Sede Administrativa - Av. Colombo, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

RESOLUÇÃO ORCISPAR Nº 51, DE 29 DE JULHO DE 2026.

Altera o Anexo único da Resolução CRF nº 08, de 24 de março de 2025, para incluir os capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11 e complementar o capítulo 14.

O CONSELHO DE REGULAÇÃO (CR), no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Estatuto Social,

CONSIDERANDO a competência do Orcispar para regular, fiscalizar, acompanhar e monitorar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios regulados;

CONSIDERANDO as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 11.445/2007, com as alterações promovidas pela Lei nº 14.026/2020;

CONSIDERANDO as diretrizes estabelecidas pela Lei nº 12.305/2010;

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 07 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 01 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que 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.

CONSIDERANDO a Norma de Referência nº 14 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

CONSIDERANDO que o Conselho de Regulação do Orcispar proferiu decisão favorável em reunião realizada no dia 29 de julho de 2026,

RESOLVE:

Art. 1° Ficam incluídos no Anexo Único da Resolução CRF nº 08, de 24 de março de 2025, os Capítulos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 e 11, bem como a complementação do Capítulo 14, na forma do Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º Permanecem inalteradas as demais disposições da Resolução CRF nº 08, de 24 de março de 2025.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá (PR), 29 de julho de 2026

THIAGO BERTELI MARIN:06066257986

Assinado de forma digital por THIAGO BERTELI MARIN:06066257986
Dados: 2026.08.03 14:13:43 -03'00'

THIAGO B. MARIN

Presidente do Conselho de Regulação

Órgão Regulador de Saneamento do Paraná (Orcispar)

Sede Administrativa - Av. Colombro, nº 6460 Zona 07 - Maringá/PR
orcispar.pr.gov.br
(44) 3123-2830

ORCISPAR

ÓRGÃO REGULADOR DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO PARANÁ

MANUAL DE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS E DE LIMPEZA PÚBLICA, DE PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA FISCALIZAÇÃO NA REGULAÇÃO DE SERVIÇOS E DE APLICAÇÃO DE PENALIDADES E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS

MARINGÁ-PR

FEVEREIRO/2025

ÓRGÃO REGULADOR DO CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO PARANÁ

MANUAL DE CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS E DE LIMPEZA PÚBLICA, DE PROCEDIMENTOS TÉCNICOS PARA FISCALIZAÇÃO NA REGULAÇÃO DE SERVIÇOS E DE APLICAÇÃO DE PENALIDADES E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS

REVISÃO	DATA DA APROVAÇÃO
-	15/02/2025

CONSELHO DE REGULAÇÃO

Presidente

Tiago Marin

Membros

Gabriela Godoy

Rafael Cordeiro

Sandro Feix

Vitor Giacobbo

DIRETOR DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

Rogel Martins Barbosa

Advogada

Cláudia Regina da Silva

Contador

Jefferson Lauer Valendorf

Engenheira Civil

Renata Alves Perez

ORCISPAR – Órgão Regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná

R. Pioneiro Miguel Jordão Martines, 677 – Parque Industrial Mario Bulhoes, Maringá - PR, 87065-660

Telefone: (44)3123-2800 www.orcispar.com.br

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO 9
2 CONCEITOS E METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO 10
3 PROCEDIMENTOS GERAIS DE FISCALIZAÇÃO 13
3.1 **FISCALIZAÇÃO INDIRETA** 13
3.2 **FISCALIZAÇÃO DIRETA** 13
3.3 **ATIVIDADES PRELIMINARES** 14
3.3.1 Planejamento da fiscalização 14
3.4 **AVISO DE FISCALIZAÇÃO** 15
3.5 **FICHA TÉCNICA, CROQUI ESQUEMÁTICO E LICENÇAS DO IAT E IBAMA** 15
3.6 **LAUDOS AMBIENTAIS E CONTROLE GEOTÉCNICO DO ATERRO SANITÁRIO** 16
3.7 **RELATÓRIO OPERACIONAL** 16
3.7.1 Relatório Comercial 17
3.8 **PRÉ-VISTORIA** 18
3.9 **VISTORIA** 18
3.9.1 Reunião de Abertura 19
3.9.2 Atividade de Campo 19
3.9.3 Reunião de Encerramento 20
3.10 **PÓS-VISTORIA** 20
3.10.1 Relatório Técnico de Fiscalização 20
3.10.2 Termo de Não Conformidade (TNC) 21
3.10.3 Manifestações do Prestador 21
3.10.4 Termo de Adequação dos Serviços (TAS) 23
3.10.5 Encerramento da Ação de Fiscalização 24
3.11 **CONDUTA DO FISCAL** 25

3.12 **DOS ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS NO DECORRER DAS FISCALIZAÇÕES IN LOCO** 25

3.12.1 Análise do Sistema de GRSU 25

3.12.2 Estudo Da Configuração Do Sistema De GRSU 25

3.12.3 Análise do Plano de Obra e Investimentos 26

3.13 **SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS** 26

3.13.1 Coleta 27

3.13.2 Acondicionamento 29

3.13.3 Transporte de RSU 29

3.13.4 Transbordo 30

3.13.5 Características da ETR 32

3.13.6 Vias de Circulação e dos Pátios das ETRS 33

3.13.7 Edificação Operacional da ETR 33

3.13.8 Operação e Manutenção da ETR 34

3.13.9 Interrupção nos Serviços da ETR 34

3.13.10 Coleta Seletiva, Triagem e Reciclagem 34

3.13.11 Limpeza Urbana 36

3.13.12 Resíduos Orgânicos 38

3.13.13 Coletores de Resíduos Públicos 39

3.14 **DISPOSIÇÃO FINAL DOS RSU** 39

4 PLANO MUNICIPAL DE GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PMGIRS) 41

4.1 **Relação entre o PMGIRS e o Plano Municipal de Saneamento Básico** 42

4.2 **Conteúdo Mínimo nos Termos da Lei 12.302/2010** 42

5 PLANO OPERACIONAL 44

5.1 **Elaboração do Plano Operacional** 44

5.2 **Conteúdo Mínimo do Plano Operacional** 45
5.3 **Relação entre o Plano Operacional e o PMGIRS** 47
5.4 **Abrangência territorial: áreas urbanas e rurais** 47
5.5 **Sazonalidade e Características Socioculturais Locais** 47
5.6 **Alteração e Atualização do Plano Operacional** 48
6 MANUAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS 48
7 ATENDIMENTO AO USUÁRIO 50
7.1 **Canais de Atendimento** 50
7.2 **Registro das Manifestações e Número de Protocolo** 50
7.3 **Prazos de Atendimento e Resposta** 51
7.4 **Disponibilização de Informações ao Usuário** 51
7.5 **Encaminhamento à Ouvidoria do Orcispar** 51
8 LOGISTICA REVERSA 52
9 DIREITOS E DEVERES DOS ATORES ENVOLVIDOS 53
9.1 **Dos Usuários** 53
9.2 **Do Titular** 54
9.3 **Do Prestador** 55
9.4 **Do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná** 57
10 CONTROLE SOCIAL 57
11 COBRANÇA PELOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS 58
11.1 **Fundamentos da cobrança** 58
11.2 **Serviços e atividades sujeitos à cobrança** 59
11.2.1 Serviço Público de Limpeza Urbana 60
11.3 **Instrumentos de cobrança** 60
11.3.1 Tarifa 60
11.3.2 Taxa 61

11.3.3 Preços públicos 62
11.4 **Usuários sujeitos à cobrança** 62
11.5 **Receita Requerida** 63
11.6 **Modicidade e cobrança social** 64
11.7 **Faturamento e arrecadação** 65
11.8 **Reajuste e revisão tarifária** 65
11.9 **Competências dos agentes envolvidos** 66
11.9.1 *Titular* 66
11.9.2 *Prestador* 66
11.9.3 *Orcispar* 67
12 EDUCAÇÃO AMBIENTAL 67
13 INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS 68
14 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS 69
14.1 **Indicadores De Desempenho Dos Serviços De Limpeza Urbana E Manejo Dos Resíduos Sólidos – Resolução ANA n° 276, de 18 de dezembro de 2025.** 70
14.1.1 *Finalidade* 70
14.1.2 *Abrangência* 70
14.1.3 *Conceitos aplicáveis* 71
14.1.4 *Sistema de avaliação da prestação dos serviços* 71
14.1.5 *Indicadores de Gestão* 72
14.1.6 *Indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço* 80
14.1.7 *Metas progressivas* 89
14.1.8 *Verificação do cumprimento das metas* 90
14.1.9 *Coleta e fornecimento das informações* 90
14.1.10 *Sistemas integrados e rateio de informações* 91
14.1.11 *Cálculo, validação e recortes de avaliação* 92

15.1.1 *Relatório anual de avaliação* 93
15.1.2 *Implementação gradual* 94
16 COMPATIBILIZAÇÃO DAS METAS DOS PLANOS MUNICIPAIS 94
17 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 96

1 INTRODUÇÃO

Dentro do contexto regional, o Órgão Regulador do Consorcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná – ORCISPAR exerce a atividade regulatória dos municípios consorciados ao Orcispar que firmaram contrato de programa nesse sentido. Prevista na Lei Federal nº 11.445, de 2007 e devidamente atualizada pela Lei Federal nº 14.026, de 2020, a atividade regulatória dos serviços de saneamento deve atender a dois princípios, sendo o primeiro a independência decisória – incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira do ente regulador – e o segundo a eficiência na tomada das decisões – baseada em transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade. Estes princípios norteiam o serviço de regulação, garantindo assim a prestação de um serviço de qualidade e o equilíbrio nas relações entre titular, prestador e usuários. Conforme o art. 22 da Lei Federal nº 11.445, de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 2020, cabe à regulação estabelecer padrões legais para os serviços regulados, garantir o cumprimento das metas e condições estabelecidas pelas prestadoras e regular o sistema econômico.

Para alcançar seu propósito final de atender ao interesse público, o regulador dispõe das ferramentas de normatização, fiscalização, controle, mediação e aplicação de sanções e penalidades na prestação dos serviços públicos, visando

- Promoção e zelo pela eficiência econômica e técnica dos serviços;
- Fixação de regras e procedimentos claros;
- Equilíbrio nas relações entre titular, prestador e consumidores;
- Estímulo à expansão e modernização dos serviços, buscando a universalização e a melhoria dos padrões de qualidade;
- Fim da suscetibilidade do setor aos interesses políticos.

A normatização compreende o conjunto de parâmetros e padrões legais determinados pela legislação ou estipulados pela entidade reguladora de modo a garantir um serviço de saneamento adequado. Baseada na normatização, a fiscalização se apresenta como uma ferramenta de verificação contínua dos serviços regulados, no intuito de apurar se a prestação destes serviços está sendo realizada de acordo com as normas legais e regulamentares pertinentes. Quanto ao controle, resume-se na avaliação contínua e completa do cumprimento dos serviços prestados. Já a atividade de mediação consiste na solução de conflitos entre titular, prestador e consumidores. Por último, as sanções e penalidades definem medidas a serem aplicadas ao prestador por punição ao não cumprimento de suas obrigações legais, obedecendo processos administrativos que assegurem ampla defesa e o contraditório.

Sendo assim, a fiscalização se apresenta como ferramenta central das políticas de regulação visto que verificam o cumprimento das normatizações e oferta subsídios para as ações de controle, medição e até mesmo sanções e punições.

Destaca-se ainda que, além da exigência de prestação dos serviços de saneamento em condições adequadas, o sucesso da execução de sistemas de saneamento está relacionado a uma boa relação entre o saneamento e diversas outras áreas, tais como os recursos hídricos, a saúde pública, o meio ambiente e o desenvolvimento urbano. Neste cenário, o regulador assume papel importante de articulador e monitor.

2 CONCEITOS E METODOLOGIA DE FISCALIZAÇÃO

O Manual de Fiscalização abrange o sistema de Gerenciamento de Resíduos Sólidos Urbanos (GRSU), considerando a autonomia e atribuições do titular e do prestador de serviços.

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 Orcispar.

A fiscalização realizada pelo Orcispar 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.

A fiscalização poderá instruir, corrigir, comunicar aos órgãos competentes, notificar e multar aqueles que descumpram as normas. Por fiscalização, entendem-se duas formas:

a) **Fiscalização Indireta**: realizada através de monitoramento a distância através do uso de indicadores de desempenho e demais informações da prestação de serviços, proporcionando uma avaliação direta e contínua de sua eficiência e eficácia;

b) **Fiscalização Direta**: realizada através de inspeções físicas, com a presença da equipe de técnicos in loco, nos componentes do sistema de GRSU e atendimento comercial. A fiscalização **Indireta Regular** visa acompanhar e aferir o resultado do estudo tarifário de resíduos sólidos urbanos. As ações serão realizadas periodicamente, atendendo a um calendário previamente aprovado. Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se por:

1) **Ação Eventual**: aquela que ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;

2) Ação de Acompanhamento: aquela realizada com o objetivo de identificar se o resultado do estudo aplicado atendeu suas metas.

Nesse sentido, a fiscalização divide-se da seguinte forma:

a) **Fiscalização Direta Sob Demanda**: Realizada em função de solicitações fora do cronograma de fiscalização regular, originadas por meio de ouvidoria, denúncias, Ministério Público, informações de mídias, legislativos municipais ou da necessidade de averiguações detalhadas que forem geradas durante outras fiscalizações, dentre outras origens congêneres;

b) **Fiscalização Direta Regular**: Realizada periodicamente nas instalações do prestador dos serviços de saneamento, atendendo a um calendário previamente estabelecido. Trata-se de um procedimento proativo do ente regulador.

Quanto às ações, conforme a tipologia da fiscalização, compreende-se o seguinte

- **Ação Eventual**: Ocorrerá de forma casual, por iniciativa do ente regulador ou por provocação externa;
- **Ação Emergencial**: Ocorrerá em situações emergenciais, quando fatos extraordinários forem identificados junto ao sistema;
- **Ação Inicial**: Refere-se ao primeiro ato fiscalizatório regular em uma unidade de prestação de serviços de saneamento básico; objetiva inspecionar a estrutura e funcionamento da unidade, identificando não-conformidades;
- **Ação de Acompanhamento**: Realizada com a visão de identificar se as não conformidades, identificadas em fiscalizações anteriores, foram solucionadas;
- **Ação de Controle**: refere-se ao controle do sistema de saneamento básico, desde a área comercial até indicadores.

A abrangência de cada ação é descrita no quadro abaixo.

Quadro 1. Abrangência e periodicidade das ações de fiscalizações.

Modalidade	Tipo	Abrangência	Ação	Periodicidade
Indireta	Regular	Sistema administrativo, contábil, comercial.	Eventual ou Acompanhamento	Eventual ou Programada
Direta	Sob demanda	Sistemas de GRSU e atendimento comercial, focado no fato de origem.	Eventual Emergencial	Eventual

Direta	Regular	Instalações do sistema de GRSU	Inicial Acompanhamento Controle	Programada

De forma geral, a fiscalização inicia-se com o envio de um ofício pelo ente regulador ao prestador, no qual é dado conhecimento do sistema a ser fiscalizado e são solicitadas informações específicas inerentes à fiscalização. Após a comunicação, o setor competente da regulação dá início às atividades de fiscalização propriamente ditas, que estão divididas em atividades preliminares, atividades de campo e relatório de fiscalização, cujos procedimentos possuem como objetivos:

- Aferir as informações previamente recebidas;
- Observar aspectos de infraestrutura, segurança, funcionalidade, adequação, operação e manutenção, e adoção das normas técnicas regulamentares, entre outros;
- Conhecer os procedimentos e rotinas das áreas operacional e comercial;
- Verificar a adequação e coerência com os procedimentos especificados das normas e regulamentos;
- Verificar o cumprimento da legislação em vigor e do contrato de concessão nas áreas operacional e comercial.

O produto da fiscalização é o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF), onde são registradas todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a fiscalização. Em casos de identificação de inconformidades, juntamente ao RTF, deverá ser emitido o Termo de Não Conformidades (TNC), onde são relacionadas todas as não conformidades, determinações e recomendações do ente regulador à prestadora dos serviços de saneamento, bem como seus respectivos prazos para cumprimento.

Todos os atos administrativos e executivos referentes a fiscalizações devem seguir as instruções constantes neste **Manual de Procedimentos Técnicos Para Fiscalização na Regulação de Serviços de Gerenciamento de Resíduos Sólidos Urbanos.**

Destaca-se que, em paralelo ao ato fiscalizatório, são realizados diversos procedimentos administrativos com o objetivo de reunir todas as informações e documentos obtidos e gerados durante os trabalhos de fiscalização. Esse material reunido se constitui nos registros físicos do ato de fiscalizar e é utilizado como prova documental de todo desenvolvimento da ação de fiscalização e de suas conclusões. Desta forma, todos os documentos, tais como ofícios,

relatórios, termos, pareceres e outros deverão ser manuseados com formalidade em processo administrativo específico.

3 PROCEDIMENTOS GERAIS DE FISCALIZAÇÃO

3.1 FISCALIZAÇÃO INDIRETA

A seguir, são descritas as etapas que compõem os procedimentos gerais para a realização da fiscalização indireta a ser executada.

Após 30 dias da homologação dos estudos tarifários ou de taxa pelo órgão de regulação, deverá ser encaminhado ao prestador de serviços ofício solicitando a previsão de aplicação do novo anexo tarifário ou tributário, bem como relatório com medidas adotadas pelo prestador para a implantação do anexo. O prestador terá o prazo de 30 dias para dar o retorno à solicitação.

Após 180 dias corridos da aplicação do novo anexo tarifário ou tributário deverá ser solicitado ao prestador, via ofício, relatórios de acompanhamento, contendo informações que possibilitem a verificação do resultado do estudo por parte do ente regulador. Será informado também que o prestador, a partir daquele mês, deverá enviar estas informações semestralmente, para acompanhamento do estudo tarifário pelo Órgão Regulador.

Caso haja alguma divergência entre o estudo tarifário ou tributário e o resultado encontrado, o órgão de regulação poderá solicitar outros relatórios para melhor avaliação.

Após 6 meses da aplicação do novo anexo tarifário ou tributário, serão solicitados, pelo Órgão de Regulação, relatórios de investimentos realizados pelo prestador para verificação de metas estabelecidas no estudo.

Caso não tenha sido possível realizar todas as metas no prazo de 12 meses da aplicação da tarifa ou taxa, o Órgão Regulador solicitará ao prestador, por ofício, a justificativa para o não cumprimento dos investimentos apresentados no estudo e possibilitará a revisão e a apresentação, com justificativa, de novas metas e prazos.

O Órgão de Regulação irá elaborar o Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA) após um ano da aplicação da nova tarifa ou taxa, tendo um prazo de 45 dias para a sua conclusão.

3.2 FISCALIZAÇÃO DIRETA

Neste item são descritas as etapas que fazem parte dos procedimentos gerais para a realização da fiscalização técnica dos serviços de GRSU a ser executada. Cada etapa se distingue conforme a tipologia da fiscalização e, em casos específicos, de acordo com sua abrangência.

3.3 ATIVIDADES PRELIMINARES

3.3.1 Planejamento da fiscalização

O planejamento da fiscalização inicia-se pela identificação e acolhimento das demandas registradas referentes ao prestador, pelo município, especialmente no Sistema de Ouvidoria, por denúncia, ou demanda do Ministério Público e pelo acompanhamento do PAF (Plano Anual de Fiscalização) estipulado anualmente pela regulação e aprovado pelo conselho de Regulação. Cada solicitação de fiscalização será regida sob um número de abertura de processo de ação de fiscalização, que deverá ser aberto/recebido/reaberto conforme cada caso e encaminhado ao diretor de Regulação, a qual direcionará o processo para o setor competente. Ao receber o processo, caberá aos profissionais do Orcispar avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.

Para a fiscalização direta regular é necessário, inicialmente, analisar os RTFs anteriores e os relatórios anuais do prestador com os indicadores de desempenho apresentados pelo município e pelo prestador, priorizando aqueles aspectos apontados como ineficientes, e para os quais o prestador deveria ter adotado medidas para melhoria da qualidade dos serviços ou de sua eficiência. Para fiscalização direta sob demanda, se preciso, a fiscalização deverá analisar resultados de fiscalizações anteriores, verificando o histórico de reincidência de fatos e manifestação das partes.

Além deste manual, a fiscalização do Orcispar deverá analisar a legislação aplicável: Lei Federal nº 11.445, de 2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, o Decreto Federal nº 7.217, de 2010, que regulamenta a Lei Federal n° 11.445, de 2007, a Lei Federal n° 12.305, de 2010, que dispõe sobre a política nacional de resíduos sólidos, as normas e resoluções aplicáveis instituídas pelo Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA) e pela Agência Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e Planos Municipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS), visando atualizar os critérios e exigências a serem adotados nos procedimentos de fiscalização.

Figura 01 – Fluxograma para o planejamento da fiscalização

3.4 AVISO DE FISCALIZAÇÃO

O Aviso de Fiscalização dá início ao ciclo da fiscalização e consiste no envio de Ofício de Aviso de Fiscalização do ente regulador ao prestador. Esse ofício tem como objetivo informar o prestador sobre o ato de fiscalização a ser realizada e deve conter informações sobre o período dos trabalhos, os participantes da fiscalização e o respectivo coordenador, bem como a documentação e os recursos que deverão ser disponibilizados previamente e durante os procedimentos de fiscalização. Nesse ofício também deve ser solicitado todo material e informação necessário para realização da fiscalização. Destaca-se, neste ponto, a obrigatoriedade do prestador em atender as demandas do ente regulador quanto à fiscalização do sistema operado.

O encaminhamento do ofício deve ser feito com antecedência de 20 dias em relação à realização do ato fiscalizatório, de modo que o prestador tenha tempo para levantar e disponibilizar as informações solicitadas. O prazo para recebimento das informações solicitadas é fixado em 10 dias em relação ao início das atividades de campo, permitindo assim que os fiscais disponham de tempo hábil para análise das informações recebidas.

Nos casos de fiscalização sob demanda que exigirem urgência para a realização da demanda, o envio de ofício é dispensado. Entende-se por fiscalização com urgência casos de denúncias, situações emergenciais, desastres ambientais e calamidades públicas, interrupções dos serviços, irregularidade na cobrança e disponibilidade de serviço, ocorrências excepcionais nos serviços e toda e qualquer ocorrência excepcional e imprevisível que necessite atendimento 1 dia.

3.5 FICHA TÉCNICA, CROQUI ESQUEMÁTICO E LICENÇAS DO IAT E IBAMA

De maneira complementar aos dados e documentação solicitados ao prestador dos serviços, conforme apresentado pelo **Manual de Procedimentos Técnicos Para Fiscalização na Regulação de Serviços de Gerenciamento de Resíduos Sólidos Urbanos do Orcispar**, deverá ocorrer a disposição da ficha técnica, croqui esquemático das atividades, licenças ambientais fornecidas pelo IAT e inscrição no IBAMA.

A disponibilização da Ficha Técnica e do Croqui do Sistema por parte do prestador aos responsáveis pela Ação de Fiscalização tem como objetivo fornecer à equipe de fiscalização informações sobre o sistema a ser fiscalizado.

A ficha técnica deve conter, no mínimo, as informações descritas no Anexo 01.

3.6 LAUDOS AMBIENTAIS E CONTROLE GEOTÉCNICO DO ATERRO SANITÁRIO

No que tange aos laudos de qualidade da água, o prestador deve apresentar todas as análises físico-químicas e microbiológicas de água bruta, dos poços de monitoramento (mínimo quatro) dos últimos 12 meses. Caso o chorume seja lançado em algum curso de água também devem ser apresentadas as análises, conforme indicado na licença de operação.

Também deve ser apresentado resumo das análises nos últimos 12 meses, contendo:

- Periodicidade das análises físico-químicas dos poços de monitoramento e das lagoas de tratamento de chorume (caso exista lançamento de efluente em corpo receptor);
- Quantitativo das análises físico-químicas e microbiológicas dos poços de monitoramento e das lagoas de tratamento de chorume (caso exista lançamento de efluente em corpo receptor).

Os monitoramentos geotécnico e ambiental devem ser realizados por profissionais habilitados, aptos para inspecionar todos os critérios exigidos neste Manual e nas demais normas aplicáveis.

As amostragens e análises laboratoriais dos monitoramentos ambiental e geotécnico devem ser executadas por laboratórios acreditados pelo INMETRO. Os laudos fornecidos pelos laboratórios devem ser arquivados em meio digital e físico para uso de fiscalizações do ORCISPAR ou órgãos competentes.

3.7 RELATÓRIO OPERACIONAL

O Relatório Operacional tem como objetivo retratar o cenário operacional do serviço de gerenciamento de resíduos sólidos urbanos. Este relatório deve abranger os últimos 12 meses e conter:

- Quadro funcional: número de funcionários que atuam no sistema, classificados por cargo e função;
- Falhas na coleta e quantidade de pessoas afetadas;
- Estatística das causas das ocorrências operacionais registradas em cada rota;
- Pesagem de caminhões realizada diariamente.

3.7.1 Relatório Comercial

O Relatório Comercial tem por objetivo retratar o cenário de toda a estrutura, incluindo espaço físico, recursos humanos e capital financeiro do prestador no que tange aos sistemas em fiscalização. Esse relatório inclui os procedimentos, metas e ocorrências no atendimento aos clientes e toda estrutura financeira e de planejamento do prestador para o sistema em questão. Este relatório deve conter:

- Volume de resíduos coletados nos últimos 12 meses;
- Previsão de volume coletado para os próximos 12 meses;
- Plano de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 4 anos (especificar quais destas obras foram previstas nos Contratos de Programa ou Planos Municipais/Estaduais de Resíduos Sólidos);
- A situação das obras (não iniciadas, em andamento, paralisadas/suspensas ou concluídas – no caso de obras paralisadas/suspensas especificar a causa do não andamento das obras);
- Plano de obras e investimentos previstos para os próximos 4 anos;
- Número de domicílios atendidos, de pessoas atendidas e da população total por mês nos últimos 12 meses;
- Previsão de número de domicílios atendidos, de pessoas atendidas e da população total por ano nos próximos 2 anos;
- Resumo do registro de atendimento a clientes, incluindo solicitações de serviços reclamações, informações (dúvidas, orientações, etc.) e denúncias, distinguindo:
- Tipo de atendimento (solicitação, reclamação, informações ou denúncia);
- Tempo mínimo, médio e máximo para resolução das ocorrências dividido por tipo de atendimento;
- Quantitativo de ocorrências dividido por tipo de atendimento;

- Fluxograma de Procedimentos para Atendimento.

3.8 PRÉ-VISTORIA

A pré-vistoria consiste na análise dos documentos fornecidos pelo prestador em resposta ao Ofício de Aviso de Fiscalização. Essa análise inclui o cruzamento de informações e busca e tem como objetivos:

- Conhecer previamente a infraestrutura a ser vistoria permitindo otimizar a elaboração do cronograma e itinerário da vistoria;
- Verificar a necessidade de solicitação de complementação de informações para a vistoria;
- Identificar pontos potencialmente em não conformidade de modo que possam ser focados na vistoria;
- Obtenção de subsídio para cruzamento das informações que serão levantadas em campo.

Destaca-se que o não atendimento das solicitações no prazo indicado, por parte do prestador, deve ser avaliado pelo fiscal e pode ser passível de não conformidade, se verificada má gestão do prestador na gestão do sistema ou má-fé do prestador visando obstruir a fiscalização. Cabe ao fiscal analisar se é possível proceder a fiscalização nos prazos e termos fixados ou se é necessário adiá-la. Deve-se considerar também que, em determinados casos, o material pode ser fornecido pelo prestador durante a vistoria e analisado na hora ou após a vistoria.

O cronograma e o itinerário da vistoria devem ser elaborados considerando:

- Porte do sistema e ou das unidades: quanto maior o sistema e ou as unidades mais tempo de vistoria é demandado;
- Distância entre as unidades: tempo de deslocamento, condições das estradas, horário de rush, dentre outros;
- Feriados federais, estaduais e, em especial, municipais.

3.9 VISTORIA

Após a análise à pré-vistoria, é realizada a vistoria, conforme cronograma e itinerários pré-definidos na etapa anterior. A vistoria inicia-se com a reunião de abertura, e é complementada pela vistoria nas unidades e tem fim na reunião de encerramento.

3.9.1 Reunião de Abertura

A reunião de abertura formaliza o início das atividades de campo e tem por objetivo:

- Apresentar a equipe de fiscalização aos representantes do prestador e vice-versa;
- Favorecer um clima de harmonia e respeito entre a equipe de fiscalização e os representantes do prestador;
- Esclarecer os objetivos da fiscalização e eventuais dúvidas dos representantes do prestador em relação à fiscalização;
- Esclarecer eventuais dúvidas da equipe de fiscalização sobre a concepção e operação do sistema fiscalizado;
- Confirmar se exequibilidade do cronograma e itinerário proposto pela equipe de fiscalização e, se necessário, realizar ajustes;
- Em caso de pendência de informações, deve-se solicitá-las antes do início da atividade de campo, definindo um prazo final para a entrega das mesmas.

Destaca-se que uma breve ata da reunião de abertura acompanhará o Relatório de Fiscalização.

3.9.2 Atividade de Campo

A atividade de campo consiste na vistoria *in loco* das unidades e instalações do prestador e deve ser acompanhada por pelo menos um representante do prestador. A vistoria é dividida em duas áreas de atuação: operacional e comercial.

A vistoria da área operacional consiste na vistoria de todas as unidades e instalações operantes. Durante a vistoria devem ser realizados registros (anotações, fotografias, dentre outros) dos fatos observados, positivos e negativos. Quando o sistema for de grande porte, devese realizar vistoria nas unidades e instalações operantes por amostragem aleatória simples conforme o PAF (Plano Anual de Fiscalização).

Já a vistoria da área comercial consiste na vistoria da área física (atendimento a clientes), entrevistas com os encarregados de atendimento aos usuários e posterior investigação da documentação do escritório local. Esta investigação visa compatibilizar o material analisado na pré-vistoria, no que tange ao atendimento aos usuários, ordens de serviço emitidas, cadastro de consumidores e faturamento. A vistoria da área comercial também pode englobar eventuais visitas a locais alvo de denúncias e também a usuários que tenham realizado solicitações, reclamações ou outras demandas, visando verificar se as não conformidades ou demandas

foram atendidas e a avaliação dos usuários sobre o atendimento recebido. Da mesma forma, na área operacional deve-se analisar a documentação por amostragem aleatória simples.

3.9.3 Reunião de Encerramento

Ao final da atividade de campo é realizada a reunião de encerramento, que é uma oportunidade para a equipe de fiscalização levar ao conhecimento do representante do prestador um breve parecer (Relatório de Constatações Preliminares) sobre o que foi observado na vistoria e as partes esclarecerem qualquer dúvida remanescente da vistoria.

Nessa reunião, a equipe de fiscalização deve tornar claras as não conformidades cujas existências sejam incontestáveis e reparo urgente com prazos de 1 dia, de modo que o prestador possa trabalhar na eliminação dessas não conformidades antes do recebimento do Relatório de Fiscalização.

Destaca-se que, como ocorre na Reunião de Abertura, uma breve ata da reunião de fechamento acompanhará o Relatório de Fiscalização. Destaca-se também que todos os itens abordados nesta reunião serão detalhados minuciosamente no Relatório de Fiscalização.

3.10 PÓS-VISTORIA

Após a vistoria é realizado o Relatório Técnico de Fiscalização (RTF), que é o principal produto da fiscalização, e, havendo irregularidades, é emitido também o Termo de Não Conformidade (TNC). O Relatório Técnico de Fiscalização e o Termo de Não Conformidades devem ser apresentados, pelo regulador, num prazo máximo de 45 dias após o término da vistoria. Tanto o RTF como TNC devem ser enviados ao prestador via ofício (documento físico), e-mail e publicado no site do Orcispar. Estes documentos devem ser emitidos em pelo menos duas vias, sendo uma via do regulador e outra do prestador (a ser enviada via ofício ao final da ação de fiscalização).

3.10.1 Relatório Técnico de Fiscalização

O Relatório Técnico de Fiscalização apresentará os pontos observados durante a vistoria. A apresentação do RTF muda conforme sua finalidade: fiscalização inicial, de acompanhamento, de controle ou eventual/emergencial. No caso de fiscalização inicial, são apresentados todos os

aspectos observados, dando-se ênfase aos aspectos negativos. Já na fiscalização de acompanhamento, o foco é na verificação do atendimento das determinações realizadas pelo prestador. Enquanto isso, os relatórios eventuais/emergenciais apresentam exclusivamente os pontos específicos da visita, resultante de acidente ou alvo de denúncia.

O Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento (RTFA) será emitido após o período de um ano da emissão do RTF e do TNC. Caso as não conformidades tenham sido solucionadas, serão realizadas apenas fiscalizações de monitoramento.

3.10.2 Termo de Não Conformidade (TNC)

O Termo de Não Conformidade enumera resumidamente todas os aspectos negativos observados e suas não conformidades, definindo as ações para regularização e seus respectivos prazos. O Termo de Não Conformidade deve ser apresentado juntamente com o Relatório Técnico de Fiscalização. Os prazos para manifestação do prestador e para atendimento das determinações começam a valer a partir da data de recebimento do referido Termo.

3.10.3 Manifestações do Prestador

As manifestações do prestador acerca do Relatório Técnico de Fiscalização e/ou do Termo de Não Conformidade devem ser apresentadas num prazo de 30 dias úteis, podendo ser prorrogado a critério da Diretoria de Regulação e Fiscalização e do Conselho de Regulação e Fiscalização de Serviços, contados a partir do recebimento daqueles, conforme estipulado neste Manual.

Em sua manifestação, o prestador deve apresentar um Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta (RAAC). Neste relatório, devem ser apresentadas as providências a serem tomadas e/ou suas justificativas, respeitando os prazos estipulados em resolução emitida pelo ente regulador. Este relatório pode conter, ainda, solicitações de dilação de prazos, com novos prazos, exequíveis para o prestador, com sua devida justificativa, podendo ser deferido ou não pela entidade reguladora, podendo ainda conter razões de defesa, em caso de discordância do prestador quanto ao contido no Relatório Técnico de Fiscalização e/ou do Termo de Não Conformidade.

Os órgãos técnicos do ORCISPAR, por sua vez, analisarão o RAAC e emitirão parecer técnico sobre as manifestações (PMP), no prazo de 45 dias a contar do recebimento do RAAC. Destaca-se que o foco da análise do RAAC não é atestar a validade das providências propostas pelo

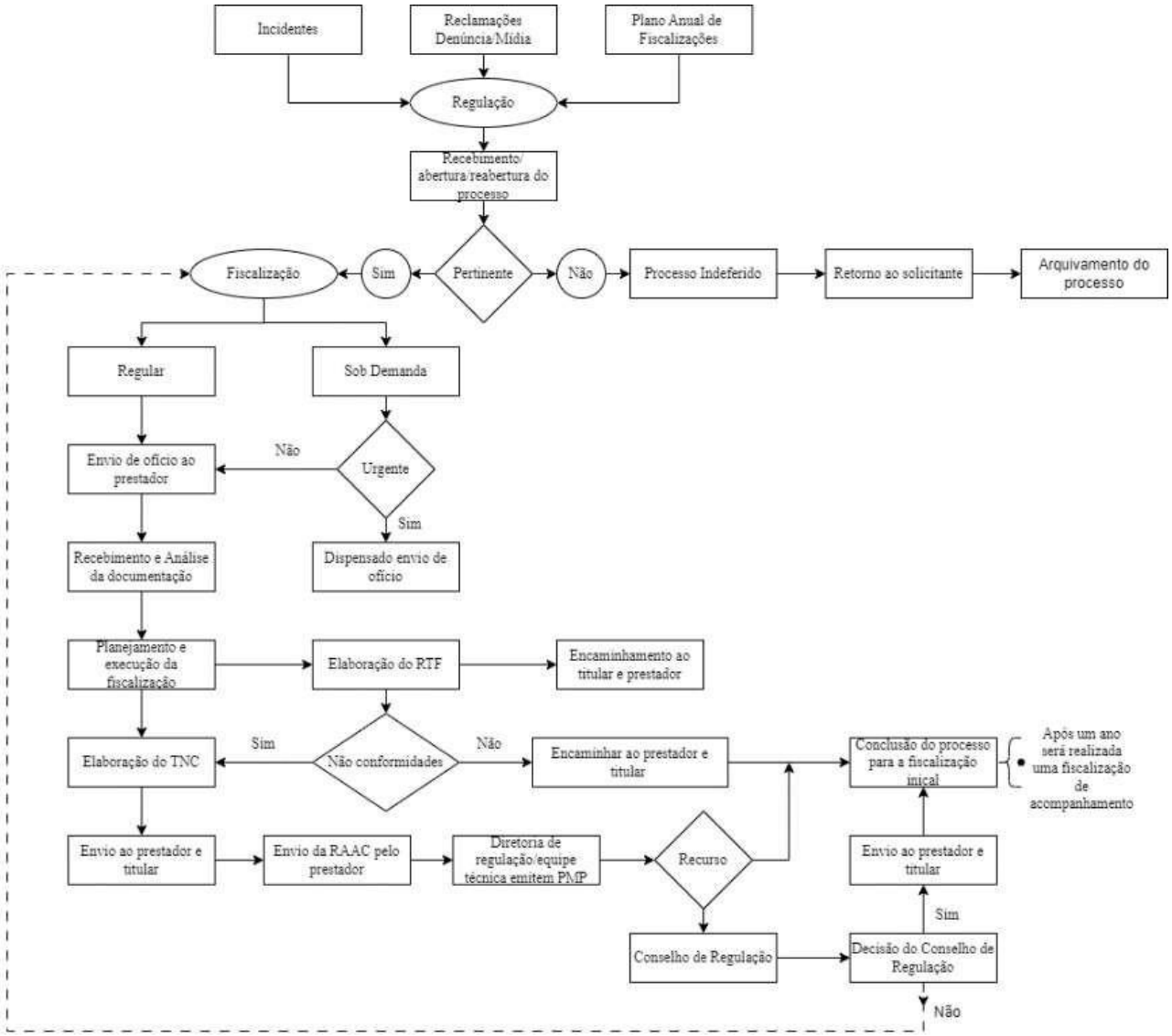
prestador, mas sim verificar se há contestações referentes às não conformidades, determinações e prazos. A análise do RAAC também deve verificar se as providências propostas pelo prestador atendem às determinações da entidade reguladora.

Destaca-se, ainda, que a eficiência das propostas do prestador dispostas no RAAC será verificada em outro momento, na fiscalização de acompanhamento. Cabe aos órgãos técnicos do Orcispar analisar as justificativas e manter ou não as não conformidades atestadas no TNC e suas determinações. Agora, caso o prestador conteste as determinações, propondo outras soluções, cabe aos órgãos técnicos do Orcispar avaliar a procedência das justificativas e acatar ou não as novas alternativas. Ao mesmo tempo, se os prazos propostos no RAAC forem superiores aos prazos determinados no Termo de Notificação, cabe ao Orcispar analisar se as justificativas do prestador para tal dilatação de prazo são plausíveis ou não, acatando ou não os prazos propostos. Se as informações presentes no RAAC, sejam contestações, justificativas ou dilatações, forem consideradas insuficientes, o Orcispar poderá solicitar complementação ao prestador.

Caso o prestador conteste o parecer sobre as manifestações do fiscalizador (PMP), este tem o prazo de 15 dias úteis para ingressar com recurso junto ao Conselho de Regulação, que terá o prazo de 45 dias úteis para emitir sua decisão.

Após a manifestação do Conselho, o prestador será oficiado, em função do parecer do ente regulador e RAAC do prestador, que estabelecerá ou não retorno ao sistema para verificação do atendimento às determinações ou recomendações da regulação.

Figura 02 – Fluxograma para a fiscalização inicial

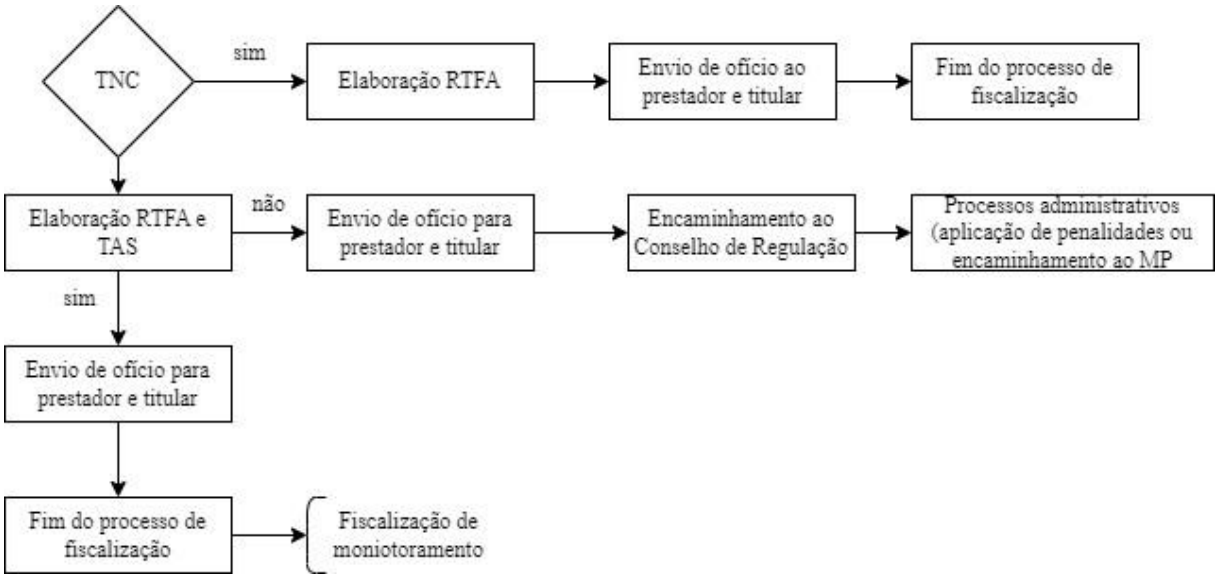


Caso, na fiscalização de acompanhamento, seja verificado que todas determinações e recomendações do ente regulador ao prestador foram atendidas, a ação de fiscalização será encerrada. Caso contrário, será emitido um Termo de Adequação de Serviços (TAS).

3.10.4 Termo de Adequação dos Serviços (TAS)

Permanecendo não conformidades e não sendo atendidas as determinações e recomendações, será emitido Termo de Adequação dos Serviços (TAS), que será encaminhado para o Conselho de Regulação, que será sucedido dos processos administrativos para apuração de infrações e aplicação de penalidades, sem prejuízo da aplicação de penalidades ou de comunicação dos fatos ao Ministério Público, em sendo o caso.

Figura 03 – Fluxograma da RTFA e TAS



Mesmo tendo a fiscalização de acompanhamento a função de averiguar o cumprimento das determinações do TNC, poderá o ente regulador identificar novas não-conformidades. O mesmo serve para as fiscalizações de monitoramento.

Em caso de averiguação de novas não-conformidades, deverá ser providenciado pela equipe de fiscalização um novo RTF tratando das mesmas.

3.10.5 Encerramento da Ação de Fiscalização

Como visto nos itens anteriores, a ação de fiscalização é encerrada nos seguintes casos:

- Se a fiscalização inicial não identificar nenhuma inconformidade (neste caso, a ação de fiscalização encerra-se com a apresentação do Relatório Técnico de Fiscalização);
- Se a fiscalização de acompanhamento observar que todos as determinações do Termo de Não Conformidade foram atendidas (neste caso, novamente, a ação de fiscalização encerra-se com a apresentação do Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento – RTFA, possibilitando fiscalização de monitoramento);
- Se o prestador não cumprir as determinações do Termo de Não Conformidade (sendo emitido Termo de Adequação de Serviços, com possibilidade de penalidades).

Ao final da ação de fiscalização o Município é comunicado sobre os resultados da fiscalização em ofício, onde são anexados os produtos elaborados (Relatórios Técnico de Fiscalização, Termo de Não Conformidade, Manifestações do Prestador, Termo de Adequação de Serviços, dentre outros).

3.11 CONDUTA DO FISCAL

Durante as visitas às unidades a serem fiscalizadas o fiscal deve:

- Atuar de forma clara, transparente e célere;
- Ser imparcial, evitando qualquer tipo de juízo de valor;
- Manter-se disponível e prestativo em relação a eventuais dúvidas dos fiscalizados em relação à ação de fiscalização;
- Não realizar nenhum tipo de registro que não seja relevante à ação de fiscalização e, sempre que possível, dar publicidade ao fiscalizado sobre os registros realizados;
- Obedecer aos procedimentos relativos à segurança do trabalho e controle de riscos;
- Respeitar as políticas internas das instituições fiscalizadas.

3.12 DOS ASPECTOS A SEREM OBSERVADOS NO DECORRER DAS FISCALIZAÇÕES IN LOCO

3.12.1 Análise do Sistema de GRSU

Caso o sistema seja novo, ou em caso de reestruturação do sistema existente ou ampliação futura, a fiscalização deverá receber e analisar previamente ao ato fiscalizatório o estudo de concepção do sistema do GRSU, apresentando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema. Deve ser justificada a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão.

O projeto apresentado deve visar o cumprimento da legislação vigente, em especial as diretrizes nacionais para o saneamento básico estabelecidas pela Lei n° 11.445, de 2007, a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n° 12.305, de 2010), as resoluções do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), as normas técnicas da Agência Nacional de Normas Técnicas (ABNT) e, quando houver, o disposto no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS) e/ou Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

3.12.2 Estudo Da Configuração Do Sistema De GRSU

Logo após a análise do estudo de concepção, inicia-se o processo fiscalizatório através da análise da documentação previamente solicitada, listada no ANEXO I deste Manual. Os dados listados têm a função de subsidiar informações detalhadas a respeito do sistema de GRSU do município, possibilitando à equipe de fiscalização identificar pontos de melhoria, falhas, ou a ausência de componentes fundamentais do sistema.

Nesta fase são observados todos os segmentos do sistema de GRSU, as instalações e equipamentos utilizados, os planos de trabalho para cada setor, os programas de monitoramento e os mecanismos de controle da qualidade dos serviços.

3.12.3 Análise do Plano de Obra e Investimentos

A fiscalização deverá receber os relatórios de obras e investimentos previstos e realizados nos últimos 12 meses, bem como os previstos para os próximos 24 meses para o município e demais investimentos do prestador, incluindo os projetos executivos e os cronogramas físico-financeiros em meio digital (arquivos em ”PDF”) comparando-os com os compromissos estabelecidos nos contratos de concessão ou nos contratos de programa, caso existentes, bem como aqueles definidos no PMSB e/ou PMGIRS, quando existirem.

Partindo-se da análise dessas informações, serão planejadas as vistorias *in loco* a serem realizadas pela equipe de fiscalização, com o acompanhamento de um técnico do prestador. Durante as fiscalizações, devem ser verificados os itens relacionados nos ANEXOS I e II deste Manual. Todos os itens avaliados no relatório de fiscalização serão identificados, documentados através de fotografias e localizados em planta, de preferencialmente com o uso de equipamento GPS (Sistema de Posicionamento Global), e quando necessário com endereço.

Cabe à equipe de fiscalização verificar a execução das obras planejadas, em atendimento ao PMSB, PMGIRS e demais instrumentos de planejamento municipais. No caso de obras em andamento, a equipe deve verificar o cumprimento do cronograma físico, questionando as causas dos eventuais atrasos, e o cumprimento das normas de segurança do trabalho, bem como da qualidade dos serviços executados, confrontando-os com os relatórios de fiscalização eventualmente realizados por parte do poder concedente, se for o caso.

3.13 SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

3.13.1 Coleta

Entende-se por serviços de coleta de RSU a sua remoção e transporte para correta destinação final, adequadamente acondicionados e colocados pelos geradores em locais previamente estabelecidos nas datas e horários estabelecidos, levando em conta os limites de peso ou volume.

Em cada uma das etapas de trabalho, o prestador de serviços deve se atentar ao que contém o PGIRS, desenvolvendo as ações em conformidade com o planejamento municipal.

O gerador de RSU é encarregado pelo correto manuseio dos resíduos sólidos, incluindo a limpeza, manutenção e conservação dos recipientes e dos locais de estocagem, do acondicionamento do resíduo e pela disposição dos resíduos para a coleta, em lugar e em padrões estipulados pelo município, até a hora da retirada pelo prestador dos serviços.

Os prestadores de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos deverão confeccionar e encaminhar para o CIPSAR O Plano Operacional e de Trabalho – POT/RSU, com o cadastro das ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de coleta dos resíduos sólidos urbanos, devendo conter no mínimo: setores de coletas; quantidade média de resíduos a serem coletados por setor de coleta; tipos de veículos que serão utilizados; velocidade média e tempo necessário para percorrer o percurso; número de viagens a serem realizadas por cada veículo coletor; mapas (em formato ”PDF”) contendo legenda com os itinerários a serem seguidos pelos veículos coletores em cada setor onde será realizada a coleta, mostrando, quando existir, a passada nos dois lados da rua; dias e horários de coleta por setor e distâncias a serem percorridas pelos veículos da coleta; composição gravimétrica do resíduo coletado; porcentagem dos resíduos destinados à reciclagem, quando existir; porcentagem dos resíduos destinados à compostagem, quando houver; peso total do resíduo encaminhado à destinação final e controle e monitoramento dos elementos de proteção ambiental do aterro sanitário, quando a destinação ocorrer em aterro sanitário próprio.

A coleta nos domicílios deverá ser realizada em todas as vias abertas e em condições de tráfego de veículos. Nos locais inacessíveis para os veículos coletores, o prestador deverá indicar um sistema alternativo para a coleta de resíduos sólidos.

A periodicidade e frequência da coleta deverá constar do POT/RSU elaborado pelo prestador dos serviços mostrando as rotas com identificação das vias, bairros, setores e rotas. O prestador deverá disponibilizar acesso a estes dados em seu site.

Os RSU deverão ser arrumados para a coleta regular na data e horário pré-estabelecidos, ficando sob responsabilidade do gerador até o seu recolhimento. O local para serem coletados são o passeio público, no caso de imóvel individual, e no caso de imóvel tipo condomínio em contêineres ou outro tipo de coletor de resíduos. Em caso de chuvas intensas ou outra situação adversa, o gerador do RSU deverá recolher o resíduo deixado no logradouro ou container impedindo desta maneira que o RSU seja levado para as galerias de águas pluviais ou outro local inadequado.

Na data da fiscalização, os fiscais do Orcispar irão às dependências físicas que integram o serviço de coleta de resíduos sólidos do prestador e acompanharão os trabalhos executados a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante a fiscalização serão avaliados:

• As condições gerais de prestação de serviços de coleta de resíduos sólidos;

• A situação dos veículos coletores de resíduos domiciliares, referentes às especificações técnicas, ao estado de conservação e aos equipamentos de apoio e de segurança;

• A situação dos veículos coletores de resíduos da coleta seletiva, quando este serviço for prestado, referentes às especificações técnicas, ao estado de conservação e aos equipamentos de apoio e de segurança, observando a legislação vigente e normas técnicas pertinentes;

• As condições dos veículos coletores de resíduos perigosos, quando este serviço for prestado, referentes às especificações técnicas, ao estado de conservação, e aos equipamentos de apoio e de segurança, observando a legislação vigente e normas técnicas pertinentes;

• As condições de trabalho no serviço de coleta, quando se tratar de treinamento dos funcionários, EPIs utilizados/disponibilizados e as condições de segurança;

• Eficiência e organização dos processos operacionais;

• Os processos de registros, controle e monitoramento operacional;

• Treinamentos dados aos trabalhadores nos últimos doze meses antes da fiscalização;

• Planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço.

• Banco de dados com itens operacionais.

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. Os coletores deverão recolher imediatamente os resíduos e recolocá-los no veículo, caso ocorra derramamento nas vias. Deverão ser adotadas providências para limpeza imediata da área afetada por derramamento de líquidos nas vias. 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.

Os RSU devem ter destino apropriado, sendo vedado o lançamento, queima ou a liberação no meio ambiente de quaisquer contaminantes que possam por em risco a segurança e saúde da população e dos funcionários.

3.13.2 Acondicionamento

Na data da fiscalização serão observadas as condições de acondicionamento dos RSU. O armazenamento dos RSU para a coleta deverá ser efetuado de acordo com as seguintes condições: acondicionamento em sacos plásticos nas regiões com coleta porta a porta ou em contêineres, nas regiões com coleta automatizada; materiais cortantes ou com pontas deverão estar adequadamente protegidos para não gerar ferimentos nos operadores da coleta; os sacos plásticos devem estar devidamente fechados, em bom estado de higiene e conservação, e sem líquido em seu interior. Os padrões de para a instalação de coletores de resíduos deverão ser elaborados pelo município onde o prestador exercer a atividade de coleta de RSU.

Nos locais em que houver a disponibilização de contêineres ou contentores para o acondicionamento de resíduos, o prestador de serviços deverá definir o raio máximo de abrangência de cada unidade, estabelecer a frequência mínima semanal de coleta e assegurar a limpeza periódica dos recipientes e das áreas localizadas em seu entorno.

3.13.3 Transporte de RSU

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram os serviços de transporte e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados(as): as condições dos equipamentos; as condições de trabalho na unidade de transbordo, referentes ao treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

O prestador de serviços de coleta de RSU deve: informar a população dos dias e horários da coleta do resíduo sólido domiciliar; retirar os RSU deixados pelos usuários finais, com o acondicionamento final de forma correta; manusear e transportar os coletores com o devido

cuidado, evitando assim que resíduos e chorume sejam despejados nas vias públicas; carregar os caminhões coletores compactadores de tal forma que o resíduo não transborde na via pública, recolher e realizar a limpeza imediatamente do chorume e dos resíduos que tiverem caído dos containers ou do caminhão e entregar os resíduos recolhidos e transportados para operadores legalmente licenciados para o respectivo tratamento, disposição e/ou destinação final.

O prestador deve fornecer treinamento e EPIs aos seus funcionários. Os comprovantes dos treinamentos fornecidos aos funcionários devem ser guardados em arquivo físico e digital para consulta da fiscalização na data em que esta for realizada pela equipe do Orcispar.

Os veículos de coleta dos RSU domiciliar devem estar em perfeitas condições de manutenção e conservação. Estes veículos devem atender as seguintes especificações: não permitir derramamento dos resíduos ou do chorume na via pública; possuir altura de carregamento suficiente em relação ao solo; possuir carregamento traseiro; possuir local adequado para transporte dos trabalhadores; possuir descarga rápida dos resíduos no destino final; ter compartimento de carregamento; ter capacidade adequada de manobra; propiciar basculamento de contêineres de diversos tipos em observâncias as normas estabelecidas pelo município; possuir na lateral dos veículos uma identificação contendo nome e logomarca do prestador dos serviços, telefone para contato, número de identificação do veículo, tipo de resíduo transportado, identificação do município e os telefones do Serviço de Atendimento ao Usuário e identificação do Orcispar como órgão regulador; tacógrafos com disco/diagrama; sistema de iluminação; sinalização operantes e dentro das normas e sensor traseiro funcionado quando acionada a marcha à ré (sinais sonoros) e emissão sonora emitida pelo caminhão deverá estar dentro dos limites máximos permitidos por normativas.

Gradualmente, o prestador deverá executar a implantação dos seguintes equipamentos no caminhão: rastreamento via satélite (recepção, armazenamento e transmissão) e dispositivo para leitura automática da identificação.

O esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente poderá ser realizado local definido nas instalações do prestador ou em local autorizado pelo órgão ambiental competente.

3.13.4 Transbordo

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram o serviço de transbordo de resíduos sólidos do prestador e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados(as): as condições gerais de prestação de serviços de transbordo de resíduos sólidos; as condições das

instalações físicas da unidade de transbordo, observando o disposto; as condições de trabalho na unidade de transbordo, referentes ao treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

O prestador de serviços deverá instalar locais transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final forem necessárias.

As unidades de transbordo devem ser submetidas aos processos de licenciamento ambiental de acordo com a legislação em vigência, assim como possuir responsável técnico para tal finalidade.

O transporte dos resíduos depositados nos locais de transbordo deve ser realizado através de veículo adequado aos tipos de resíduos a serem transportados, obedecendo as normas exigidas. Os veículos e contêineres utilizados devem operar dentro da capacidade para que foram projetados. A cobertura da carga deverá ser realizada imediatamente após o carregamento, de forma a impedir o derramamento de resíduos sólidos e protegendo-os contra as intempéries.

Os locais de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de calcular a quantidade da massa ou volumétrica de resíduos que entram neste local, além de sua origem e destino.

O transbordo deverá obedecer a todas as normas legais ambientais vigentes. No transbordo deverá ter: sistema isolamento para impedir o acesso de pessoas estranhas; sinalização de segurança e identificação dos tipos de resíduos armazenados; medidas que reduzam a ação dos ventos; impermeabilização da base do local de armazenamento; equipamentos de segurança como extintores e registro de armazenamento e movimentação de resíduos.

A estocagem de RSU nos locais de transbordo não deve ultrapassar o período de 48 (vinte e quatro) horas.

Somente podem ser recebidos nos locais de transbordo dos RSU os seguintes resíduos: RSU, exceto entulho, resíduos da construção civil (RCC) e resíduos de podas de árvores; resíduos sólidos oriundos de grandes geradores que possuam natureza e composição de RSU; resíduos sólidos destinados à logística reversa, desde que recebidos e armazenados em áreas separadas das áreas operacionais destinadas aos resíduos sólidos urbanos e outros resíduos quando

autorizados pelos municípios ou consórcio e quando forem mencionados nas licenças ambientais fornecida pelo órgão ambiental competente.

A recepção de resíduos sólidos oriundos da logística reversa e de grandes geradores, mencionados acima, devem ser condicionadas à remuneração do prestador de serviços e a carga que não atenda às condições não poderá ser recepcionada, cabendo ao prestador orientar sobre a destinação final, sendo esta destinação de responsabilidade do gerador.

Não podem ser aceitos nas ETRs: resíduos proibidos por normas estaduais e/ou federais; resíduos de processamento difícil ou com elevado custo; resíduos que sejam proibidos de disposição nos aterros sanitários; material de resíduo já reciclado; resíduos de grande porte que possam danificar os equipamentos durante o transporte ou coleta; objetos com grandes volumes (móveis, colchões, etc); resíduos hospitalares; materiais explosivos e materiais radiativos; aparelhos eletroeletrônicos, exceto quando devidamente descrito na licença de operação e com espaço temporário demarcado e identificado; animais mortos; líquidos e lamas de origens diversas; resíduos perigosos e dejetos de animais.

Não é permitido nas áreas das ETRs: recebimento de materiais da construção civil; presença de pessoas não autorizadas e sem os EPI´s conforme estipula as normas regulamentadoras; saída de veículos de transporte sem a cobertura necessária; armazenamento de resíduos sólidos destinados à logística reversa, sem que haja área definida para tal.

Devem existir programas permanentes de controle de vetores. Local de trabalho deve ser garantido com condições adequadas de trabalho e o prestador deve geri-lo de acordo com as normas legais e regulamentares do Ministério do Trabalho e com as da ABNT pertinentes. Devem elaborados e seguidos os seguintes programas: Programas de Gerenciamento de Riscos (PGR), Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Plano de Controle de Incêndios, quando necessário.

O prestador quando do encaminhamento do Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU, ao Orcispar deve identificar o fluxo de resíduos, quantidades, origem e destino dos resíduos na ETR.

3.13.5 Características da ETR

As ETRs, deverão obedecer a todas as normas ambientais e outras aplicáveis, devendo conter: placa de identificação na entrada, contendo nome do aterro a que se destinam os resíduos; nome do prestador, endereço, horário de funcionamento, número de telefone e *e-mail* do prestador de serviços e telefone da Ouvidoria e para emergências, nome e CREA do (a) responsável técnico (a), licença de operação (LO), identificação do Orcispar como órgão regulador e número da

Ouvidoria do Orcispar; guarita; portões de acesso de pessoas e veículos; balanças para pesagem (devem estar calibradas) de todas as cargas de resíduos sólidos que entrarem ou saírem das ETRs onde o sistema deve ser automatizado com registro e controle de cargas; a ETR deverá ter cobertura junto ao local de operação das cargas.

3.13.6 Vias de Circulação e dos Pátios das ETRS

As áreas utilizadas para o funcionamento da ETRs devem possuir vias internas de circulação com as seguintes características: de preferência pavimentadas ou com revestimentos capazes de garantir tráfego de veículos pesados, inclusive em períodos chuvosos; com sinalização e indicações de fluxos de veículos para carga e descarga; pátios com dimensões que possibilitem manobras dos veículos operacionais; local para estacionamento dos veículos coletores e de transporte que aguardam descarga e/ou carga de tal modo que não bloqueiem as vias públicas e impeçam o tráfego de veículos particulares e pedestres; vagas para carros e ou veículos conforme código de obras municipal (funcionários, entrega, etc).

3.13.7 Edificação Operacional da ETR

A edificação para a implantação, operação e manutenção da ETR deve possuir: área administrativa, sanitários e vestiários; área operacional coberta, contendo piso impermeável e dimensionada de tal maneira possa atender a quantidade e particularidades dos resíduos sólidos, equipamentos e o tráfego dos veículos no local; áreas com as mesmas indicações das áreas operacionais, para armazenamento temporário dos RSU, quando ocorrerem situações de emergências que impeçam o transporte para destinação final; estrutura de proteção para coibir o tombamento de veículo coletor no decorrer do processo de descarga; sistema para captar o chorume e líquidos resultantes da lavagem das áreas operacionais com uso de tanque de acumulação, sendo que este deve possuir vedação para a impedir a entrada de águas pluviais e a saída de odores; sistema de drenagem de águas pluviais; iluminação adequada na parte administrativa, operacional e nas vias; isolamento da ETR; uso de barreira vegetal em todo perímetro para amenizar odores, poeiras e ruídos para vizinhança; sistema de proteção contra descargas atmosféricas (SPDA); sistema de prevenção e combate a incêndio. A balança da ETR

deve ter o selo de inspeção do INMETRO e unidade de tratamento dos líquidos da lavagem das áreas operacionais e da drenagem do chorume.

3.13.8 Operação e Manutenção da ETR

A ETR deverá ter, no mínimo, durante sua operação: registro e pesagem de todos os veículos coletores e de transporte na entrada e na saída; implantação de Sistema de Gerenciamento de Informações e Controle; identificação junto ao Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU, o tempo máximo para transferência, para o aterro sanitário ou outro local de destinação final; realizar com frequência a limpeza e a conservação das áreas internas e vizinhas bem como dos sistemas de drenagem; realizar todas as atividades operacionais em ambientes cobertos; reduzir a geração de ruídos, poeiras e odores; possuir programas de contingencia e emergência, onde devem estar anexos ao Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU; realizar a limpeza das áreas operacionais destinadas ao transbordo dos resíduos sólidos urbanos, respeitando-se a frequência da licença de operação; tratar e/ou transferir com frequência para tratamento os líquidos drenados das áreas operacionais; realizar a cobertura adequada da carga, de tal maneira a eliminar o derramamento de resíduos sólidos nas vias públicas; verificações da calibração das balança (as verificações devem ser realizadas de acordo com os procedimentos definidos nas normativas da ABNT e do INMETRO) e não sobrecarregar veículos quando saírem da ETR.

3.13.9 Interrupção nos Serviços da ETR

Caso ocorra necessidade na interrupção programada nos serviços da ETR, o prestador deverá avisar com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas o Orcispar e o titular dos serviços. Este aviso deve ser através de ofício e encaminhado por meio digital (*e-mail*).

3.13.10 Coleta Seletiva, Triagem e Reciclagem

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram os serviços de coleta seletiva, triagem e tratamento de resíduos sólidos do prestador e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados: as condições gerais de prestação de serviços de coleta seletiva, triagem e reciclagem;

as condições de trabalho na unidade de triagem referentes ao treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais; e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo, seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

Os municípios poderão adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de tratamento e destinação adequada dos resíduos sólidos. Os resíduos recicláveis deverão ser direcionados às unidades de triagem cadastradas.

A prestação dos serviços de coleta dos resíduos sólidos recicláveis ocorrerá da seguinte forma: pela colocação de contêiner para depósito de resíduos recicláveis; pela disponibilização de postos de entrega voluntária para entrega dos resíduos sólidos recicláveis por seus geradores e pelo recolhimento de resíduos disponibilizados para coleta nas residências.

Os resíduos recicláveis deverão ser disponibilizados para coleta seletiva no logradouro público da seguinte forma: no logradouro em frente de cada casa ou comércio e depositado em lixeiras, preferencialmente em sacos plásticos; em contêineres exclusivos para tal finalidade e nos dias e nos turnos estabelecidos pelo município.

Os códigos de cores para os diferentes tipos de resíduos a ser utilizados na identificação de coletores e transportadores, bem como nas campanhas informativas para a coleta seletiva devem ser os indicados pelas Resoluções do CONAMA - Conselho Nacional do Meio Ambiente, no que for aplicável.

Nos locais de triagem devem ser seguidas as normas de segurança e combate a incêndio. Devem ser seguidas as normas de segurança no trabalho, segurança patrimonial, condições sanitárias e ambientais.

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.

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. 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.

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.

3.13.11 Limpeza Urbana

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram os serviços limpeza urbana do prestador e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados(as): as condições gerais de prestação de serviços de limpeza urbana; as condições de trabalho; treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais; e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo, seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

A varredura é a principal atividade de limpeza de logradouros públicos. Esta pode ser realizada manualmente, que consiste em varrer as vias, as calçadas, as sarjetas, as escadarias, os túneis e os outros logradouros públicos, pavimentados ou não, e mecanicamente é indicada para ruas com asfalto, concreto e para locais de grande tráfego.

A coleta, armazenamento e remoção dos resíduos gerados da limpeza urbana ocorrerão com o auxílio dos seguintes equipamentos, dentre outros, quando não automatizada: vassoura, com dimensões compatíveis com o operador; carrinho para varrição manual ou mecanizada; caçamba e caminhão.

Os resíduos oriundos das atividades da limpeza urbana deverão ser dispostos nos logradouros públicos para recolhimento no prazo máximo de doze horas após término do serviço, depositado longe de bocas de lobos e outros aparelhos de drenagem urbana e colocados em sacos plásticos em bom estado de conservação, higiene e segurança.

A frequência para a varredura deverá ser analisada conforme o uso e ocupação do solo, fluxo de veículos e pessoas, áreas turísticas, áreas suscetíveis a enchentes e tipo de arborização do local.

O prestador de serviços públicos de limpeza urbana deverá elaborar, no prazo de 180 (cento e oitenta dias) após assinatura do instrumento de regulação com o Orcispar, o Plano Operacional e de Trabalho de Resíduos Sólidos Urbanos (PORT/RSU), contendo todas as atividades que integram os serviços de sua competência. O PORT/RSU deve conter, no mínimo:

as vias, locais, equipamentos urbanos e bens públicos onde serão realizadas as atividades de coleta, bem como a frequência e os horários; correto destino para animais mortos em vias e logradouros públicos; os locais e periodicidade para realização de limpeza das feiras livres ou eventos similares e critérios de localização, manutenção e a reposição das lixeiras públicas.

O POT/RSU, bem como suas atualizações, deverá ser encaminhado ao Orcispar e disponibilizado no *site* do prestador de serviços públicos.

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. Para este tipo de atividade deve ser utilizada, preferencialmente, água de reuso.

A limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos tem por finalidade garantir o perfeito escoamento das águas pluviais e impedir que o material sólido, retido durante as chuvas, seja levado para os ramais e galerias e desta forma o sistema de drenagem de águas pluviais seja prejudicado.

Os resíduos resultantes das atividades de limpeza e desobstrução de bocas de lobo e correlatos devem ser encaminhados para local de destinação final ambientalmente adequada, respeitando o PMSB, PGIRS e demais normas municipais.

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. Para executar uma limpeza eficiente em locais onde realizam feiras livres recomenda-se: iniciar o serviço logo que a feira termine; varrer toda a área utilizada; recolher o resíduo, à medida que for varrendo, através de equipamento e lavar o logradouro após a varredura e remoção caso o piso for pavimentado. A manutenção, a conservação e a limpeza da área de uso individual serão de responsabilidade dos feirantes. Os feirantes deverão segregar os resíduos gerados em sua atividade em, no mínimo, úmidos e secos, e disponibilizálos para coleta em local indicado pelo prestador de serviços. Os recipientes destinados ao recolhimento segregado dos resíduos gerados pelos consumidores deverão estar dispostos em espaços visíveis e acessíveis ao público.

Os resíduos resultantes de serviços de capina, roçagem, poda e supressão de árvores em áreas públicas, devem ser destinados para unidades de compostagem ou outras unidades de tratamento.

As deposições irregulares caracterizam-se pelo acúmulo de conjunto heterogêneo de resíduos (entulhos, resíduos da construção civil, domiciliares, etc) 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. 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. Nestes locais recomenda-se a colocação de placas identificando como local impróprio para descarte e sanções a pessoa ou empresa que realizar tal ato.

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

3.13.12 Resíduos Orgânicos

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram os serviços tratamento de resíduos orgânicos do prestador e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados(as): as condições gerais de prestação de serviços de tratamento de resíduos orgânicos; as condições de trabalho; treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais; e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo, seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

Deve ser incentivada a instalação de unidades de tratamento de resíduos orgânicos, a fim de evitar e/ou reduzir a disposição resíduos orgânicos nos aterros sanitários, visando aumentar a sua vida útil. Este item deve estar indicado no PMSB, no Plano Municipal de Gerenciamento Integrado de Resíduos Sólidos (PMGIRS) e estudo de viabilidade técnica e econômico/financeira se for concessão privada ou Parceria Público Privada (PPP). As unidades de tratamento de resíduos orgânicos devem seguir as normativas ambientais.

3.13.13 Coletores de Resíduos Públicos

A equipe de fiscalização observará a situação dos coletores de resíduos públicos assim como o destino que será dado ao RSU coletado destes. Abaixo, seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

Os coletores de resíduos públicos devem ser instalados em locais preferencialmente em esquinas e com fluxo expressivo de pessoas, de tal forma que não prejudique o trânsito de pedestres pela calçada, devem ser integrados com equipamentos urbanos já existentes (postes, caixas de correios, etc) e ser fácil de manuseio quando for esvaziados pelos varredores de rua. Não é permitido o depósito de resíduos de residências ou comércio nos coletores de resíduos públicos.

O tratamento e destinação final dos resíduos sólidos oriundos da limpeza urbana somente poderão ser realizados em locais e por técnicas aprovadas, devidamente licenciadas pelos órgãos ambientais competentes e conforme a legislação/normas ambientais vigentes.

3.14 DISPOSIÇÃO FINAL DOS RSU

A equipe de fiscalização realizará visitas técnicas às dependências físicas que integram o serviço de disposição final dos RSU do prestador e acompanhará os trabalhos a fim de avaliar as instalações e os processos operacionais. Durante as visitas serão avaliados(as): as condições gerais de prestação de serviços da disposição final dos resíduos sólidos; as condições das instalações físicas da unidade do aterro sanitário, as condições de trabalho no aterro sanitário, referentes ao treinamento dos funcionários, EPIs utilizados e condições de segurança; a organização e eficiência dos processos operacionais e os procedimentos de registro, controle e monitoramento operacional, construção de banco de dados e planejamento estratégico para melhoria contínua do serviço. Abaixo, seguem alguns procedimentos que devem ser adotados pelo prestador. Esses procedimentos também serão observados pela equipe de fiscalização.

A disposição final dos RSU (aterros sanitários) deve ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor. A disposição final de resíduos sólidos deverá ser reduzida progressivamente conforme o PMSB, PMGIRS contratos de concessões, contratos de terceirização e normas de regulação expedidas pelo Orcispar.

A disposição final dos RSU deve ser efetuada em local devidamente impermeabilizado, mediante confinamento em camadas cobertas com solo, segundo normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança, reduzindo, dessa forma os impactos ambientais, de acordo com os termos das respectivas licenças ambientais. O responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em conformidade com a legislação, normas e especificações técnicas aplicáveis.

O aterro sanitário deve operar de modo a não afetar o meio ambiente, evitando a contaminação das águas subterrâneas pelo chorume e o acúmulo do biogás resultante da decomposição anaeróbia dos RSU do aterro.

Os aterros sanitários devem ser aprovados pelos órgãos ambientais competentes e conter a seguinte estrutura: impermeabilização da base do aterro (geomembrana); instalação de drenos de gás; sistema de coleta e tratamento de chorume, ou outra solução tecnológica devidamente aprovada; sistema de drenagem de águas pluviais; sistema de monitoramento da poluição das águas subterrâneas, superficiais e deformações geotécnicas (recalques das células de resíduos do aterro); portaria para controlar a entrada e saída de pessoas e caminhões de resíduos e isolamento da área para manutenção; acessos internos que permitam a interligação entre os diversos pontos do aterro; isolamento das áreas para manutenção; balança rodoviária para a realização das pesagens dos resíduos sólidos; isolamento da área do aterro; placa de identificação contendo informações como responsável técnico, horário de funcionamento, nome do responsável pela execução do aterro (empresa privada, consórcio ou prestador público).

Deverá ser encaminhado junto ao Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU, cópia da licença ambiental - LA, assim como dos relatórios exigidos junto as condicionantes da LA.

Na operação do aterro sanitário, devem ser estruturados, no mínimo, os seguintes serviços: controle do recebimento de resíduos, classificação, quando cabível, e pesagem de todos os caminhões que entram e saem do aterro; descargas dos caminhões, espalhamento, nivelamento dos resíduos e compactação com trator de esteiras ou equipamento com melhores características que possibilite uma compactação da massa de resíduos depositada; implantação e ampliação, em periodicidade a ser definida no Plano de Trabalho, de ramais de drenagem de chorume, para coleta na área de depósito e destinação para tratamento; implantação e ampliação, em periodicidade a ser definida no Plano de Trabalho, da rede de drenos verticais de gases com o objetivo de captação e queima em unidade de aproveitamento do biogás, para geração de

energia, quando aplicável; cobertura diária dos resíduos com terra; ampliação e manutenção constante do sistema de drenagem de águas pluviais; tratamento adequado do chorume por meio de processos físicos, químicos, biológicos, por radiação ultravioleta ou outro processo previamente aprovado pelos órgãos ambientais competentes; monitoramento da qualidade da água subterrânea e superficial conforme estabelecido na licença ambiental; monitoramento, nos termos da licença ambiental, da qualidade de efluentes; monitoramento dos parâmetros físico-químicos necessários à correta operação do sistema de tratamento, conforme licença ambiental vigente; monitoramento topográfico e ou geodésico semestral da estabilidade e do adensamento dos maciços de resíduos, conforme licença ambiental; monitoramento topográfico e ou geodésico semestral do volume de resíduo disposto para controle, cálculo de massa específica e grau de compactação conforme licença ambiental; impermeabilização total das áreas onde se encontram as lagoas da estação de tratamento do chorume, pelo uso de materiais geossintéticos ou outra solução conforme especificação da licença ambiental; plantio de grama em leiva após o fim da vida útil de cada célula, ou outras técnicas nos termos da licença ambiental nas áreas de tratamento e disposição final de resíduos; estudo gravimétrico, a ser anexado ao Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU, com periodicidade nas revisões do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB e/ou do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – PMGIRS, salvo determinação diversa expedida pelo Orcispar. 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).

São proibidas, nas áreas de disposição final dos RSU, as seguintes atividades: a utilização de resíduos sólidos como alimentação; a coleta de resíduos sólidos em qualquer hipótese; a criação de animais domésticos; a fixação de habitações temporárias ou permanentes.

Para a disposição final dos RSU deve ser priorizada a iniciativa de soluções consorciadas ou compartilhadas visando a elevação das escalas de aproveitamento e à redução dos custos envolvidos.

4 PLANO MUNICIPAL DE GESTÃO INTEGRADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS (PMGIRS)

O Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos — PMGIRS é o principal instrumento de planejamento da política municipal de resíduos sólidos. Sua finalidade é organizar, orientar e estruturar as ações do Município relacionadas à geração, coleta, transporte,

transbordo, triagem, tratamento, destinação final dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos.

A elaboração do PMGIRS é obrigatória para os Municípios e constitui instrumento essencial para a gestão adequada dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. Além disso, nos termos da Lei Federal nº 12.305/2010, a existência do plano é condição para que o Distrito Federal e os Municípios tenham acesso a recursos da União, ou por ela controlados, destinados a empreendimentos e serviços relacionados à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos. Também é requisito para que sejam beneficiados por incentivos ou financiamentos de entidades federais de crédito ou fomento voltados a essa finalidade.

Dessa forma, o PMGIRS não deve ser compreendido apenas como um documento formal, mas como um instrumento estratégico para orientar a atuação do titular, do prestador de serviços, da entidade reguladora e dos demais atores envolvidos na gestão dos resíduos sólidos.

4.1 Relação entre o PMGIRS e o Plano Municipal de Saneamento Básico

O Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos pode estar inserido no Plano Municipal de Saneamento Básico — PMSB, desde que seja respeitado o conteúdo mínimo exigido pela Lei Federal nº 12.305/2010.

Essa possibilidade permite que o Município organize o planejamento dos resíduos sólidos de forma integrada aos demais componentes do saneamento básico, especialmente abastecimento de água, esgotamento sanitário e drenagem urbana. No entanto, ainda que esteja inserido no PMSB, o conteúdo relativo aos resíduos sólidos deve ser suficientemente detalhado para atender às exigências legais e orientar adequadamente a prestação dos serviços.

Portanto, o Município deve verificar se o seu PMSB contempla, de forma específica e atualizada, todos os elementos exigidos para o PMGIRS. Caso contrário, deverá elaborar documento complementar ou revisar o plano existente, de modo a garantir a compatibilidade com a legislação aplicável.

4.2 Conteúdo Mínimo nos Termos da Lei 12.302/2010

De acordo com o art. 19 da Lei Federal nº 12.305/2010, o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos deverá conter, no mínimo:

I. diagnóstico da situação dos resíduos sólidos gerados no respectivo território, contendo a origem, o volume, a caracterização dos resíduos e as formas de destinação e disposição final adotadas;

II. identificação de áreas favoráveis para disposição final ambientalmente adequada de rejeitos, observado o plano diretor de que trata o § 1º do art. 182 da Constituição Federal e o zoneamento ambiental, se houver;

III. identificação das possibilidades de implantação de soluções consorciadas ou compartilhadas com outros Municípios, considerando, nos critérios de economia de escala, a proximidade dos locais estabelecidos e as formas de prevenção dos riscos ambientais;

IV. identificação dos resíduos sólidos e dos geradores sujeitos a plano de gerenciamento específico nos termos do art. 20 ou a sistema de logística reversa na forma do art. 33, observadas as disposições desta Lei e de seu regulamento, bem como as normas estabelecidas pelos órgãos do Sisnama e do SNVS;

V. procedimentos operacionais e especificações mínimas a serem adotados nos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, incluída a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos e observada a Lei nº 11.445, de 2007;

VI. indicadores de desempenho operacional e ambiental dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos;

VII. regras para o transporte e outras etapas do gerenciamento de resíduos sólidos de que trata o art. 20, observadas as normas estabelecidas pelos órgãos do Sisnama e do SNVS e demais disposições pertinentes da legislação federal e estadual;

VIII. definição das responsabilidades quanto à sua implementação e operacionalização, incluídas as etapas do plano de gerenciamento de resíduos sólidos a que se refere o art. 20 a cargo do poder público;

IX. programas e ações de capacitação técnica voltados para sua implementação e operacionalização;

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

XI. programas e ações para a participação dos grupos interessados, em especial das cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda, se houver;

XII. mecanismos para a criação de fontes de negócios, emprego e renda, mediante a valorização dos resíduos sólidos;

XIII. sistema de cálculo dos custos da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, bem como a forma de cobrança desses serviços, observada a Lei nº 11.445, de 2007;

XIV. metas de redução, reutilização, coleta seletiva e reciclagem, entre outras, com vistas a reduzir a quantidade de rejeitos encaminhados para disposição final ambientalmente adequada;

XV. descrição das formas e dos limites da participação do poder público local na coleta seletiva e na logística reversa, respeitado o disposto no art. 33, e de outras ações relativas à responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos;

XVI. meios a serem utilizados para o controle e a fiscalização, no âmbito local, da implementação e operacionalização dos planos de gerenciamento de resíduos sólidos de que trata o art. 20 e dos sistemas de logística reversa previstos no art. 33;

XVII. ações preventivas e corretivas a serem praticadas, incluindo programa de monitoramento;

XVIII. identificação dos passivos ambientais relacionados aos resíduos sólidos, incluindo áreas contaminadas, e respectivas medidas saneadoras;

XIX. periodicidade de sua revisão, observado prioritariamente o período de vigência do plano plurianual municipal.

XX. periodicidade de sua revisão, observado o período máximo de 10 (dez) anos.

5 PLANO OPERACIONAL

O Plano Operacional de Prestação dos Serviços é o instrumento responsável por organizar, detalhar e orientar a execução dos serviços públicos de limpeza urbana — SLU e de manejo de resíduos sólidos urbanos — SMRSU no âmbito municipal.

De forma prática, o Plano Operacional deve indicar como os serviços serão executados, quais áreas serão atendidas, quais rotas serão adotadas, qual a frequência das atividades, quais equipes e equipamentos serão utilizados, quais instalações integram a prestação dos serviços e quais medidas deverão ser adotadas em situações de emergência, contingência ou interrupção.

Assim, o Plano Operacional transforma as diretrizes do planejamento municipal em ações concretas de execução, servindo como referência para o titular, para o prestador dos serviços, para a entidade reguladora e para os usuários.

5.1 Elaboração do Plano Operacional

É obrigatória a elaboração do Plano Operacional de Prestação dos Serviços pelo titular dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

O plano deverá ser elaborado pelo titular dos serviços e encaminhado ao Orcispar para análise e aprovação. Essa aprovação tem por objetivo verificar se o documento contempla as

informações mínimas necessárias para orientar a adequada prestação dos serviços e permitir o acompanhamento regulatório.

Embora a elaboração seja responsabilidade do titular, o plano deve ser construído com base em informações técnicas e operacionais fornecidas pelo prestador dos serviços, quando houver, especialmente quanto às rotas, equipes, veículos, equipamentos, instalações, horários de coleta, áreas atendidas, estruturas de apoio e demais elementos da operação.

O Plano Operacional também deverá observar as diretrizes do Orcispar, que poderá estabelecer condições específicas para seu conteúdo, considerando as atividades executadas, as características socioculturais locais, as áreas urbanas e rurais, a sazonalidade e a realidade operacional do Município.

Figura 04 – Fluxograma de demonstração das ações

O Plano Operacional poderá ser elaborado de forma única, abrangendo todos os serviços prestados, ou de forma específica para cada serviço, conforme a organização administrativa, operacional e contratual do Município.

5.2 Conteúdo Mínimo do Plano Operacional

O Plano Operacional deverá conter informações mínimas que permitam compreender como os serviços serão organizados e executados. O conteúdo mínimo deve contemplar aspectos territoriais, operacionais, estruturais, ambientais, sociais e de comunicação com os usuários.

O quadro a seguir apresenta os elementos mínimos que devem constar do Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

Quadro 02 – Conteúdo mínimo do Plano Operacional de Prestação dos Serviços

Item	Conteúdo mínimo
I	Dimensionamento, localização e descrição dos serviços e atividades de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.
II	Detalhamento das instalações, da mão de obra a ser empregada e dos equipamentos utilizados, com indicação de suas condições de uso, observadas as normas regulamentadoras aplicáveis.
III	Identificação do tipo e da origem dos resíduos sólidos a serem geridos em cada atividade.
IV	Programação da execução dos serviços e atividades, contendo mapeamento das vias e logradouros públicos, rotas, frequência e horários em que os serviços estarão disponíveis aos usuários, incluindo as áreas destinadas à varrição de calçadas.
V	Identificação dos produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa.
VI	Ações e programas voltados à capacitação e ao treinamento da mão de obra envolvida na prestação dos serviços.
VII	Condições específicas aplicáveis às cooperativas ou outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, quando participarem das atividades de coleta seletiva ou triagem de resíduos sólidos urbanos.
VIII	Especificações técnicas e condições de instalação, operação e manutenção das lixeiras públicas.
IX	Diretrizes específicas para os serviços e atividades realizados nas zonas urbanas e rurais, com apresentação detalhada dos itinerários de coleta para cada área.
X	Ações de comunicação aos usuários quanto aos itinerários, dias e horários das coletas seletiva e indiferenciada, interrupções dos serviços, programação de serviços especiais de poda e roçada, bem como ações de educação ambiental voltadas à gestão adequada dos resíduos.
XI	Ações de emergência e contingência que permitam a continuidade dos serviços e resguardem a saúde pública em situações excepcionais.

5.3 Relação entre o Plano Operacional e o PMGIRS

O Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos — PMGIRS contém informações essenciais para subsidiar a elaboração do Plano Operacional.

Enquanto o PMGIRS possui caráter estratégico e define diagnóstico, diretrizes, programas, metas, responsabilidades e mecanismos de gestão, o Plano Operacional possui caráter prático e detalha como os serviços serão efetivamente executados.

Dessa forma, o diagnóstico do PMGIRS pode orientar o dimensionamento dos serviços, a identificação dos tipos e origens dos resíduos, a programação de rotas, a definição de instalações, a participação de cooperativas, as ações de capacitação, os programas de educação ambiental e as medidas de emergência e contingência.

O Plano Operacional deve, portanto, estar compatível com o PMGIRS e com o PMSB, de modo que a execução dos serviços esteja alinhada às metas municipais e às diretrizes da política pública de saneamento básico e resíduos sólidos.

5.4 Abrangência territorial: áreas urbanas e rurais

O Plano Operacional deverá contemplar tanto as áreas urbanas quanto as áreas rurais do Município, observando as características específicas de cada localidade.

Nas áreas urbanas, o plano irá detalhar as rotas de coleta, os dias e horários dos serviços, a frequência da varrição, as áreas contempladas por serviços de poda, roçada, capina, limpeza de logradouros e demais atividades de limpeza urbana.

Nas áreas rurais, o plano irá indicar as soluções adotadas para a coleta e o manejo dos resíduos, considerando as distâncias, as condições de acesso, a dispersão das propriedades, a viabilidade de coleta porta a porta, a possibilidade de pontos de coleta de uso comum e outras alternativas adequadas à realidade local.

A inclusão das áreas rurais no Plano Operacional é essencial para evitar a concentração da prestação dos serviços apenas na zona urbana e para garantir maior equidade no atendimento à população.

5.5 Sazonalidade e Características Socioculturais Locais

O Plano Operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais locais. Isso significa que o planejamento dos serviços deve levar em conta períodos em que há alteração significativa na geração de resíduos ou na demanda pelos serviços de limpeza urbana.

Essas variações podem ocorrer em razão de festas tradicionais, eventos públicos, feriados, períodos de turismo, feiras livres, festividades religiosas, datas comemorativas, aumento populacional temporário, sazonalidade climática ou períodos de maior crescimento vegetal, que impactam atividades como poda, roçada e capina.

Nessas situações, o plano deverá prever medidas operacionais específicas, como reforço de equipes, alteração temporária de rotas, ampliação da frequência da coleta, instalação de lixeiras ou contêineres adicionais, comunicação prévia aos usuários e programação especial de limpeza urbana.

Esse planejamento reduz riscos de acúmulo de resíduos, descarte irregular, mau cheiro, proliferação de vetores, obstrução de vias e impactos à saúde pública.

5.6 Alteração e Atualização do Plano Operacional

O Plano Operacional poderá ser alterado quando houver mudança nas rotas, ampliação da área atendida, alteração de frequência, inclusão de novas tecnologias, substituição de unidades operacionais, implantação de coleta seletiva, alteração contratual, revisão do PMGIRS, mudança populacional ou identificação de falhas na prestação dos serviços.

Sempre que a alteração impactar diretamente os usuários, especialmente em relação a dias, horários, rotas ou forma de disponibilização dos resíduos, deverá haver ampla comunicação à população, por meios acessíveis e adequados à realidade local.

A atualização do Plano Operacional contribui para que o documento permaneça compatível com a realidade do Município e com a evolução dos serviços prestados.

6 MANUAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O Manual de Prestação dos Serviços é o instrumento destinado a disciplinar, de forma clara e objetiva, as regras aplicáveis à execução dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Esse documento tem como finalidade orientar os usuários, o titular, o prestador dos serviços e o Orcispar quanto às condições de utilização dos serviços, aos direitos e deveres envolvidos, aos dias e horários de atendimento, às formas corretas de disponibilização dos resíduos e às medidas adotadas em situações de emergência ou contingência.

O manual deve apresentar, em linguagem simples e acessível, as principais informações necessárias para que os usuários compreendam como os serviços funcionam e como devem colaborar para sua adequada prestação. Sempre que possível, recomenda-se a utilização de

ilustrações, fluxogramas, mapas, tabelas, ícones e demais recursos visuais que facilitem a compreensão das informações.

A elaboração do Manual de Prestação dos Serviços é de responsabilidade do prestador de serviços, devendo o documento ser encaminhado ao Orcispar para análise e aprovação. Caberá ao Orcispar avaliar se o manual atende ao conteúdo mínimo exigido e se está compatível com as normas regulatórias aplicáveis, com o plano operacional e com os instrumentos de planejamento municipal.

Após sua aprovação, o manual deverá ser amplamente divulgado aos usuários, devendo estar disponível em meio digital, nos canais eletrônicos do prestador, e em meio físico, nos locais de atendimento presencial, em local de fácil acesso e visualização.

O Manual de Prestação dos Serviços deverá conter, no mínimo, as informações expostas no Quadro 03.

Quadro 03 – Conteúdo mínimo do Manual de Prestação dos Serviços de SMRSU e SLU

Item	**Conteúdo mínimo**
I	Direitos e deveres dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.
II	Regras sobre a prestação dos serviços e sobre a forma de atendimento aos usuários.
III	Orientações aos usuários quanto à utilização adequada dos serviços, incluindo segregação, acondicionamento e disponibilização dos resíduos para coleta.
IV	Dias e horários em que os serviços serão prestados, incluindo coleta convencional, coleta seletiva, serviços de limpeza urbana e demais atividades programadas.
V	Soluções e medidas a serem adotadas em casos de eventualidades, emergência ou contingência que possam prejudicar a regularidade, a continuidade ou a segurança dos serviços.
VI	Canais de atendimento ao usuário, com indicação dos dias e horários de funcionamento.

7 ATENDIMENTO AO USUÁRIO

O atendimento ao usuário é componente essencial da adequada prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos. Por meio dos canais de atendimento, os usuários podem registrar reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relacionados à prestação dos serviços.

O prestador de serviços deve disponibilizar atendimento telefônico e eletrônico acessível a todos os usuários, garantindo meios adequados para o recebimento e tratamento das manifestações. Sempre que houver atendimento presencial, este também deverá observar condições mínimas de organização e acessibilidade.

7.1 Canais de Atendimento

O prestador de serviços deverá dispor de canais de atendimento compatíveis com a realidade local e acessíveis aos usuários.

Poderão ser utilizados, entre outros:

I. atendimento telefônico;
II. atendimento eletrônico por site, e-mail, aplicativo ou formulário digital;
III. atendimento presencial, quando existente;
IV. canais de mensagens instantâneas, quando disponibilizados oficialmente;
V. ouvidoria ou canal específico para manifestações não solucionadas pelo atendimento inicial.

Os canais de atendimento deverão informar, de forma clara, os dias e horários de funcionamento, os tipos de demandas que podem ser registradas, os documentos ou informações necessárias e os prazos máximos de resposta.

7.2 Registro das Manifestações e Número de Protocolo

Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema ou formulário próprio, com geração de número de protocolo a ser disponibilizado ao usuário, independentemente da solicitação.

O registro formal da manifestação é indispensável para garantir rastreabilidade, transparência e controle das demandas recebidas. O protocolo permite que o usuário acompanhe sua solicitação e que o prestador, o titular e a entidade reguladora verifiquem o tratamento dado à demanda.

O registro deverá conter, sempre que possível, a identificação do usuário, o endereço ou local da ocorrência, o tipo de manifestação, a descrição do problema, a data do atendimento, o prazo previsto para resposta e as providências adotadas.

7.3 Prazos de Atendimento e Resposta

O prestador de serviços deverá informar ao usuário o prazo máximo para atendimento das solicitações realizadas. Essa informação deve ser fornecida no momento do registro da demanda e constar no protocolo ou comprovante de atendimento.

A definição de prazos contribui para a previsibilidade, a eficiência e a transparência do atendimento, além de permitir o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados.

Quando a demanda não puder ser resolvida no prazo inicialmente informado, o usuário deverá ser comunicado sobre a justificativa e sobre a nova previsão de atendimento, quando aplicável.

7.4 Disponibilização de Informações ao Usuário

O prestador de serviços deverá disponibilizar aos usuários as informações solicitadas referentes à prestação dos serviços, observadas as normas aplicáveis de transparência, proteção de dados e acesso à informação.

Devem ser disponibilizadas, de forma clara e acessível, informações sobre dias e horários de coleta, rotas, coleta seletiva, pontos de entrega voluntária, resíduos aceitos, resíduos não atendidos pelo serviço público ordinário, regras de acondicionamento, interrupções programadas, canais de atendimento e direitos e deveres dos usuários.

7.5 Encaminhamento à Ouvidoria do Orcispar

Quando as reclamações, solicitações, denúncias, sugestões ou elogios não forem atendidos de forma satisfatória pelo prestador de serviços, o usuário poderá encaminhar sua manifestação à Ouvidoria do Orcispar.

A Ouvidoria do Orcispar atua como canal de segunda instância, recebendo manifestações relacionadas à prestação dos serviços que não tenham sido resolvidas pelo prestador ou que demandem atuação regulatória.

Para facilitar o encaminhamento, o prestador deverá orientar os usuários sobre a existência da Ouvidoria do Orcispar e disponibilizar informações sobre seus canais de atendimento.

Figura 05 – Fluxo de atendimento.

Fonte: gerada por IA usando o ChatGPT (DALL.E), em maio de 2026.

8 LOGISTICA REVERSA

A logística reversa é o instrumento que possibilita o retorno de determinados produtos e embalagens ao setor empresarial, para reaproveitamento, reciclagem, tratamento ou destinação final ambientalmente adequada.

Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos não integram o sistema de logística reversa, sendo sua estruturação e implementação responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes.

Os custos relacionados à logística reversa, previstos em acordos setoriais, regulamentos ou termos de compromisso, não deverão ser repassados aos usuários do SMRSU.

Os produtos e embalagens sujeitos à logística reversa devem ser entregues pelos geradores nos locais adequados de recebimento, conforme orientação dos responsáveis pelo sistema.

O prestador dos serviços poderá executar atividades relacionadas à logística reversa somente mediante contrato específico e com a devida remuneração, desde que tais atividades não prejudiquem a adequada prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.

9 DIREITOS E DEVERES DOS ATORES ENVOLVIDOS

A adequada prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos depende da atuação coordenada entre usuários, titular dos serviços, prestador e entidade reguladora.

Cada um desses atores possui direitos e deveres próprios, que devem ser observados para garantir a regularidade, a continuidade, a eficiência, a segurança, a transparência e a qualidade dos serviços.

9.1 Dos Usuários

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.

São deveres dos usuários dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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.

9.2 Do Titular

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. instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU;
III. elaborar e regulamentar os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;
IV. definir as calçadas dos imóveis que serão parte ou não da atividade de varrição;
V. implementar ações voltadas para assegurar a observância da política nacional de resíduos sólidos;
VI. elaborar e apresentar ao Orcispar o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento;
VII. definir e informar o horário e a frequência da prestação dos serviços;

VIII. 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 Orcispar;

IX. disponibilizar anualmente as informações necessárias sobre os resíduos sólidos sob sua esfera de competência ao Sistema Nacional de Informações Sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos – Sinir e ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico – Sinisa, quando de sua implementação, ou a outro sistema de informações que a União vier a instituir;

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

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

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

XIII. estabelecer os direitos e os deveres dos usuários;

XIV. 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;

XV. estabelecer os mecanismos e os procedimentos de controle social;

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

XVII. 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

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

9.3 **Do Prestador**

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 na Resolução Orcispar n°xx/2026.

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 Orcispar;

IV. divulgar e disponibilizar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário aprovado pelo Orcispar;

V. fornecer dados e informações da prestação dos serviços, solicitados pelo Orcispar, 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 Orcispar e do titular;

VIII. implementar a infraestrutura necessária à adequada prestação do serviço e ao atendimento dos atos normativos do titular e do Orcispar, 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 Orcispar 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 Orcispar para aprovação; e
XIV. elaborar o relatório de atendimento aos usuários e encaminhar ao Orcispar para aprovação.

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 estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

9.4 Do Órgão Regulador de Saneamento do Paraná

É direito do Orcispar receber remuneração pelo exercício das funções de regulação e fiscalização das atividades que lhe forem delegadas pelo titular dos serviços.

São deveres do Orcispar no âmbito da regulação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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

10 CONTROLE SOCIAL

O controle social consiste no conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade o acesso às informações e a participação nos processos de formulação, planejamento, acompanhamento e avaliação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Compete ao titular dos serviços estabelecer os mecanismos e procedimentos de controle social, assegurando que os usuários e a comunidade possam acompanhar a prestação dos serviços, apresentar contribuições e participar das decisões relacionadas à política municipal de resíduos sólidos.

São mecanismos de controle social:

I. debates e audiências públicas;
II. consultas públicas;
III. conferências;
IV. participação de órgãos colegiados de caráter consultivo na formulação, planejamento e avaliação das políticas de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

O controle social contribui para a transparência, o aperfeiçoamento da prestação dos serviços e o fortalecimento da participação da sociedade na gestão dos resíduos sólidos urbanos.

11 COBRANÇA PELOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

11.1 Fundamentos da cobrança

O art. 29 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, estabelece que os serviços públicos de saneamento básico deverão ter sua sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração decorrente da cobrança pela prestação dos serviços. Para os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, a remuneração poderá ocorrer por meio de taxas, tarifas ou outros preços públicos, conforme o regime de prestação adotado.

A cobrança constitui instrumento essencial para garantir a continuidade, a regularidade, a qualidade e a expansão dos serviços, permitindo que o prestador disponha dos recursos necessários para custear as atividades operacionais, administrativas e de manutenção, realizar investimentos e assegurar a destinação ambientalmente adequada dos resíduos.

A sustentabilidade econômico-financeira não se limita à instituição formal de uma taxa ou tarifa. Para que seja efetivamente alcançada, é necessário que os valores sejam corretamente calculados, arrecadados e disponibilizados ao prestador, em montante suficiente para cobrir os custos eficientes e os investimentos necessários à adequada prestação do serviço no longo prazo.

A ausência de proposição de instrumento de cobrança pelo titular do serviço configura renúncia de receita, exigindo a demonstração do atendimento ao art. 14 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal, sem prejuízo das demais consequências legais aplicáveis.

11.2 **Serviços e atividades sujeitos à cobrança**

A cobrança disciplinada neste capítulo refere-se ao Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos – SMRSU, que compreende as atividades de:

I. coleta;
II. transbordo;
III. transporte;
IV. triagem para fins de reutilização ou reciclagem;
V. tratamento; e
VI. destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos.

Para fins de cobrança, integram o SMRSU:

a. os resíduos domiciliares;
b. os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços que, em razão de sua natureza, composição, quantidade e qualidade, sejam equiparados aos resíduos domiciliares por ato do titular; e
c. os resíduos resultantes das atividades do Serviço Público de Limpeza Urbana – SLU.

O titular deverá editar ato normativo definindo os limites de quantidade, volume, peso, características e condições para que os resíduos de estabelecimentos comerciais, industriais e prestadores de serviços sejam equiparados aos resíduos domiciliares.

Os resíduos que excederem os limites estabelecidos serão considerados resíduos de grandes geradores, cuja coleta, transporte, tratamento e destinação serão de responsabilidade do próprio gerador. O prestador público poderá executar essas atividades mediante contratação específica e pagamento de preço público, desde que isso não prejudique a adequada prestação do SMRSU aos demais usuários.

11.2.1 Serviço Público de Limpeza Urbana

O Serviço Público de Limpeza Urbana – SLU compreende atividades de natureza geral e indivisível, como varrição, capina, roçada, poda, raspagem, limpeza de feiras, limpeza de vias e logradouros públicos, desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e outros dispositivos urbanos.

Por se tratar de serviço prestado à coletividade, sem possibilidade de individualização do benefício recebido por cada usuário, o SLU não deverá ser objeto de cobrança direta e individualizada por taxa ou tarifa do SMRSU.

Entretanto, os resíduos gerados pelas atividades de limpeza urbana precisam ser coletados, transportados, tratados e destinados adequadamente. Nessa situação, o Município será considerado usuário do SMRSU e deverá remunerar o prestador pelo manejo desses resíduos com recursos próprios do orçamento municipal, sem repassar esses custos diretamente aos demais usuários do serviço.

11.3 Instrumentos de cobrança

A remuneração pela prestação do SMRSU poderá ser realizada por meio de:

I. tarifa;
II. taxa; ou
III. preços públicos relacionados a atividades alternativas, complementares ou acessórias.

Independentemente do instrumento adotado, a cobrança deverá ser estruturada de forma a possibilitar a arrecadação da Receita Requerida e a manutenção da sustentabilidade econômico-financeira do serviço.

11.3.1 Tarifa

A tarifa é um preço público submetido ao regime administrativo e regulatório. Poderá ser instituída:

I. contrato de concessão, de acordo com o mecanismo de definição do valor inicial da Tarifa no edital de concessão;

II. ato administrativo do Titular, quando o serviço for prestado pela administração direta, autarquia, empresa pública ou sociedade de economia mista controlados pelo Titular, ou por concessão administrativa regida pela Lei nº 11.079/2004;
III. ato administrativo da estrutura de prestação regionalizada;
IV. ato do Orcispar.

A tarifa apresenta maior flexibilidade para reajustes e revisões, permitindo que seus valores acompanhem a variação dos custos e as alterações nas condições de prestação. A NR nº 1/ANA/2021 orienta que a sustentabilidade econômico-financeira seja alcançada, preferencialmente, por meio do regime tarifário.

A instituição da tarifa deverá observar, no mínimo:

a) os serviços e atividades abrangidos;
b) os usuários sujeitos à cobrança;
c) as categorias e subcategorias de usuários;
d) a metodologia de cálculo da Receita Requerida;
e) os parâmetros de rateio;
f) a estrutura tarifária;
g) a política de subsídios e cobrança social;
h) a periodicidade da cobrança;
i) as formas de faturamento e arrecadação;
j) os critérios de reajuste e revisão; e
k) os direitos, as obrigações, as infrações e as penalidades aplicáveis.

11.3.2 Taxa

A taxa é um tributo e somente poderá ser instituída ou alterada por lei do respectivo titular, observados a Constituição Federal, o Código Tributário Nacional e a legislação aplicável.

A lei instituidora deverá definir, no mínimo:

I. o fato gerador;
II. os serviços ou atividades abrangidas;
III. o sujeito passivo;
IV. a base de cálculo;

V. os parâmetros e fatores de rateio;
VI. as categorias de usuários;
VII. as hipóteses de isenção ou subsídio;
VIII. a periodicidade da cobrança;
IX. a forma de atualização dos valores;
X. as obrigações acessórias; e
XI. as penalidades aplicáveis.

A utilização potencial do serviço poderá constituir fato gerador da taxa quando o SMRSU estiver efetivamente disponibilizado ao usuário. Não deverá ser realizada cobrança de usuários localizados em áreas nas quais o serviço não esteja disponível.

O Orcispar poderá elaborar estudos, avaliar custos, propor valores e auxiliar tecnicamente o titular. Contudo, a instituição ou majoração da taxa dependerá de lei aprovada pelo Poder Legislativo competente.

11.3.3 Preços públicos

Poderão ser instituídos preços públicos específicos para atividades que não integrem o serviço colocado à disposição dos usuários em geral, tais como:

I. coleta e destinação de resíduos de grandes geradores;
II. recebimento direto de resíduos em unidade de tratamento ou disposição final;
III. coleta eventual ou extraordinária;
IV. coleta de resíduos não equiparados aos domiciliares;
V. prestação de serviços especiais mediante solicitação do gerador; e
VI. outras atividades alternativas, complementares ou acessórias.

As receitas provenientes desses serviços deverão ser contabilizadas de forma adequada e poderão ser consideradas para favorecer a modicidade tarifária.

11.4 Usuários sujeitos à cobrança

Estão sujeitos à cobrança as pessoas físicas ou jurídicas geradoras efetivas ou potenciais de resíduos sólidos urbanos, desde que o serviço seja prestado ou colocado à sua disposição.

A cobrança poderá ter como referência cada unidade imobiliária autônoma atendida pelo serviço. O responsável pelo pagamento poderá ser o proprietário, possuidor, titular do domínio útil, ocupante ou usuário identificado no cadastro do prestador ou do Município, conforme estabelecido no instrumento de cobrança.

Também será considerado usuário o Município, na condição de gerador dos resíduos provenientes do Serviço Público de Limpeza Urbana e dos imóveis públicos municipais.

O cadastro de usuários deverá ser permanentemente atualizado, contendo, quando aplicável:

I. identificação do responsável pela unidade;
II. localização do imóvel;
III. categoria de uso;
IV. área construída ou territorial;
V. padrão construtivo;
VI. frequência da coleta;
VII. consumo de água;
VIII. quantidade estimada ou medida de resíduos;
IX. enquadramento em programas sociais; e
X. demais informações utilizadas para a determinação do valor cobrado.

11.5 **Receita Requerida**

A Receita Requerida corresponde ao valor necessário para garantir a adequada prestação do SMRSU e deverá ser suficiente para ressarcir os custos eficientes, financiar os investimentos e assegurar a sustentabilidade econômico-financeira no longo prazo.

Deverão ser considerados:

I. despesas administrativas;
II. custos de pessoal, encargos e benefícios;
III. combustíveis, materiais, equipamentos e insumos;
IV. custos de coleta convencional e seletiva;
V. custos de transbordo e transporte;
VI. custos de triagem, tratamento, compostagem, reciclagem e recuperação;

VII. custos de disposição final ambientalmente adequada;
VIII. manutenção de veículos, máquinas, equipamentos e instalações;
IX. serviços contratados de terceiros;
X. investimentos prudentes e necessários;
XI. depreciação, amortização ou recuperação dos investimentos;
XII. remuneração adequada do capital investido, quando aplicável;
XIII. despesas tributárias e fiscais;
XIV. remuneração da entidade reguladora;
XV. custos de faturamento, arrecadação e cobrança;
XVI. contratação de associações ou cooperativas de catadores, quando cabível;
XVII. provisões e contingências justificadas; e
XVIII. demais custos indispensáveis à continuidade e à qualidade dos serviços.

Os custos e receitas do SMRSU deverão ser registrados de forma segregada em relação às atividades de limpeza urbana e aos demais serviços prestados pelo mesmo órgão ou entidade.

11.6 **Modicidade e cobrança social**

A sustentabilidade econômico-financeira deverá ser conciliada com o princípio da modicidade, de modo que os valores cobrados sejam suficientes para a adequada prestação do serviço sem comprometer o acesso da população.

Deverá ser prevista cobrança social para os usuários de baixa renda, mediante subsídios tarifários, subsídios fiscais ou outras fontes legalmente admitidas. Recomenda-se a utilização do Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – CadÚnico para identificação dos beneficiários.

Quando a cobrança do SMRSU for realizada conjuntamente com a fatura do serviço público de abastecimento de água, poderão ser utilizados, sempre que tecnicamente adequados, os mesmos critérios adotados para identificação dos beneficiários da tarifa social de água.

Os subsídios deverão possuir fonte de custeio definida e não poderão comprometer a sustentabilidade econômico-financeira do serviço.

11.7 **Faturamento e arrecadação**

A cobrança poderá ser realizada por meio de:

I. fatura específica do SMRSU;
II. cofaturamento com o serviço público de abastecimento de água;
III. cofaturamento com outro serviço público; ou
IV. carnê ou guia do Imposto Predial e Territorial Urbano – IPTU, quando inviáveis as demais alternativas.

O cofaturamento com o serviço de abastecimento de água é uma alternativa que pode proporcionar maior abrangência cadastral, regularidade de faturamento e eficiência de arrecadação.

A utilização da fatura de outro serviço dependerá de instrumento contratual entre as partes, no qual deverão ser estabelecidos:

a. responsabilidades;
b. compartilhamento e atualização de cadastros;
c. procedimentos de faturamento;
d. forma de repasse dos valores arrecadados;
e. tratamento da inadimplência;
f. atendimento aos usuários;
g. proteção e tratamento dos dados pessoais;
h. custos administrativos; e
i. condições de encerramento da contratação.

A fatura deverá apresentar o valor do SMRSU de maneira clara e destacada, permitindo ao usuário identificar o serviço cobrado, o período de referência, a categoria, os parâmetros utilizados e os canais disponíveis para atendimento e contestação.

11.8 **Reajuste e revisão tarifária**

As tarifas deverão ser submetidas a mecanismos de reajuste e revisão destinados a preservar o equilíbrio econômico-financeiro e a modicidade.

O reajuste terá por finalidade atualizar os valores em razão da variação dos preços dos insumos e deverá observar o intervalo mínimo de 12 meses, a data-base e o índice ou fórmula paramétrica definidos no ato regulatório ou no contrato de concessão.

A revisão extraordinária poderá ocorrer quando fato imprevisível, excepcional ou alheio à gestão ordinária provocar desequilíbrio econômico-financeiro ou risco relevante à continuidade da prestação. O pedido deverá demonstrar o evento, seu impacto e a necessidade de recomposição.

11.9 **Competências dos agentes envolvidos**

11.9.1 *Titular*

Compete ao titular, observada a modalidade de prestação:

I. instituir a política de cobrança;
II. definir o regime tributário ou tarifário;
III. editar a lei de instituição da taxa, quando adotado esse instrumento;
IV. manter cadastro atualizado dos usuários;
V. definir os resíduos equiparados aos domiciliares e os limites aplicáveis aos grandes geradores;
VI. assegurar recursos para o pagamento pelo manejo dos resíduos provenientes do SLU;
VII. instituir subsídios e cobrança social;
VIII. fornecer informações à entidade reguladora; e
IX. adotar as providências necessárias para a efetiva arrecadação.

11.9.2 *Prestador*

Compete ao prestador:

I. apresentar informações operacionais, contábeis, comerciais e financeiras;
II. manter os custos do SMRSU segregados;
III. elaborar estudos e projeções;
IV. manter cadastro dos usuários sob sua responsabilidade;
V. executar o faturamento e a arrecadação, quando competente;
VI. disponibilizar informações claras aos usuários;
VII. controlar a inadimplência;
VIII. aplicar corretamente os subsídios; e

IX. cumprir os atos regulatórios relativos à cobrança.

11.9.3 *Orcispar*

No exercício das competências que lhe forem legalmente atribuídas ou delegadas, caberá ao Orcispar:

I. regulamentar os aspectos econômicos da prestação;
II. avaliar a sustentabilidade econômico-financeira;
III. analisar a Receita Requerida e a eficiência dos custos;
IV. fixar, reajustar e revisar tarifas, quando competente;
V. auxiliar tecnicamente o titular na proposição de taxas;
VI. avaliar a estrutura e os parâmetros de cobrança;
VII. aprovar ou disciplinar modelos de faturamento;
VIII. avaliar os custos de cofaturamento;
IX. fiscalizar a aplicação dos subsídios e da cobrança social;
X. exigir a segregação contábil dos custos e receitas;
XI. acompanhar a arrecadação, a inadimplência e a aplicação dos recursos;
XII. assegurar transparência, publicidade e participação social; e
XIII. determinar medidas corretivas quando identificada insuficiência, inadequação ou irregularidade na cobrança.

12 EDUCAÇÃO AMBIENTAL

A equipe de fiscalização observará programadas de educação ambiental na gestão dos RSU. A finalidade da educação ambiental tem por finalidade o aprimoramento do conhecimento dos valores, dos comportamentos e do estilo de vida relacionados com a gestão e o gerenciamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos e limpeza urbana e do consumo ambientalmente sustentável.

O titular do serviço será responsável pela aplicação e execução da educação ambiental. Para o cumprimento dos objetivos referentes a educação ambiental com ênfase nos RSU devese adotar as seguintes práticas: incentivo às atividades de caráter educativo e pedagógico em colaboração com entidades do setor empresarial e da sociedade civil organizada; 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; ações educativas voltadas aos agentes envolvidos de forma direta ou indiretamente com os sistemas de coleta seletiva e logística reversa; capacitação dos gestores públicos para que atuem como multiplicadores nos diversos aspectos da gestão integrada dos resíduos sólidos, em especial ao sistema educacional; 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; promoção de processos educativos, utilizando-se meios de comunicação de massa além de desenvolvimento de programas de incentivo e capacitação para transformar resíduos recicláveis em objetos utilizáveis (artesanatos, objetos de decoração, etc).

13 INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

A equipe de fiscalização acompanhará casos em que ocorrer a interrupção dos serviços de coleta de RSU. As atividades que integram os serviços públicos de manejo de resíduos sólidos domiciliares urbanos não poderão ser interrompidas, total ou parcialmente, exceto em situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens e quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza. Caracterizase 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.

Nas situações que impliquem a interrupção das atividades deverá ocorrer a divulgação das informações acerca das interrupções nas regiões afetadas ou potencialmente afetadas, as quais conterão, no mínimo: área e instalações atingidas; atividades interrompidas; data e tipo de ocorrência; os motivos da interrupção; as medidas mitigadoras adotadas; as previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços. A falta de coleta de RSU deverá ser informada ao Orcispar, assim como o motivo da 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, com antecedência de 48 (quarenta e oito) horas. A comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada para o Orcispar no prazo máximo de 12 (doze) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

14 INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DOS RESÍDUOS SÓLIDOS

Para fins de avaliação da eficiência, eficácia e qualidade da prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, o prestador deverá disponibilizar, de forma periódica, indicadores padronizados de desempenho técnico-operacional e comercial, conforme segue:

Indicadores técnico-operacionais:

IDR (Índice de Destinação Regular): percentual de resíduos sólidos urbanos dispostos em local licenciado e em conformidade com a legislação ambiental.

IRC (Índice de Regularidade da Coleta): percentual de rotas de coleta realizadas conforme planejamento mensal.

IVM (Índice de Veículos em Manutenção): percentual médio mensal de veículos de coleta fora de operação.

ITP (Índice de Tratamento de Resíduos Orgânicos): percentual de resíduos orgânicos submetidos a tratamento (compostagem, biodigestão, desidratação para composição de CDR, etc.).

Indicadores comerciais e de atendimento ao usuário:

ISU (Índice de Satisfação do Usuário): aferido com base em pesquisa de percepção realizada anualmente pelo prestador ou entidade reguladora.

IAR (Índice de Atendimento de Reclamações): percentual de solicitações e reclamações atendidas no prazo regulamentar.

TMA (Tempo Médio de Atendimento): média em dias úteis para atendimento de solicitações e reclamações.

Os indicadores devem ser encaminhados à entidade reguladora no Relatório Anual de Prestação de Serviços Públicos de RSU – RAP/RSU e serão utilizados como base para análise de desempenho, fiscalização indireta e revisão das metas pactuadas com os titulares dos serviços.

14.1 Indicadores De Desempenho Dos Serviços De Limpeza Urbana E Manejo Dos Resíduos Sólidos – Resolução ANA n° 276, de 18 de dezembro de 2025.

14.1.1 *Finalidade*

Este capítulo estabelece orientações para a coleta, o cálculo, a validação, a avaliação e a divulgação dos indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, em conformidade com a Norma de Referência ANA nº 14/2025, aprovada pela Resolução ANA nº 276, de 18 de dezembro de 2025.

A utilização dos indicadores tem por finalidade uniformizar e sistematizar a avaliação dos serviços, acompanhar o cumprimento das metas estabelecidas nos instrumentos de planejamento, identificar necessidades de melhoria e assegurar transparência aos usuários, aos titulares, aos prestadores de serviços e à sociedade.

A avaliação deverá abranger tanto as atividades do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos — SMRSU quanto as atividades do serviço público de limpeza urbana — SLU, observadas as atribuições de cada prestador e a forma de organização dos serviços no município.

14.1.2 *Abrangência*

As disposições deste capítulo aplicam-se:

I. ao Orcispar, na condição de entidade reguladora infranacional;
II. aos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;
III. aos órgãos, autarquias, empresas públicas ou demais entidades responsáveis pela prestação direta dos serviços;
IV. aos prestadores contratados, concessionários ou delegatários dos serviços;
V. às empresas terceirizadas responsáveis pela execução de atividades integrantes dos serviços; e
VI. às estruturas de prestação regionalizada, quando existentes.

A existência de contratos de terceirização para execução de atividades operacionais não afasta a obrigação do titular ou do prestador de fornecer as informações necessárias à avaliação dos serviços.

Nos casos de delegação parcial, em que determinado prestador execute apenas parte das atividades ou atenda somente parcela do território municipal, as informações deverão ser apresentadas de forma individualizada, possibilitando a posterior consolidação dos resultados de todo o município.

14.1.3 *Conceitos aplicáveis*

Para fins deste Manual, consideram-se:

- Ano de referência: período compreendido entre 1º de janeiro e 31 de dezembro ao qual se referem as informações e os resultados dos indicadores.
- Informação primária: dado de responsabilidade do prestador, obtido por contagem, medição ou estimativa, relacionado a determinado período e área de prestação.
- Indicador: resultado quantitativo obtido mediante cálculo entre informações primárias, destinado a representar determinada característica da prestação dos serviços.
- Linha de base: último resultado disponível de determinado indicador, apurado anteriormente ao início da execução da meta.
- Meta: valor do indicador que se pretende alcançar em determinado período e área de abrangência.
- Padrão de referência: intervalo numérico utilizado para qualificar e comparar o resultado dos indicadores.
- Ficha do indicador: documento que apresenta a definição, a fórmula, as informações primárias, a unidade de medida, a periodicidade, a forma de obtenção e, quando aplicável, o padrão de referência do indicador.
- Recuperação de resíduos sólidos: processo de desvio dos resíduos da disposição final, com o objetivo de transformá-los em recursos ou agregar valor aos materiais descartados, excluída a parcela que, após tratamento, seja destinada como rejeito.

14.1.4 *Sistema de avaliação da prestação dos serviços*

A avaliação da prestação dos serviços será realizada mediante:

I. indicadores de Gestão;
II. indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço;
III. metas progressivas; e
IV. padrões de referência.

A avaliação deverá ocorrer de duas formas:

- Avaliação segundo as metas: consiste na comparação entre o resultado anual do indicador e a meta definida para o respectivo período. Essa avaliação aplica-se obrigatoriamente aos indicadores de Gestão e poderá ser aplicada aos indicadores de Qualidade e Eficiência do

Serviço quando houver metas específicas definidas nos planos, contratos ou demais instrumentos aplicáveis.

- Avaliação por comparação: consiste na comparação dos resultados dos indicadores com os padrões de referência estabelecidos pelo Orcispar. A avaliação comparativa permite identificar a posição relativa do município ou do prestador em relação aos valores de referência, às condições regionais e aos resultados obtidos em períodos anteriores.

14.1.5 *Indicadores de Gestão*

Os indicadores de Gestão são de adoção obrigatória e têm por objetivo avaliar o cumprimento das metas dos serviços públicos prestados.

Quando a prestação estiver formalizada por contrato, esses indicadores deverão ser incorporados aos respectivos instrumentos contratuais, observada a preservação do equilíbrio econômico-financeiro.

Código	Indicador	Finalidade
IG01	Cobertura de coleta de resíduos domésticos	Avaliar o percentual de domicílios e estabelecimentos equiparados atendidos pelo serviço de coleta de resíduos domésticos.
IG02	Cobertura de coleta seletiva	Avaliar o percentual de domicílios e estabelecimentos equiparados atendidos pela coleta seletiva.
IG03	Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos	Avaliar o percentual de resíduos sólidos urbanos encaminhados a lixões, vazadouros, aterros controlados ou outros locais inadequados.
IG04	Recuperação de resíduos sólidos urbanos	Avaliar a parcela dos resíduos sólidos urbanos desviada da disposição final por processos de recuperação.
IG05	Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	Avaliar o percentual das despesas do SMRSU coberto pela receita operacional direta obtida com a cobrança do serviço.

As fichas dos indicadores deverão ser observadas integralmente para definição das informações primárias, fórmulas, unidades de medida, critérios de consolidação e padrões nacionais de referência.

Ficha dos Indicadores:

IG01 - COBERTURA DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

IG01 - Cobertura de coleta de resíduos domésticos	
DEFINIÇÃO Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta de resíduos domésticos e equiparados de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS0001 (adaptado)**	
FÓRMULA $$IG01 = \frac{\begin{array}{c}Domicílios\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ porta\ a\ porta\ + \\ Domicílios\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ ponto\ a\ ponto\ + \\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ porta\ a\ porta\ + \\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ ponto\ a\ ponto\end{array}}{Domicílios\ existentes\ +\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta **Unidade: Número (nº)** **Referência: SINISA - GTR0201 (adaptado)**	Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta de resíduos domésticos, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto **Unidade: Número (nº)** **Referência: SINISA - GTR0201 (adaptado)**	Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto de resíduos domésticos, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta **Unidade: Número (nº)**	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto **Unidade: Número (nº)**	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.

Domicílios existentes **Unidade: Número (nº)**	Domicílios existentes na área de abrangência.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos **Unidade: Número (nº)**	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência. Para a quantidade de domicílios existentes, adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular. Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 60%	**SENTIDO PREFERENCIAL** Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada do titular, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: O titular dos serviços deverá definir, no plano operacional ou em instrumento equivalente, os critérios aplicáveis ao atendimento por contentores de coleta indiferenciada, incluindo o raio máximo de abrangência de cada contentor, a frequência mínima semanal de coleta e as condições de limpeza dos recipientes e das áreas situadas em seu entorno.	

IG02 - COBERTURA DE COLETA SELETIVA

IG02 - Cobertura de coleta seletiva
DEFINIÇÃO

<table>
<tr><td colspan="2">Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta seletiva de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional.
Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS0005 (adaptado)</td></tr>
<tr><td colspan="2">FÓRMULA
$$IG02 = \frac{\begin{array}{c}Domicílios\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ seletiva\ porta\ a\ porta\ + \\ Domicílios\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ seletiva\ ponto\ a\ ponto\ + \\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ seletiva\ porta\ a\ porta\ + \\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos\ cobertos\ pelo\ serviço\ de\ coleta\ seletiva\ ponto\ a\ ponto\end{array}}{Domicílios\ existentes\ +\ Estabelecimentos\ com\ resíduos\ equiparados\ aos\ domésticos} \times 100$$</td></tr>
<tr><td colspan="2">INFORMAÇÕES</td></tr>
<tr><td>Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta
Unidade: Número (nº)
Referência: SINISA - GTR0205 (adaptado)</td><td>Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</td></tr>
<tr><td>Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto
Unidade: Número (nº)
Referência: SINISA - GTR0205 (adaptado)</td><td>Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.</td></tr>
<tr><td>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta
Unidade: Número (nº)</td><td>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</td></tr>
<tr><td>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto
Unidade: Número (nº)</td><td>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.</td></tr>
<tr><td>Domicílios existentes
Unidade: Número (nº)</td><td>Domicílios existentes na área de abrangência.</td></tr>
<tr><td>Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos
Unidade: Número (nº)</td><td>Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.</td></tr>
</table>

PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência. Para a quantidade de domicílios existentes, adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular. Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 50%	**SENTIDO PREFERENCIAL** Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta seletiva do titular, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: O titular dos serviços deverá definir, no plano operacional ou em instrumento equivalente, os critérios aplicáveis ao atendimento por contentores de coleta indiferenciada, incluindo o raio máximo de abrangência de cada contentor, a frequência mínima semanal de coleta e as condições de limpeza dos recipientes e das áreas situadas em seu entorno.	

IG03 - DISPOSIÇÃO FINAL INADEQUADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG03 - Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos
DEFINIÇÃO Percentual dos resíduos sólidos urbanos coletados que são destinados de forma inadequada, ou seja, para lixões ou vazadouros, aterros controlados ou outros locais que não atendam às normas ambientais e sanitárias vigentes. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS3002 (adaptado)**
FÓRMULA $$IG03 = \frac{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados\ e\ com\ disposição\ final\ inadequada}{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados} \times 100$$
INFORMAÇÕES

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

IG04 - RECUPERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG04 - Recuperação de resíduos sólidos urbanos
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade recuperada de resíduos sólidos urbanos em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS3010**
FÓRMULA

$$IG04 = \frac{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ dólidos\ urbanos\ recuperados}{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total recuperada de resíduos sólidos urbanos **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR1029 (adaptado)**	Somatório da massa total de materiais recicláveis secos e de resíduos orgânicos recuperados, efetivamente desviados da disposição final, excluída a fração que, após tratamento, é destinada como rejeito.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR1028**	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 30%	**SENTIDO PREFERENCIAL** Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva e do serviço público de limpeza urbana realizado sob responsabilidade do titular, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

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

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

<table>
<tr><td colspan="2">DEFINIÇÃO

Percentual das despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos cobertas pela receita operacional direta.

Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IFR1006 (adaptado)</td></tr>
<tr><td colspan="2">FÓRMULA

$$IG05 = \frac{Receita\ operacional\ direta\ do\ serviço\ público\ de\ manejo\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos}{Total\ de\ despesas\ do\ serviço\ público\ de\ manejo\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos}$$</td></tr>
<tr><td colspan="2">INFORMAÇÕES</td></tr>
<tr><td>Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos

Unidade: Reais (R$)

Referência: SINISA - GFI1201</td><td>Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, correspondente à receita faturada (taxas ou tarifas) pela prestação do serviço para usuários de todas as categorias, no ano de referência. Esta inclui, quando existente, outros tipos de receita operacional direta, cujos custos estejam incluídos no “total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos”.</td></tr>
<tr><td>Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos

Unidade: Reais (R$)

Referência: Com base na Norma de Referência nº 1/2021</td><td>Somatório das despesas para prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos referentes a CAPEX (investimentos prudentes e necessários, tais como despesas com depreciação ou amortização dos ativos imobilizados diretamente relacionados ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos), OPEX (despesas operacionais com pessoal, serviços de terceiros e materiais de consumo, utilizados diretamente na prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, considerando a remuneração do prestador pela realização do serviço), Tributos (tributos Federais, Estaduais e Municipais recolhidos em razão do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos) e Remuneração da entidade reguladora infranacional.</td></tr>
<tr><td>PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</td><td>FORMA DE OBTENÇÃO

Registros contábeis do prestador.</td></tr>
</table>

PADRÃO DE REFERÊNCIA	SENTIDO PREFERENCIAL
Valor de referência: ≥ 75%	Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos realizado sob responsabilidade do titular, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

14.1.6 *Indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço*

Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço têm por objetivo avaliar a continuidade, a qualidade e a eficiência operacional da prestação.

Código	Indicador	Finalidade
QES01	Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos	Avaliar o percentual de rotas de coleta efetivamente realizadas em relação às rotas programadas.
QES02	Cobertura do serviço de varrição pública	Avaliar a abrangência territorial do serviço de varrição na área urbana do município.
QES03	Continuidade do serviço de varrição pública	Avaliar o percentual do serviço de varrição realizado em comparação com o previsto no plano operacional.
QES04	Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário	Avaliar o grau de utilização da capacidade total projetada da unidade de disposição final.
QES05	Resolução de reclamações	Avaliar o percentual de reclamações procedentes solucionadas dentro dos critérios e prazos estabelecidos.
QES06	Recuperação de materiais recicláveis secos	Avaliar a parcela dos materiais recicláveis secos efetivamente recuperada em relação ao total de resíduos sólidos urbanos coletados.
QES07	Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos	Avaliar a parcela de resíduos orgânicos recuperada e desviada da disposição final.
QES08	Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos	Avaliar a quantidade de biogás recuperado e aproveitado em relação à quantidade de resíduos sólidos urbanos coletados.

O cálculo desses indicadores deverá respeitar as condições necessárias previstas em suas respectivas fichas.

Quando a apuração depender de plano operacional, cadastro, sistema de atendimento ao usuário, controle de rotas, registro de pesagens, levantamento georreferenciado ou outro instrumento de gestão, a inexistência ou a inadequação desses documentos poderá impedir a avaliação.

Ficha dos Indicadores:

QES01 - CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

<table>
<tr><td colspan="2">QES01 - Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos</td></tr>
<tr><td colspan="2">DEFINIÇÃO
Percentual de rotas de coleta de resíduos domésticos atendidas regularmente em relação ao total de rotas programadas.
Unidade: Percentual (%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">FÓRMULA
$$QES01 = \frac{Quantidade\ de\ rotas\ programadas\ no\ período - \ Quantidade\ de\ rotas\ não\ realizadas}{Quantidade\ de\ rotas\ programadas\ no\ período} \times 100$$</td></tr>
<tr><td colspan="2">INFORMAÇÕES</td></tr>
<tr><td>Quantidade de rotas programadas no período
Unidade: Número (nº)</td><td>Somatório das rotas programadas no período para a coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme plano operacional.</td></tr>
<tr><td>Quantidade de rotas não realizadas
Unidade: Número (nº)</td><td>Quantidade de rotas não realizadas ou incompletas no período decorrentes de paralisações ou interrupções do serviço de coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme critérios estabelecidos pela entidade reguladora infranacional.</td></tr>
<tr><td>PERÍODO DE REFERÊNCIA
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.</td><td>FORMA DE OBTENÇÃO
Registros de serviços pelos controles operacionais e software de gestão do prestador. Registros de fiscalização ou monitoramento do Orcispar.</td></tr>
<tr><td colspan="2">SENTIDO PREFERENCIAL</td></tr>
</table>

Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária: Devem ser contabilizadas todas as rotas previstas e não realizadas ao longo do período, considerando a frequência semanal e o número de semanas do período.

QES02 - COBERTURA DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES02 - Cobertura do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO Percentual de abrangência do serviço de varrição pública na área urbana do município. **Unidade: Percentual (%)**	
FÓRMULA $$QES02 = \frac{Vias\ na\ área\ urbana\ do\ município\ com\ varrição\ prevista}{Vias\ na\ área\ urbana\ do\ município} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Vias na área urbana do município com varrição prevista **Unidade: Quilômetros (km)** **Referência: SINISA - GTR2002 (adaptado)**	Somatório da quilometragem das vias na área urbana do município que possuem serviços de varrição previstos, de acordo com o plano operacional de prestação dos serviços.
Vias na área urbana do município **Unidade: Quilômetros (km)**	Somatório da quilometragem das vias existentes, pavimentadas ou não, na área urbana do município.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** A extensão de vias deverá ser estimada com apoio de softwares de geoprocessamento.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de limpeza urbana, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente.	

Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.

Condição Necessária: O prestador deverá possuir um plano operacional que defina, de forma clara, os locais, as rotas e as frequências de varrição, os quais servirão de referência para a apuração e verificação do indicador pela entidade reguladora infranacional.

QES03 - CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES03 - Continuidade do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO Percentual de realização do serviço de varrição face ao previsto pelo prestador. **Unidade: Percentual (%)**	
FÓRMULA $$QES03 = \frac{Serviço\ de\ varrição\ realizado}{Serviço\ de\ varrição\ previsto} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Serviço de varrição realizado **Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km²)**	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos realizada.
Serviço de varrição previsto **Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km²)**	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos prevista no plano operacional.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Plano operacional e registros de serviços pelos controles operacionais e software de gestão do prestador ou titular.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de limpeza urbana, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

Condição Necessária: O prestador deverá possuir um plano operacional e adaptar as unidades das variáveis em função do previsto no plano.

QES04 - CAPACIDADE UTILIZADA DAS UNIDADES DE ATERRO SANITÁRIO

QES04 - Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário	
DEFINIÇÃO Percentual de massa de resíduos sólidos urbanos disposta em unidades de aterro sanitário em relação à capacidade total projetada, indicando o grau de ocupação e a vida útil remanescente do aterro sanitário. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS2001**	
FÓRMULA $$QES04 = \frac{Capacidade\ utilizada\ da\ unidade\ de\ disposição\ final}{Capacidade\ total\ máxima\ da\ unidade\ de\ disposição\ final} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Capacidade utilizada da unidade de disposição final **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR3231**	Informação sobre a capacidade total do aterro sanitário que já foi utilizada para aterramento de resíduos. Caso não haja registro histórico das quantidades de resíduos recebidas/aterradas, a estimativa pode ser feita com base em percentual da capacidade total utilizada.
Capacidade total máxima da unidade de disposição final **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR3250**	Capacidade máxima do aterro sanitário, considerando as estruturas já instaladas e as áreas previstas para expansão. Caso necessário, deve ser estimada somando a quantidade total de resíduos aterrados ou dispostos e a quantidade estimada de resíduos que ainda poderá receber e aterrar.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de massa e informações de projeto, licença ambiental e controles operacionais da unidade.
SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de existirem várias unidades de aterro sanitário atendendo ao município,	

as informações dos diversos aterros ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: Caso o aterro sanitário atenda a mais de um município, o resultado do indicador referente a este aterro será idêntico para os municípios abrangidos.

QES05 - RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

QES05 - Resolução de reclamações	
DEFINIÇÃO Percentual de resolução de reclamações no serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e no serviço público de limpeza urbana. **Unidade: Percentual (%) | Referência: Norma de Referência nº 9/2024 - Nível II - 04 (adaptado)**	
FÓRMULA $$QES05 = \frac{Quantidade\ de\ reclamações\ procedentes\ resolvidas}{Quantidade\ de\ reclamações\ procedentes} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de reclamações procedentes resolvidas **Unidade: Número (nº)**	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana resolvidas conforme critérios e prazos definidos pela entidade reguladora infranacional.
Quantidade de reclamações procedentes **Unidade: Número (nº)**	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviço.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de reclamações recebidas pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário e consideradas como procedentes.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES	

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e do serviço público de limpeza urbana, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos de mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso o Orcispar não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de informação".

QES06 - RECUPERAÇÃO DE MATERIAIS RECICLÁVEIS SECOS

QES06 - Recuperação de materiais recicláveis secos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de materiais recicláveis secos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS3004 (adaptado)**	
FÓRMULA $$QES06 = \frac{Quantidade\ total\ de\ materiais\ recicláveis\ secos\ recuperados}{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total de materiais recicláveis secos recuperados **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR1023**	Somatório da massa de materiais recicláveis secos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final. Não inclui as quantidades recuperadas por catadores autônomos não organizados, nem as quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros") ou por coleta privada de grandes geradores.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR1028**	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por

	associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

QES07 - RECUPERAÇÃO DA FRAÇÃO ORGÂNICA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES07 - Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. **Unidade: Percentual (%) | Referência: SINISA - IRS3005 (adaptado)**	
FÓRMULA $$QES07 = \frac{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ orgânicos\ recuperados}{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados **Unidade: Toneladas (t)**	Somatório da massa de materiais orgânicos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados **Unidade: Toneladas (t)** **Referência: SINISA - GTR1028**	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por

	associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

QES08 - RECUPERAÇÃO DE BIOGÁS A PARTIR DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES08 - Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Quantidade de biogás coletado em processos de manejo de resíduos sólidos urbanos aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. **Unidade: m³ por tonelada (m³/t)**	
FÓRMULA $$QES08 = \frac{Quantidade\ de\ biogás\ recuperado}{Quantidade\ total\ de\ resíduos\ sólidos\ urbanos\ coletados} \times 100$$	
INFORMAÇÕES	
Quantidade de biogás recuperado **Unidade: Volume (m³)**	Quantidade de biogás proveniente de resíduos sólidos urbanos e coletado em aterros, biodigestores ou outras unidades validadas pela entidade reguladora infranacional, que foi efetivamente aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, excluindo-se o biogás destinado apenas à queima ou dispersão.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados **Unidade: Toneladas (t)**	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa

Referência: SINISA - GTR1028	proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	**FORMA DE OBTENÇÃO** Registros de massa e volume pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.	
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo ao Orcispar avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

14.1.7 *Metas progressivas*

Os indicadores de gestão devem ser adotados no Plano Municipal de Saneamento Básico ou Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, assim como as metas dos indicadores.

As metas deverão:

I. ser anuais, específicas e progressivas;
II. ser definidas para cada município;
III. considerar a linha de base de cada indicador;
IV. ser exequíveis, mensuráveis e comparáveis;
V. possuir redação clara, permitindo a identificação objetiva de seu cumprimento; e
VI. estar hierarquizadas de acordo com as prioridades estabelecidas no planejamento municipal.

Compete ao titular definir e assegurar o atingimento das metas, independentemente de a prestação ser direta, indireta ou executada mediante combinação de diferentes formas de prestação.

O Orcispar deverá orientar os titulares para que as metas sejam contempladas nos processos de elaboração, revisão, atualização e consolidação dos planos municipais.

Quando forem identificadas metas manifestamente incompatíveis com as condições locais, o Orcispar poderá recomendar sua revisão, sem substituir a competência do titular para aprovação do plano.

Nos contratos decorrentes de licitação, a inclusão ou revisão de metas após a contratação dependerá de termo aditivo celebrado entre as partes e da preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

14.1.8 *Verificação do cumprimento das metas*

O cumprimento das metas dos indicadores de Gestão será verificado anualmente pelo Orcispar.

A avaliação deverá considerar os resultados dos últimos cinco anos, exigindo-se o cumprimento da meta em, no mínimo, três dos cinco anos avaliados.

Concluído o primeiro ciclo de cinco anos, a avaliação passará a ocorrer de forma contínua, considerando-se, a cada novo exercício, os cinco anos imediatamente anteriores.

Quando a meta não for cumprida no período mínimo exigido, o Orcispar poderá instaurar procedimento administrativo para:

I. identificar as causas do descumprimento;
II. avaliar a responsabilidade do titular e do prestador;
III. definir medidas corretivas;
IV. estabelecer prazos para regularização; e
V. aplicar as sanções previstas na regulamentação, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

14.1.9 *Coleta e fornecimento das informações*

O prestador de serviços é responsável pela geração, organização, guarda e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores.

As informações deverão ser apresentadas:

I. no formato estabelecido pelo Orcispar;
II. dentro do prazo definido em ato normativo ou solicitação específica;
III. de forma individualizada para cada município ou área atendida;
IV. separadamente por atividade integrante do SLU e do SMRSU;
V. acompanhadas dos documentos comprobatórios; e
VI. com identificação do responsável pela geração e validação dos dados.

As informações deverão ser auditáveis e rastreáveis, possibilitando sua conferência a partir de registros operacionais, administrativos, contábeis, comerciais e de atendimento ao usuário.

Poderão ser exigidos, entre outros:

- cadastros de usuários e domicílios atendidos;
- mapas de rotas e frequências de coleta;
- planos operacionais;
- boletins de pesagem;
- registros de entrada e saída de unidades;
- relatórios de triagem e recuperação de materiais;
- registros de transporte e disposição final;
- contratos e documentos fiscais;
- registros contábeis;
- relatórios de atendimento e reclamações;
- licenças ambientais;
- registros fotográficos e georreferenciados; e
- informações prestadas ao SINISA.

Quando determinada informação não for produzida pelo prestador por ultrapassar sua esfera de atuação, o Orcispar poderá solicitá-la diretamente ao titular ou ao órgão público competente.

14.1.10 *Sistemas integrados e rateio de informações*

Nos sistemas que atendam mais de um município, o prestador deverá adotar mecanismos que permitam identificar:

I. as informações diretamente atribuíveis a cada município; e
II. as informações que necessitem de rateio.

Quando o rateio for necessário, deverão ser utilizados prioritariamente os critérios previstos nos manuais e guias do SINISA.

Na inexistência de critério específico, poderão ser utilizados, mediante validação do Orcispar:

- quantidade de domicílios atendidos;
- quantidade de resíduos coletados;
- população atendida;

- extensão das rotas;
- frequência de atendimento; ou
- outro critério tecnicamente adequado ao serviço avaliado.

O critério de rateio deverá ser formalmente registrado, acompanhado de justificativa técnica e aplicado de forma uniforme durante o período de referência.

14.1.11 *Cálculo, validação e recortes de avaliação*

Compete ao Orcispar calcular, validar e avaliar os indicadores dos municípios por ele regulados.

Antes da publicação definitiva, deverão ser assegurados ao titular e ao prestador o acesso às informações utilizadas, aos cálculos realizados e aos resultados preliminares, possibilitando a apresentação de esclarecimentos e correções devidamente comprovadas.

Os indicadores deverão ser calculados e avaliados nos seguintes recortes:

I. **por município**, abrangendo todo o território municipal;
II. **por contrato**, para avaliação das obrigações contratuais;
III. **por prestação regionalizada**, quando aplicável; e
IV. **por prestador**, para fins de acompanhamento e comparação.

Nos casos de delegação parcial ou de atuação de mais de um prestador no mesmo município, o Orcispar deverá consolidar os resultados mediante a soma das informações primárias correspondentes.

Na prestação regionalizada, os indicadores agrupados deverão ser calculados a partir da soma das informações primárias de todos os municípios integrantes, realizando-se o cálculo somente após essa consolidação.

Os resultados dos indicadores deverão ser sempre divulgados juntamente com os valores das respectivas informações primárias.

15 12. Tratamento dos impedimentos de cálculo

Quando não for possível calcular determinado indicador, o Orcispar deverá identificar a causa e adotar uma das seguintes classificações:

- **Insatisfatório por falta de informações para avaliação (IFI)**: Aplicável quando o impedimento decorrer do não envio ou do envio parcial das informações primárias sob responsabilidade do prestador ou do titular;

- **Insatisfatório por falta de condições de avaliação (IFC)**: Aplicável quando as informações apresentarem inconsistências, falta de conformidade ou quando não forem atendidos os critérios mínimos necessários ao cálculo do indicador;
- **Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviço (MEP):** Aplicável quando o impedimento decorrer de fatores que não estejam sob responsabilidade ou esfera de atuação do prestador.

O enquadramento nessa classificação dependerá da apresentação de justificativa e da validação do motivo pelo Orcispar.

A ausência de informações não deverá ser interpretada como resultado igual a zero, nem poderá ser utilizada para gerar artificialmente resultado favorável ou desfavorável.

15.1.1 *Relatório anual de avaliação*

O Orcispar publicará anualmente relatório de avaliação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

O relatório deverá ser elaborado em formato padronizado e aberto, acompanhado de glossário dos dados e da descrição dos procedimentos metodológicos adotados.

O documento deverá conter, no mínimo:

I. identificação do município, titular e prestadores;
II. caracterização da forma de prestação dos serviços;
III. identificação das atividades executadas por cada prestador;
IV. relação das informações primárias recebidas;
V. metodologia de cálculo e de consolidação;
VI. resultados dos indicadores;
VII. metas aplicáveis e avaliação de seu cumprimento;
VIII. comparação com os padrões de referência;
IX. classificação dos indicadores não calculados;
X. análise da evolução histórica;
XI. identificação de inconsistências e limitações dos dados;
XII. recomendações e medidas corretivas; e
XIII. conclusão da avaliação.

O relatório e os resultados deverão ser encaminhados ao titular, ao prestador e à estrutura de prestação regionalizada, quando existente.

A divulgação deverá ocorrer no sítio eletrônico do Orcispar, assegurando amplo acesso público e permanência dos documentos para consulta.

15.1.2 *Implementação gradual*

A implantação dos indicadores ocorrerá de forma gradual. No primeiro relatório de avaliação deverão ser apresentados os cinco indicadores de Gestão.

A partir do segundo relatório deverão ser apresentados, adicionalmente, os oito indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço.

A implementação gradual não afasta a obrigação dos titulares e prestadores de estruturarem previamente seus cadastros, controles operacionais, sistemas de atendimento, registros contábeis e mecanismos de rastreabilidade.

16 COMPATIBILIZAÇÃO DAS METAS DOS PLANOS MUNICIPAIS

A verificação do cumprimento das metas estabelecidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) e nos Planos Municipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS) será realizada por meio do seguinte processo sistematizado:

I – Durante a etapa de planejamento da fiscalização direta regular, a equipe técnica do Orcispar deverá extrair as metas e ações previstas nos planos municipais em vigor, vinculadas ao serviço fiscalizado;

II – O prestador deverá encaminhar, junto aos relatórios de obras e investimentos, uma matriz de compatibilização das metas do PMSB/PMGIRS, contendo:

A meta prevista no plano;

A situação de execução (não iniciada / em andamento / concluída);

O responsável (prestador ou titular);

Justificativas para metas não alcançadas;

III – Os fiscais, durante a vistoria in loco, deverão verificar a aderência das ações executadas às metas previstas, bem como a integração das iniciativas do prestador aos instrumentos de planejamento local;

IV – Caso haja descumprimento de metas atribuídas ao prestador, deverá constar expressamente no Relatório Técnico de Fiscalização (RTF) a recomendação de adequação e o encaminhamento de cronograma atualizado para cumprimento da meta;

V – A entidade reguladora poderá solicitar atualização dos planos municipais quando verificada sua desatualização ou incompatibilidade estrutural com a realidade dos serviços.

A sistematização visa garantir que a prestação dos serviços de RSU esteja alinhada às políticas públicas locais, promovendo eficiência, transparência e controle social.

17 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABNT – ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS:

NBR 12980: coleta, varrição e acondicionamento de resíduos sólidos urbanos: terminologia. Rio de Janeiro, 1993.

NBR 13463: coleta de resíduos sólidos: procedimento. Rio de Janeiro, 1995.

NBR 8419: apresentação de projetos de aterros sanitários de resíduos sólidos urbanos: apresentação. Rio de Janeiro, 1996.

NBR 13896: aterros de resíduos não perigosos: procedimento. Rio de Janeiro, 1997

NBR 10004: resíduos sólidos – classificação. Rio de Janeiro, 2004ª

NBR 15112: resíduos da construção civil e resíduos volumosos - Áreas de transbordo e triagem - Diretrizes para projeto, implantação e operação. Rio de Janeiro, 2004b

NBR 15113: resíduos sólidos da construção civil e resíduos inertes - aterros - diretrizes para projeto, implantação e operação. Rio de Janeiro, 2004c

NBR 15114: resíduos sólidos da construção civil - áreas de reciclagem - diretrizes para projeto, implantação e operação. Rio de Janeiro, 2004d

NBR 13221: transporte terrestre de resíduos: procedimento. Rio de Janeiro, 2010ª

NBR 13332: implementos rodoviários – coletor-compactador de resíduos sólidos e seus principais componentes – terminologia, Rio de Janeiro, 2010b

NBR 15849: resíduos sólidos urbanos – aterros sanitários de pequeno porte – diretrizes para localização, projeto, implantação, operação e encerramento: procedimento. Rio de Janeiro, 2010c.

ADASA - Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal. Resoluções Normativas. Disponível em: http://www.adasa.df.gov.br/. Acessado em: 18/02/2023.

ARESPCJ – Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí. Resoluções Normativas Disponível em: http://www.arespcj.com.br/arquivos/10/resolucoes.aspx. Acessado em: 18/02/2023.

ARISSC – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Santa Catarina. Resoluções Normativas. Disponível em: https://www.aris.sc.gov.br/legislacao?categoria=instrucaonormativa. Acessado em: 18/02/2023.

AGIR – Agencia Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos. Resoluções Normativas. Disponível em: https://www.agir.sc.gov.br/legislacao/categoria/10/resolucoes. Acessado em 18/02/2023.

CISAB SUL – Consórcio Intermunicipal de Saneamento Básico do Sul de Minas. Resoluções Normativas. Disponível em: https://www.cisab.mg.gov.br/publicacao. Acessado em: 18/02/2023.

CISPAR – Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná – Resoluções Normativas. Disponível em: https://www.consorciocispar.com.br/pagina/790_Manual-de-Fiscalizacao. Acessado em: 18/03/2023.

Manual de saneamento / Ministério da Saúde, Fundação Nacional de Saúde. – 5.ed. Brasília: Funasa, 2019. 545 p.

Manual de Fiscalização de Aterros Sanitários – Agencia Estadual do Meio Ambiente de Pernambuco – CPRH. Disponível em: http://www2.cprh.pe.gov.br/publicacoes-etransparencia/publicacoes/publicacoes-tecnicas. Acessado em: 01/04/2023.

ANEXO I INFORMAÇÕES E DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA A FISCALIZAÇÃO

Informações gerais do titular e/ou prestador:

- Identificação da secretaria, departamento, repartição pública ou prestador de serviços de

Gerenciamento de Resíduos Sólidos Urbanos (GRSU);

- **Informações para contato:** Nome do responsável pela unidade;

  Cargo;

  E-mail;

  Telefone;

  Endereço do escritório (sede);

  Horário de atendimento.

- **Dados gerais do sistema de GRSU municipal:**

Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e/ou Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PMGIRS).

*Caso o município não possua PMGIRS ou não contemple em partes ou integralmente a GRSU no PMSB, deverá fornecer as seguintes informações: configuração do sistema de GRSU, descrevendo todos os componentes e processos realizados, demonstrando os arranjos escolhidos sob o ponto de vista qualitativo e quantitativo das diferentes partes do sistema, organizadas de modo a formarem um todo integrado, justificando a escolha da solução adotada sob os pontos de vista técnico, econômico, financeiro e social, considerando, quando for o caso, os contratos de programa ou contratos de concessão.

- **Dados da Coleta Convencional e Seletiva:**

  População total urbana;

  Abrangência dos sistemas de coleta;

  Taxa de geração de Resíduos Sólidos (RS) total (em toneladas/mês e toneladas/dia);

Organograma dos serviços de coleta;

Mapa contendo zoneamento dos serviços de coleta;

- **Dados por zona de coleta:**

Categoria (residencial, comercial ou industrial);

Número de habitantes;

Taxa de geração de RS (ton/mês e ton/dia);

Número de residências, comércios, indústrias e descrição das atividades comerciais e industriais;

Composição média do resíduo gerado (Estudo gravimétrico);

Renda média da população;

Costumes da população que possam interferir no sistema de coleta de RSU (mercados populares, feiras, eventos, etc.).

- **Plano Operacional contendo:**

Número de funcionários, suas funções e certificado de capacitação;

Dias, horários e frequências de coleta por zona;

Descrição do método de coleta;

- **Itinerários, incluindo:**

Mapa dos itinerários com dados do sistema viário contemplando: tipo de pavimentação, declividade da via, sentido e intensidade do tráfego;

Distâncias a serem percorridas por rota;

Tempo médio de percurso por rota; e

Número de viagens do veículo coletor por rota.

- **Descrição do(s) veículo(s) coletor(es), incluindo:**

Modelo/Ano;

Descrição completa das características e equipamentos de apoio;

Último relatório de manutenção.

- **Lista de equipamentos utilizados na coleta, incluindo:**

Equipamentos de apoio;

Equipamentos de Proteção Individual (EPIs).

Programas de controle, monitoramento e registro das operações.

- **Dados da(s) unidade (s) de Transbordo:**
  Informações para contato:
  Nome do responsável pela unidade;
  Cargo;
  E-mail;
  Telefone;
  Endereço do escritório;
  Horário de atendimento;
  Organograma da unidade;
  Licenciamento ambiental completo;
  ART do responsável técnico pelo transbordo;
  Alvarás;
  Localização e mapa da unidade;

- **Plano de trabalho contendo minimamente:**
  Número de funcionários, suas funções e certificados de capacitação da equipe;
  Descrição das instalações, incluindo as unidades de apoio;
  Descrição dos equipamentos utilizados, incluindo maquinário e EPIs;
  Descrição dos processos operacionais realizados;
  Programas de controle, monitoramento e registro das operações.

- **Dados da(s) unidade(s) de Triagem e Tratamento:**
  Informações para contato:
  Nome do responsável pela unidade;
  Cargo;
  E-mail;
  Telefone;
  Endereço do escritório;
  Horário de atendimento.
  Organograma da unidade;
  Licenciamento ambiental completo;

Localização e mapa da unidade;

Plano de trabalho contendo minimamente:

Número de funcionários, suas funções e certificados de capacitação da equipe;
Descrição das instalações, incluindo as unidades de apoio;

Descrição dos equipamentos utilizados, incluindo maquinário e EPIs;

Descrição dos processos operacionais realizados;

Programas de controle, monitoramento e registro das operações.

- **Dados da disposição final dos resíduos sólidos (aterro sanitário)**

Do aterro sanitário:

Informações para contato:

Nome do responsável pela unidade;

Cargo;

E-mail;

Telefone;

Endereço do escritório;

Horário de atendimento.

Organograma da unidade;

ART do responsável técnico pelo aterro;

EIA/RIMA, caso a disposição de resíduos seja superior à 20 ton/dia;

Documentação que comprove o atendimento ao disposto no Art. 4° da Resolução CONAMA n° 404 de 11 de novembro de 2008, caso a disposição de resíduos seja inferior a 20 ton/dia; 6.5.

Licenciamento ambiental completo;

Localização e mapa da unidade;

Número do selo INMETRO da balança;

Data da calibração;

Quantidade de resíduos em toneladas, recebidos por origem;

- **Análises e laudos dos poços de monitoramento e lagoas**

Laudos fornecidos das análises exigidas em quantidade e frequência pelos órgãos ambientais competentes e pela licença de operação (LO).

- **Plano de trabalho contendo minimamente:**

  Número de funcionários, suas funções e certificados de capacitação da equipe;
  Descrição das instalações, incluindo as unidades de apoio;

  Descrição dos equipamentos utilizados, incluindo maquinário e EPIs;

  Descrição dos processos operacionais realizados;

  Programas de controle, monitoramento e registro das operações.

  *Caso o município disponha de outra alternativa para a disposição final de RSU, estas devem ser igualmente licenciadas e descritas contemplando os tópicos mencionados acima.

- **Dados do sistema de informações:**

  Do atendimento ao usuário:

  Endereço e contato da unidade de atendimento presencial ao usuário;

  Descrição das instalações;

  Endereço eletrônico da plataforma digital de atendimento ao usuário;

  Regulamento interno de prestação dos serviços;

  Carta de serviços;

  Descrição dos procedimentos de controle e registro de atendimento ao usuário.

- **Da educação ambiental**

  Canais abertos de divulgação de informações de caráter educacional a respeito da conservação ambiental promovida pelo município junto ao sistema de GRSU;

  Planos, projetos ou eventos de educação ambiental elaborados pelo município relacionados à GRSU.

- **Dos grandes geradores de resíduos sólidos urbanos e geradores de Resíduos Industriais (RI), da Construção Civil (RCC) e de Serviços de Saúde (RSS)**

  Cadastro desses empreendimentos;

  Banco de dados contendo os respectivos Planos de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS);

  Regulamento para contratação de serviços públicos de GRSU por parte dos empreendimentos cadastrados.

- **Do plano de ação caso haja interrupções na prestação dos serviços contendo:**

Descrição dos meios de comunicação utilizados para divulgação de informações;

Modelo de divulgação das informações acerca de interrupções no serviço contemplando:

Data e tipo de ocorrência;

Os motivos da interrupção;

Atividades interrompidas;

Área e instalações atingidas;

As medidas mitigadoras adotadas;

Previsão de tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

ANEXO II

DAS NÃO CONFORMIDADES, PRAZOS PARA REGULARIZAÇAO, AUTOS DE INFRAÇÃO E DEFESA ADMINISTRATIVA

Em relação às não conformidades, prazos para regularização e lavratura dos autos de infração, serão adotados os seguintes procedimentos sequenciais:

1) apontadas pela fiscalização as não conformidades, serão estabelecidos os prazos para a regularização, conforme o quadro abaixo, prazos esses que poderão ser prorrogados por uma única vez, a pedido do prestador, junto à Diretoria de Regulação e Fiscalização do Orcispar, ainda dentro dos prazos inicialmente estabelecidos;

2) permanecendo não conformidades e não sendo atendidas as determinações e recomendações, será emitido Termo de Adequação dos Serviços (TAS), a partir do qual a fiscalização instaurará a fase punitiva mediante a lavratura do auto de infração; 3) o auto de infração conterá:

a) identificação do Orcispar e respectivo endereço;

b) identificação do prestador autuado e respectivo endereço;

c) descrição dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

d) relação das não conformidades com sua respectiva fundamentação;

e) indicação do prazo de 30 (trinta) dias úteis para recolhimento da multa, conforme o grau da infração, se for o caso, ou apresentação de defesa administrativa; f) instruções para o recolhimento da multa; e

g) local, data da lavratura, identificação do fiscal e menção à possibilidade de apresentação de defesa administrativa ao Diretor de Regulação e Fiscalização do Orcispar.

4) O auto de infração será entregue ou enviado mediante mensagem eletrônica, ou por outro meio que comprove o respectivo recebimento, ao representante designado pelo prestador de serviços;
5) uma cópia do auto de infração será remetida ou entregue, para efeito de comunicação, ao titular dos serviços;
6) Antes da instauração do processo administrativo, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis contados da ciência, pelo prestador e pelo titular, do Termo de Adequação dos

Serviços (TAS), o titular poderá solicitar à Coordenação Geral, com a concordância do prestador, alternativamente à imposição de penalidade a formalização de Compromisso de Ajustamento de Conduta (CAC) às disposições legais, regulamentares ou contratuais aplicáveis, visando solucionar as pendências constantes no Termo de Adequação de Serviços (TAS);

7) O CAC será submetido à aprovação da Coordenação Geral, após manifestação dos técnicos competentes, sobretudo os da área jurídica, econômica e de engenharia;
8) O CAC explicitará as obrigações do prestador, particularizando as etapas de execução e respectivos prazos para cada elemento ou não conformidade a ser regularizada;
9) as metas e compromissos objeto do termo referido neste artigo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas em lei, nos regulamentos e nos contratos que porventura tratem da prestação de serviços;
10) do CAC constará, necessariamente, o estabelecimento de multa pelo seu descumprimento, cujos valores serão balizados por esta Resolução;
11) a multa a que se refere o Item “10” poderá ser imposta antes do prazo final estabelecido no CAC na hipótese de descumprimento a etapas e prazos parciais de execução das obrigações assumidas;

12) constatado o integral cumprimento das obrigações assumidas pelo prestador no CAC, o Orcispar emitirá declaração atestando a quitação;
13) caso ocorra cumprimento parcial do CAC, o valor da multa será atualizado com desconto dos valores relativos aos problemas já solucionados;
14) caso o CAC seja celebrado alternativamente à imposição de penalidade, o valor da multa a que se refere o Item "10" será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 20% (vinte por cento);
15) o CAC poderá ser revisto quando situações supervenientes imprevisíveis, de ordem extraordinária e extracontratual, acarretarem desequilíbrio financeiro que impeça a execução das obrigações originalmente assumidas pelo prestador;
16) a concessão de prazo para a regularização de não-conformidade não exime o prestador das responsabilidades pelos atos decorrentes de eventuais danos causados aos usuários ou terceiros durante a vigência do CAC;
17) da lavratura do auto de infração poderá a parte interessada apresentar defesa administrativa no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do seu recebimento;
18) a defesa administrativa será dirigida ao Coordenador Geral, que a julgará, mantendo ou não o Auto de Infração, no todo ou em parte, sempre fundamentando suas decisões;
19) da decisão caberá recurso administrativo ao Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços, que terá com efeito suspensivo, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da sua publicação ou por meio de seu representante legal, mediante mensagem eletrônica ou por outro meio que comprove o respectivo recebimento;
20) o recurso administrativo deve ser apresentado no protocolo geral do CIPSAR ou ser encaminhado por mensagem eletrônica e, excepcionalmente por via postal, sendo dirigido ao Coordenador Geral, que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o encaminhará ao Conselho de

Regulação, que poderá ratificar, reformar ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida;

21) o Conselho de Regulação terá o prazo de até 2 (duas) reuniões para decidir sobre o recurso administrativo, contados a partir do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período, desde que justificado;
22) será designado como relator, mediante sorteio, um dos membros do Conselho de Regulação do Orcispar, para elaboração de relatório e voto;
23) da decisão do Conselho de Regulação não caberá qualquer outro recurso;

24) o prestador autuado deverá ser cientificado da data de julgamento do recurso, bem como da decisão do conselho, por meio do órgão oficial;

25) as penalidades previstas nesta Resolução aplicam-se sem prejuízo: a) das sanções de natureza civil e penal;

b) das sanções administrativas específicas previstas na legislação setorial, incluindo normas do Orcispar, desde que não impliquem mais de uma sanção de igual natureza para um mesmo fato gerador.

Não conformidades disposição final (aterro sanitário):

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	PRAZO PARA EXECUÇÃO	GRAU DA INFRAÇÃO
1	O Aterro não possui responsável técnico	1 dia	Grau 3
2	Número da ART de desempenho de cargo e função	1 dia	Grau 3
3	O local não possui licença de operação (LO)	360 dias	Grau 3
4	No local não tem impressa a LO	1 dia	Grau 1

5	As condicionantes da LO não estão sendo cumpridas	240 dias	Grau 3
6	Não foram apresentados os alvarás (bombeiro, funcionamento, etc)	240 dias	Grau 1
7	Sem inscrição no CTF/APP (IBAMA)	1 dia	Grau 1
8	Inexistência de projeto do aterro sanitário	240 dias	Grau 2
9	O aterro sanitário não foi executado conforme projeto apresentado	240 dias	Grau 2
10	O projeto não está atualizado	180 dias	Grau 1
11	Ausência de outorga de lançamento de efluente ou outorga vencida	240 dias	Grau 3
12	Não realizar análises nos poços de monitoramento em quantidade e frequência identificada na LO e em conformidade com legislação vigente	30 dias	Grau 3
13	Resultado das análises dos poços de monitoramento com valores acima do máximo permitido por legislação	240 dias	Grau 3
14	O medidor de vazão existente não coincide com o do projeto	240 dias	Grau 2
15	O medidor não se encontra em boas condições	240 dias	Grau 2
16	Inexistência de medidor de vazão na entrada	240 dias	Grau 2
17	Inexistência de medidor de vazão na saída	240 dias	Grau 2
18	Sem controle das vazões medidas (frequência)	1 dia	Grau 2

19	A lagoa anaeróbia existente não coincide com a do projeto	240 dias	Grau 2
20	Levantamento de lodo na lagoa anaeróbia ou manchas na superfície	240 dias	Grau 2
21	Há vegetais em contato com a água na lagoa anaeróbia	1 dia	Grau 1

22	Há presença de aves e animais	1 dia	Grau 1
23	A lagoa anaeróbia não se encontra em boas condições	240 dias	Grau 2
24	A saída da lagoa anaeróbia não está afogada	1 dia	Grau 2
25	Não é realizada a limpeza e manutenção na lagoa anaeróbia	60 dias	Grau 2
26	Lagoa encontra-se eutrofizada	240 dias	Grau 2
27	A lagoa facultativa existente não coincide com a do projeto	240 dias	Grau 2
28	Levantamento de lodo na lagoa facultativa ou manchas na superfície	240 dias	Grau 2
29	Há vegetais em contato com a água na lagoa facultativa	1 dia	Grau 1
30	Há presença de aves e animais na lagoa facultativa	1 dia	Grau 1
31	A lagoa facultativa não se encontra em boas condições	240 dias	Grau 2
32	A saída da lagoa facultativa não está afogada	1 dia	Grau 2
33	Não é realizada a limpeza e manutenção na lagoa facultativa	60 dias	Grau 2
34	Lagoa facultativa encontra-se eutrofizada	240 dias	Grau 2
35	Não realizar automonitoramento do padrão de lançamento do efluente final. O efluente tratado não atende aos padrões físico-químicos de lançamento preconizados legislação, licenças ambientais e/ou outorga.	180 dias	Grau 3
36	O efluente tratado não atende aos padrões microbiológicos estabelecidos pelas legislações, licenças ambientais e/ou portaria de outorga	60 dias	Grau 3

37	A eficiência do tratamento é inferior a eficiência de projeto	240 dias	Grau 2
38	Não é feito o monitoramento do efluente bruto e tratado para aferição da eficiência do tratamento	60 dias	Grau 3
39	Não é feito o monitoramento e controle de efluentes do aterro lançado no rio, conforme o estabelecido pela legislação, licenças ambientais e/ou portaria de outorga no período verificado (parâmetros e frequência de análises)	60 dias	Grau 3
40	Análise dos efluentes saídos do aterro e corpo receptor estão inadequadas	180 dias	Grau 3
41	O local não é cercado adequadamente (alambrado e cobertura vegetal no entorno da área)	240 dias	Grau 2
42	O local não possui vigia ou sistema de monitoramento	240 dias	Grau 2
43	O local não possui balança	180 dias	Grau 3
44	A balança não está calibrada (conforme INMETRO)	180 dias	Grau 2
45	A balança não está em bom estado de conservação	180 dias	Grau 2
46	O local não possui equipamentos (caminhão, trator, escavadeira, etc)	240 dias	Grau 2
47	As vias de acesso não estão em bom estado de conservação	1 dia	Grau 1
48	O local não possui sistema de coleta de água pluviais (canaletas, bernas e taludes)	240 dias	Grau 2
49	Não existe sistema de drenagem de chorume	180 dias	Grau 3

50	No local não existe sistema de drenagem de gases	180 dias	Grau 3
51	O local não possui estação de tratamento de efluentes - ETE	360 dias	Grau 3
52	O local não possui rede de monitoramento de poços de água subterrâneas	180 dias	Grau 3
53	A rede de monitoramento de poços de águas subterrâneas não está funcionando adequadamente	180 dias	Grau 3
54	As vias de acesso interna e externas não possuem placas de sinalização	180 dias	Grau 1
55	Foi verificada a presença de pessoas não autorizadas no local	1 dia	Grau 3
56	Verificada a presença de animais (cavalos, cachorros, urubus, etc)	1 dia	Grau 3
57	O recobrimento dos resíduos não está sendo realizada adequadamente	1 dia	Grau 2
58	Verificado o vazamento de chorume	1 dia	Grau 3
59	Verificado indicio ou a queima de resíduos	1 dia	Grau 2
60	O local não possui geomembrana na vala	180 dias	Grau 3
61	Geomembrana está danificada	180 dias	Grau 3
62	Não foi realizado plantio de gramínea nos taludes das células	180 dias	Grau 1
63	Presença de erosão nas bermas, vias de acesso ou taludes das células	180 dias	Grau 2
64	Resíduos espalhados dentro do local	1 dia	Grau 1
65	Verificado o descarte irregular de produtos perigosos (hospitalar, óleos, embalagem de agrotóxico, etc)	1 dia	Grau 3
66	Os equipamentos (caminhão, retroescavadeira, trator) não estão funcionando devidamente	1 dia	Grau 2

67	As vias internas de circulação não estão em bom estado	180 dias	Grau 1
68	O sistema de drenagem de águas pluviais não está em bom estado de conservação e desobstruído	180 dias	Grau 2
69	O sistema de drenagem de chorume não está em bom estado de conservação	180 dias	Grau 2
70	O sistema de drenagem de gases não está em bom estado de conservação	180 dias	Grau 2
71	Não foram realizadas manutenções periódicas nos equipamentos (caminhão, trator e retroescavadeira)	1 dia	Grau 2
72	Não está sendo realizado monitoramento semestral topográfico/geodésico da estabilidade e adensamento dos taludes	60 dias	Grau 3
73	Não existe barreira vegetal em todo perímetro constituída por espécies que dificultem a vazão de odores, poeiras e ruídos para vizinhança	240 dias	Grau 1
74	Não existe bomba reserva a disposição para uso na recirculação do chorume	180 dias	Grau 2
75	As bombas utilizadas para recirculação do chorume não estão em bom estado	180 dias	Grau 2

Não conformidades prestação de serviços

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	PRAZO PARA EXECUÇÃO	GRAU DA INFRAÇÃO
76	Não possuir Plano de Operacional, aprovado pelo Titular do Serviço e pelo Orcispar	180 dias	Grau 2
77	Não realizar a coleta conforme o Plano de Operacional aprovado pelo Titular do Serviço.	1 dia	Grau 3

78	Realizar a coleta em desconformidade com o que foi definido pelo Titular do Serviço	1 dia	Grau 2
79	Não realizar a manutenção e higienização dos containers para depósito de resíduos, caso esteja previsto em contrato sua utilização	1 dia	Grau 2
80	Lançamento de efluente oriundo da lavagem dos containers para depósito de resíduos de forma inadequada e sem tratamento	1 dia	Grau 3
81	Ocorrência de derramamento de chorume nas vias públicas ou ocorrência de derramamento sem a devida limpeza	1 dia	Grau 3
82	Veículos utilizados na coleta em más condições (fora das especificações contratuais)	180 dias	Grau 1
83	Uso de veículos sem identificação do prestador de serviço, telefone para contato do usuário e tipo de resíduo transportado	1 dia	Grau 1
84	Veículos de coleta domiciliar de resíduos sem rastreador traseiro e GPS	240 dias	Grau 1
85	Esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores em local inadequado	1 dia	Grau 3
86	Entrega de resíduos em locais não licenciados ou destinação ambiental imprópria	1 dia	Grau 3
87	Deixar de realizar estudo gravimétrico com periodicidade de revisão conforme – PMSB e/ou do Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos – PMGIRS	60 dias	Grau 2

Não conformidades estação de transbordo

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	PRAZO PARA EXECUÇÃO	GRAU DA INFRAÇÃO
88	A área não está devidamente cercada	180 dias	Grau 2
89	A área da ETR não está devidamente identificada	60 dias	Grau 1
90	As condições de manutenção, segurança e higiene não são adequadas	1 dia	Grau 1
91	A ETR não possui responsável técnico (com ART)	1 dia	Grau 3
92	A ETR não possui balança	180 dias	Grau 3
93	A balança da ETR não está calibrada conforme INMETRO	180 dias	Grau 2
94	Não é realizada a pesagem dos resíduos que ingressam na ETR ou, quando realizada a pesagem em outro local, devidamente justificado, não realizar minimamente o controle da entrada e saída dos caminhões	1 dia	Grau 2
95	ETR sem a respectiva licença ambiental, em conformidade com os tipos de resíduos recebidos	240 dias	Grau 3
96	Operar a ETR em desacordo com as normas legais e ambientais bem como as condicionantes especificadas na licença ambiental e as especificações mínimas	1 dia	Grau 3
97	Receber na ETR resíduos que não se enquadram nos não autorizados pelo Titular do Serviço e respectiva licença ambiental.	1 dia	Grau 2
98	Realizar a saída de veículos de transporte carregados sem a necessária cobertura da carga.	1 dia	Grau 2

99	Manter resíduos na ETR por mais de 24 horas, salvo nos casos devidamente justificados e autorizados	1 dia	Grau 1

Não conformidades área comercial

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	PRAZO PARA EXECUÇÃO	GRAU DA INFRAÇÃO
100	Não há Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB)	240 dias	Grau 3
101	PMSB fora da validade	240 dias	Grau 3
102	O PMSB está desatualizado	240 dias	Grau 3
103	Não há PMGIRS Plano Municipal de Resíduos Sólidos (PMRS)	240 dias	Grau 3
104	O PMGIRS está foram de validade	240 dias	Grau 3
105	O PMGIRS está desatualizado	240 dias	Grau 3
106	Não providenciar o licenciamento ambiental das unidades/atividades, assim como demais autorizações e licenças necessárias para o desempenho da atividade	240 dias	Grau 3
107	Sem matrículas das unidades utilizadas na operação da atividade	240 dias	Grau 2

108	Manter atualizado junto ao ORCISPAR e ao titular dos serviços o(s) nomes do(s) representantes(s) legal (is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços.	1 dia	Grau 1
109	Encaminhar ao ORCISPAR, todos os dados e informações solicitadas.	1 dia	Grau 1
110	Sem licenças, inclusive ambientais, necessárias à execução de obras relacionadas as atividades	240 dias	Grau 3

111	Inexistência de plataforma de atendimento	180 dias	Grau 1
112	O Horário de atendimento não é adequado	1 dia	Grau 1
113	Não há exposição do horário de atendimento e telefone na fachada	1 dia	Grau 1
114	O atendimento não é eficaz	90 dias	Grau 1
115	Não ocorre disponibilidade das informações básicas aos usuários	1 dia	Grau 1
116	Não existe registro de atendimento (tipo se solicitação, data, etc)	90 dias	Grau 1
117	Não comunicar ao ORCISPAR situações de emergência que possam ocasionar interrupção na prestação de serviços ou causem transtornos à população.	1 dia	Grau 3
118	Não possuir registro de reclamações e/ou solicitações dos usuários	1 dia	Grau 1
119	A estrutura física não está em bom estado de conservação e manutenção	180 dias	Grau 2
120	Localização e acessibilidade das unidades do prestador não são boas	180 dias	Grau 2

121	Más condições das instalações das agências do prestador (espaço, instalações, informações)	180 dias	Grau 2
122	Inexistência de normas especificas para cada procedimento	180 dias	Grau 1
123	Abrangência inadequada do cadastro de informações (tipo de solicitação, dados de abertura e encerramento)	90 dias	Grau 1
124	Sem manutenção e correto preenchimento do cadastro	1 dia	Grau 1
125	Sem nível de confiança do cadastro	1 dia	Grau 1
126	Funcionários sem conhecimento/treinamento nas atividades	180 dias	Grau 1
127	Sem agilidade no atendimento das solicitações	180 dias	Grau 1

128	Sem informação quanto ao prazo para atendimento de cada solicitação	1 dia	Grau 2
129	Sem Sistema de faturamento próprio	180 dias	Grau 1
130	Não há clareza nas informações contidas na fatura entregue ao usuário	1 dia	Grau 2
131	Aplicação de tarifas e multas de forma não correta, conforme regulamento	1 dia	Grau 3
132	Inexistência de procedimentos regulamentados em caso de indisponibilidade de coleta	1 dia	Grau 1
133	A execução da coleta não é eficiente	1 dia	Grau 1
134	Regulamento em caso de indisponibilidade de coleta não é cumprido	1 dia	Grau 2
135	Inexistência de procedimentos regulamentados em casos de ressarcimentos (prazos, avisos, acordos, etc)	90 dias	Grau 2

136	Não atendimento às condições gerais de prestação de serviços de coleta de resíduos sólidos	90 dias	Grau 2
137	Não realizar o cadastro mínimo das unidades usuárias	90 dias	Grau 1
138	Não responder a reclamações adequadamente	1 dia	Grau 3
139	Não fornecer número do protocolo ou ordem de serviço	1 dia	Grau 3
140	Não divulgar rotas e itinerários de coletas assim como as regras para acondicionamento e disponibilização dos resíduos sólidos	1 dia	Grau 3
141	Não elaborar e disponibilizar em plataforma digital Carta de Prestação de Serviços, formas e endereço de atendimento ao usuário, bem como da ouvidoria do Orcispar	120 dias	Grau 1

142	Não possuir ouvidoria	90 dias	Grau 2
143	Não solucionar em tempo hábil os problemas que prejudiquem a regularidade, continuidade e a segurança dos serviços prestados	1 dia	Grau 3
144	Não realizar junto aos usuários programas de educação ambiental relacionadas as boas práticas na gestão de resíduos sólidos	180 dias	Grau 1
145	Não enviar toda a documentação relação à prestação de serviços necessárias a fiscalização do Orcispar, no prazo ou prazo estipulados pela agência	1 dia	Grau 3
146	Não manter o registro atualizado das reclamações e solicitações do usuário	90 dias	Grau 2
147	Não fornecer ao usuário a declaração anual de débitos	90 dias	Grau 2

148	Não prestar informações ao SNIS e SINIR	1 dia	Grau 3
149	Não dispor de estrutura adequada de atendimento aos usuários	180 dias	Grau 1
150	Não dispor de atendimento preferencial	1 dia	Grau 1
151	Não dispor de atendimento telefônico gratuito aos usuários, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana	90 dias	Grau 1
152	Não disponibilizar manual ou regulamento de prestação dos serviços no atendimento ao usuário	90 dias	Grau 1
153	Não dar publicidade da tabela de preços públicos	1 dia	Grau 3
154	Não obedecer aos prazos para execução dos serviços	90 dias	Grau 2
155	Não possuir dispositivos para identificação de duplicidade de pagamentos	90 dias	Grau 1
156	Não dar publicidade na falta de coleta de resíduos	1 dia	Grau 3
157	Não comunicar ao ORCISPAR interrupções na coleta	1 dia	Grau 3
158	Não disponibilizar Código de Defesa do Consumidor dos serviços no atendimento ao usuário	1 dia	Grau 1
159	Não disponibilizar ao ORCISPAR relatório contendo informações sobre o número de reclamações, agrupadas mensalmente por motivo	Em até 90 dias	Grau 3

160	Não realizar a prestação de serviço em atendimento ao PMGIRS e às cláusulas contratuais	1 dia	Grau 3
161	Não possuir com pessoal, infraestrutura e equipamentos em quantidade e suficiente conforme cláusulas contratuais, necessárias à prestação de serviços	120 dias	Grau 3
162	Não manter atualizado o inventário de bens imóveis e móveis	90 dias	Grau 1
163	Não possuir cobrança pelos serviços de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos instituída.	90 dias	Grau 3
164	Não possuir sustentabilidade econômico-financeira na prestação dos serviços.	90 dias	Grau 3
165	Não possuir manual de prestação dos serviços e manual de atendimento ao usuário.	120 dias	Grau 3

ANEXO III

DAS INFRAÇÕES, ATENUANTES E AGRAVANTES E PAGAMENTO DAS MULTAS

1) as infrações às disposições desta Resolução sujeitarão o infrator, conforme o grau da infração, às seguintes penalidades: a) advertência; e
b) multa;

2) a aplicação de sanção pelo Orcispar não exime o prestador de serviços de efetuar as ações que visem ao cumprimento das medidas necessárias à regularização das não conformidades constatadas, bem como à reparação dos efeitos sobrevindos das infrações;

3) na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração, as penalidades correspondentes a cada uma delas poderão ser aplicadas simultânea e cumulativamente, sendo vedado o *bis in idem*;

4) verifica-se a reincidência quando o prestador de serviços comete nova infração idêntica à qual se aplicou penalidade anterior, em caráter definitivo;

5) consideram-se idênticas as infrações que tenham sido objetivamente descritas no mesmo dispositivo normativo;

6) a penalidade em caráter definitivo será assim considerada a partir da data em que não couber recurso acerca da decisão final do Orcispar;

7) não se caracterizará a reincidência se, entre a data da decisão em caráter definitivo relativa à penalidade precedente e a data de emissão do *bis in idem* do Termo de Adequação dos Serviços (TAS) que identificar a nova infração, tiver decorrido período de tempo superior a 1 (um) ano, ressalvado o caso de prática reiterada da infração;

8) são infrações de Grau 1, de natureza leve, sujeitas à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das verificações, com a configuração de não conformidades, tais como previstas no Anexo 02 desta resolução;

9) são infrações de Grau 2, de natureza média, sujeitas à penalidade de multa, o descumprimento das verificações, com a configuração de não conformidades, tais como previstas no Anexo 02 desta resolução;

10) são infrações de Grau 3, de natureza alta, sujeitas à penalidade de multa, o descumprimento das verificações, com a configuração de não conformidades, tais como previstas no Anexo 02 desta resolução;

11) a penalidade de advertência poderá ser imposta pelo Orcispar desde que no ano anterior não exista sanção de mesma natureza;

12) por simples culpa compreende-se as situações em que a conduta irregular seja praticada, por omissão ou comissão, com negligência, imperícia ou imprudência do prestador de serviços, em circunstancias que não acarretem grave prejuízo aos usuários;

13) deverá ser aplicada a penalidade de multa nas hipóteses de infrações de natureza média e alta, descumprimento da penalidade de advertência e reincidência, independentemente da lavratura de novo procedimento de apuração da infração, cujos valores serão determinados mediante utilização de percentual sobre o valor da arrecadação com os serviços de manejo de resíduos no mês de ocorrência da infração;

14) as transgressões que não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo órgão regulador serão acrescidas de multa diária no valor correspondente a 1% do valor da multa atribuída ao Grupo 3, por dia de atraso;

15) na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes;

16) a pena de multa será aferida em duas etapas:

a) primeiramente, proceder-se-á a fixação da pena-base;

b) posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, se houver, de modo a determinar o valor final da penalidade;

17) a pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, da seguinte forma:

a) 0,01% da receita anual bruta referente à prestação dos serviços de manejo de resíduos do ano imediatamente ANTERIOR ao de lavratura da infração, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grau 1;

b) 0,02% da receita anual bruta referente à prestação dos serviços de manejo de resíduos do ano imediatamente ANTERIOR ao de lavratura da infração, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grau 2; e

c) 0,04% da receita anual bruta referente à prestação dos serviços de manejo de resíduos do ano imediatamente ANTERIOR ao de lavratura da infração, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grau 3;

18) para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor da receita anual as receitas oriundas da prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos consistentes na arrecadação de taxas ou tarifas, se a prestação for direta, ou as receitas derivadas dos instrumentos contratuais respectivos, se a prestação for indireta;

19) inexistindo faturamento no ano fiscal anterior, ou sendo este parcial, adotar-se- á como parâmetro de cálculo o último faturamento disponibilizado pelo prestador;

20) a ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida;

21) consideram-se circunstâncias agravantes:

a) ser o prestador de serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência;

b) decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente; e

c) ter o prestador de serviços agido com dolo;

22) a ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida;

23) consideram-se circunstâncias atenuantes:

a) ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

b) ter o prestador de serviços comunicado ao Orcispar, voluntariamente, a ocorrência da infração; e

c) a ocorrência de equívoco justificável na compreensão das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes a infração, claramente demonstrado em processo;

24) a multa diária será aplicada sempre que as transgressões não forem corrigidas no prazo estabelecido pelo órgão regulador;

25) constatada a situação prevista no caput, o Termo de Adequação dos Serviços (TAS) deverá indicar que a não correção da transgressão no prazo estabelecido pelo órgão regulador resultará na aplicação da multa diária;

26) a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado regularizar a situação que deu causa à lavratura do auto de infração, desde que comprovada a regularização em até 15 dias úteis;

27) não comprovada a regularização em até 15 dias úteis, a multa diária deixará de ser aplicada a partir da data em que o autuado apresentar ao Orcispar documentos que comprovem a regularização da situação que deu causa à lavratura da infração;

28) caso se verifique que a situação que deu causa à lavratura da infração não foi regularizada, a multa diária voltará a ser imposta desde a data em que deixou de ser aplicada, sendo notificado o autuado, sem prejuízo da adoção de outras sanções previstas nesta Resolução;

29) a penalidade, após o regular processo, será aplicada pelo Diretor de Regulação e Fiscalização do Orcispar, com possibilidade de recurso ao Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços, o qual deverá, em caso de procedência da autuação, decidir o período de sua aplicação e consolidar o montante devido pelo autuado, para posterior execução;

30) o valor da multa será consolidado e executado após o julgamento final, nos casos em que a infração não tiver cessado;

31) toda multa deverá ser paga mediante depósito bancário identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas na decisão de imposição da penalidade, não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa;

32) os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor de ações de saneamento e de educação ambiental em proveito de todos os consorciados ao CISPAR, em conformidade com as deliberações em Assembleia Geral;

33) a omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no auto de infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente em dívida ativa em proveito do CISPAR, com aplicação de juros e multa de mora;

34) os juros de mora serão calculados à taxa referencial do Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia) acumulada mensalmente, a partir do

primeiro dia do mês subsequente ao vencimento do prazo até o mês anterior ao do pagamento;

35) a multa de mora será calculada à taxa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, até o limite máximo de 20% (vinte por cento); sendo que deve ser calculada a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo previsto para o recolhimento até o dia em que ocorrer o seu pagamento;

36) a aplicação da multa não afasta a obrigação do prestador em cumprir com as metas previstas na legislação ou nos contratos de programa ou concessão;

THIAGO B. MARIN

Presidente do Conselho de Regulação e Fiscalização do Orcispar