RESOLUÇÃO NORMATIVA CISAM-REG Nº 04/2025

Estabelece as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos no âmbito dos municípios regulados pelo CISAM Meio Oeste, por meio do CISAM-REG.

O CISAM-REG através da Câmara de Regulação e Fiscalização do Saneamento Básico (CREFISBA), no uso das suas atribuições previstas no Capítulo XIV da 4º Alteração do Estatuto Social do CISAM Meio Oeste e nos artigos 10 e 30 da Resolução 06/2013, e com fundamento no artigo 23 da Lei federal nº 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, institui as Diretrizes Nacionais para o Saneamento Básico, e o Decreto federal nº 7.217, de 06 de junho de 2010, que a regulamenta;

Que a Lei federal nº 12.305, 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 federal nº 14.026, 15 de julho de 2020, atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, a Lei nº 11.445/2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País, e a Lei nº 12.305/2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, e dá outras providências;

Que a Norma de Referência nº 01/2021 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (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 Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (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 Lei federal nº 11.445/2007, em seus princípios fundamentais, descritos no art. 2º, inciso XI, e no art. 43, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico devam ser prestados com segurança, qualidade, continuidade, regularidade, funcionalidade, eficiência, sustentabilidade econômica, com vistas à universalização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

Que a Lei estadual nº 13.557, de 17 de novembro de 2005, institui a Política Estadual de Resíduos Sólidos para o Estado de Santa Catarina e define princípios e diretrizes;

Que a Lei estadual nº 15.112, de 19 de janeiro de 2010, dispõe sobre a proibição de despejo de resíduos sólidos reaproveitáveis e recicláveis em lixões e aterros sanitários;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do art. 23, incisos I e X, confere à entidade reguladora a competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de qualidade para a prestação dos serviços e atendimento ao público;

Que a gestão e a disposição inadequadas dos resíduos sólidos urbanos causam impactos socioambientais como a degradação do solo, o comprometimento dos corpos hídricos, a intensificação de enchentes, 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;

RESOLVE:

Editar normativa sobre as condições gerais de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, a ser aplicada no âmbito dos municípios regulados pelo CISAM-REG.

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DO OBJETO E DA APLICAÇÃO

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios sob a regulação do CISAM-REG.

Art. 2º Esta Resolução aplica-se aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos prestados diretamente pelo titular ou por meio de contrato de concessão.

Art. 3º O disposto nesta resolução deve ser observado pelo titular dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, pelo prestador de serviços, inclusive por seus subcontratados, pelos usuários e outros agentes que os sucedam, cujas atividades interfiram na prestação desses serviços.

CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES

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

II - aterro sanitário: instalação projetada para a disposição ordenada de rejeitos, sobre uma base impermeável, equipada com sistemas de drenagem de lixiviado, gases e águas pluviais, cuja operação utiliza princípios de engenharia para confiná-los à menor área possível e reduzi-los ao

menor volume permissível, cobrindo-os com uma camada de terra na conclusão de cada jornada de trabalho, ou a intervalos menores, se necessário, de modo a não causar danos à saúde pública e a minimizar impactos ambientais;

III - coleta ponto a ponto: recolhimento de resíduos sólidos em ponto de coleta de uso comum dos usuários, estabelecido pelo titular ou prestador de serviço;

IV - coleta porta a porta: recolhimento de resíduos domésticos e equiparados disponibilizados em frente ao imóvel do usuário; disponibilizados em frente ao imóvel do usuário;

V - 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;

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

VII - concessão de serviços públicos: 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;

VIII - 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;

IX - contrato de terceirização da prestação de serviço: instrumento contratual celebrado por prestador de serviço que integre a administração do titular, mediante licitação, tendo por objeto atividades relacionadas à prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

X - digestato: material, sólido ou líquido, resultante de processo de digestão anaeróbia controlada que possui características fertilizantes semelhantes às do dejeto maturado;

XI - 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;

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

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

XIV - local de disposição irregular: ponto de descarte irregular e sem controle de resíduos sólidos, também denominado de ponto viciado;

XV - 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;

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

XVII - 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;

XVIII - receita requerida: receita necessária para remunerar os custos incorridos na prestação do SMRSU e o capital investido de forma prudente pelo prestador de serviço. Deve também incluir as despesas com os tributos cabíveis, remuneração da ERI e contratação de associações ou cooperativas de catadores de materiais recicláveis, quando for o caso;

XIX - regulação dos serviços: todo e qualquer ato que discipline ou organize os serviços públicos de limpeza urbana (SLU) e de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU), incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação, e fixação e revisão do valor de tarifas e de outros preços públicos, no caso de SMRSU;

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

XXI - resíduos de grandes geradores: resíduos sólidos de atividades comerciais, industriais e de serviços que não foram equiparados a resíduos domésticos, bem como os resíduos domésticos em quantidade superior àquela estabelecida em norma do titular para caracterização do SMRSU, cuja responsabilidade é de seus geradores;

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

XXIII - 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;

XXIV - resíduos recicláveis: são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem;

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

XXVI - 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;

XXVII - resíduos sólidos urbanos: são os resíduos domésticos, os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular, sejam considerados resíduos sólidos urbanos

equiparados aos resíduos domésticos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta e os resíduos originários do serviço público de limpeza urbana;

XXVIII - 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;

XXIX - 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;

XXX - tipos de resíduos: porções homogêneas de resíduos do ponto de vista de sua composição, para fins de tratamento e de destinação final;

XXXI - 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;

XXXII- 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; e

XXXIII - 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.

.

CAPÍTULO III
DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 4º Aplicam-se à prestação e a utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios, os princípios, diretrizes e objetivos definidos

especialmente nas Leis Federais n° 11.445/2007 e na Lei Federal n° 12.305/2010, Lei Estadual Nº 13.557/2005 e seus regulamentos.

TÍTULO II
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

Seção I
Disposições gerais

Art. 5º O Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) é aquele que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos gerados por usuários específicos, constituído pelas seguintes atividades:

I - coleta;

II - transbordo;

III - transporte;

IV - triagem, para fins de reutilização ou reciclagem;

V - tratamento; e

VI – destinação final.

Art. 6º O usuário do SMRSU, gerador de resíduos domésticos e equiparados, 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. 7º A prestação do SMRSU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 8º As instalações operacionais do SMRSU poderão receber resíduos originários do serviço público de limpeza urbana (SLU).

Art. 9. A prestação de serviço para grandes geradores deve ser disciplinada por contrato com o prestador, mediante pagamento, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do SMRSU e contribua para a modicidade tarifária.

Seção II

Disponibilização para coleta / Acondicionamento

Art. 10. A disponibilização para coleta consiste em dispor os resíduos sólidos urbanos acondicionados adequadamente em ponto de coleta para o recolhimento, inclusive na coleta porta a porta.

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

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

§ 3º É de responsabilidade do usuário do SMRSU os custos de instalação do ponto de coleta em frente ao imóvel para coleta porta a porta, observados os critérios estabelecidos pelo titular.

§ 4º Em áreas de população de baixa renda, cabe ao titular regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço.

Art. 11. A disponibilização dos resíduos sólidos urbanos é de responsabilidade dos usuários do SMRSU, cabendo a estes a segregação, o acondicionamento e a disponibilização em ponto de coleta ao prestador de serviço, segundo critérios do titular.

Parágrafo único. No caso da coleta porta a porta, o usuário deverá manter os resíduos domésticos acondicionados no interior do imóvel, devendo colocá-los no logradouro público observando os horários previstos para coleta.

Art. 12. 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 forma a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

Art. 13. A disponibilização de resíduos domésticos e equiparados, conforme a forma de coleta, poderá ser realizada nos seguintes locais:

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

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

III - em Pontos de Entrega Voluntária (PEVs); e

IV - em outros locais definidos pelo titular e prestador de serviço, em comum acordo com a comunidade local, no caso de áreas de difícil acesso aos veículos coletores, comunidades rurais ou áreas de invasão.

Art. 14. O prestador de serviços deverá fornecer orientações aos usuários do SMRSU, com vistas à adequada disponibilização dos resíduos para coleta, inclusive sobre a adequada separação dos resíduos recicláveis e sua destinação para a coleta seletiva.

Seção III
Coleta dos resíduos sólidos urbanos

Art. 15. A atividade da coleta envolve o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos, disponibilizados pelos usuários, e o transporte no mesmo veículo da coleta para as unidades de transbordo, de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 16. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados pode ser realizada nas modalidades indiferenciada ou seletiva, cabendo ao prestador propor os dias e horários das respectivas coletas no manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, nos termos do capítulo VI desta resolução.

Parágrafo único. Os dias e horários da coleta, incluindo possíveis alterações, serão divulgados pelos prestadores de serviços aos usuários por meio de informativos impressos, bem como nas diversas plataformas de mídia e publicidade digitais.

Art. 17. Durante a atividade de coleta deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

Art. 18. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados deverá ser realizada nas áreas urbanas e rurais conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 19. A coleta dos resíduos originários do SLU pode ser realizada de forma separada ou em conjunto com os resíduos domésticos e equiparados.

Subseção I
Coleta Indiferenciada

Art. 20. A coleta indiferenciada é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos não segregados.

Art. 21. 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. 22. A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos previamente segregados pelos usuários conforme sua constituição ou composição.

Art. 23. Os resíduos recicláveis devem ser segregados em resíduos secos e orgânicos, de forma segregada dos rejeitos, acondicionados e disponibilizados para coleta seletiva, conforme estabelecido na legislação do titular, nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e nas normas do CISAM-REG.

Parágrafo único. A separação dos resíduos secos, em parcelas específicas, poderá ser progressivamente estendida conforme estabelecido pelo titular.

Art. 24. Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem ou de tratamento, incluindo as de compostagem.

Subseção III

Planejamento de Coleta

Art. 25. A periodicidade da coleta deverá constar no Plano Operacional da Prestação dos Serviços elaborado pelo titular dos serviços, indicando os bairros em que a coleta será diária e alternada.

Parágrafo Único. Os itinerários de coletas devem ser estabelecidos de maneira a otimizar os percursos e atendimentos.

Art. 26. O titular dos serviços deverá indicar no Plano Operacional de Prestação de Serviços, ações alternativas com base em seu levantamento de campo, que pretende adotar, nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores.

Subseção IV

Veículo da Coleta

Art. 27. Deverão ser utilizados veículos distintos para realização das coletas de diferentes tipos de resíduos sólidos urbanos.

§ 1°. Deverá ser priorizada a utilização de veículo com equipamento compactador para a realização da coleta dos resíduos úmidos nas áreas urbanas.

§ 2° Nos casos de coleta de resíduos úmidos, em que o veículo utilizado não possuir equipamento compactador, este deverá possuir dispositivos que impeçam o derramamento de chorume nas vias.

Art. 28. Os veículos utilizados na atividade operacional de coleta deverão:

I- Estar em perfeitas condições de manutenção e conservação;

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

III - Possuir Tacógrafos providos de disco/diagrama;

IV- Possuir sensor traseiro ativado automaticamente quando acionada a marcha à ré, com emissão de sinais sonoros e sistema de rastreamento de frota via GPS;

V- Suporte com pás e vassouras;

Art. 29. Os veículos compactadores deverão, além do disposto no artigo anterior, ser providos de:

I- Carroceria com compactação adequada ao chassi, fechada, para 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 - Sistema estanque para contenção de chorume;

V- Dispositivo para drenagem do chorume;

VI- Materiais e acessórios para absorção de chorume eventualmente derramado nas vias públicas.

Art. 30. Os veículos utilizados nos serviços de coleta deverão ser identificados com os padrões e cores de programação visual definidos pelo Poder Público.

§ 1º A programação visual deve observar a diferenciação entre os tipos de coletas existentes.

§ 2º Deve constar na lateral dos veículos uma identificação contendo:

I- nome e logomarca do prestador de serviços;

II- número de identificação do veículo;

III- tipo de resíduo transportado;

IV- telefones para contato do prestador de serviços e atendimento ao usuário;

V- - telefone da Ouvidoria do CISAM-REG.

Art. 31. O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser feito em local autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada.

Seção IV

Transbordo

Art. 32. 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. 33. 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. 34. Cabe ao prestador de serviço identificar e registrar todas as cargas de resíduos recebidas nas unidades de transbordo com informações sobre sua origem, composição, dia e hora de entrada e respectivo peso registrado em balança.

Seção V

Transporte

Art. 35. A atividade de transporte consiste em transportar, em veículos de maior capacidade de carga do que os veículos da coleta, os resíduos sólidos urbanos a partir da unidade de transbordo para as unidades de triagem, tratamento ou destinação final.

Art. 36. O transporte dos resíduos sólidos urbanos deverá ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados.

Art. 37. Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

Seção VI
Tratamento

Art. 38. 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. 39. Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem.

Seção VII
Destinação final

Art. 40. 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. 41. 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. 42. 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. 43. A recuperação energética consiste na conversão de resíduos sólidos em combustível, energia térmica ou eletricidade, por meio de processos, tais como digestão anaeróbia, recuperação de gás de aterro sanitário, combustão, gaseificação, pirólise ou coprocessamento.

Art. 44. 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 nº 12.305, de 2010.

Art. 45. 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. 46. A disposição final consiste na distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, observando critérios técnicos de construção e normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais.

CAPÍTULO II
DO SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA

Seção I
Disposições gerais

Art. 47. 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 seguintes atividades:

I - varrição;

II - capina e raspagem;

III - roçada;

IV - poda;

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

VI - limpeza e asseio de logradouros públicos; e

VII - remoção de resíduos em logradouros.

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

Art. 48. A prestação do SLU deve considerar as alterações na demanda de acordo com a sazonalidade e as características socioculturais da localidade, para as quais deverão ser previstas soluções no plano operacional de prestação dos serviços.

Seção II
Lixeiras públicas

Art. 49. As lixeiras públicas são equipamentos de pequeno volume instalados em logradouros públicos, para descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos urbanos pelos usuários.

Art. 50. Os resíduos das lixeiras públicas deverão ser acondicionados e disponibilizados para a atividade de coleta de resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. No caso de derramamento de resíduos nas vias ou calçamentos, será de responsabilidade do Prestador o seu recolhimento integral e limpeza do local.

Seção III
Varrição

Art. 51. 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.

Art. 52. A varrição das calçadas será limitada àquelas definidas no plano operacional de prestação dos serviços.

Art. 53. 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. 54. 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.

Art. 55. A atividade de varrição pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Seção IV
Capina e Raspagem

Art. 56. A atividade de capina consiste no corte, eliminação ou retirada total de cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

Art. 57. A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

Art. 58. As atividades de capina e raspagem podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Seção V
Roçada

Art. 59. A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva sobre o solo.

Art. 60. A atividade de roçada pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação.

Art. 61. A atividade de roçada poderá ser realizada em logradouros públicos, objetivando os aspectos paisagísticos e de segurança.

Art. 62. 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. 63. A atividade de roçada de áreas particulares quando executada pelo prestador de serviço deverá ser remunerada pelos proprietários dos imóveis.

Seção VI
Poda

Art. 64. 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. 65. Os resíduos sólidos gerados da atividade de poda devem ser acondicionados de forma segregada de outros resíduos para disponibilização ao SMRSU.

Seção VII
Limpeza e asseio de logradouros públicos

Art. 66. As atividades de limpeza e asseio consistem na limpeza e lavagem de túneis, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários e outros logradouros públicos para mantê-los limpos e livres de odores desagradáveis.

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. 67. 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.

Seção VIII
Desobstrução e limpeza de bueiros. Bocas de lodo e correlatos

Art. 68. 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.

Seção IX

Remoção de resíduos em logradouros públicos

Art. 69. A atividade de remoção de resíduos em logradouros públicos consiste no recolhimento, limpeza e transporte de resíduos sólidos ali depositados.

Art. 70. 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. 71. Os resíduos sólidos dispostos em locais irregulares deverão ser coletados e as suas localizações deverão ser mapeadas e informadas ao titular e ao CISAM-REG.

Art. 72. 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.

CAPÍTULO III
DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 73. A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentos editados pelo titular e pelo CISAM-REG.

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

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

CAPÍTULO IV
DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 74. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser prestados em observância ao princípio da continuidade.

Art. 75. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador de serviço nas seguintes condições:

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 pelo CISAM-REG.

Parágrafo único. O prestador de serviço deverá utilizar meios alternativos para garantir a execução das atividades enquanto durar o período de interrupção, de forma a minimizar eventuais impactos ambientais e danos à saúde pública.

Art. 76. O prestador de serviços deverá comunicar aos usuários as interrupções programadas com pelo menos 72 horas de antecedência.

Art. 77. O prestador de serviços públicos deverá comunicar ao CISAM-REG, ao titular dos serviços e ao órgão colegiado de controle social, quando existir, a ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens:

I- Interrupção programada: a comunicação de interrupção programada deverá ser realizada com, pelo menos, 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

II- Interrupção não programada: a comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

Parágrafo único. As comunicações sobre interrupções dos serviços deverão conter informações sobre:

I - área e instalação atingidas;

II - atividades interrompidas;

III - data e o tipo de ocorrência;

IV - motivos da interrupção;

V - medidas mitigadoras adotadas; e

VI - previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

Art. 78. Nos casos de interrupção que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviço deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários.

Art. 79. O prestador de serviço não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, força maior ou emergência.

CAPÍTULO V
DO PLANO OPERACIONAL

Art. 80. O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para

o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços.

§1º O titular elaborará o plano operacional de prestação dos serviços, que deverá ser encaminhado ao CISAM-REG para aprovação.

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

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

Art. 81. O plano operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes do CISAM-REG.

Art. 82. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

I - dimensionamento, localização e descrição dos serviços e atividades;

II - detalhamento das instalações, da mão de obra a ser empregada e dos equipamentos com as suas condições de utilização, observando-se as exigências e requisitos contidos nas normas regulamentadoras;

III - tipo e origem dos resíduos sólidos a serem geridos nas atividades;

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 1º A varrição das calçadas será limitada às áreas definidas no plano operacional de prestação dos serviços.

§ 2º O CISAM-REG poderá estabelecer condições específicas para o conteúdo do plano operacional, considerando as atividades e características socioculturais locais.

CAPÍTULO VI
MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 83. 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. 84. O prestador de serviço elaborará o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser encaminhado ao CISAM-REG para aprovação.

§ 1º O CISAM-REG, de acordo com seus critérios e com as diretrizes desta norma, decidirá quanto ao conteúdo e a aprovação do manual, que abrangerá, no mínimo:

I - direitos e deveres dos usuários;

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

III - orientações aos usuários com vistas a utilização adequada dos serviços;

IV - dias e horários que os serviços serão prestados;

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

VI - canais de atendimento ao usuário, detalhando dias e horários de atendimento.

§ 2º O manual 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.

§ 3º O CISAM-REG deverá dar conhecimento ao titular quanto à aprovação do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário.

CAPÍTULO VII
DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 85. O prestador de serviço deverá dispor de atendimento presencial, telefônico e eletrônico, acessível a todos os usuários, permitindo o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços.

§ 1°. Para todas as manifestações deverá ser respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados.

Art. 86. No atendimento às solicitações, manifestações e reclamações dos usuários relacionadas às atividades do prestador de serviços, conforme os prazos e condições estabelecidos nesta Resolução e nas demais normas do CISAM-REG, constitui-se obrigação do prestador de serviços:

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

§ 2°. O Prestador de serviços deverá disponibilizar ao usuário o número do protocolo de atendimento, independente da solicitação.

§3º O prestador de serviço deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

§4º O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação do objeto, horários e datas da solicitação, o tipo de atividade a que se refere e os encaminhamentos e soluções adotadas, por no mínimo 5 (cinco) anos.

§5º Deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário previsto nesta resolução, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas do CISAM-REG que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.

§6º O prestador de serviço deve disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços.

§ 7°. Quando não for possível uma resposta imediata, o prestador dos serviços deverá comunicar por meio escolhido pelo usuário, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face das manifestações recebidas.

§ 8°. Todas as formas de comunicação e/ou notificação realizadas por parte do prestador dos serviços (orais ou escritas) deverão ser realizadas em linguagem simples e de fácil entendimento.

Art. 87. O prestador de serviço deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos usuários.

Art. 88. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria do CISAM-REG reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços que porventura não foram atendidas ou foram executadas de forma insatisfatória pelo prestador de serviço.

Parágrafo único. As demandas encaminhadas para a ouvidoria do CISAM-REG deverão relacionar o número do respectivo protocolo de atendimento registrado e informado pelo prestador de serviços.

CAPÍTULO VIII
DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Art. 89. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo prestador de serviço com vistas a orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos urbanos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular ou pelo CISAM-REG.

Parágrafo único. O prestador de serviço poderá desenvolver ações e projetos de educação ambiental voltado ao público escolar, em parceria com as instituições de ensino para disseminação do conteúdo.

CAPÍTULO IX
DAS COOPERATIVAS E OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE CATADORES

Art. 90. As cooperativas e outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis que realizarem atividades integrantes da prestação do SLU e do SMRSU deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas nos atos normativos do CISAM-REG e no plano operacional.

Art. 91. O plano operacional, para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, priorizará a participação de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda, com vistas:

I - à formalização da contratação;

II - ao empreendedorismo;

III - à inclusão social;

IV - à emancipação econômica; e

V - aos investimentos em infraestrutura e capacitação nestas organizações.

CAPÍTULO X
LOGÍSTICA REVERSA

Art. 92. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, não integram o sistema de logística reversa conforme previsto no art. 33 da Lei nº 12.305, de 2010, sendo responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes sua estruturação e implementação.

Art. 93. Os custos referentes à logística reversa incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados não deverão ser repassados aos usuários do SMRSU.

Art. 94. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

Art. 95. O prestador de serviço poderá executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes nos sistemas de logística reversa dos produtos e embalagens, mediante contrato com a devida remuneração pelos custos desse serviço, observados os acordos setoriais e os termos de compromisso firmados entre o titular do serviço e o setor empresarial.

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

TÍTULO III
DOS DIREITOS E DEVERES

CAPÍTULO I
DOS USUÁRIOS

Art. 96. São direitos dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - a prestação adequada dos serviços;

II - amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;

III - o prévio conhecimento dos seus direitos e deveres, e das penalidades as quais estejam sujeitos;

IV - o acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;

V - o acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;

VI - a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

VII - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

VIII - o acesso e a obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados;

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. 97. São deveres dos usuários:

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

VI - 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;

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

VIII - estar adimplente com o pagamento pela prestação do SMRSU, quando houver cobrança instituída; e

IX - segregar os resíduos em secos e orgânicos, de forma separada dos rejeitos, conforme critérios do titular.

CAPÍTULO II
DO TITULAR

Art. 98. São deveres do titular dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - organizar e prestar diretamente os serviços, ou conceder a prestação deles, observados os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

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

III - instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU;

IV - elaborar e regulamentar os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

V - definir as calçadas dos imóveis que serão parte ou não da atividade de varrição;

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

VII - elaborar e apresentar ao CISAM-REG o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;

VIII - definir e informar o horário e a frequência da prestação dos serviços;

IX - 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 pelo CISAM-REG;

X - disponibilizar anualmente as informações necessárias sobre os resíduos sólidos sob sua esfera de competência ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico - SINISA, ou a outro sistema de informações que a União vier a instituir;

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

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

XIII - intervir e retomar a operação dos serviços concedidos nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos;

XIV - estabelecer os direitos e os deveres dos usuários;

XV - 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;

XVI - estabelecer os mecanismos e os procedimentos de controle social;

XVII - regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço;

XVIII - atuar, subsidiariamente, com vistas a minimizar ou cessar o dano, logo que tome conhecimento de evento lesivo ao meio ambiente ou à saúde pública relacionado ao gerenciamento de resíduos sólidos; e

XIX - remunerar o prestador de serviço, como usuário, pelo gerenciamento dos resíduos sólidos originários do SLU.

§ 1º Havendo mais de um prestador de serviço que execute atividades interdependentes, a relação entre eles deverá ser regulada por uma única entidade reguladora.

§ 2º Os responsáveis pelo dano ressarcirão integralmente o titular pelos gastos decorrentes das ações empreendidas.

§ 3º O titular deverá estabelecer a quantidade e qualidade dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, para considerá-los resíduos sólidos urbanos, equiparados aos resíduos domésticos, para fins da prestação do SMRSU.

§ 4º A periodicidade de envio a que se refere o inciso IX, será definida pelo CISAM-REG no ato da sua solicitação.

CAPÍTULO III
DO PRESTADOR DE SERVIÇO

Art. 99. São direitos do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - receber os recursos financeiros necessários para remunerar os custos incorridos na prestação do serviço e o capital investido de forma prudente; e

II - interromper os serviços prestados aos usuários e adotar as demais medidas cabíveis nas hipóteses e nas condições previstas nesta resolução.

Art. 100. São deveres do prestador dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - prestar os serviços adequadamente, garantindo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas;

II - atender às condições e metas estabelecidas nos termos dos contratos e dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

III - elaborar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, encaminhá-lo para a aprovação pelo CISAM-REG;

IV - divulgar e disponibilizar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário aprovado pelo CISAM-REG;

V - fornecer dados e informações da prestação dos serviços, solicitados pelo CISAM-REG, titular e por órgão colegiado de controle social, se existente;

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

VII - manter atualizado cadastro de equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços para consulta do CISAM-REG e do titular dos serviços;

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

IX - realizar junto aos usuários, quando especificado nos contratos, ações permanentes de educação, comunicação e informação, mobilização e sensibilização social voltadas à conscientização quanto às regras de utilização dos serviços, com vistas ao desenvolvimento de comportamentos e hábitos indispensáveis ao seu bom funcionamento, reforçando a importância de práticas de consumo sustentável;

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

XI - comunicar aos usuários, ao titular, ao CISAM-REG e às demais entidades de fiscalização competentes quaisquer alterações, incidentes e interrupções na prestação dos serviços públicos decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais;

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

XIII - elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário, e encaminhar ao CISAM-REG para aprovação; e

XIV - elaborar o relatório de atendimento aos usuários e encaminhar ao CISAM-REG para aprovação;

§ 1º O prestador de serviços deverá elaborar o Relatório de atendimento aos usuários, contendo no mínimo: Número do protocolo da manifestação, Data de abertura da manifestação, Data de encerramento da manifestação, Tipo da manifestação e Motivo da Manifestação e deverá ser enviado ao CISAM-REG, via e-mail, gabinete com frequência semestral, até vigésimo dia do mês subsequente ao encerramento do semestre.

Art. 101. O prestador de serviço deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a continuidade e a segurança dos serviços, para cumprimento das condições

CAPÍTULO IV
DO CISAM-REG (ENTIDADE REGULADORA INFRANACIONAL)

Art. 102. É direito da entidade reguladora dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos o recebimento de remuneração pelas funções de regulação e de fiscalização das atividades que lhe sejam delegadas pelo titular.

Art. 103. São deveres do CISAM-REG:

I - regular e fiscalizar a prestação dos serviços conforme ato de delegação, que deve explicitar a forma de atuação e a abrangência das atividades a serem desempenhadas pelo titular e CISAM-REG;

II - estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação, bem como padrões de qualidade, observadas as normas de referência publicadas pela ANA;

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

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

V - aprovar o plano operacional de prestação dos serviços;

VI - aprovar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;

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

VIII - elaborar o relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;

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

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

Art. 104. No que tange a comprovação de atendimento aos requisitos de observância e adoção da Norma de Referência nº 7/2024 da ANA, deverá o CISAM-REG apresentar as seguintes informações e documentos:

I - identificação da Entidade Reguladora Inflacionária cadastrada junto à ANA;

II - identificação dos titulares regulados pelo CISAM-REG;

III - identificação dos prestadores dos serviços de SLU e SMRSU regulados pelo CISAM-REG;

IV - informações sobre a prestação dos serviços e atividades desenvolvidas pelos titulares e prestadores de serviço em conformidade com os atos normativos do CISAM-REG

V - relação dos titulares que adotaram as diretrizes dessa Resolução Normativa; e

VI - cópias dos atos normativos publicados pelo CISAM-REG, que comprovem a observância das diretrizes da Norma de Referência nº 7/2024 da ANA

CAPÍTULO V
DO CONTROLE SOCIAL

Art. 105. O controle social é o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 106. O titular estabelecerá os mecanismos e os procedimentos de controle social da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. São mecanismos de controle social:

I - debates e audiências públicas;

II - consultas públicas;

III - conferências; e

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

TÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 107. As demais disposições sobre o tema contidas na Norma de Referência nº 7/2024 da ANA complementam os comandos expostos na presente resolução.

Art. 108. A prestação dos serviços inicia-se com a sua disponibilização aos usuários.

Art. 109. Os contratos de terceirização celebrados pelo prestador de serviços públicos, nos termos das normais legais, não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

Art. 110. Os servidores e empregados do prestador de serviços públicos, bem como os das empresas terceirizadas contratadas por este, deverão apresentar-se devidamente uniformizados e com os Equipamentos de Proteção Individuais (EPI) e Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC) necessários ao desempenho das funções, conforme as normas de segurança vigentes, visando prevenir os acidentes de trabalho.

Parágrafo único. Os catadores, integrantes de cooperativas e associações contratadas para prestação de serviços de coleta, processamento e comercialização de resíduos recicláveis ou reutilizáveis deverão observar o disposto no caput.

Art. 111. Cabe ao CISAM-REG resolver os casos omissos ou dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução.

Art. 112. Esta Resolução poderá ser revisada a qualquer tempo, a critério do CISAM-REG, motivada pela necessidade de adequação às normas vigentes ou para implementação de melhorias na prestação e utilização dos serviços públicos.

Art. 113. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Capinzal/SC, 18 de Agosto de 2025.

_____

Carlos Eduardo Valentin da Costa

Presidente da CREFISBA