**RESOLUÇÃO Nº (...)**

Dispõe sobre os padrões de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pelo Consórcio Intermunicipal de Saneamento Básico da Zona de Minas Gerais (CISAB ZONA DA MATA).

O PRESIDENTE DO CISAB ZONA DA MATA Faço saber a que Assembleia Geral aprova e eu promulgo a seguinte Resolução:

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Considerando que a Lei Federal nº 11.445, de 2007, em seu art. 2º, XI, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico devam ser prestados com segurança, qualidade, regularidade, continuidade considerando que o art. 3º, *caput*, I, "c" da mesma lei federal considera que o conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos é constituído pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta, varrição manual e mecanizada, asseio e conservação urbana, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbana, considerando que a mesma lei federal, nos termos do art. 23, *caput*, I e X, confere à entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade na prestação dos serviços e no atendimento ao público, considerando o disposto na Lei Federal nº 12.305, de 2020, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, considerando que a Lei Estadual nº 18.031, de 2009, afirma que a organização e o gerenciamento dos sistemas de segregação, acondicionamento, armazenamento, coleta, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos domiciliares são serviços públicos de caráter essencial, de responsabilidade do poder público municipal, considerando que o Contrato de Consórcio Público do CISAB ZONA DA MATA prevê. na Cláusula Sexta, *caput*, IV, que o consórcio tem por objetivo o "planejamento, regulação ou fiscalização de serviços públicos de saneamento básico mediante gestão associada de serviços públicos", considerando que a gestão e a disposição inadequadas dos resíduos sólidos causam impactos socioambientais como a degradação do solo, o comprometimento dos corpos d'água, a intensificação de enchentes e contribuem para a poluição do ar e a proliferação de vetores de importância sanitária nos centros urbanos, além da catação em condições insalubres nas ruas e nas áreas de disposição final, ficam estabelecidos os padrões de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pelo CISAB ZONA DA MATA.

CAPÍTULO I - DO OBJETO E ABRANGÊNCIA

Art. 2º O objeto desta Resolução é estabelecer os padrões de prestação e de utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pelo CISAB ZONA DA MATA.

§1º Havendo a delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos a pessoas jurídicas de direito privado, esta

Resolução disciplinará, de igual forma, as relações entre o titular dos serviços e o prestador, conforme o respectivo contrato.

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

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

## CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 3º Ficam adotadas as seguintes definições para os fins desta Resolução:

I - chorume: líquido produzido pela decomposição de substâncias contidas nos resíduos sólidos, que tem como características a cor escura, o mau cheiro e a elevada DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio);

II - coleta: ato de recolher e transportar resíduos sólidos de qualquer natureza, utilizando veículos e equipamentos apropriados para tal fim;

III - coleta domiciliar: coleta regular dos resíduos domiciliares, formados por resíduos gerados em residências, estabelecimentos comerciais, industriais, públicos e de prestação de serviços, cujos volumes e características sejam compatíveis com a legislação vigente;

IV - coleta seletiva: recolhimento diferenciado de resíduos sólidos previamente selecionados nas fontes geradoras, com o intuito de encaminhá-los para reutilização, reaproveitamento, reciclagem, compostagem, tratamento ou destinação final adequada;

V - compostagem: processo de decomposição biológica da fração orgânica biodegradável dos resíduos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições controladas de aerobiose e demais parâmetros;

VI - concessão de serviço público: delegação de sua prestação, feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

VII - contrato de prestação de serviços: instrumento contratual celebrado pelo município titular tendo por objeto atividades e etapas relacionadas à prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (terceirização), sem que haja a delegação;

VIII - controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de saneamento básico;

IX - disposição final ambientalmente adequada: distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

X - destinação final ambientalmente adequada: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama), do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (Suasa), entre elas a

disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

XI - fiscalização regulatória: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, bem como às normas específicas da entidade reguladora, através da avaliação indireta de indicadores e metas operacionais e econômicas;

XII - 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;

XIII - gestão de contratos públicos: atividade técnica, administrativa e financeira inerente ao contratante público, que engloba o acompanhamento, o controle e a fiscalização sistemática de todas as etapas previstas no contrato, atestando as medições, liberando os pagamentos, aplicando penalidades e tomando todas as providências necessárias para que o objeto do contrato seja executado nos prazos e condições fixadas no instrumento contratual;

XIV - 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;

XV - parceria público-privada (PPP): é o contrato administrativo de concessão, na modalidade patrocinada (quando envolver, adicionalmente à tarifa cobrada dos usuários contraprestação pecuniária do parceiro público ao parceiro privado) ou administrativa (em que a Administração Pública seja a usuária direta ou indireta, ainda que envolva execução de obra ou fornecimento e instalação de bens);

XVI - reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do Sisnama e, se couber, do SNVS e do Suasa;

XVII - rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada;

XVIII - resíduos sólidos urbanos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas, originários de atividades domésticas em residências urbanas, da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas, bem como aqueles resultantes de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços, caracterizados como não perigosos que, em razão de sua natureza, composição ou volume, podem ser equiparados aos resíduos domiciliares pelo poder público municipal;

XIX - serviço público de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos: conjunto de atividades previstas no art. 7º da Lei Federal nº 11.445, de 2007;

XX - tratamento dos resíduos: processo destinado à redução de massa, volume, periculosidade ou potencial poluidor dos resíduos sólidos, que envolve alteração das propriedades físicas, químicas ou biológicas;

XXI - triagem: atividade relacionada ao reuso e à reciclagem de resíduos, em que se realiza a separação criteriosa dos materiais visando a sua destinação final ambientalmente adequada;

XXII - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

## CAPÍTULO III - DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 4º Aplicam-se à prestação e à utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos municípios regulados pelo CISAB ZONA DA MATA, no que couberem, os princípios e objetivos contidos na Lei Federal nº 11.445, de 2007, na Lei Federal nº 12.305, de 2010, e na Lei Estadual nº 18.031, de 2009, bem como em seus respectivos regulamentos.

Art. 5º Na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, deve ser observado o princípio fundamental da universalização do acesso e da efetiva prestação de serviço, disposto no art. 2º, I, da Lei Federal 11.445, de 2007.

Art. 6º Devem ser observados, na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, os princípios da Política Nacional de Resíduos Sólidos estabelecidos no art. 6º da Lei Federal nº 12.305, de 2010, os quais compreendem:

I - valorização dos resíduos;

II - regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização da prestação dos serviços, com adoção de mecanismos gerenciais e econômicos que assegurem a recuperação dos custos dos serviços prestados, para garantir sua sustentabilidade operacional e financeira;

III - o princípio do poluidor-pagador e do protetor-recebedor;

IV - geração de trabalho e renda;

V - participação popular;

VI - respeito à diversidade local e regional;

VII - responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos; e

VIII - direito da sociedade à informação e ao controle social.

Art. 7º A ordem de prioridades na gestão dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deve observar os princípios que orientam a Política Estadual de Resíduos Sólidos, prevista na Lei Estadual nº 18.031, de 2009, quais sejam:

I - a não-geração;

II - a prevenção da geração;

III - a redução da geração;

IV - a reutilização e o reaproveitamento;

V - a reciclagem;

VI - o tratamento;

VII - a destinação final ambientalmente adequada; e

VIII -a valorização dos resíduos sólidos.

## CAPÍTULO IV - DAS ATRIBUIÇÕES

### Seção I - Da Entidade Reguladora

Art. 8º A entidade reguladora tem a função de regular e fiscalizar a prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, nos termos das leis, regulamentos e contratos de delegação e de prestação desses serviços, quando aplicáveis, sem prejuízo de que outros órgãos públicos exijam seu cumprimento.

Art. 9º Compete à entidade reguladora fiscalizar:

I - o cumprimento desta Resolução;

II - o cumprimento, pelos municípios, das metas fixadas nos respectivos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSBs) e Planos de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRSs), naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos;

III - o cumprimento, pelos municípios, concessionários e prestadores em geral, bem como dos contratados por contratos de prestação de serviços, das cláusulas e condições dos contratos de prestação de serviços (terceirização) e de concessão dos serviços públicos, bem como dos instrumentos legais respectivos; e

IV - o cumprimento da adequada prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no que dispõem a legislação e os normativos setoriais.

Art. 10. A entidade reguladora é a responsável pela regulação econômica das tarifas e pelo apontamento técnico de proposição de taxas, de modo que assegurem tanto o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e da prestação dos serviços prestados diretamente ou delegados quanto à modicidade tarifaria, por mecanismos que gerem eficiência e eficácia dos serviços e que permitam o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os usuários.

Parágrafo único. Nos casos de cobrança de taxa, as atribuições do CISAB ZONA DA MATA limitar-se-ão à elaboração de estudos econômicos.

### Seção II - Dos Titulares de Serviços Públicos

Art. 11. Constituem atribuições dos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

I - elaborar e regulamentar, através do PMSB e do PGIRS, sua política municipal de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

II - prestar diretamente os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos ou conceder a prestação deles;

III - no caso de prestação direta dos serviços, a definição de ente autárquico, setor, departamento ou secretaria com responsável específico definido por instrumento normativo pertinente;

IV - elaborar o Regulamento de Prestação dos Serviços de Resíduos Sólidos Urbanos e Atendimento que, no caso de parcerias público-privadas e concessões, será parte integrante ao edital;

V - prestar informações e enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras

relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela entidade reguladora;

VI - 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), quando de sua implementação, ou a outro sistema de informações que a União vier a instituir;

VII - minimizar a quantidade de rejeitos, atendendo às metas progressivas para a redução de sua disposição em aterros sanitários, conforme definidas no PMSB e PGIRS, e à obrigação disposta no art. 36 da Lei Federal nº 12.305, de 2010; e

VIII - apresentar Plano de Fiscalização Permanente do Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada (informações técnicas, operacionais, contábeis e de investimentos, nos formatos e prazos estabelecidos no Contrato de Concessão ou de Parceria Público-Privada), quando couber.

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

Parágrafo único. O Gestor do Contrato de Concessão ou Parceria Público-Privada é o elo de comunicação do Poder Concedente com as demais partes envolvidas e o responsável pela prestação de informações à entidade reguladora, salvo indicação do titular por pessoa específica.

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

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

Parágrafo único. A gestão dos contratos celebrados entre os municípios titulares e os prestadores de serviços, terceirizados ou concessionários, não se confunde com a fiscalização realizada pela entidade reguladora.

Art. 15. O titular dos serviços públicos deverá encaminhar à entidade reguladora cópias digitais dos contratos das atividades relativas aos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e seus respectivos aditivos no prazo de 30 (trinta) dias de sua celebração.

## Seção III - Dos Prestadores de Serviços Públicos

Art. 16. São atribuições dos prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos:

I - prestar serviços adequados de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, conforme estabelecido nesta e nas demais resoluções regulatórias, bem como nos demais instrumentos legais, regulamentares, contratuais e normas técnicas;

II - executar todas as atividades de gerenciamento dos resíduos sólidos urbanos observando a eficiência, eficácia e modicidade de custos, nos termos do PMSB e do PGIRS;

III - programar atividades necessárias à regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e universalização dos serviços;

IV - informar aos usuários, nos meios de comunicação disponíveis, sobre os horários e frequências de coleta dos diferentes tipos de resíduos, bem como quaisquer alterações, incidentes e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais, indicando meios alternativos para a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção;

V - definir e divulgar, de forma ampla e permanente, as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para os diferentes tipos de coletas em seu local de atendimento ao usuário, em seu sítio eletrônico e em outros meios de comunicação;

VI - implantar, operar e manter, se houver previsão no PGIRS e/ou PMSB e/ou nos instrumentos contratuais respectivos:

a) sistemas de coletas seletivas, indicando soluções para a coleta de resíduos recicláveis em regiões onde não houver coleta seletiva porta a porta;

b) pontos de entrega voluntária (PEVs) para receber de pessoas físicas e transportadores cadastrados e autorizados pelo poder público os resíduos de construção civil de pequenos geradores, limitados ao volume diário estabelecido pelo titular, bem como resíduos volumosos, para triagem e posterior encaminhamento para destinação adequada dos diversos componentes;

c) sistemas de compostagem; e

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

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

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

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

X - manter cadastro dos equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

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

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

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

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

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

Art. 17. Os prestadores dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão elaborar e apresentar à entidade reguladora, anualmente, Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU (RAP/RSU), com conteúdo definido em normativa específica.

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

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

Art. 20. Na ocorrência de incidentes, o prestador de serviços públicos deverá comunicar o ocorrido ao titular dos serviços imediatamente após a ciência dos fatos e informar, em até 5 (cinco) dias, o seguinte:

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

II - atividades afetadas;

III - caracterização dos danos causados; e

IV - providências corretivas para reparar os danos ou mitigar os riscos, prazo estimado para correção do problema e previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

Parágrafo único. O prestador de serviços públicos deverá informar ao titular, em até 24 (vinte e quatro) horas após o seu restabelecimento, sobre a conclusão dos procedimentos e o restabelecimento dos serviços.

Art. 21. Os prestadores dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão manter livre acesso aos servidores da entidade reguladora alocados na fiscalização, em todas as dependências relacionadas com os serviços, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação.

Parágrafo único. Também terão livre acesso os colaboradores de empresas contratadas pela entidade reguladora para a execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao prestador de serviços.

Art. 22. Os prestadores de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos municípios deverão pagar, pelo exercício das atividades regulatória e fiscalizatória, o Preço Público de Regulação em proveito da entidade reguladora, nos termos do convênio de regulação formalizado.

Parágrafo único. O valor, metodologia de apuração e forma de repasse dos valores do Preço Público de Regulação serão os estabelecidos em resoluções próprias da entidade reguladora.

## Seção IV - Do Usuário

Art. 23. São deveres do usuário:

I - acondicionar os resíduos para coleta de forma adequada e em local acessível ao sistema público de coleta regular;

II - observar as normas municipais que estabeleçam a seleção dos resíduos no local de origem e indiquem as formas de acondicionamento para coleta;

III - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

IV - disponibilizar resíduos da logística reversa nos locais definidos pelos responsáveis pela implantação do sistema;

V - colaborar para a adequada prestação do serviço;

VI - dar destinação adequada aos pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, conforme a legislação municipal;

VII - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

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

IX - cumprir com as obrigações de pagamento de taxas, tarifas e/ou outros preços públicos decorrentes da disponibilização e da manutenção, implantação e ampliação da infraestrutura e do uso desses serviços públicos.

Art. 24. O gerador de resíduos sólidos domiciliares tem cessada sua responsabilidade pelos resíduos com a disponibilização adequada para a coleta ou, nos casos em que se aplicar a logística reversa, com a devolução.

## CAPÍTULO V - DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 25. O titular dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos definirá a forma de prestação dos serviços nas seguintes modalidades:

I - diretamente, de forma centralizada, por meio de órgão de sua administração direta, facultada a contratação de terceiros pelo regime da Lei Federal nº 8.666, de 1993, para determinadas atividades;

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

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

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

## CAPÍTULO VI - DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 26. Os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços e, quando necessário, por outras formas adicionais, como subsídios ou subvenções, vedada a cobrança em duplicidade de custos administrativos

ou gerenciais a serem pagos pelo usuário, na forma de taxas, tarifas e outros preços públicos, conforme o regime de prestação do serviço ou das suas atividades.

§1º O titular definirá a modalidade de remuneração dos serviços.

§2º Poderão ser adotados subsídios para os usuários que não tenham capacidade de pagamento suficiente para cobrir o custo integral dos serviços.

§3º O valor das vendas dos produtos resultantes dos processos de tratamento dos resíduos também configura receita da prestação dos serviços limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, podendo ser adotado fator de eficiência como incentivo econômico-financeiro à recuperação de materiais recicláveis.

Art. 27. As taxas, tarifas e outros preços públicos decorrentes da prestação de serviço de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos considerarão a destinação adequada dos resíduos coletados e o nível de renda da população da área atendida, de forma isolada ou combinada, observando-se o disposto no art. 35, *caput*, da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

## CAPÍTULO VII - DA LEGITIMAÇÃO DA REGULAÇÃO

Art. 28. Os Contratos de Concessão Plena, Parceria Público-Privada e de prestação direta e indireta de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos dos municípios regulados pelo CISAB ZONA DA MATA deverão prever a figura da entidade reguladora, traçando, expressamente, as competências e atribuições referentes às atividades de regulação e fiscalização da prestação final dos serviços públicos executados no contrato.

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

§2º Nos contratos de prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos existentes nos municípios regulados pelo CISAB ZONA DA MATA deverá constar a figura do órgão regulador como ente legitimado, bem como de suas competências regulatórias e fiscalizatórias, desde o edital de licitação.

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

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

## CAPÍTULO VIII - DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 29. Os resíduos sólidos urbanos devem ter destino adequado, sendo proibido lançamento, queima ou a liberação no meio ambiente, em observância ao art. 17 da Lei Estadual nº 18.031, de 2009.

Art. 30. Em cada uma das etapas de trabalho, o prestador de serviços deve observar o previsto no PMSB e no PGIRS, desenvolvendo as ações em conformidade com o planejamento municipal.

Art. 31. Cabe ao prestador de serviços capacitar, inicialmente e de forma continuada, os trabalhadores nas atividades que lhes competem.

Parágrafo único. Devem ser mantidos nos registros do prestador as capacitações realizadas e suas devidas comprovações documentais.

Art. 32. O prestador de serviços deve elaborar e manter atualizado um plano de trabalho, o qual deve conter os dados gerais dos serviços de limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos e, minimamente, as seguintes informações:

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

II - frequências, dias, turnos e previsão de horários de início das coletas por setor;

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

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

V - estimativa da quantidade média de resíduos a serem coletados por setor de coleta;

VI - estimativa da geração *per capita* de resíduos;

VII - tipos de veículos que serão utilizados, bem como demais equipamentos e materiais utilizados nos serviços;

VIII - velocidade média e tempo necessário para percorrer o percurso;

IX - número de viagens a serem realizadas por cada veículo coletor;

X - mapas digitais contendo legenda dos itinerários a serem percorridos pelos veículos coletores em cada setor de coleta, identificando quando ocorrer a passada nos dois lados da rua;

XI - distâncias a serem percorridas pelos veículos da garagem ao setor de coleta e do setor de coleta até a estação de transbordo e/ou aterro sanitário;

XII - composição gravimétrica do resíduo coletado;

XIII - porcentagem dos resíduos destinados à reciclagem, quando houver;

XIV - porcentagem dos resíduos destinados à compostagem, quando houver;

XV - Quantidade total do resíduo encaminhado à destinação final; e

XVI - controle e monitoramento dos elementos de proteção ambiental do aterro sanitário, quando a destinação ocorrer em aterro sanitário próprio.

## Seção I - Do Acondicionamento

Art. 33. O gerador de resíduos domiciliares é responsável pelo acondicionamento adequado dos resíduos sólidos, bem como sua disposição para coleta até o momento do recolhimento pelo prestador.

Art. 34. Cabe ao prestador de serviços realizar esforços para conscientização da população quanto ao acondicionamento da melhor maneira do resíduo gerado em cada domicílio, observando os seguintes critérios:

I - atender às condições sanitárias;

II - não ter aspecto repulsivo ou desagradável;

III - ter capacidade para conter o resíduo gerado durante o intervalo entre uma coleta e outra;

IV - permitir uma coleta rápida, visando o aumento da produtividade do serviço; e

V - possibilitar uma manipulação segura por parte da equipe de coleta.

Seção II - Da Coleta e Transporte

Art. 35. O prestador deve estabelecer um sistema de coleta de resíduos domiciliares regular com dias e horários determinados, de pleno conhecimento da população, sendo que as informações devem ser repassadas aos usuários por meio de canais abertos de comunicação.

Parágrafo único. Para estabelecimento do sistema de coleta devem ser observados os seguintes aspectos:

I - características topográficas e sistema viário urbano;

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

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

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

V - a geração e a composição dos resíduos;

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

VII - a disposição final dos resíduos.

Art. 36. O prestador de serviços deve dispor de plano de trabalho indicando a periodicidade da coleta nos bairros e comunidades em que a coleta será diária ou programada.

§1º Para a definição da frequência de coleta devem ser observados os seguintes fatores:

I - tipos de resíduos gerados;

II - condições climáticas locais;

III - recursos materiais e humanos à disposição do prestador de serviço; e

IV - limitação do espaço necessário ao armazenamento do resíduo pelo usuário em sua casa ou negócio.

Art. 37. A coleta domiciliar deverá ser executada em todas as vias abertas no município em condições de circulação de veículos.

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

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

I - forma de utilização da mão de obra;

II - tipo de recipientes usados pela população no acondicionamento do resíduo;

III - densidade populacional da área; e

IV - condições de acesso existentes.

Art. 38. Os veículos coletores de resíduos domiciliares devem apresentar as seguintes características:

I - não permitir derramamento do resíduo ou do chorume na via pública;

II - apresentar altura de carregamento no máximo a 1,20m de altura em relação ao solo;

III - possuir carregamento traseiro, de preferência;

IV - dispor de local adequado para transporte dos trabalhadores;

V - possuir capacidade adequada de manobra e de vencer aclives;

VI - distribuir adequadamente a carga no chassi do caminhão;

VII - apresentar capacidade adequada para o menor número de viagens ao destino, nas condições de cada área.

VIII - estar em perfeitas condições de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes;

IX - constar na lateral dos veículos uma identificação contendo nome e logomarca do prestador dos serviços, telefone para contato, identificação do município e os telefones do Serviço de Atendimento ao Usuário;

X - tacógrafos providos de disco/diagrama;

XI - sistema de iluminação e sinalização em consonância com as normas de trânsito; e

XII - sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros.

Art. 39. No planejamento das rotas para execução da coleta e transporte dos resíduos sólidos, o prestador deverá estabelecer itinerários de coletas de forma a minimizar os percursos improdutivos, ao longo dos quais não haja coleta.

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

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

II - aproveitamento integral da jornada normal de trabalho da mão de obra;

III - redução dos trajetos improdutivos onde não é realizada coleta;

IV - distribuição equilibrada da carga de trabalho para cada dia e também para todas as guarnições;

V - priorização do início de um itinerário próximo à garagem e o término próximo ao local de destino;

VI - priorização da coleta em áreas com fortes declividades para o início da viagem; e

VII - coleta em ambos os lados da rua simultaneamente, sempre que possível, mediante trajetos com poucas voltas;

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

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

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

Art. 40. O prestador tomará as precauções necessárias para evitar a queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos resíduos.

Art. 41. Os coletores deverão recolher imediatamente os resíduos e recolocá-los no veículo, caso ocorra derramamento nas vias.

Art. 42. Deverão ser adotadas providências para limpeza da área afetada por derramamento de líquidos nas vias.

Art. 43. O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local definido nas instalações do prestador ou em local autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada.

## Seção III - Do Transbordo

Art. 44. O prestador de serviços deverá instalar unidades de transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final assim o justificarem.

Art. 45. As unidades de transbordo devem ser submetidas aos processos de licenciamento ambiental de acordo com a legislação vigente.

Art. 46. O transporte dos resíduos depositados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de veículo adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo-se às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do prestador de serviços.

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

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

Art. 47. As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de resíduos que entram nas unidades, bem como sua origem e destino.

Art. 48. Para o efetivo funcionamento das unidades de transbordo, estas deverão obedecer a todas as normas legais ambientais e outras aplicáveis, bem como dispor e instalar:

I - sistema de isolamento que impeça o acesso de pessoas estranhas;

II - sinalização de segurança e identificação dos resíduos armazenados;

III - acessos internos e externos que permitam a sua utilização sob quaisquer condições climáticas;

IV - medidas que minimizem a ação dos ventos;

V - sistema de impermeabilização da base do local de armazenamento;

VI - equipamentos de segurança necessários aos tipos de emergência possíveis de ocorrer; e

VII - registro de armazenamento e movimentação de resíduos.

Art. 49. O prazo de estocagem de RSU nas unidades de transbordo deverá observar o licenciamento ambiental respectivo.

Seção IV - Da Coleta Seletiva, da Triagem e do Tratamento

Art. 50. O sistema de coleta seletiva será implantado pelo titular ou pelo prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e deverá estabelecer, no mínimo, a separação em duas frações (resíduos secos e resíduos úmidos) e, progressivamente, ser estendido para a segregação dos resíduos em suas parcelas específicas, segundo metas estabelecidas nos respectivos planos.

Art. 51. Para definição do modelo ideal de coleta seletiva devem ser realizados estudos, em conformidade com os planos municipais e o mercado de compra de resíduos recicláveis, estabelecendo assim a forma de implantação.

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

Art. 52. Caberá aos titulares dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos, conforme estabelecido em disposições legais e regulamentares e nos PMSBs e nos PGIRs.

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

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

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

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

Art. 53. As operações de tratamento dos resíduos sólidos urbanos devem ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

Art. 54. Em qualquer tipo de unidade, devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança do trabalho.

Art. 55. Deve ser estimulada a instalação de unidades de compostagem ou de biodigestão, como forma de evitar a disposição da fração orgânica nos aterros sanitários, aumentando assim a sua vida útil.

Parágrafo único. A implantação de unidades de compostagem deve ser objeto de estudos técnicos e econômicos levando em conta o mercado para o composto e os custos de implantação.

Art. 56. A usina de triagem e compostagem deve ser composta por um conjunto de estruturas físicas edificadas como galpão de recepção e triagem dos resíduos, pátio de compostagem, galpão para armazenamento de recicláveis, unidades de apoio e sistema de tratamento dos efluentes gerados, os quais devem possuir, no mínimo, as seguintes características:

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

II - a altura de cobertura deve possibilitar a descarga dos resíduos, inclusive quando for realizada por caminhão basculante;

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

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

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

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

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

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

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

IX - as unidades de reciclagem devem ser providas de balança, devendo ser realizado o controle do quantitativo de resíduos;

IX - o pátio de compostagem deve ter piso impermeabilizado, possuir sistema de drenagem pluvial e permitir a incidência solar em toda a área;

X - a estocagem do composto maturado deve ser feita em local coberto e sobre piso pavimentado, visando resguardar a sua qualidade; e

XI - as unidades de apoio compreendem as instalações e os equipamentos do escritório (mesas, cadeiras, armários e congêneres), copa/cozinha (pia, fogão, geladeira, bebedouro/filtro, mesa e cadeiras para refeições e congêneres), vestiários (chuveiros, instalações sanitárias, lavatórios e armários individuais para os funcionários, dentre outras instalações congêneres) e área de serviço (tanque e secador/varal).

Art. 57. Após a devida triagem e quando nenhuma outra alternativa técnica demonstrar viabilidade econômico-financeira para tratamento e recuperação do material coletado, os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

## Seção V - Da Disposição Final dos Rejeitos

Art. 58. A disposição final dos rejeitos deve ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

Parágrafo único. O prestador de serviços públicos deverá atender às metas progressivas para redução da disposição de resíduos sólidos em aterros sanitários, definidas no PMSB e no PGIRS, nos contratos de concessões, de parcerias público-privadas e contratos de terceirização.

Art. 59. O responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em estrita conformidade com a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis.

Art. 60. O aterro sanitário deve operar de modo a garantir proteção ao meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos resíduos no interior do aterro.

Art. 61. Quando da existência de unidade que trate resíduos de saúde pública, esta unidade deve estar isolada e devidamente identificada, seguindo-se as determinações da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

Art. 62. São proibidas, nas áreas de disposição final de rejeitos, as seguintes atividades:

I - a utilização de resíduos sólidos como alimentação;

II - a catação de resíduos sólidos em qualquer hipótese;

III – a criação de animais domésticos; e

III - a fixação de habitações temporárias ou permanentes.

Art. 63. Para disposição final dos rejeitos deve ser priorizada a iniciativa de soluções consorciadas ou compartilhadas com vistas à elevação das escalas de aproveitamento e à redução dos custos envolvidos.

Seção VI - Da Varrição, Asseio e Conservação Urbana

Art. 64. Os serviços de varrição, asseio e conservação urbana têm por objetivo evitar problemas sanitários para a comunidade, interferências perigosas no trânsito de veículos, riscos de acidentes para pedestres, prejuízos ao turismo e inundações das ruas pelo entupimento dos ralos.

Art. 65. Os serviços de varrição de vias e logradouros públicos consistem na operação manual ou mecanizada da varrição na superfície dos passeios pavimentados, sarjetas, canteiros centrais, dos locais de grande circulação de pedestres e onde se realizem feiras públicas e outros eventos de acesso aberto ao público, bem como no esvaziamento das lixeiras públicas (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos recolhidos.

Art. 66. O prestador de serviços deve elaborar e manter atualizado plano de varrição contemplando minimamente os seguintes itens:

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

Art. 67. Os serviços de varrição deverão ser executados nas vias e logradouros públicos elencados no plano de varrição, de acordo com as frequências e horários determinados para cada local.

Art. 68. Os resíduos provenientes dos serviços de varrição deverão ser acondicionados conforme especificações das normas técnicas e de modo a impossibilitar-lhes o vazamento.

Art. 69. Os resíduos da varrição deverão ser transportados até sua unidade de destinação para triagem dos materiais que possam ter seu aterramento evitado.

Art. 70. As papeleiras ou lixeiras públicas devem:

I - ser instaladas em áreas públicas para disposição de pequenas quantidades de resíduos, para uso dos pedestres;

II - ser pequenas, para não atrapalhar o trânsito de pedestres pelas calçadas;

III - ser duráveis, de bom aspecto e integradas com os equipamentos urbanos já existentes;

IV - não possuírem tampa de modo a evitar o contato direto do usuário;

V - ser fáceis de esvaziar diretamente nos equipamentos auxiliares dos varredores; e

VI - atender aos padrões definidos pelo titular dos serviços públicos e estar localizadas de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes.

Art. 71. Os serviços de asseio compreendem a limpeza e lavagem de equipamentos urbanos e bens públicos, como monumentos, abrigos de ônibus, sanitários públicos e escadarias, entre outros.

Parágrafo único. Para a execução dos serviços de asseio, o prestador de serviços públicos deverá priorizar a utilização de água de reúso e manter esses locais livres de resíduos e odores desagradáveis.

Art. 72. A limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos tem por objetivo garantir o perfeito escoamento das águas pluviais e impedir que o material sólido, retido durante as chuvas, seja levado para os ramais e galerias.

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

I - cotas mais baixas;

II - áreas próximas a morros

III - locais com drenagem inadequada; e

IV - períodos chuvosos e após chuvas fortes.

Art. 73. Os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos devem ser encaminhados para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitada sua natureza e composição e em concordância com o PMSB, PGIRS e demais normas municipais.

Art. 74. Os serviços de limpeza de logradouros públicos onde se realizam feiras livres compreendem a coleta dos resíduos sólidos pelo prestador dos serviços, bem como a varrição e posterior higienização das vias.

Parágrafo único. Para executar uma limpeza eficiente é recomendado:

I - iniciar o serviço tão logo a feira termine;

II - varrer toda a área utilizada, e não, como frequentemente ocorre, apenas a faixa das sarjetas;

III - varrer o resíduo do passeio e do centro da rua para as sarjetas, de onde será removido (feiras instaladas em ruas);

IV - recolher o resíduo, à medida que for varrendo, através de equipamento adequado (caminhão basculante, por exemplo);

V - lavar o logradouro após a varredura e remoção (quando o piso for pavimentado); e

VI - aplicar desodorizante no setor de venda de peixe.

Art. 75. A manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual será de responsabilidade dos feirantes.

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

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

Art. 76. Os resíduos resultantes de serviços de capina, roçagem, poda e supressão de árvores em áreas públicas, bem como aqueles de

limpeza corretiva, devem ser destinados para unidades de compostagem ou outras unidades de tratamento.

Art. 77. Os resíduos recolhidos em áreas verdes públicas devem ser acondicionados de forma segregada e igualmente encaminhados para unidades de tratamento.

Art. 78. As deposições irregulares, conhecidas como pontos viciados ou pontos de descarte irregular, caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (entulho, resíduos volumosos inservíveis e resíduos domiciliares), misturados e dispostos em locais impróprios, sem nenhum tipo de controle, que se transformam em ambientes de criação de vetores de doenças e risco de acidentes, e degradam a paisagem urbana, demandando um processo continuado de limpeza corretiva por parte do titular e, em caso de outorga ou delegação, do prestador dos serviços, caso a área seja de sua competência.

Parágrafo único. Deverão ser adotadas medidas que visem impedir a continuidade da deposição irregular.

Art. 79. O prestador de serviços públicos deverá programar a limpeza corretiva 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.

## CAPÍTULO IX – DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Art. 80. A educação ambiental compreende os processos por meio dos quais o indivíduo e a coletividade constroem valores sociais, conhecimentos, habilidades, atitudes e competências voltadas para a conservação do meio ambiente, bem de uso comum do povo, essencial à sadia qualidade de vida e sua sustentabilidade.

Art. 81. Cabe ao titular dos serviços definir políticas públicas que incorporem a dimensão ambiental, promover a educação ambiental em todos os níveis de ensino e o engajamento da sociedade na conservação, recuperação e melhoria do meio ambiente.

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

I - incentivo às atividades de caráter educativo e pedagógico em colaboração com entidades do setor empresarial e da sociedade civil organizada;

II - ações educativas voltadas à conscientização dos consumidores com relação ao consumo sustentável e as suas responsabilidades no âmbito da responsabilidade compartilhada e da logística reversa de que trata a Lei Federal nº 12.305, de 2010;

III - ações educativas voltadas aos agentes envolvidos direta ou indiretamente com os sistemas de coleta seletiva e logística reversa;

IV - capacitação dos gestores públicos para que atuem como multiplicadores nos diversos aspectos da gestão integrada dos resíduos sólidos, em especial ao sistema educacional;

V - divulgação dos conceitos relacionados com a coleta seletiva, com a logística reversa, com o consumo consciente e com a minimização da geração de resíduos sólidos;

VI - promoção de processos educativos, utilizando-se meios de comunicação de massa; e

VII - desenvolvimento de programas de incentivo e capacitação para transformar resíduos recicláveis em objetos utilizáveis.

Art. 82. O prestador de serviços deverá realizar seus programas de educação ambiental considerando o previsto nos planos municipais e/ou regionais e obedecendo as diretrizes gerais fixadas em legislação específica.

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

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

## CAPÍTULO X - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 83. O prestador de serviços, no atendimento aos usuários, deve oferecer serviços adequados, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia.

Art. 84. O prestador de serviços públicos deve dispor de atendimento presencial, telefônico e eletrônico acessível a todos os usuários que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações de serviços, denúncia, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações.

Art. 85. O atendimento presencial deve ocorrer em estrutura adequada com sistema de atendimento sequencial por ordem de chegada e estruturado por tipo de atendimento, realizado em local que proporcione condições de conforto durante o período de espera e de atendimento.

§1º O prestador de serviços deve contar com pessoal treinado e equipamentos em quantidade suficiente e em bom estado de conservação.

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

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

§4º O atendimento presencial ao público deverá ser realizado em todos os dias úteis, de acordo com o horário publicado no sítio eletrônico do prestador de serviços públicos.

Art. 86. Para conhecimento ou consulta do usuário, o prestador deverá disponibilizar no local de atendimento presencial, em ponto de fácil acesso, bem como em sítio eletrônico:

I - cópia do regulamento de prestação dos serviços;

II - cópia da carta de serviços;

III - Código de Defesa do Consumidor;

IV - endereço e horário de funcionamento das unidades administrativas;

V - meio de contato da Ouvidora do prestador e da entidade reguladora;

VI - valor das taxas ou tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

VII - tabela de sanções aplicáveis aos usuários;

VIII - informações acerca da programação da coleta dos resíduos domiciliares, discriminando os dias, os setores e horário ou turno de realização da coleta;

IX - informações acerca dos tipos de resíduos coletáveis e das formas adequadas de acondicionamento e disposição desses para coleta;

X - endereço dos postos de entrega voluntária (PEVs), quando existentes, com indicação do tipo de material a ser recebido e respectivo horário de atendimento;

XI - formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;

XII - formulário para solicitação de cobrança diferenciada para usuário de baixa renda;

XIII - informações à respeito da entidade reguladora;

XIV - material informativo e educativo;

XV- forma para obtenção de segunda via de fatura;

XVI - forma para emissão da declaração de quitação anual de débitos; e

XVII - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário, caso seja disponibilizada essa forma de pagamento.

Parágrafo único. Quando aplicável, o prestador de serviços também deverá disponibilizar no atendimento presencial e em sítio eletrônico material explicativo acerca da metodologia de cobrança dos serviços prestados.

Art. 87. Constituem obrigações do prestador de serviços o atendimento às solicitações, manifestações e reclamações do usuário relacionadas as suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas nesta Resolução e nas demais normas da entidade reguladora.

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

§2º O prestador de serviços deve informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação, manifestação ou reclamação.

§3º O prestador de serviços públicos deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação do serviço nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

§4º O prestador de serviços deve manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, da data de solicitação, o tempo de atendimento, do endereço do usuário e motivo do não atendimento (quando aplicável).

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

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

Art. 88. O prestador de serviços deve comunicar aos usuários, no prazo de até 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços, quando não for possível uma resposta imediata.

Art. 89. As demandas dos usuários não atendidas de forma satisfatória pelo prestador de serviços públicos poderão ser comunicadas à Ouvidoria da entidade reguladora.

Parágrafo único. As demandas encaminhadas para a entidade reguladora deverão relacionar o número do respectivo protocolo de atendimento registrado e informado pelo prestador de serviços públicos.

Art. 90. O prestador de serviços públicos deverá encaminhar o Regulamento de Prestação de Serviços e a Carta de Serviços para aprovação da entidade reguladora no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura do convênio de regulação.

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

Art. 91. 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.

## CAPÍTULO XI - DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 92. 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 de manejo de resíduos sólidos, descrito de forma objetiva no Plano de Emergências e Contingências.

Art. 93. Caracteriza-se interrupção dos serviços de coleta a não execução desta em até 24 (vinte e quatro) horas do horário ou turno previsto para a realização da coleta regular.

Art. 94. As atividades que integram os serviços públicos de manejo de resíduos sólidos domiciliares urbanos não poderão ser interrompidas, total ou parcialmente, exceto em emergência que atinja a segurança de pessoas e bens e quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza.

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

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

Art. 95. Em situações que impliquem na interrupção das atividades, 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 instalações atingidas;
II - atividades interrompidas;
III - data e tipo de ocorrência;
IV - os motivos da interrupção;
V - as medidas mitigadoras adotadas; e
VI - as previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

Art. 96. O prestador de serviços públicos deverá comunicar à entidade reguladora a ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens.

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

§2° A comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

## CAPÍTULO XII - DA FISCALIZAÇÃO DIAGNÓSTICO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 97. Formalizado entre o município titular e entidade reguladora o convênio para o exercício das atividades de fiscalização e regulação dos serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, com a interveniência do prestador, em sendo o caso, serão iniciados os procedimentos fiscalizatórios respectivos, por parte da entidade reguladora, por meio de fiscalização inicial denominada Fiscalização Diagnóstico, a qual será concluída no prazo de ate (...) dias contados do início.

Art. 98. Em relação aos procedimentos e demais atividades referentes à fiscalização, será utilizado e aplicado, no que couber, o disposto no Manual de Fiscalização Técnica dos Prestadores de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do CISAB ZONA DA MATA, notadamente o disposto no Item 3 - Procedimentos de Fiscalização Direta.

## CAPÍTULO XIII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 101. Na contagem dos prazos estipulados nesta resolução, 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. 102. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação do CISAB ZM.

Art. 103. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação. Viçosa, xx de xxx de 20xx.

ÂNGELO CHEQUER
Presidente