aplicável, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

§1º A fiscalização realizada pela Agência Reguladora não se confunde com a gestão dos contratos celebrados entre os titulares e os prestadores de serviços, terceirizados ou concessionários, atividade essa inerente ao titular dos serviços.

§2º A fiscalização de serviços envolve acompanhamento, monitoramento, controle e avaliação, podendo resultar em instrução, correção, comunicação a órgãos competentes, notificação e sanção de prestadores que descumprem as normas.

Art. 11. É responsabilidade da ARISB-MG:

- I. Disciplinar e verificar a relação entre os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos e seus usuários;
- II. Estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, bem como padrões de qualidade, além de verificar o cumprimento desta e das demais resoluções emitidas pela ARISB-MG;
- III. Verificar o cumprimento das condições, metas e dispositivos fixados nos respectivos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos e contratos de prestação de serviços;

- IV. Verificar a adequada prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos no que dispõem a legislação e os normativos setoriais, inclusive elaborando periodicamente relatório sobre a qualidade da prestação dos serviços e emitindo pareceres sobre a regulação técnica e econômica da prestação dos serviços.
- V. Disponibilizar informações atualizadas ao titular e aos usuários quanto à prestação dos serviços;
- VI. Homologar o plano operacional de prestação dos serviços e o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;
- VII. Aprovar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços; e
- VIII. Disponibilizar ouvidoria que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços.

Art. 12. O prestador de serviços deverá manter o livre acesso aos empregados da ARISB-MG alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os serviços prestados, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação.

§1º Os colaboradores de empresas contratadas pela ARISB-MG também deverão ter livre acesso para execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao prestador de serviços.

§2º É dever do prestador de serviços fornecer as informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras que a ARISB-MG requisitar.

Art. 13. Os contratos de concessão comum e parceria público-privada dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos dos municípios vinculados à ARISB-MG deverão prever a agência reguladora, traçando, expressamente, as competências e atribuições referentes às atividades de regulação e fiscalização na prestação dos serviços públicos objetos do contrato.

§1º Nos contratos de que trata o caput, a agência reguladora deverá ser prevista desde a fase inicial da contratação, ficando expressa no edital de licitação a ARISB-MG como entidade reguladora legitimada.

§2º Nos contratos de prestação de serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos que já estiverem vigentes, quando no não atendimento ao parágrafo anterior, a inserção da ARISB-MG deverá ocorrer através de termo aditivo contratual proposto pelo titular ao contratado, de forma a assegurar que o prestador de serviços reconheça expressamente o dever de cumprir as regras regulatórias e fiscalizatórias da ARISB-MG.

SEÇÃO II – DO TITULAR DOS SERVIÇOS

Art. 14. É responsabilidade do titular dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

- I. Definir e regulamentar sua política de resíduos sólidos, observando os princípios e objetivos das Leis Federais nº 11.445/2007 e nº 12.305/2010, bem como elaborar e implementar seus instrumentos, em especial, os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

- II. Elaborar e apresentar à ARISB-MG, observando as diretrizes estabelecidas nesta e nas demais resoluções emitidas pela ARISB-MG que versem sobre o assunto, bem como nos demais instrumentos legais e regulamentares pertinentes:
 - a) o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação;
 - b) a previsão das expansões; e
 - c) os recursos previstos para investimento.
- III. Organizar e prestar diretamente os serviços, ou conceder a prestação deles, observados os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- IV. Intervir e retomar a operação dos serviços delegados, por indicação da ARISB-MG, nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos.
- V. Instituir instrumento de cobrança pela prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos;
- VI. Implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos;
- VII. 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 ARISB-MG;
- VIII. 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 outro sistema de informações que a União vier a instituir;
- IX. Implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- X. Fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos de terceirização ou de concessão, comum ou de parceria-público-privada;
- XI. Estabelecer os direitos e os deveres dos usuários, bem como as infrações e as penalidades que estarão sujeitos;
- XII. Estabelecer os mecanismos e os procedimentos de participação e controle social, observada resolução específica da ARISB-MG no que tange a aspectos regulatórios;
- XIII. 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;
- XIV. 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, sendo que os responsáveis pelo dano ressarcirão integralmente o titular pelos gastos decorrentes das ações empreendidas;

- XV. Remunerar o prestador de serviço, como usuário, pelo gerenciamento dos resíduos sólidos originários do serviço de limpeza urbana; e
- XVI. Regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço.

§1º Os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos deverão definir programas e ações para a participação dos grupos interessados, em especial das cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda.

§2º Havendo mais de um prestador de serviço que execute atividades interdependentes, a relação entre eles deverá ser regulada pela ARISB-MG.

Art. 15. O titular dos serviços que tenha delegado ou vier a delegar a prestação de serviços por meio de contrato de concessão ou parceria público-privada deverá nomear o gestor do referido contrato.

Parágrafo único. O gestor do contrato é o elo de comunicação do titular dos serviços com as demais partes envolvidas e o responsável pela prestação de informações à ARISB-MG, salvo indicação do titular por pessoa específica.

Art. 16. O titular é o responsável pelo acompanhamento e fiscalização administrativa contratual das condições e dispositivos da concessão ou parceria público-privada por ele licitado, devendo exercer esse papel adequadamente através do gestor de contrato.

Art. 17. Ao titular cabe acompanhar e validar as obras e investimentos previstos em contrato de concessão ou parceria público-privada.

SEÇÃO III – DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 18. É responsabilidade do prestador realizar os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos de forma adequada, conforme diretrizes estabelecidas nesta e nas demais resoluções emitidas pela ARISB-MG que versem sobre o assunto, bem como nos demais instrumentos legais, regulamentares e contratuais, incluindo:

- I. Programar as atividades necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;
- II. Projetar e executar obras e instalações que integrem a prestação dos serviços, promovendo a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental;
- III. Atender às condições e metas estabelecidas nos termos dos contratos e dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- IV. Elaborar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, e encaminhá-lo para a homologação da ARISB-MG;

- V. Divulgar e disponibilizar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário homologado pela ARISB-MG;
- VI. Fornecer dados e informações da prestação dos serviços, solicitados pela ARISB-MG, titular e por órgão colegiado de controle social, se existente;
- VII. Operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à segurança do meio ambiente;
- VIII. Manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta da ARISB-MG e do titular;
- IX. Implementar a infraestrutura e realizar as atividades de gerenciamento de resíduos sólidos urbanos necessárias à adequada prestação do serviço e ao atendimento dos atos normativos do titular e da ARISB-MG, e dos instrumentos contratuais, de acordo com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- X. Realizar periodicamente a análise gravimétrica e granulométrica dos resíduos domiciliares, com o objetivo de identificar as possibilidades de valorização dos diferentes tipos de resíduos presentes e planejar a prestação adequada dos serviços;
- XI. Operar e manter pontos de entrega voluntária (PEV), nos termos dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e dos contratos;
- XII. Realizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais;
- XIII. 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;
- XIV. Disponibilizar serviço de atendimento que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto a prestação dos serviços;
- XV. Comunicar aos usuários, ao titular, à ARISB-MG 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;
- XVI. Divulgar de forma ampla e permanente, em seu local de atendimento ao usuário, sítio eletrônico e outros meios de comunicação, as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para as coletas indiferenciada e seletiva, bem como sobre os horários e frequências de coleta dos diferentes tipos de resíduos;
- XVII. Elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário, e encaminhar à ARISB-MG para aprovação; e

XVIII. Elaborar o relatório de atendimento aos usuários e encaminhar à ARISB-MG para aprovação.

Art. 19. O prestador de serviços deverá encaminhar à ARISB-MG os contratos de terceirização das atividades integrantes dos serviços públicos de sua competência e seus respectivos aditivos, no prazo de 30 (trinta) dias de sua celebração.

Art. 20. Constituem direitos do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos:

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

SEÇÃO IV – DOS USUÁRIOS

Art. 21. Constituem direitos dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos:

- I. A prestação adequada dos serviços;
- II. Amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;
- III. O prévio conhecimento dos seus direitos e deveres, e das penalidades as quais estejam sujeitos;
- IV. O acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;
- V. O acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- VI. A participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- VII. Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- VIII. O acesso e a obtenção de suas informações pessoais, que são coletadas pelo prestador de serviços, constantes de registros ou bancos de dados;
- IX. Proteção de suas informações pessoais;
- X. A atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- XI. A obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação dos serviços, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

XII. A comunicação prévia da suspensão da prestação dos serviços.

Art. 22. Constituem deveres dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos:

- I. Utilizar adequadamente os serviços, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- II. Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III. Colaborar para a prestação adequada do serviço;
- IV. Preservar as condições de funcionamento, conservação e higiene dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
- V. Segregar os resíduos, pelo menos, em secos e orgânicos, de forma separada dos rejeitos, conforme critérios do titular, quando houver coleta seletiva em sua localidade.
- VI. Acondicionar e disponibilizar os resíduos sólidos para a coleta, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- VII. Encaminhar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa, prevista por acordo setorial, regulamento ou termo de compromisso firmado com o setor empresarial, para os locais definidos pelos responsáveis;
- VIII. Encaminhar os pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, podendo encaminhá-los para os PEV mantidos pelo prestador de serviços públicos, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- IX. Assegurar o bom estado de funcionamento, conservação e higiene dos contêineres e outros dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade; e
- X. Estar adimplente com o pagamento pela prestação do SMRS, quando houver cobrança instituída.

CAPÍTULO III - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 23. O prestador de serviços deverá dispor de unidades de atendimento presencial, estrutura de atendimento telefônico e eletrônico (sítio eletrônico, aplicativo, whatsapp etc), acessível a todos os usuários, que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações quanto à prestação dos serviços.

Parágrafo único. Quando na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos participarem duas ou mais entidades e/ou empresas, essas poderão estruturar em conjunto os canais de atendimento aos usuários.

Art. 24. O prestador de serviço deve disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços.

Art. 25. O prestador de serviços deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

Art. 26. Constituem obrigações do prestador de serviços o atendimento às reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações do usuário relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas da ARISB-MG.

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

§2º O prestador de serviços deverá informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da demanda, independente de solicitação.

§3º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das demandas dos usuários, com anotações do objeto, da data de solicitação, o tempo de atendimento, do endereço do usuário e motivo do não atendimento (quando aplicável).

§4º Os tempos de atendimento às reclamações e solicitações apresentadas pelos usuários serão medidos levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização ou atendimento da solicitação.

Art. 27. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador de serviços deverá comunicar por escrito (carta, e-mail, SMS ou outro meio acessível ao usuário), no prazo de 10 (dez) dias úteis, as providências adotadas em face de solicitações ou de reclamações relativas aos serviços.

Art. 28. Todas as formas de comunicação e/ou notificação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) deverão ser realizadas de forma compreensível e de fácil entendimento, observando os prazos estabelecidos nesta Resolução.

Art. 29. O prestador de serviços deve manter pelo prazo mínimo de 10 (dez) anos os registros atualizados das demandas dos usuários, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação, o tipo de atividade a que se refere e os encaminhamentos e soluções adotadas, disponibilizando à ARISB-MG relatório completo das demandas, nos termos desta Resolução.

Art. 30. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria da ARISB-MG reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços que porventura não foram atendidas pelo prestador de serviço.

Art. 31. Deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, e de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de fácil visualização e acesso, cópias:

- I. desta Resolução;
- II. do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;

- III. do Código de Defesa do Consumidor;
- IV. da tabela de cobrança dos serviços prestados, assim como cópia da tabela de preços públicos e prazos de serviços, devidamente homologada pela ARISB-MG.

SEÇÃO I – DO ATENDIMENTO PRESENCIAL

Art. 32. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações.

§1º O atendimento presencial deverá ser compatível com a demanda da área de cobertura dos serviços prestados, garantindo o atendimento adequado ao público.

§2º As pessoas com deficiência, as pessoas com transtorno do espectro autista, as pessoas idosas com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com criança de colo, os obesos, as pessoas com mobilidade reduzida e os doadores de sangue terão atendimento prioritário.

§3º O prestador de serviços deverá manter no atendimento presencial a sinalização indicativa de atendimento prioritário, existindo ou não local exclusivo para atendimento prioritário.

§4º A dispensa da obrigatoriedade de manter estrutura de atendimento presencial, nos contratos de concessão precedidos de licitação, fica condicionada à expressa previsão contratual.

§5º Nos locais de atendimento ao público, os colaboradores deverão estar devidamente identificados e capacitados.

§6º Os equipamentos presentes nos locais de atendimento ao público deverão apresentar estado de conservação adequados.

SEÇÃO II – DO ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Art. 33. O prestador de serviços deverá dispor de sistema de atendimento telefônico gratuito aos usuários, estando esse à serviço do usuário durante os dias úteis, pelo período não inferior a 6 (seis) horas diárias.

SEÇÃO III – DO ATENDIMENTO ELETRÔNICO

Art. 34. O prestador de serviços deverá possuir sítio eletrônico para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, além dos documentos listados no Art. 31. :

- I. endereço dos locais de atendimento presencial;
- II. endereço dos postos de entrega voluntária (PEV), quando existentes, com indicação do tipo de material a ser recebido e respectivo horário de atendimento;
- III. formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;
- IV. cópia da tabela de penalidades aplicáveis aos usuários;
- V. informações acerca dos direitos e deveres do usuário;

- VI. informações acerca dos tipos de resíduos coletáveis e das formas adequadas de acondicionamento e disponibilização para coleta;
- VII. informações acerca da programação da coleta dos resíduos domiciliares, discriminando os dias, os setores e o horário ou turno de realização da coleta;
- VIII. material informativo e educativo;
- IX. link para o site da ARISB-MG;
- X. obtenção de segunda via de fatura, quando aplicável;
- XI. emissão da declaração de quitação anual de débitos, quando aplicável; e
- XII. formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário, disponibilizada essa forma de pagamento.

Art. 35. Demais características dos serviços de atendimento presencial, telefônico e eletrônico colocado à disposição do usuário serão disciplinadas por meio de resolução específica.

CAPÍTULO IV – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA URBANA E DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 36. O SMRS é aquele que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos gerados por usuários específicos, constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transbordo, transporte, triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e destinação dos resíduos sólidos urbanos definidos nos termos desta Resolução, bem como a disposição final dos rejeitos.

Art. 37. O prestador de serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos deverá realizar o monitoramento operacional dos serviços prestados nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais, quando aplicável.

Parágrafo único. As instalações operacionais dos serviços deverão estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelo órgão ambiental competente.

Art. 38. A prestação dos serviços públicos ocorre com a sua disponibilização aos usuários, sejam esses serviços utilizados ou não.

Art. 39. A prestação do SMRS deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 40. As instalações operacionais do SMRS poderão receber resíduos originários do SLU.

SEÇÃO I – DA DISPONIBILIZAÇÃO DOS RESÍDUOS

Art. 41. O usuário do SMRS é responsável pela disponibilização dos resíduos sólidos, cabendo a este a segregação, o acondicionamento e a disponibilização para coleta até o momento do recolhimento pelo prestador dos serviços.

§1º O prestador de serviços deverá divulgar de forma ampla e permanente as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para coletas, inclusive sobre a adequada separação dos resíduos secos e sua destinação para a coleta seletiva, observadas as diretrizes desta Resolução, do plano operacional e da legislação sanitária e ambiental aplicável.

§2º As condições de acondicionamento e disponibilização devem impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos, bem como o acesso de animais.

§3º Os materiais cortantes, pontiagudos, contundentes e perfurantes devem ser acondicionados de modo a evitar lesões e acidentes.

Art. 42. O usuário do SMRS, gerador de resíduos domiciliares, tem cessada sua responsabilidade com a disponibilização adequada dos resíduos para a coleta, momento no qual a responsabilidade pelos resíduos passará para o titular.

Art. 43. Os resíduos sólidos domiciliares deverão ser disponibilizados em ponto de coleta nos dias e horários estabelecidos para o recolhimento, os quais podem ser os seguintes locais:

- I. No logradouro público, em frente ao imóvel, nas regiões em que a coleta for executada porta a porta;
- II. No interior de contêineres ou outro tipo de instalação coletora de resíduos, nas regiões em que a coleta for automatizada, observando a classe de resíduos a que se destina o contêiner.
- III. Em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta for executada ponto a ponto;
- IV. Em pontos de entrega voluntária (PEV); e
- V. Em outros locais definidos pelo titular e prestador de serviços, em comum acordo com a comunidade local, no caso de áreas de difícil acesso aos veículos coletores, comunidades rurais ou áreas de ocupação irregular.

§1º No caso da coleta porta a porta, o usuário deverá manter o resíduo domiciliar acondicionado no interior do imóvel, devendo colocá-lo no logradouro público observando os horários previstos para coleta.

§2º É de responsabilidade do usuário do SMRS a aquisição e instalação de recipientes adequados e em quantidade suficiente para acondicionamento dos resíduos sólidos gerados, para coleta porta a porta, observados os critérios estabelecidos pelo titular.

§3º Em áreas de população de baixa renda, cabe ao titular regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço.

§4º Os resíduos originários do SLU deverão ser dispostos nos logradouros públicos afastados de dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas, devidamente acondicionados para coleta, de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

Art. 44. É vedado aos usuários do SMRS:

- I. a disponibilização de resíduos sólidos especiais para coleta pública domiciliar;
- II. a disponibilização de resíduos sólidos da logística reversa para coleta pública, salvo quando previsto em contratos celebrados entre o prestador de serviços e os responsáveis pela implantação do sistema de logística reversa;
- III. o despejo 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;
- IV. a disponibilização de resíduos volumosos, de construção civil e resíduos de podas de árvores nos contêineres destinados aos resíduos domiciliares;
 - I. a disponibilização de animais mortos para a coleta pública domiciliar;
 - II. a disponibilização de resíduos em volume ou massa que excedam os limites definidos no Art 5º, §1º e §2º ; e
 - III. catação ou extração de qualquer parte do conteúdo dos resíduos sólidos colocado em logradouro público para fins de coleta pública domiciliar.

Parágrafo único. Outras vedações poderão ser instituídas em normativos específicos emitidos em âmbito local, observando a legislação pertinente.

SEÇÃO II – DA COLETA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 45. A atividade da coleta envolve o recolhimento dos resíduos sólidos domiciliares, disponibilizados pelos usuários, e o transporte no mesmo veículo da coleta para as unidades de transbordo, de triagem, de tratamento ou de destinação final.

§1º Durante a atividade de coleta deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

§2º A coleta eficiente se concretiza com o transporte do resíduo de maneira adequada, seja por caminhões, carroças, tratores, carrinhos de mão, dependendo dos recursos, relevo local, tipo de material, equipe de trabalho, entre outras variáveis.

§3º São componentes para a definição da etapa de coleta e transporte:

- I. Frequência;
- II. Horário;
- III. Itinerário ou roteiro; e

IV. Equipe.

§4º Para determinar a frota necessária de veículos para coleta deve-se definir:

- I. Quantidade de resíduos a ser coletado por dia;
- II. Tempo gasto pelo transporte de cada viagem até a área de destinação ou disposição final;
- III. Número de viagens possíveis a serem realizadas dentro de um dia de trabalho (8 horas);
- IV. Capacidade dos veículos coletores;
- V. Extensão das vias; e
- VI. Velocidade média da coleta.

Art. 46. A atividade de coleta de resíduos domiciliares pode ser realizada nas modalidades indiferenciada ou seletiva, cabendo ao prestador de serviços, observado o disposto no plano operacional, propor os dias e horários das respectivas coletas no manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, nos termos da SEÇÃO XI – DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.

Parágrafo único. As alterações programadas nas rotinas de coletas, seja quanto aos dias e/ou quanto aos horários, inclusive em função de feriados, deverão ser comunicadas aos usuários com antecedência mínima de 72h (setenta e duas horas), por meio de informativos e outras formas de comunicação disponíveis.

Art. 47. A atividade de coleta de resíduos domiciliares deverá ser realizada nas áreas urbanas e rurais, conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 48. A coleta dos resíduos originários do SLU pode ser realizada de forma separada ou em conjunto com os resíduos domiciliares.

Art. 49. Fica estabelecido que os códigos de cores para os diferentes tipos de resíduos, a ser adotado na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva, são os definidos pela Resolução CONAMA (Conselho Nacional do Meio Ambiente) nº 275, de 25 de abril de 2001, no que for aplicável.

Art. 50. A coleta de resíduos sólidos deverá ser executada em todas as vias abertas no Município em condições de circulação de veículos.

Art. 51. Nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores, o titular deverá, no seu plano operacional de prestação dos serviços, indicar o sistema alternativo que pretende adotar para a coleta dos resíduos, com base no seu levantamento de campo.

Art. 52. O titular dos serviços deverá comunicar o prestador de serviços da abertura de novas vias e que possuam imóveis habitados, devendo o prestador:

- I. Realizar inspeção *in loco* em até 72 (setenta e duas) horas após a solicitação, para verificar as condições de tráfego da via;

- II. Incorporar, em até 5 (cinco) dias, a contar da realização da inspeção *in loco*, a nova rota a ser realizada, quando as novas vias abertas estiverem em condições de circulação de veículos;
- III. Em vias abertas sem condições de circulação, o prestador de serviços deverá implementar sistema alternativo para coleta de resíduos em até 5 (cinco) dias, a contar da realização da inspeção *in loco*, incorporando o novo ponto de coleta.

Art. 53. A periodicidade da coleta deverá ser estabelecida considerando-se a quantidade e o tipo de resíduos gerados, objetivando salvaguardar a saúde pública, o meio ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos, observado o plano operacional de prestação dos serviços não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas, observada a frequência mínima de três vezes por semana.

§1º Quando no contrato de concessão for previsto período divergente ao definido no caput deste artigo, prevalece o previsto contratualmente.

§2º O intervalo de que trata o caput poderá ser expandido, desde que economicamente e tecnicamente justificado pelo prestador de serviços e aprovado pela ARISB-MG.

§3º O prestador de serviços deverá disponibilizar cópia da periodicidade por setor de coleta em seus respectivos sites.

§4º Na ocorrência de feriados, necessidade de efetuar modificações ou melhorias de qualquer natureza, inclusive na rota de coleta, deverá haver o remanejamento das atividades de forma que o intervalo entre as coletas não exceda o limite estabelecido no caput deste artigo, observado o disposto nos parágrafos anteriores e a divulgação prévia prevista nesta Resolução.

Art. 54. Constituem obrigações do prestador de serviços de coleta de resíduos sólidos:

- I. Recolher os resíduos sólidos domiciliares disponibilizados adequadamente pelos usuários;
- II. Tomar as medidas necessárias e cabíveis quando da verificação de condutas inadequadas por parte dos usuários, especialmente, para regularização do acondicionamento dos resíduos disponibilizados para a coleta, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais;
- III. Apanhar e transportar os recipientes destinados ao armazenamento de resíduos com o cuidado necessário para não os danificar, evitando o derramamento de resíduo e chorume nas vias públicas;
- IV. Carregar os caminhões coletores de forma que os resíduos não transbordem na via pública, sendo vedado o depósito de resíduos no compartimento de carga, quando estes estiverem em trânsito;
- V. Recolher imediatamente os resíduos que tiverem caído dos recipientes ou do caminhão durante a coleta;
- VI. Adotar imediatamente as providências necessárias, quando ocorrer derramamento de líquidos nas vias, para limpeza imediata da área afetada; e

VII. Entregar os resíduos recolhidos e transportados para operadores licenciados para o respectivo tratamento ou destinação final.

Art. 55. É vedado ao prestador de serviços de coleta operar acima da capacidade do veículo, assim como atirar o conteúdo de um recipiente de um ajudante para outro, ou ainda o recipiente de volta ao passeio.

Subseção I – Coleta indiferenciada

Art. 56. A coleta indiferenciada é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos não segregados.

Art. 57. Os resíduos da coleta indiferenciada deverão ser encaminhados para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final adequadas para o processamento destes tipos de resíduos, nos termos definidos pelo órgão ambiental competente.

Subseção II – Coleta seletiva

Art. 58. A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos previamente segregados pelos usuários conforme sua constituição ou composição.

Art. 59. 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 nos normativos da ARISB-MG.

§1º A separação dos resíduos secos, em parcelas específicas, poderá ser progressivamente estendida conforme estabelecido pelo titular.

§2º A coleta seletiva deverá ocorrer, preferencialmente, em dia ou turno distinto ao da coleta indiferenciada, de acordo com o plano operacional de prestação dos serviços.

§3º É vedado o depósito de resíduos sólidos recicláveis no interior de contêineres destinados exclusivamente à coleta automatizada de resíduos sólidos domiciliares.

Art. 60. Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem ou de tratamento e à destinação e disposição final ambientalmente adequadas.

SEÇÃO III – DO TRANSBORDO E TRANSPORTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 61. A atividade de transbordo consiste na transferência dos resíduos sólidos urbanos de veículos da coleta para veículos de maior capacidade de carga, com o objetivo de proporcionar ganho de escala e eficiência no transporte para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 62. O prestador de serviços deverá instalar unidades de transbordo de resíduos sólidos, devidamente licenciadas, quando for economicamente e/ou tecnicamente necessário, cabendo-lhe a operação e a manutenção destas unidades de transferência, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais, quando existentes.

§1º As unidades de transbordo deverão ser projetadas considerando a segregação dos tipos de resíduos sólidos urbanos recebidos.

§2º Durante as atividades de transbordo deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o espalhamento de resíduos sólidos e líquidos.

§3º O armazenamento de resíduos por período prolongado na unidade de transbordo deve ser evitado, ocorrendo exclusivamente em situações excepcionais e em estrutura adequada para essa finalidade.

Art. 63. 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.

Parágrafo único. Na ausência de balança nas unidades de transbordo, será permitido estimativas e/ou utilização dos valores provenientes da balança existente para a disposição final dos resíduos.

Art. 64. A carga de resíduos sólidos que não atenda às condições de recepção, em razão de sua origem ou periculosidade, não poderá ser recepcionada na unidade de transbordo.

Art. 65. A atividade de transporte consiste em transportar, em veículos de maior capacidade de carga do que os veículos da coleta, os resíduos sólidos urbanos a partir da unidade de transbordo para as unidades de triagem, tratamento, destinação ou disposição final ambientalmente adequada.

Art. 66. O transporte dos resíduos armazenados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de equipamentos e veículos adequados aos tipos de resíduos transportados, devidamente identificados e licenciados, obedecendo às regulamentações pertinentes.

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

§2º Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para proteger de intempéries e entrada de águas pluviais nos contêineres e evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos nas vias públicas.

SEÇÃO IV – DA TRIAGEM E DO TRATAMENTO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 67. A atividade de triagem consiste na separação dos resíduos sólidos urbanos em várias parcelas específicas, de acordo com suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, a fim de reutilização e reciclagem.

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

Art. 68. Caberá aos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos adotar a coleta seletiva e a triagem para fins de reutilização e reciclagem, por meio dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

Art. 69. Caberá ao prestador de serviços executar as atividades previstas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e em contrato de prestação dos serviços, quando

aplicável, referentes à coleta seletiva e à triagem de materiais para fins de reutilização ou reciclagem, assim como ao tratamento, destinação e disposição adequada dos resíduos sólidos.

§1º Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem ou de tratamento.

§2º O programa de coleta seletiva e reciclagem deverá priorizar a inclusão dos catadores e a geração de trabalho e renda.

§3º Nos termos definidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), deverão ser apoiadas prioritariamente a formação, capacitação e desenvolvimento das cooperativas de catadores e recicladores.

§4º Caberá ao titular e ao prestador de serviços envolvido promover a divulgação, educação ambiental, eficácia e eficiência e sustentabilidade dos programas de coleta seletiva e reciclagem implantados.

Art. 70. 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. 71. Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem.

Art. 72. Os resíduos sólidos deverão ser destinados para tratamento e valorização sempre que houver viabilidade técnica e econômico-financeira, conforme suas características, para as seguintes unidades:

- I. Unidade de triagem de recicláveis e beneficiamento;
- II. Unidade de tratamento biológico da fração orgânica dos resíduos sólidos, como a compostagem e a digestão anaeróbia;
- III. Unidade de tratamento mecânico-biológico; ou
- IV. Outra unidade de processamento previsto nas normas legais e contratuais, quando existente.

§1º As operações de triagem e tratamento dos resíduos devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

§2º As unidades de tratamento de resíduos devem seguir integralmente as condicionantes ambientais aplicáveis.

Art. 73. Na implantação de sistema de tratamento da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos, o prestador de serviços deverá articular com os agentes econômicos e sociais formas de utilização do composto produzido e/ou comercialização de subprodutos.

Art. 74. O tratamento de resíduos sólidos e a capacidade de processamento das instalações deverão adequar-se às metas de universalização das coletas indiferenciadas e seletivas estabelecidas nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, bem como nos contratos.

Art. 75. As instalações destinadas ao tratamento de resíduos orgânicos deverão ser concebidas com tecnologias que comprovadamente reduzam a emissão de gases de efeito estufa e observar as disposições da Lei Federal nº 12.187/2009.

SEÇÃO V – DA DESTINAÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 76. A atividade de destinação final consiste em encaminhar os resíduos sólidos urbanos, incluindo aqueles decorrentes das atividades de triagem e tratamento, para reutilização, reciclagem, recuperação energética e disposição final em aterros sanitários ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes.

Art. 77. 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. 78. 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. 79. 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.

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

§2º A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos está condicionada à comprovação de sua viabilidade técnica, ambiental e econômico-financeira e à implantação de programa de monitoramento de emissão de gases tóxicos aprovado pelo órgão ambiental competente, nos termos da legislação em vigor.

Art. 80. A disposição final consiste na distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, devidamente licenciados, 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. 81. Os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente aprovados pelos órgãos ambientais e operados de acordo com os termos das respectivas licenças ambientais.

Art. 82. A localização, implantação, operação, manutenção e encerramento de aterros sanitários deverão observar as normas legais, regulamentares e contratuais, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança, e a minimizar os impactos ambientais adversos.

Parágrafo único. O aterro sanitário deve ser operado de modo a garantir proteção ao meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos resíduos no interior do aterro, devendo o prestador de serviços:

- I. Realizar a implantação e ampliação de ramais de drenagem de chorume ou lixiviado, para coleta na área de depósito e destinação para tratamento dos resíduos sólidos;
- II. Realizar a implantação e ampliação da rede de drenos verticais de gases com o objetivo de captação e queima em unidade de aproveitamento do biogás, para geração de energia, quando aplicável;
- III. Realizar a ampliação e manutenção constante do sistema de drenagem de águas pluviais para diminuir a geração de percolados;
- V. Promover o tratamento adequado do chorume ou lixiviado por meio de processos físicos, químicos, biológicos ou ainda por radiação ultravioleta e outros processos; e
- VI. Realizar a impermeabilização total das áreas de depósito e unidades de tratamento do chorume ou lixiviado.

Art. 83. Na operação do aterro sanitário, devem ser estruturados, no mínimo:

- I. O controle do recebimento de resíduos, classificação, quando cabível, e pesagem de todos os caminhões que entram no aterro;
- II. A forma de descarga dos caminhões, espalhamento, nivelamento dos resíduos e a devida compactação;
- III. A cobertura diária dos resíduos com material argiloso ou outro material admissível para essa aplicação, nos termos das normas regulamentares; e
- IV. O plantio de vegetação adequada após a conformação final de cada célula, nos termos do projeto e da licença ambiental.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá observar, além dos incisos relacionados neste artigo, as condicionantes da respectiva licença ambiental.

Art. 84. O prestador de serviços deverá manter programa de educação ambiental que possibilite receber, no mínimo, duas visitas semanais de escolas, cursos técnicos e universidades.

Art. 85. Na operação do aterro sanitário, deverá ser estruturado o monitoramento ambiental periódico da qualidade da água subterrânea e superficial das proximidades do aterro, assim como dos resíduos dispostos no aterro (análise gravimétrica, parâmetros físico-químicos e densidade dos resíduos), monitoramento geotécnico e atmosférico.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá observar, além do monitoramento dos itens apresentados no caput, as condicionantes da respectiva licença ambiental.

Art. 86. São proibidas as seguintes formas de destinação de resíduos sólidos ou disposição final de resíduos ou rejeitos, nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010:

- I. Lançamento em quaisquer corpos hídricos;
- II. Lançamento *in natura* a céu aberto;
- III. Queima a céu aberto ou em recipientes, instalações e equipamentos não licenciados para essa finalidade; e
- IV. Outras formas vedadas pelo poder público.

Parágrafo único. Quando decretada emergência sanitária, a queima de resíduos a céu aberto pode ser realizada, desde que autorizada e acompanhada pelos órgãos competentes.

Art. 87. São proibidas, nas áreas de disposição final de rejeitos, as seguintes atividades, nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010:

- I. Utilização dos rejeitos dispostos como alimentação;
- II. Catação;
- III. Criação de animais domésticos;
- IV. Fixação de habitações temporárias ou permanentes; e
- V. Outras atividades vedadas pelo poder público.

SEÇÃO VI - DO SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA

Art. 88. O serviço público de limpeza urbana (SLU) é aquele que provê o asseio dos espaços públicos, tendo caráter universal, prestado a toda coletividade, não havendo usuário direto do serviço, e constituído pelas atividades previstas no Art 5º, inciso II.

Art. 89. A prestação do SLU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e as características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 90. O prestador de serviços deverá manter estruturas com instalações sanitárias adequadas e locais apropriados para alimentação e guarda de pertences pessoais destinadas aos seus funcionários.

Subseção I – Lixeiras públicas e Varrição

Art. 91. As lixeiras públicas são equipamentos de pequeno volume instalados em logradouros públicos, para descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos urbanos pelos usuários.

Parágrafo único. As lixeiras públicas devem atender aos padrões definidos pelo titular dos serviços e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.

Art. 92. Os resíduos das lixeiras públicas deverão ser acondicionados e disponibilizados para a atividade de coleta pública.

Art. 93. 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, bem como em esvaziar as lixeiras públicas.

Art. 94. Os serviços de varrição deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no plano operacional de prestação de serviço de acordo com as frequências e horários determinados para cada local.

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

Art. 95. Os resíduos originários da atividade de varrição deverão 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.

Parágrafo único. Os resíduos da varrição deverão ser transportados até uma unidade de tratamento, destinação e/ou disposição final adequada.

Art. 96. A atividade de varrição pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Art. 97. Os resíduos originários dos serviços de limpeza urbana deverão ser dispostos nos logradouros públicos afastados de dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas e em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana.

Art. 98. O prestador de serviços públicos deverá priorizar a limpeza de áreas que possam comprometer o sistema de drenagem de águas pluviais e os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água.

Art. 99. O prestador de serviços públicos deverá manter atualizado um mapeamento das deposições irregulares sistemáticas e informar às entidades de fiscalização competentes.

Art. 100. Qualquer irregularidade, por parte dos usuários, identificada pelo prestador de serviço relacionada à disposição inadequada dos resíduos sólidos em vias e logradouros públicos deverá ser informada às entidades de fiscalização competentes.

Subseção II - Capina, roçada, poda, supressão de árvores e remoção de resíduos em áreas verdes

Art. 101. A atividade de capina consiste no corte, eliminação ou retirada total de cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

Art. 102. A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva sobre o solo.

§1º A atividade de roçada poderá ser realizada em logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos e de segurança.

§2º 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. 103. As atividades de capina e roçada podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Art. 104. A atividade de roçada de áreas particulares quando executada pelo prestador de serviço deverá ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

Art. 105. A atividade de poda consiste no corte da vegetação de pequeno e de grande porte em vias e logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos ou de segurança.

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

Art. 106. Os resíduos sólidos gerados da atividade de poda devem ser acondicionados de forma segregada de outros resíduos para disponibilização ao SMRS.

Parágrafo único. Os resíduos da capina, roçada, poda e supressão de árvores deverão ser transportados até uma unidade de tratamento, destinação e disposição final adequada.

Subseção III - Asseio de logradouros públicos e desobstrução e limpeza de bueiros,
bocas de lobo e correlatos

Art. 107. A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

Art. 108. As atividades de 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. As atividades de limpeza e asseio consistem na limpeza e lavagem de túneis, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários e outros logradouros públicos e a raspagem de cartazes para mantê-los limpos e livres de odores desagradáveis.

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

Art. 110. A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos consiste em retirar, acondicionar e disponibilizar para a coleta, resíduos sólidos depositados que impedem ou dificultam o escoamento de águas pluviais por meio destes.

Parágrafo único. A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos poderá ser realizada pelo prestador do serviço público de drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, de acordo com as normas do titular dos serviços.

Art. 111. A atividade de limpeza de feiras livres e eventos públicos compreende a varrição, coleta de resíduos sólidos e higienização dos logradouros públicos onde tiverem sido realizados.

Parágrafo único. Os resíduos deverão ser disponibilizados em local indicado pelo prestador de serviço para a coleta.

Art. 112. O prestador de serviços públicos deverá segregar e encaminhar para local de destinação final ambientalmente adequada os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza

de bueiros, bocas de lobo e correlatos, respeitadas as suas naturezas e composições e em concordância com o plano de saneamento básico e de resíduos sólidos e demais normas do titular.

Subseção IV - Remoção corretiva de resíduos em logradouros públicos

Art. 113. A atividade de remoção de resíduos depositados de forma irregular em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados para evitar ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradação da paisagem urbana.

Art. 114. Os resíduos sólidos dispostos em locais irregulares deverão ser coletados e as suas localizações deverão ser mapeadas e informadas ao titular e à ARISB-MG.

Parágrafo único. Cabe ao titular elaborar, em consonância com a realidade local e o plano de saneamento básico e de resíduos sólidos, estratégias para mitigar a ocorrência de deposições irregulares, as quais, quando aplicável, serão executadas pelo prestador de serviços.

Art. 115. A remoção corretiva deverá ser programada priorizando as deposições irregulares que comprometam o sistema de drenagem de águas pluviais, os mananciais utilizados nos serviços públicos de abastecimento de água e aquelas de maior porte e persistência.

Art. 116. As atividades de remoção de resíduos em logradouros públicos podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local, da quantidade de resíduos e da eficiência na prestação.

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

Art. 117. Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil ou volumosos, deverão ser encaminhados para as respectivas unidades de transbordo, triagem e reciclagem.

Parágrafo único. Os entulhos separados e recolhidos, constituídos principalmente por resíduos da construção civil, madeiras e volumosos, deverão ser encaminhados para triagem e reciclagem.

SEÇÃO VII – DAS INSTALAÇÕES, DISPOSITIVOS E EQUIPAMENTOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 118. Todas as instalações destinadas às atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão ser devidamente licenciadas em conformidade com a legislação ambiental.

Parágrafo único. As instalações de que trata o caput deverão contar com isolamento de toda sua área, a fim de se evitar o acesso de animais e pessoas não autorizadas.

Art. 119. O prestador de serviços deverá manter programa de controle permanente de vetores em suas instalações, em especial insetos, roedores e aves, bem como de ruídos e odores, devendo elaborar Plano de Controle Ambiental (PCA) de suas unidades.

Art. 120. Todos os equipamentos, veículos, máquinas e instalações que componham a prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos deverão ser operados e mantidos em perfeitas condições de uso e funcionamento, de modo a garantir boas condições de

higiene e conservação, visando a minimizar sua deterioração e a evitar contaminações ao meio ambiente.

§1º Os equipamentos, veículos, máquinas e instalações deverão ser submetidos a manutenção programada e modernização permanente, conforme previsto no plano operacional de prestação dos serviços, de forma a não prejudicar a prestação dos serviços.

§2º É dever do prestador de serviços promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade ambiental.

Art. 121. O prestador de serviços deverá possuir instalações que atendam plenamente aos códigos de posturas e normas regulamentares, com sistemas adequados para lavagem dos veículos e equipamentos, de forma a mantê-los em perfeitas condições de uso e em estado de higidez e salubridade.

Parágrafo único. As instalações onde são realizadas as lavagens dos veículos e equipamentos deverão ser dotadas de soluções locais de tratamento de efluente e/ou reuso da água, conforme normas regulamentares expedidas pelos órgãos ambientais e outras entidades.

Art. 122. As unidades de tratamento e disposição final adequada de resíduos deverão possuir balanças para pesagem de todas as cargas de resíduos sólidos que chegarem ou saírem, com sistema de registro e controle de cargas, preferencialmente automatizado e online, que permita segregar as informações no mínimo pela origem, destino e tipo dos resíduos.

Parágrafo único. As unidades de triagem deverão ter controle de entrada e saída de suas cargas de resíduos e, sempre que necessário e justificado dos pontos de vista técnico e financeiro, ter balanças nas próprias instalações.

Art. 123. Deverão ser utilizados veículos distintos para realizar as coletas de diferentes tipos de resíduos sólidos, os quais deverão ser identificados com os padrões de programação visual definidos pelo poder público, exceto em municípios com população inferior a 10.000 (dez mil) habitantes com as devidas justificativas técnicas operacionais aprovadas pela ARISB-MG.

§1º Para realização da coleta indiferenciada dos resíduos domiciliares nas áreas urbanas, deverá ser priorizada a utilização de veículo com equipamento compactador.

§2º Nos casos em que for utilizado veículo que não possua equipamento compactador na coleta domiciliar, este deverá possuir dispositivos que impeçam o derramamento de chorume nas vias.

§3º A programação visual deve observar a diferenciação entre os tipos de coletas existentes.

§4º Deve constar na lateral dos veículos uma identificação contendo, no mínimo:

- I. nome do prestador de serviços;
- II. telefones para contato do prestador de serviços e atendimento ao usuário;
- III. número de identificação do veículo;
- IV. tipo de resíduo transportado;

- V. logomarca do prestador dos serviços; e
- VI. telefone da ouvidoria da ARISB-MG.

Art. 124. Todos os veículos utilizados na atividade operacional de coleta deverão estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e deverão ser equipados com, no mínimo:

- I. Sistema de iluminação e sinalização em consonância com as normas de trânsito;
- II. Sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros; e
- III. Suporte com pás e vassouras.

Parágrafo único. Os veículos deverão atender ao limite padrão de controle ambiental quanto à poluição do ar e sonora, em estrita observância às normas regulamentadora.

Art. 125. O esgotamento do tanque de chorume do caminhão de coleta de resíduos somente poderá ser feito em local definido nas instalações do prestador de serviços ou em locais de destinação ambientalmente adequada, devendo este local estar indicado no plano operacional.

Art. 126. Os veículos coletores compactadores deverão, além do disposto no artigo anterior, ser providos de:

- I. Carroceria com compactação adequada ao chassi, fechada, para se evitar despejo de resíduos nas vias públicas;
- II. Sistema de esvaziamento e descarga automático, com vedação da porta traseira para possibilitar a retenção completa dos resíduos;
- III. Dispositivo hidráulico para basculamento automático de contêineres;
- IV. Dispositivo para drenagem e sistema estanque para contenção de chorume;
- V. Materiais e acessórios para absorção de chorume eventualmente derramado nas vias públicas; e
- VI. Extremidade do tubo de descarga (escapamento) com altura mínima de 2 (dois) metros em relação ao nível do solo, estando essa situada, preferencialmente, atrás da cabine do motorista, acima do nível do teto.

SEÇÃO VIII – DA SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Art. 127. No cumprimento das exigências de segurança, o prestador de serviço deverá elaborar e implementar, de acordo com as normas pertinentes:

- I. Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) ou Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) nos termos da norma regulamentadora NR-09, ou outra que vier a substituí-la;
- II. Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);

III. Plano de Prevenção e Combate a Incêndio (PCI); e

IV. Plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 128. Em cada uma das etapas de trabalho, o prestador de serviços deve desenvolver ações de controle, de forma a evitar risco à segurança e saúde dos trabalhadores envolvidos em atividades de coleta, manipulação, triagem, armazenamento, transporte, tratamento e disposição final de resíduos.

Art. 129. Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

Parágrafo único. Os colaboradores do prestador de serviços, bem como aqueles de empresas por ele terceirizadas, para exercício dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos deverão usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção conforme determinação das normas regulamentadoras e PCMSO.

Art. 130. Todos os trabalhadores devem ser capacitados pelo prestador de serviços, de forma continuada, sobre os riscos envolvidos e as medidas de controle e eliminação adequadas, assim como da cordialidade e atendimento adequado aos usuários.

SEÇÃO IX – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 131. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos deverão ser prestados em observância ao princípio da continuidade.

Art. 132. O prestador de serviços deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que possa prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, descrito de forma objetiva no plano operacional.

§1º Ocorrendo situações adversas, o prestador de serviços deverá utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades, de forma a minimizar eventuais impactos ambientais e danos à saúde pública.

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

Art. 133. As atividades que integram os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos não poderão ser interrompidas, total ou parcialmente, exceto em:

- I. situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens; e
- II. necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela ARISB-MG.

Art. 134. O prestador de serviço não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, força maior ou emergência.

Art. 135. Caracteriza-se interrupção dos serviços de coleta a não execução da mesma em até 24 (vinte e quatro) horas do horário ou turno previsto para a realização da coleta regular.

Art. 136. Na ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviços deverá promover a divulgação das informações acerca das interrupções nas regiões afetadas ou potencialmente afetadas, devendo conter, no mínimo:

- I. Área e instalação atingidas;
- II. Atividades interrompidas;
- III. Data e tipo de ocorrência;
- IV. Os motivos da interrupção;
- V. As medidas mitigadoras adotadas; e
- VI. As previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

§1º O Prestador de serviços deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos.

§2º A divulgação de interrupção programada de que trata o caput deverá ser realizada com, pelo menos, 72h (setenta e duas horas) de antecedência.

§3º A divulgação de interrupção não programada deverá ser realizada imediatamente após a ciência dos fatos que motivaram a interrupção.

Art. 137. Na ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços ou a segurança de pessoas e bens, deverá o prestador de serviços comunicar à ARISB-MG, ao titular e a órgão colegiado de controle social, quando este existir, no mínimo as seguintes informações:

- I. Descrição detalhada do incidente, incluindo local, hora e natureza;
- II. Atividades e instalações atingidas;
- III. Causa provável do incidente ou situação;
- IV. Caracterização dos danos causados (seja aos sistemas públicos, ao patrimônio próprio ou de terceiros, ao meio ambiente, à saúde pública, e à integridade física de pessoas).
- V. Providências corretivas para reparar os danos ou mitigar os riscos;
- VI. Prazo estimado para correção do problema e previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços;
- VII. Áreas afetadas e estimativa de número de domicílios afetados;
- VIII. Impactos negativos, sobre trânsito de veículos e de pessoas; e
- IX. Usuários sensíveis potencialmente prejudicados, tais como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais e de internação coletiva de pessoas.

§1º A comunicação da interrupção programada de que trata o caput deverá ser realizada com, pelo menos, 72h (setenta e duas horas) de antecedência.

§2º A comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada à ARISB-MG imediatamente após a ciência dos fatos que motivou a interrupção.

§3º O prestador de serviços deverá informar à ARISB-MG a conclusão dos procedimentos e o restabelecimento dos serviços em até 12 (doze) horas após a sua correção.

SEÇÃO X – DO PLANO OPERACIONAL

Art. 138. 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 As áreas urbanas e rurais, ou área da concessão, deverão ser contempladas pelo plano operacional de prestação dos serviços.

§2º O plano operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais locais.

Art. 139. O titular elaborará o plano operacional de prestação dos serviços, que deverá ser encaminhado à ARISB-MG para homologação, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias para municípios com população superior a 20.000 (vinte mil) habitantes e no prazo de 360 (trezentos e sessenta) dias para municípios com população inferior a 20.000 (vinte mil) habitantes contados a partir da delegação da fiscalização e regulação à ARISB-MG, da data de assinatura da ordem de serviço do contrato de prestação dos serviços ou da data de vigência desta Resolução, o que ocorrer por último.

§1º A ARISB-MG deliberará, de acordo com seus critérios e com o estabelecido em seus normativos, no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do plano operacional de prestação dos serviços.

§2º É suspensa a contagem do prazo para deliberação da ARISB-MG quando o documento retornar ao titular de serviços para correções e/ou alterações, devendo o titular observar o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para atendimento da solicitação de alteração.

Art. 140. O plano operacional deverá ser mantido atualizado de acordo com as diretrizes da ARISB-MG e disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços.

Art. 141. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço ou por prestador de serviços, contemplando todas as atividades que integram os serviços de sua competência, e abrangerá, no mínimo:

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

- IV. diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais com a apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área;
- V. programação da execução dos serviços e atividades, contendo o mapeamento das vias e logradouros públicos, setores de coleta indiferenciada e seletiva, rotas, frequência e os horários que os serviços estarão disponíveis aos usuários, incluindo, quando aplicáveis, as áreas e a extensão dos circuitos de varrição;
- VI. os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço;
- VII. definição, quando aplicável, das calçadas dos imóveis que serão parte ou não da atividade de varrição;
- VIII. a quantidade, a localização e o dimensionamento dos PEV, com respectivos horários de funcionamento, tipos de resíduos recebidos em cada um e o tratamento e a destinação adequada;
- IX. ações e programas para a capacitação e treinamento da mão de obra;
- X. condições específicas das cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis para a atividade de coleta seletiva de resíduos sólidos urbanos;
- XI. especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção de lixeiras públicas;
- XII. ações e canais de comunicação quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletivas e indiferenciadas, à interrupção dos serviços, à programação dos serviços especiais de podas e roçadas, e às ações de educação ambiental com foco na gestão dos resíduos;
- XIII. identificação dos produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa, localização dos locais implantados para devolução pelos geradores e indicação de eventual acordo setorial e termo de compromisso firmados; e
- XIV. ações para emergência e contingência, que permitam a continuidade dos serviços para resguardar a saúde pública.

Parágrafo único. A ARISB-MG poderá estabelecer condições específicas para o conteúdo do plano operacional, considerando as atividades e características socioculturais locais.

Art. 142. O plano operacional, para as atividades de coleta seletiva e de triagem para fins de reutilização ou reciclagem, priorizará a participação de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda, com vistas:

- I. à formalização da contratação;
- II. ao empreendedorismo;
- III. à inclusão social;

- IV. à emancipação econômica; e
- V. aos investimentos em infraestrutura e capacitação nestas organizações.

Art. 143. O titular dos serviços deverá informar à ARISB-MG, de imediato, qualquer alteração no plano operacional, devendo, nesses casos, apresentar até o último dia útil do ano, atualização do plano operacional de prestação dos serviços que contemple as alterações outrora informadas.

SEÇÃO XI – DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 144. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre prestador de serviço e usuários.

Art. 145. O prestador de serviços elaborará o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser encaminhado à ARISB-MG para homologação, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados a partir da delegação da fiscalização e regulação à Agência Reguladora, da data de assinatura da ordem de serviço do contrato de prestação dos serviços ou da data de vigência desta Resolução, o que ocorrer por último.

§1º A ARISB-MG deliberará, de acordo com seus critérios e com o estabelecido em seus normativos, no prazo de 90 (noventa) dias sobre a aprovação do manual.

§2º É suspensa a contagem do prazo para deliberação da ARISB-MG quando o documento retornar ao prestador de serviços para correções e/ou alterações, devendo o prestador observar o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para atendimento da solicitação de alteração.

Art. 146. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário deverá ser mantido atualizado de acordo com as diretrizes da ARISB-MG e disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços.

Art. 147. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário deverá observar o plano operacional e as normas da ARISB-MG, abrangendo, no mínimo:

- I. direitos e deveres dos usuários, em conformidade com as normas do titular dos serviços;
- II. regras sobre a prestação do serviço e atendimento desses;
- III. orientações aos usuários com vistas a utilização adequada dos serviços, o correto acondicionamento e disponibilização dos resíduos para o serviço de coleta de resíduos para a separação das frações destinadas a coleta seletiva;
- IV. dias e horários que os serviços serão prestados;
- V. soluções para problemas decorrentes de eventualidades, em casos de emergência e contingência, que possam prejudicar a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, descrevendo as medidas a serem adotadas;
- VI. canais de atendimento ao usuário, detalhando dias e horários de atendimento; e

VII. infrações e penalidades que estarão sujeitos os usuários ou geradores de resíduos que descumpram os dispositivos do manual e demais normas aplicáveis, em conformidade com as normas do titular dos serviços.

§1º O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário deve ser apresentado de forma objetiva e adequada a sua compreensão, sendo as informações traduzidas em linguagem simples e acessível, quando possíveis por ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, de modo a esclarecer as regras da prestação dos serviços.

§2º A ARISB-MG deverá dar conhecimento ao titular dos serviços quanto à aprovação do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário.

CAPÍTULO V - DA REMUNERAÇÃO PELA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

SEÇÃO I – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 148. Os serviços públicos de manejo de resíduos sólidos terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, mediante remuneração pela cobrança de taxas ou tarifas e outros preços públicos, em conformidade com o regime de prestação do serviço ou de suas atividades.

§1º A ARISB-MG é a entidade responsável pela regulação econômica das tarifas e outros preços públicos, sendo definidos em resolução específica emitida pela Agência Reguladora.

§2º Poderá a ARISB-MG solicitar o envio de informações técnicas e econômico-financeiras que julgar necessárias para o desenvolvimento de estudos econômico-financeiros de sua competência, nos termos de resolução específica.

§3º Deverá ser prevista cobrança social para os usuários de baixa renda, por meio de subsídios tarifários ou não tarifários, nos termos de resolução específica.

§4º Para o alcance da sustentabilidade econômico-financeira, deve ser adotado, preferencialmente, o regime de cobrança por meio de tarifa.

Art. 149. Nos casos de cobrança de taxa, as atribuições da ARISB-MG limitar-se-ão à elaboração de estudos econômico-financeiros acerca da remuneração.

Art. 150. O valor das vendas dos subprodutos resultantes dos processos de triagem ou tratamento dos resíduos configura receita da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos, observando as disposições contratuais pertinentes.

Art. 151. As taxas e tarifas decorrentes da prestação de serviço público de manejo de resíduos sólidos devem considerar o nível de renda da população da área atendida e a destinação dos resíduos coletados, mediante a aplicação, isolada ou conjunta, dos seguintes parâmetros:

- I. para o nível de renda: bairro ou região do imóvel, Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), dentre outros;
- II. para a destinação: 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;

III. para as categorias dos usuários: conforme o uso do imóvel.

Art. 152. Pode considerar, ainda, para a quantificação dos resíduos, mediante a aplicação, isolada ou conjunta, dos seguintes parâmetros:

- I. características dos lotes e as áreas que podem ser neles edificadas: dimensões do imóvel, área construída, dentre outros;
- II. peso ou o volume médio coletado por habitante ou por domicílio: efetivos ou cuja coleta e destinação adequada foi colocada à disposição; que o usuário destinou à reutilização ou reciclagem;
- III. consumo de água; e
- IV. frequência da coleta.

Art. 153. A cobrança dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos poderá ser realizada na fatura de consumo de outros serviços públicos, com a anuência da prestadora do serviço.

Parágrafo único. A ARISB-MG disciplinará em resolução específica o cofaturamento com os serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário por ela regulados.

SEÇÃO II – DAS ATIVIDADES DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS ESPECIAIS

Art. 154. As atividades de responsabilidade dos geradores de resíduos sólidos especiais, bem como dos promotores de eventos, que forem realizadas pelo prestador de serviços serão remuneradas mediante a celebração de contratos especiais que prevejam mecanismos que permitam identificar claramente as atividades realizadas e a devida remuneração por meio da cobrança de preços públicos.

§1º As contratações de serviços de coleta, armazenamento, transporte, transbordo, tratamento ou destinação e disposição ambientalmente adequada de resíduos sólidos não isenta os geradores de resíduos sólidos especiais da responsabilidade por danos que vierem a ser provocados pelo gerenciamento inadequado dos respectivos resíduos ou rejeitos.

§2º A execução de atividades de gerenciamento de RSE não poderá prejudicar a prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sob os aspectos técnicos, econômicos e sociais e deverá contribuir para a modicidade tarifária.

§3º A ARISB-MG deverá fixar o preço público para o serviço de que trata o caput deste artigo.

Art. 155. Na hipótese mencionada no Art. 154. , a minuta de contrato especial a ser celebrado deverá ser encaminhada pelo prestador de serviços públicos à ARISB-MG para análise prévia e homologação.

§1º A ARISB-MG deliberará, de acordo com seus critérios e com o estabelecido em seus normativos, no prazo de 30 (trinta) dias sobre a aprovação da minuta de contrato especial.

§2º É suspensa a contagem do prazo para deliberação da ARISB-MG quando o documento retornar ao prestador de serviços para correções e/ou alterações, devendo o prestador observar o prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para atendimento da solicitação de alteração.

§3º O prestador de serviços disponibilizará todos os contratos especiais vigentes em seu sítio eletrônico, garantindo a anonimização dos dados pessoais sensíveis, para consulta de qualquer cidadão, sem necessidade de prévia solicitação.

Art. 156. Nos casos em que os estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços atendidos pelo serviço público não separarem na fonte os RSU dos RSE, todos os resíduos serão considerados, indiscriminadamente, como RSE.

SEÇÃO III – DAS ATIVIDADES DO SISTEMA DE LOGÍSTICA REVERSA

Art. 157. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos não integram o sistema de logística reversa, conforme previsto no art. 33 da Lei Federal nº 12.305/2010, sendo sua estruturação e implementação de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes.

Art. 158. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

Art. 159. Os custos referentes à logística reversa incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados não deverão ser repassados aos usuários do SMRS.

Art. 160. 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 especial com a devida remuneração pelos custos desse serviço, observados os acordos setoriais e os termos de compromisso 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 do SLU e do SMRS.

Art. 161. Na hipótese mencionada no Art. 160. , a minuta de contrato especial a ser celebrado deverá ser encaminhada pelo prestador de serviços públicos à ARISB-MG para análise prévia e homologação, cujo procedimento observará as regras e os prazos estabelecidos no Art. 155.

CAPÍTULO VI - DOS POSTOS DE ENTREGA VOLUNTÁRIA

Art. 162. O prestador de serviços poderá operar e manter postos de entrega voluntária (PEV) para recebimento de resíduos de pequenos geradores, observando os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e os dispositivos contratuais.

§1º Os PEV destinados ao recebimento dos resíduos de que trata o caput poderá ter suas instalações compartilhadas para o recebimento dos resíduos sólidos recicláveis.

§2º A quantidade, a localização e o dimensionamento dos PEV deverão observar os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

§3º O prestador de serviços deverá disponibilizar em seu sítio eletrônico os endereços e horários de funcionamento dos PEV operados por ele, bem como os tipos de resíduos sólidos aceitos.

Art. 163. Os PEV destinam-se ao recebimento de resíduos volumosos e resíduos de construção e demolição para triagem e destinação adequada.

§1º Os PEV deverão dispor de locais adequados, protegidos de intempéries, distintos para recepção dos diferentes tipos de resíduos, de forma a garantir a adequada segregação e manejo.

§2º O transporte de resíduos sólidos para os PEV é de responsabilidade dos pequenos geradores.

§3º O volume máximo diário por viagem admitido por pequeno gerador deverá ser definido pelo titular dos serviços.

§4º Na ausência de definição pelo titular dos serviços, prevista no §3º, deverá ser considerado o limite diário de 1 (um) m³ por viagem.

Art. 164. Os resíduos dos PEV deverão ser triados, aplicando-lhes, sempre que possível, o encaminhamento a processos de reutilização, desmontagem e reciclagem que evitem a sua disposição final em aterros.

§1º As atividades de triagem, tratamento, transporte e destinação adequada dos resíduos sólidos da construção civil deverão observar as normas vigentes, sobretudo as resoluções do CONAMA pertinentes.

§2º Os resíduos recebidos nos PEV deverão ser destinados a locais autorizados, isto é, a unidade de transbordo e triagem de resíduos da construção civil.

§3º O tipo, o volume de resíduos recebidos nos PEV, bem como a sua destinação, devem ser registrados conforme as suas características.

Art. 165. O prestador de serviços deverá informar aos usuários sobre as penalidades a que estarão sujeitos pela disposição de resíduos da construção, demolição e volumosos em logradouros e áreas públicas.

CAPÍTULO VII - DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Art. 166. O titular dos serviços promoverá ações permanentes de educação ambiental, comunicação, informação, mobilização e sensibilização social, com o objetivo de conscientizar os usuários sobre as regras de utilização dos serviços e aprimorar o conhecimento de valores, comportamentos e estilos de vida relacionados à gestão ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e ao consumo sustentável.

Parágrafo único. As ações de educação ambiental de que trata o caput obedecerá às diretrizes gerais fixadas em legislação específica.

Art. 167. O titular e o prestador de serviços deverão desenvolver campanhas de comunicação e sensibilização social visando a conscientização do usuário dos serviços e a divulgação dos conceitos relacionados com a coleta seletiva, a logística reversa, o consumo consciente e a minimização da geração de resíduos sólidos, em especial quanto à não geração, à redução e ao manejo adequado dos resíduos sólidos domiciliares, incluindo:

- I. O uso preferencial de produtos com embalagens retornáveis, visando à sua reutilização;

- II. A compostagem no local da geração dos resíduos orgânicos; e
- III. A conscientização acerca das suas responsabilidades no âmbito da responsabilidade compartilhada e da logística reversa de que trata a Lei Federal nº 12.305/2010.

Art. 168. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo prestador de serviço com vistas a orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular ou pela ARISB-MG, abordando adicionalmente:

- I. A segregação adequada dos resíduos, visando a reutilização e reciclagem e a adequada destinação;
- II. O acondicionamento adequado de materiais cortantes, pontiagudos, contundentes e perfurantes;
- III. A entrega de materiais recicláveis em PEV, quando houver previsão nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos ou contratos; e
- IV. A entrega de pequenos volumes em PEV, quando houver previsão nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos ou contratos.

§1º O prestador de serviços poderá desenvolver ações e projetos de educação ambiental voltado ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino para disseminação do conteúdo.

§2º A educação ambiental deverá ser realizada de maneira continuada, com vistas a garantir a efetividade das iniciativas direcionadas ao atingimento das metas fixadas nos contratos e nos planos de saneamento básicos e de resíduos sólidos.

§3º Havendo mais de um prestador para os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos, estes poderão articular-se para o desenvolvimento de ações conjuntas.

CAPÍTULO VIII - DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 169. Deverão ser enviadas periodicamente à ARISB-MG informações complementares sobre:

- I. O número de todos os atendimentos realizados aos usuários, discriminados mensalmente por canais de comunicação;
- II. O número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo, bairro ou região, tipo de atividade e instalações a que se referem, recebidas pelos diferentes canais;
- III. O percentual de reclamações não atendidas nos prazos fixados em resolução específica da ARISB-MG e os respectivos motivos;
- IV. As atividades de educação ambiental e comunicação social realizadas;
- V. Os investimentos realizados nas instalações, veículos e equipamentos; e

VI. As interrupções das atividades, os problemas operacionais enfrentados pelo prestador de serviços e as respectivas soluções adotadas.

Art. 170. O prestador de serviços deverá estruturar um sistema informatizado e disponibilizar à ARISB-MG dados e informações abordando os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos de sua competência, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

§1º Incluem-se entre os dados e informações a que se refere o caput deste artigo, aqueles produzidos por empresas ou profissionais contratados para executar serviços ou fornecer materiais e equipamentos específicos.

§2º Deverão ser disponibilizados, no mínimo, dados sobre:

- I. Frequência de coletas realizadas, discriminadamente por área atendida;
- II. Quantidade de resíduos coletados por tipo e área atendida;
- III. Quantidade de resíduos que ingressarem nas unidades de transbordo, de tratamento e de triagem, discriminadas por tipo e origem;
- IV. Quantidade de composto gerado nas unidades de tratamento e respectivos rejeitos;
- V. Quantidade de resíduos recicláveis triados nas unidades de triagem e respectivos rejeitos;
- VI. Quantidade de rejeitos que ingressarem na unidade de disposição final;
- VII. Extensão dos circuitos executados com o serviço de varrição, a quantidade de resíduos coletados e sua destinação, discriminando as áreas atendidas;
- VIII. Frequência de execução, quantidade de resíduos coletados e sua destinação para as demais atividades que integram os serviços de limpeza urbana por áreas atendidas; e
- IX. Quantidade de resíduos recebidos nos PEV, discriminada por tipo de resíduo e destinação.

Art. 171. Alterações na estratégia de coleta dos diferentes tipos de resíduos, seja das seções da área atendida, dos horários previstos ou da frequência ou dias de coleta, deverão ser imediatamente comunicadas à ARISB-MG, assim como aos usuários.

Art. 172. Os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos deverão elaborar e submeter anualmente à aprovação da ARISB-MG, até o último dia útil do mês de fevereiro do ano subsequente, o Relatório Anual de Prestação de Serviços Consolidado.

Parágrafo único. O relatório referido no caput deverá comprovar o atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário

Art. 173. O prestador de serviços deve fornecer, na forma e periodicidade estabelecidas, as informações solicitadas pelo Governo Federal no âmbito do SINISA e do SINIR, enviando-as simultaneamente para a ARISB-MG.

Art. 174. A avaliação da eficiência e eficácia da prestação dos serviços será feita anualmente por meio de indicadores de qualidade que permitam aferir o cumprimento das metas e diretrizes

estabelecidas em normas legais e de regulação, no contrato de concessão (quando aplicável), bem como nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, no que tange à prestação dos serviços em questão.

CAPÍTULO IX - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 175. Os usuários, individualmente ou por meio de associações, poderão solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARISB-MG, através de sua ouvidoria.

Art. 176. O descumprimento às disposições desta Resolução sujeita os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos e os usuários às sanções previstas em normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 177. Cabe à ARISB-MG resolver conflitos entre o titular, prestador de serviços e os usuários, podendo, para tanto, decidir em instância administrativa ou promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

Art. 178. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

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

Art. 179. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, o prestador de serviços deverá considerar o que dispuser as normas do titular dos serviços, desde que não contrário às normas reguladoras e disposições contratuais, quando aplicável.

Art. 180. Cabe à ARISB-MG resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 181. Esta Resolução poderá ser revisada a qualquer tempo, a critério da ARISB-MG, motivada pela necessidade de adequação às normas vigentes ou para implementação de melhorias na prestação e utilização dos serviços públicos.

Art. 182. Fica revogada a Resolução de Fiscalização e Regulação ARISB-MG nº 136, de 06 de novembro de 2020.

Art. 183. Esta Resolução entrará em vigor no dia 1º de março de 2026.

MARXILEY LIMA AZEVEDO

Diretor-Geral

ARISB-MG

ANEXO ÚNICO - DEFINIÇÕES E TERMINOLOGIAS

Para fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

- a. **ACONDICIONAMENTO:** operação de envolver, conter ou embalar os resíduos de forma a facilitar operações seguras de manuseio, movimentação, armazenagem e transporte;
- b. **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;
- c. **CHORUME OU LIXIVIADO:** líquido de cor escura proveniente da decomposição da parcela orgânica biodegradável existente nos resíduos sólidos e das águas pluviais que perpassam a massa dos mesmos, geralmente com elevado potencial poluidor;
- d. **COLETA PONTO A PONTO:** recolhimento de resíduos sólidos em ponto de coleta de uso comum dos usuários, estabelecido pelo titular ou prestador de serviço;
- e. **COLETA PORTA A PORTA:** recolhimento de resíduos domésticos e equiparados disponibilizado sem frente ao imóvel do usuário;
- f. **COLETA SELETIVA:** serviço público de coleta de resíduos sólidos previamente segregados conforme sua constituição ou composição, na fonte geradora;
- g. **COMPOSTAGEM:** processo de decomposição biológica controlada de resíduos orgânicos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições aeróbias e termofílicas, resultando em material estabilizado, com propriedades e características diferentes daqueles que lhe deram origem;
- h. **COMPOSTO:** produto estabilizado, oriundo do processo de compostagem, podendo ser caracterizado como fertilizante orgânico, condicionador de solo e outros produtos de uso agrícola;
- i. **CONCESSÃO DE SERVIÇO PÚBLICO:** delegação da prestação feita pelo titular ou por estrutura de prestação regionalizada que exerça a titularidade, mediante licitação, na modalidade de concorrência ou diálogo competitivo, para pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;
- j. **CONTROLE SOCIAL:** conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos.
- k. **CONTRATO DE CONCESSÃO:** contrato celebrado entre prestador de serviço e titular, precedido de licitação, sob a forma de concessão comum, quando regido pela Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, ou de concessão patrocinada ou administrativa, quando regido pela Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004;

- l.** **CONTRATO DE TERCEIRIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:** instrumento contratual celebrado por prestador de serviço que integre a administração do titular, mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos;
- m.** **DESTINAÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA:** destinação de resíduos incluindo a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação, o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos ambientais competentes, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;
- n.** **DISPOSIÇÃO FINAL AMBIENTALMENTE ADEQUADA:** disposição ordenada de rejeitos em aterros sanitários 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;
- o.** **EMERGÊNCIA SANITÁRIA:** situação que demanda o emprego urgente de medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, danos e agravos à saúde pública;
- p.** **GERADORES DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo;
- q.** **GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos e disposição final dos rejeitos ambientalmente adequados, de acordo com plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma da Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010;
- r.** **GESTÃO DE CONTRATOS PÚBLICOS:** atividade técnico-administrativo-financeira exercida pelo Titular dos serviços, 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;
- s.** **GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável, de acordo com as disposições legais e regulamentares, com os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
- t.** **INSTRUMENTO DE COBRANÇA:** taxa ou tarifa para remunerar a prestação do SMRS, estruturada de forma a arrecadar o valor da receita requerida;
- u.** **LOCAL DE DISPOSIÇÃO IRREGULAR:** ponto de descarte irregular e sem controle de resíduos sólidos, também denominado de ponto viciado;
- v.** **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;

- w. **MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS:** conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais relativos às seguintes atividades que envolvem os resíduos sólidos domiciliares, de acordo com as características de cada município, abrangendo as atividades de coleta, transporte, triagem, reciclagem, transbordo, destinação final e disposição final;
- x. **PRESTADOR DE SERVIÇO PÚBLICO:** responsável pela prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;
- y. **PONTO DE COLETA:** local definido pelo titular ou prestador de serviço, onde os resíduos sólidos urbanos devem ser dispostos pelos usuários para coleta;
- z. **PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA - PEV:** consiste em estrutura fixa ou itinerante instalada em local adequado para a entrega voluntária de produtos, embalagens e resíduos específicos, incluídos os pertencentes aos sistemas de logística reversa, onde são feitos o seu acondicionamento e armazenagem temporária com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;
- aa. **RECEITA REQUERIDA:** receita necessária para remunerar os custos incorridos na prestação do SMRS e o capital investido de forma prudente pelo prestador de serviço. Deve também incluir as despesas com os tributos cabíveis, remuneração da ARISB-MG e contratação de associações ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, quando for o caso;
- bb. **RECICLAGEM:** processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes;
- cc. **REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS:** todo e qualquer ato que discipline ou organize os serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e de manejo de resíduos sólidos (SMRS), incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação, e fixação e revisão do valor de tarifas e de outros preços públicos, no caso de SMRSU;
- dd. **REJEITOS:** resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;
- ee. **RESÍDUOS DE GRANDES GERADORES:** resíduos sólidos de atividades comerciais, industriais e de serviços que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma do titular para caracterização do SMRS, cuja responsabilidade é de seus geradores;
- ff. **RESÍDUOS ORGÂNICOS:** são os resíduos sólidos de origem animal e vegetal que possuem propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas de biodegradabilidade pela ação de microrganismos aeróbios ou anaeróbios;
- gg. **RESÍDUOS RECICLÁVEIS:** são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem;
- hh. **RESÍDUOS SECOS:** são os resíduos recicláveis excluídos os resíduos orgânicos;
- ii. **RESÍDUOS SÓLIDOS:** material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está

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

- jj.** RESÍDUOS VOLUMOSOS: são os resíduos de grandes dimensões originários dos domicílios que não podem ser removidos pela coleta indiferenciada ou seletiva, tais como: móveis e equipamentos domésticos inutilizados, grandes embalagens e peças de madeira, excetuando aqueles sujeitos ao sistema de logística reversa;
- kk.** REUTILIZAÇÃO: processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes;
- ll.** SEGREGAÇÃO: operação de separação dos resíduos na origem, de acordo com suas características, realizada para possibilitar o correto acondicionamento para a atividade de coleta, de acordo com a legislação vigente e orientação do titular e do prestador de serviço;
- mm.** SUSTENTABILIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA: cobrança, arrecadação e efetiva disponibilização de recursos financeiros ao PRESTADOR DE SERVIÇO, suficientes para fazer frente aos custos eficientes de operação e de manutenção (OPEX), de investimentos prudentes e necessários (CAPEX), bem como a remuneração adequada do capital investido para a prestação adequada do SMRS no longo prazo;
- nn.** TIPOS DE RESÍDUOS: porções homogêneas de resíduos do ponto de vista de sua composição, para fins de tratamento e de destinação final;
- oo.** TITULAR DOS SERVIÇOS: ente da Federação que possua por competência o planejamento, a organização e a prestação de serviço público de saneamento básico, podendo, inclusive, delegar a execução desses serviços por outras entidades ou empresas;
- pp.** 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.
- qq.** TRIAGEM MANUAL: processamento com utilização de equipamentos com pouca tecnologia agregada: esteiras, prensa enfardadeira, balança, carrinho plataforma, carrinho manual para transporte, tambores, bags e empilhadeira simples;
- rr.** TRIAGEM MECANIZADA: processamento com utilização de equipamentos de separação e classificação com princípios ópticos, magnéticos e mecânicos, que separaram os resíduos recicláveis por formato, tipo de material e cor;
- ss.** UNIDADE DE TRANSBORDO: instalação projetada a partir de critérios técnicos, econômicos e ambientais, dotada de infraestrutura apropriada, onde se realiza a transferência de frações de resíduos sólidos urbanos de veículo coletor para veículo de transporte com maior capacidade de carga, para serem transportados até o local de destinação final;
- tt.** UNIDADE AUTÔNOMA: imóvel ou subdivisão de imóvel, de qualquer categoria tal como moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes em uma determinada edificação atendida pelos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos.

- uu. USUÁRIO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público, podendo, inclusive, ser a Prefeitura Municipal representando a coletividade ou parte dela.



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A281-BA7D-73D8-F6C4

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



MARXILEY LIMA AZEVEDO (CPF 053.XXX.XXX-00) em 13/08/2025 07:35:42 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: AC SOLUTI Multipla v5 << AC SOLUTI v5 << Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v5 (Assinatura ICP-Brasil)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://arisb.1doc.com.br/verificacao/A281-BA7D-73D8-F6C4>

RESOLUÇÃO ANA Nº 276, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2025

Aprova a Norma de Referência ANA nº 14/2025, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.



A DIRETORA-PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO - ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 140, inciso XVII, do Regimento Interno da ANA, aprovado pela Resolução ANA nº 242, de 24 de fevereiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União de 27 de fevereiro de 2025, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA, em sua 948ª Reunião Deliberativa Ordinária, realizada em 16 de dezembro de 2025, tendo em vista o disposto no art. 4-A, caput, e § 1º da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, alterada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, com base nos elementos constantes do processo nº 02501.004035/2023-05, resolve:

Art. 1º Fica aprovada a Norma de Referência ANA nº 14/20525, na forma do Anexo desta Resolução, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS

Este texto não substitui a versão publicada no DOU 242, Seção 1, Página 157, de 19/12/2025.

ANEXO

NORMA DE REFERÊNCIA ANA Nº 14/2025

Dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Norma de Referência dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Art. 2º Esta Norma de Referência aplica-se:

I - às entidades reguladoras infranacionais;

II - aos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;



III - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei ou regulamento tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviço, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005;

V - à prestação de serviços públicos realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviço, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005; e

VI - à prestação de serviços públicos realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios.

§ 1º Esta Norma de Referência não se aplica aos contratos de concessão firmados em

antes de sua vigência.

§ 2º Os contratos de que trata o § 1º poderão incorporar dispositivos desta Norma mediante decisão do titular e elaboração de termo aditivo, ouvida a entidade reguladora infranacional e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 3º O ato normativo da entidade reguladora infranacional decorrente da adoção desta Norma de Referência deverá ser observado nos casos de prestação direta, mesmo quando houver contrato de terceirização dos serviços.

Parágrafo único. Caso a inserção de novos indicadores ou outras obrigações decorrentes do estabelecido no caput impacte o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, deverá ser assegurado o correspondente reequilíbrio, ouvida a entidade reguladora infranacional.

Art. 4º Para os fins desta Norma de Referência, consideram-se:

I - ano de referência: ano ao qual se referem os valores das informações e indicadores, compreendido no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro;

II - área de abrangência da prestação dos serviços: área geográfica, definida em contrato ou outro instrumento legal admitido, na qual o prestador de serviço obriga-se a prestar qualquer atividade dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos;

III - delegação parcial: delegação do serviço público de limpeza urbana ou do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas do serviço ou contemplem apenas parte do território do município;

IV - estrutura de prestação regionalizada: estrutura de governança colegiada com poder decisório compartilhado, formada por representantes de estados e municípios integrantes de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, inciso VI, da Lei nº 11.445, de 2007, ou resultante de gestão associada entre entes federados;

V - ficha do indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

VI - fiscalização direta: fiscalização caracterizada pela presença física de um ou mais técnicos especializados no local de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VII - fiscalização indireta: fiscalização caracterizada pela inspeção remota, ou seja, à distância, da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VIII - indicador: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos;

IX - informação primária: dado primário de responsabilidade do prestador de serviço, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

X - linha de base: condição inicial de determinado indicador, ou seja, último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;



XI - meta: valor do indicador que se quer atingir em um determinado período de referência e numa determinada área;

XII - padrão de referência: intervalo numérico utilizado para qualificar o resultado de indicadores;

XIII - rateio: divisão proporcional de determinada quantidade, referente a informações utilizadas no cálculo dos indicadores, feita por uma base que tenha dados conhecidos;

XIV - recuperação de resíduos sólidos: processo de desviar os resíduos da disposição final, visando transformá-los em recursos e agregar valor aos materiais descartados, excluída dessa definição a fração que, após tratamento, é destinada como rejeito;

XV - resíduos sólidos urbanos: resíduos domésticos; resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular, sejam considerados resíduos sólidos urbanos equiparados aos resíduos domésticos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de

XVI - serviço público de limpeza urbana: serviço que provê o asseio dos espaços públicos, tendo caráter universal, prestado a toda coletividade, não havendo usuário direto do serviço, e constituído pelas atividades de varrição, capina e raspagem, roçada, poda, desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos, limpeza e asseio de logradouros públicos e remoção de resíduos em logradouros; e

XVII- serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos: serviço que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos gerados por usuários específicos, constituído pelas atividades de coleta, transbordo, transporte, triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e destinação final.

CAPÍTULO II

DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO

Art. 5º A avaliação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos tem por finalidade uniformizar e sistematizar a análise dos resultados dos serviços e dar publicidade às informações produzidas, com base nos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço.

Parágrafo único. As avaliações serão realizadas:



I - segundo as metas, com base nos resultados alcançados pelos indicadores de Gestão; e

II - por comparação, considerando os resultados alcançados pelos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 6º A avaliação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos é composta por:

I - indicadores de Gestão;

II - indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço; e

III - metas e padrões de referência.

Art. 7º A entidade reguladora infranacional é responsável por aplicar a sistemática de avaliação da prestação dos serviços, de acordo com ato normativo decorrente da adoção

§ 1º A entidade reguladora infranacional publicará, anualmente, os resultados da avaliação, em relatório padronizado e formato aberto, acompanhado de glossário de dados e descrição dos procedimentos metodológicos adotados.

§ 2º A avaliação deverá utilizar dados auditáveis e rastreáveis, podendo a entidade reguladora infranacional exigir do prestador de serviços as informações e os documentos necessários à validação, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º A publicação dos resultados observará os princípios da publicidade e do controle social, devendo os relatórios permanecer disponíveis em meio digital de acesso público.

Art. 8º A entidade reguladora infranacional poderá instituir indicadores complementares aos previstos nesta Norma de Referência, em função das especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões da prestação do serviço ou para o acompanhamento de metas específicas estabelecidas em instrumentos contratuais, em planos de saneamento básico ou de resíduos sólidos, mantida a comparabilidade com os referenciais nacionais.

CAPÍTULO III

DOS INDICADORES DE GESTÃO



Art. 9º O conjunto de indicadores de Gestão tem por objetivo avaliar o cumprimento das metas dos serviços públicos prestados.

§ 1º Os indicadores de Gestão devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação previstos nos incisos I e II do parágrafo único do art. 5º.

§ 2º Os indicadores de Gestão são de adoção obrigatória pela entidade reguladora infranacional e, quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Art. 10º Os indicadores de Gestão são os seguintes:

I - IG01: Cobertura de coleta de resíduos domésticos;

II - IG02: Cobertura de coleta seletiva;

III - IG03: Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos;

V - IG05: Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de referência de cada um dos indicadores de Gestão citados nos incisos I a V estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.

CAPÍTULO IV

DOS INDICADORES DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO SERVIÇO

Art. 11. O conjunto de indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço objetiva avaliar a continuidade, a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

Parágrafo único. Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço são de adoção obrigatória pela entidade reguladora infranacional e devem ser avaliados conforme inciso II do parágrafo único do art. 5º.

Art. 12. Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço são os seguintes:



I - QES01: Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos;

II - QES02: Cobertura do serviço de varrição pública;

III - QES03: Continuidade do serviço de varrição pública;

IV - QES04: Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário;

V - QES05: Resolução de reclamações;

VI - QES06: Recuperação de materiais recicláveis secos;

VII - QES07: Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos; e

VIII - QES08: Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. A formulação, a definição, as informações constitutivas, as unidades de medida, a periodicidade de apuração e a forma de obtenção de cada um dos indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.

DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA

Art. 13. Os padrões de referência têm por objetivo qualificar os indicadores de Gestão e devem ser utilizados na avaliação por comparação.

Art. 14. Cabe à entidade reguladora infranacional estabelecer os padrões de referência para os indicadores de Gestão, que deverão ser utilizados para classificar os resultados apurados em intervalos numéricos.

§ 1º As fichas dos indicadores apresentam os valores de referência nacionais definidos por esta Norma para os indicadores de Gestão, que deverão orientar o estabelecimento de padrões pela entidade reguladora infranacional.

§ 2º A entidade reguladora infranacional poderá estabelecer valores de referência menos exigentes dos que os referidos no § 1º, desde que previstos em planos nacionais ou regionais.

CAPÍTULO VI

DAS METAS

Seção I



Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas

Art. 15. As metas devem ser definidas no plano de saneamento básico ou de resíduos sólidos, aprovado por ato do titular ou da estrutura de prestação regionalizada.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

I - serem anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos da presente Norma de Referência, aos indicadores de Gestão e de maneira facultativa aos indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço, quando possuírem metas definidas;

II - serem definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III - serem exequíveis, mensuráveis, comparáveis e facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento

§ 2º A entidade reguladora infranacional deve atuar junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, na revisão, na atualização e na consolidação dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, inclusive quando identificada a necessidade de revisão das metas por manifesta inadequação às condições locais.

§ 3º Nos casos em que os serviços de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação, quaisquer revisões dos planos de saneamento básico, de resíduos sólidos ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

Art. 16. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Parágrafo único. Compete ao titular a responsabilidade pela definição e atingimento das metas, independentemente da forma de prestação dos serviços, seja direta, indireta ou a combinação de ambas.

Seção II



Das Diretrizes para Avaliação

Art. 17. Na avaliação segundo os padrões de referência, cada indicador é avaliado anualmente de acordo com os padrões definidos pela entidade reguladora infranacional, previstos no art. 14.

Art. 18. O cumprimento das metas de cada indicador de Gestão deverá ser verificado anualmente pela entidade reguladora infranacional, considerando-se os resultados dos últimos 5 (cinco) anos.

§ 1º Para fins de avaliação, será exigido o cumprimento das metas de cada indicador em, no mínimo, 3 (três) dos cinco anos avaliados.

§ 2º Concluído o primeiro ciclo de 5 (cinco) anos, a verificação será realizada de forma contínua, tomando-se, a cada ano, o histórico dos 5 (cinco) anos imediatamente anteriores, observando-se o mesmo critério estabelecido no § 1º.

§ 3º No caso do não cumprimento do disposto no § 1º, a entidade reguladora infranacional

e as medidas corretivas a serem adotadas, podendo aplicar as sanções previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Art. 19. Na avaliação dos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência de Serviço, segundo as metas e os padrões de referência, a entidade reguladora infranacional deve considerar:

I - as condições locais e regionais iniciais ou linha de base;

II - a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, com base em seus níveis de confiança e exatidão; e

III - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviço, quando a avaliação for feita no recorte do prestador.

CAPÍTULO VII

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações



Art. 20. O prestador de serviço é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela entidade reguladora infranacional, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.

§ 1º O prestador deve fornecer à entidade reguladora infranacional as informações primárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços públicos:

I - de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II - por atividades de cada um dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 2º Em sistemas integrados que atendem a mais de um município, o prestador de serviço deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias para identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistentes, deve ser adotado o critério de quantidade de domicílios, de resíduos coletados ou outro que melhor se aplique ao serviço regulado, após validação da entidade reguladora infranacional.

§ 4º Quando as informações primárias requeridas para o cálculo do indicador não forem produzidas pelo prestador de serviço, por superar sua esfera de atuação, a entidade reguladora infranacional deve realizar a coleta diretamente junto ao titular ou ao órgão competente.

Art. 21. O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base de 31 de dezembro do ano de referência.

Art. 22. O relatório de avaliação da prestação dos serviços pode conter diagnóstico acerca do nível de confiança e exatidão dos dados informados à entidade reguladora infranacional.

Parágrafo único. O diagnóstico de que trata o caput observará a metodologia para auditoria e certificação das informações estabelecida em regulamento próprio, em consonância com o mecanismo sistemático de auditoria das informações inseridas no SINISA, definido pelo Ministério das Cidades.



Seção II

Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 23. A entidade reguladora infranacional é responsável pelo cálculo, validação e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

Parágrafo único. A entidade reguladora infranacional deve garantir ao prestador de serviço e ao titular o contraditório acerca das informações primárias e os indicadores calculados.

Art. 24. Os indicadores de Gestão e os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço devem ser calculados e avaliados pela entidade reguladora infranacional de acordo com os seguintes recortes:

I - por município, mesmo em caso de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo o território do município, para fins

II - por contrato de prestação de serviços, inclusive nos casos de delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

III - por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação regional e contratual; e

IV - por prestador de serviço, para fins de comparação entre prestadores.

§ 1º No caso de delegação parcial, a entidade reguladora infranacional deve consolidar os resultados por município, considerando os dados recebidos de cada prestador de serviço atuante no município por meio da soma das informações primárias de cada um dos indicadores.

§ 2º No caso de prestação regionalizada ou prestador que atenda a mais de um município, os indicadores são calculados somando as informações primárias de cada município atendido, para posteriormente calcular o indicador agrupado.

Art. 25. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I - se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";



II - se devido a inconsistências, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviço, a entidade reguladora infranacional deve validar o motivo apresentado e indicar: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviço".

Art. 26. Os resultados dos indicadores devem ser sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

CAPÍTULO VIII

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 27. O relatório de avaliação da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviço, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, e ter ampla divulgação com publicação na internet.

Parágrafo único. O relatório de avaliação da prestação dos serviços poderá integrar o "Relatório Periódico sobre a Qualidade da Prestação dos Serviços", regulamentado pela Norma de Referência nº 7/2024.

Art. 28. O relatório de avaliação da prestação dos serviços deve conter os indicadores de Gestão e os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço calculados para todos os recortes previstos no art. 24, além dos indicadores complementares da entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO IX

DA COMPROVAÇÃO DA ADOÇÃO DA NORMA

Art. 29. A implementação dos indicadores previstos nesta Norma de Referência deve ser gradual.

§ 1º Os indicadores de Gestão deverão ser apresentados a partir do primeiro relatório de avaliação da prestação dos serviços.



§ 2º Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço deverão ser apresentados a partir do segundo relatório de avaliação da prestação dos serviços.

Art. 30. A comprovação da observância e da adoção desta Norma de Referência será realizada de acordo com o previsto pela Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

Art. 31. Para fins de verificação do atendimento a esta Norma de Referência, a entidade reguladora infranacional deve observar os seguintes requisitos:

I - a publicação de normativo que contenha o disposto nesta Norma de Referência, incluídos os indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço; e

II - a publicação de relatório anual de avaliação da prestação dos serviços conforme

Parágrafo único. A verificação dos requisitos previstos neste artigo se inicia em 20 de maio de 2029.

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADORES DE GESTÃO

IG01 – COBERTURA DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

IG01 - Cobertura de coleta de resíduos domésticos	
DEFINIÇÃO	
Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta de resíduos domésticos e equiparados de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional.	
Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA - IRS0001 (adaptado)	
FORMULA	
$IG01 = \frac{\text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta} + \text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto}}{\text{Domicílios existentes} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos}} \times 10$	
INFORMAÇÕES	
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta	Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta de resíduos domésticos, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Unidade: Número (nº)	
Referência: SINISA - GTR0201 (adaptado)	
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto	Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto de resíduos domésticos, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Unidade: Número (nº)	
Referência: SINISA - GTR0201 (adaptado)	
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Unidade: Número (nº)	
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Unidade: Número (nº)	
Domicílios existentes	Domicílios existentes na área de abrangência.
Unidade: Número (nº)	
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.
Unidade: Número (nº)	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.	Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência. Para a quantidade de domicílios existentes adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular. Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
Valor de referência: ≥ 90%	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	
Condição Relevante: Cada entidade reguladora infranacional deverá definir os critérios de atendimento dos contentores de coleta indiferenciada (por exemplo, o raio máximo de área de abrangência de cada contentor, a quantidade mínima semanal de coleta dos contentores, as condições de limpeza dos contentores e dos seus arredores).	



IG02 – COBERTURA DE COLETA SELETIVA

IG02 - Cobertura de coleta seletiva	
DEFINIÇÃO	
<p>Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta seletiva de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional.</p> <p>Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS0005 (adaptado)</p>	
FÓRMULA	
$IG02 = \frac{\text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta} + \text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto}}{\text{Domicílios existentes} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
<p>Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta</p> <p>Unidade: Número (nº)</p> <p>Referência: SINISA – GTR0205 (adaptado)</p>	<p>Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</p>
<p>Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto</p> <p>Unidade: Número (nº)</p> <p>Referência: SINISA – GTR0205 (adaptado)</p>	<p>Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.</p>
<p>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta</p> <p>Unidade: Número (nº)</p>	<p>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</p>
<p>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto</p> <p>Unidade: Número (nº)</p>	<p>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</p>
<p>Domicílios existentes</p> <p>Unidade: Número (nº)</p>	<p>Domicílios existentes na área de abrangência.</p>
<p>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos</p> <p>Unidade: Número (nº)</p>	<p>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.</p>
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
<p>A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.</p>	<p>Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência.</p> <p>Para a quantidade de domicílios existentes adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular.</p> <p>Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.</p>
PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
<p>Valor de referência: ≥ 70%</p>	<p>Maior, melhor.</p>
OBSERVAÇÕES	
<p>Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta seletiva do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.</p> <p>Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.</p> <p>Condição Relevante: Cada entidade reguladora infranacional deverá definir os critérios de atendimento dos contentores da coleta seletiva (por exemplo, o raio máximo da área de abrangência de cada contentor, a quantidade mínima semanal de coleta dos contentores, as condições de limpeza dos contentores e dos seus arredores).</p>	



IG03 – DISPOSIÇÃO FINAL INADEQUADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG03 - Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO	
Percentual dos resíduos sólidos urbanos coletados que são destinados de forma inadequada, ou seja, para lixões ou vazadouros, aterros controlados ou outros locais que não atendam às normas ambientais e sanitárias vigentes.	
Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS3002 (adaptado)	
FÓRMULA	
$IG03 = \frac{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados e com disposição final inadequada}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados e com disposição final inadequada	Somatório das massas coletadas que não tiveram disposição final adequada, ou seja, que foram enviadas para lixões ou vazadouros, aterros controlados ou outros locais que não atendem às normas ambientais e sanitárias vigentes. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
Unidade: Toneladas (t)	
Referência: SINISA – GTR1008 (adaptado)	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
Unidade: Toneladas (t)	
Referência: SINISA – GTR1028	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
Valor de referência: 0%	Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	



IG05 – RECUPERAÇÃO DE DESPESAS DO SERVIÇO PÚBLICO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG05 - Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO	
Percentual das despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos cobertas pela receita operacional direta.	
Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IFR1006 (adaptado)	
FÓRMULA	
$IG05 = \frac{\text{Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}}{\text{Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, correspondente à receita faturada (taxas ou tarifas) pela prestação do serviço para usuários de todas as categorias, no ano de referência. Esta inclui, quando existente, outros tipos de receita operacional direta, cujos custos estejam incluídos no "total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos".
Unidade: Reais (R\$)	
Referência: SINISA - GR1201	
Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	Somatório das despesas para prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos referentes a CAPEX (investimentos prudentes e necessários, tais como despesas com depreciação ou amortização dos ativos imobilizados diretamente relacionados ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos), OPEX (despesas operacionais com pessoal, serviços de terceiros e materiais de consumo, utilizados diretamente na prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, considerando a remuneração do prestador pela realização do serviço), Tributos (tributos Federais, Estaduais e Municipais recolhidos em razão do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos) e Remuneração da entidade reguladora infranacional.
Unidade: Reais (R\$)	
Referência: Com base na Norma de Referência nº 1/2021	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros contábeis do prestador.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
Valor de referência: ≥ 75%	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos realizado sob responsabilidade do titular, cabendo à entidade reguladora (infranacional) avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	



IG05 – RECUPERAÇÃO DE DESPESAS DO SERVIÇO PÚBLICO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG05 - Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO	
Percentual das despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos cobertas pela receita operacional direta.	
Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IFR1006 (adaptado)	
FÓRMULA	
$IG05 = \frac{\text{Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}}{\text{Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, correspondente à receita faturada (taxas ou tarifas) pela prestação do serviço para usuários de todas as categorias, no ano de referência. Esta inclui, quando existente, outros tipos de receita operacional direta, cujos custos estejam incluídos no "total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos".
Unidade: Reais (R\$)	
Referência: SINISA - GR1201	
Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	Somatório das despesas para prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos referentes a CAPEX (investimentos prudentes e necessários, tais como despesas com depreciação ou amortização dos ativos imobilizados diretamente relacionados ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos), OPEX (despesas operacionais com pessoal, serviços de terceiros e materiais de consumo, utilizados diretamente na prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, considerando a remuneração do prestador pela realização do serviço), Tributos (tributos Federais, Estaduais e Municipais recolhidos em razão do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos) e Remuneração da entidade reguladora infranacional.
Unidade: Reais (R\$)	
Referência: Com base na Norma de Referência nº 1/2021	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros contábeis do prestador.
PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
Valor de referência: ≥ 75%	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos realizado sob responsabilidade do titular, cabendo à entidade reguladora (infranacional) avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	



QES01 – CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

QES01 - Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos	
DEFINIÇÃO	
Percentual de rotas de coleta de resíduos domésticos atendidas regularmente em relação ao total de rotas programadas.	
Unidade: Percentual (%)	
FÓRMULA	
$QES01 = \frac{\text{Quantidade de rotas programadas no período} - \text{Quantidade de rotas não realizadas}}{\text{Quantidade de rotas programadas no período}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de rotas programadas no período	Somatório das rotas programadas no período para a coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme plano operacional.
Unidade: Número (nº)	
Quantidade de rotas não realizadas	Somatório das rotas não realizadas ou incompletas no período decorrentes de paralisações ou interrupções do serviço de coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme critérios estabelecidos pela entidade reguladora infranacional.
Unidade: Número (nº)	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros de serviços pelos controles operacionais e software de gestão do prestador. Registros de fiscalização ou monitoramento da entidade reguladora infranacional.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	
Condição Necessária: Devem ser contabilizadas todas as rotas previstas e realizadas ao longo do período, considerando a frequência semanal e o número de semanas do período.	



QES02 – COBERTURA DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES02 - Cobertura do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO	
Percentual de abrangência do serviço de varrição pública na área urbana do município.	
Unidade: Percentual (%)	
FORMULA	
$QES02 = \frac{\text{Vias na área urbana do município com varrição prevista}}{\text{Vias na área urbana do município}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Vias na área urbana do município com varrição prevista	Somatório da quilometragem das vias na área urbana do município que possuem serviços de varrição previstos, de acordo com o plano operacional de prestação dos serviços.
Unidade: Quilômetros (km)	
Referência: GTR2002 (adaptado)	
Vias na área urbana do município	Somatório da quilometragem das vias existentes, pavimentadas ou não, na área urbana do município.
Unidade: Quilômetros (km)	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	A extensão de vias deverá ser estimada com apoio de softwares de geoprocessamento.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	
Condição Necessária: O prestador deverá possuir um plano operacional que defina, de forma clara, os locais, as rotas e as frequências de varrição, os quais servirão de referência para a apuração e verificação do indicador pela entidade reguladora infranacional.	



QES03 – CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES03 - Continuidade do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO Percentual de realização do serviço de varrição face ao previsto pelo prestador. Unidade: Percentual (%)	
FORMULA $QES03 = \frac{\text{Serviço de varrição realizado}}{\text{Serviço de varrição previsto}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Serviço de varrição realizado Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km ²)	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos realizada.
Serviço de varrição previsto Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km ²)	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos prevista no plano operacional.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Plano operacional e registros de serviços pelos controles operacionais e software de gestão do prestador ou titular.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de limpeza urbana, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária: O prestador deverá possuir um plano operacional e adaptar as unidades das variáveis em função do previsto no plano.	



QES04 – CAPACIDADE UTILIZADA DAS UNIDADES DE ATERRO SANITÁRIO

QES04 - Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário	
DEFINIÇÃO	
<p>Percentual de massa de resíduos sólidos urbanos disposta em unidades de aterro sanitário em relação à capacidade total projetada, indicando o grau de ocupação e a vida útil remanescente do aterro sanitário.</p> <p>Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS2001</p>	
FÓRMULA	
$QES04 = \frac{\text{Capacidade utilizada da unidade de disposição final}}{\text{Capacidade total máxima da unidade de disposição final}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
<p>Capacidade utilizada da unidade de disposição final</p> <p>Unidade: Toneladas (t)</p> <p>Referência: SINISA – GTR3231</p>	<p>Informação sobre a capacidade total do aterro sanitário que já foi utilizada para aterramento de resíduos. Caso não haja registro histórico das quantidades de resíduos recebidas/aterradas, a estimativa pode ser feita com base em percentual da capacidade total utilizada.</p>
<p>Capacidade total máxima da unidade de disposição final</p> <p>Unidade: Toneladas (t)</p> <p>Referência: SINISA – GTR3230</p>	<p>Capacidade máxima do aterro sanitário, considerando as estruturas já instaladas e as áreas previstas para expansão. Caso necessário, deve ser estimada somando a quantidade total de resíduos aterrados ou dispostos e a quantidade estimada de resíduos que ainda poderá receber e aterrar.</p>
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
<p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</p>	<p>Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.</p>
	SENTIDO PREFERENCIAL
	<p>Menor, melhor.</p>
OBSERVAÇÕES	
<p>Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.</p> <p>Condição para Consolidação: No caso de existirem várias unidades de aterro sanitário atendendo ao município, as informações dos diversos aterros ou prestadores devem ser somadas.</p> <p>Condição Relevante: Caso o aterro sanitário atenda a mais de um município, o resultado do indicador referente a este aterro será idêntico para os municípios abrangidos.</p>	



QES05 – RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

QES05 - Resolução de reclamações	
DEFINIÇÃO	
Percentual de resolução de reclamações no serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e no serviço público de limpeza urbana.	
Unidade: Percentual (%) Referência: Norma de Referência nº 9/2024 - Nível II - 04 (adaptado)	
FÓRMULA	
$QES05 = \frac{\text{Quantidade de reclamações procedentes resolvidas}}{\text{Quantidade de reclamações procedentes}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de reclamações procedentes resolvidas Unidade: Número (nº)	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana resolvidas conforme critérios e prazos definidos pela entidade reguladora infranacional.
Quantidade de reclamações procedentes Unidade: Número (nº)	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviço.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de reclamações recebidas pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário e consideradas como procedentes.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e do serviço público de limpeza urbana, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	
Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos de mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a entidade reguladora infranacional não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de informação".	



QES06 – RECUPERAÇÃO DE MATERIAIS RECICLÁVEIS SECOS

QES06 - Recuperação de materiais recicláveis secos	
DEFINIÇÃO	
Percentual da quantidade de materiais recicláveis secos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados.	
Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS3004 (adaptado)	
FÓRMULA	
$QES06 = \frac{\text{Quantidade total de materiais recicláveis secos recuperados}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total de materiais recicláveis secos recuperados	Somatório da massa de materiais recicláveis secos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final.
Unidade: Toneladas (t)	Não inclui as quantidades recuperadas por catadores autônomos não organizados, nem as quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros") ou por coleta privada de grandes geradores.
Referência: SINISA – GTR1023	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
Unidade: Toneladas (t)	
Referência: SINISA – GTR1028	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	



QES07 – RECUPERAÇÃO DA FRAÇÃO ORGÂNICA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES07 - Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA IRS3005 (adaptado)	
FÓRMULA $QES07 = \frac{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados Unidade: Toneladas (t)	Somatório da massa de materiais orgânicos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	



QES08 – RECUPERAÇÃO DE BIOGÁS A PARTIR DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES08 - Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO	
Quantidade de biogás coletado em processos de manejo de resíduos sólidos urbanos aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados.	
Unidade: m ³ por tonelada (m ³ /t)	
FÓRMULA	
$QES08 = \frac{\text{Quantidade de biogás recuperado}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}}$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de biogás recuperado	Quantidade de biogás proveniente de resíduos sólidos urbanos e coletado em aterros, biodigestores ou outras unidades validadas pela entidade reguladora infranacional, que foi efetivamente aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, excluindo-se o biogás destinado apenas à queima ou dispersão.
Unidade: Volume (m ³)	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
Unidade: Toneladas (t)	
Referência: SINISA - GTR1028	
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	Registros de massa e volume pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES	
Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente.	
Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

