

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº xx, DE xx DE xxxxxx DE 20xx

Estabelece as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios consorciados à Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS).

O Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos arts. 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no art. 23 da Lei federal nº11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I DO OBJETO E ABRANGÊNCIA

Art. 1º O objeto desta Resolução é o estabelecimento, na forma que segue, das condições gerais da prestação e da utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios que integram a Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS).

Parágrafo único. Havendo a delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos a pessoas jurídicas de direito privado, esta Resolução disciplinará as relações entre o titular dos serviços e o prestador, conforme o respectivo contrato de concessão.

Art. 2º Constitui prestador de serviço público, pessoa jurídica de caráter público ou privado, a qualquer título, que participe, integral ou parcialmente, de atividade inserida em ao menos uma das etapas dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios consorciados à Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), vinculados legal ou administrativamente com o titular dos serviços públicos.

Art. 3º Constituem serviços públicos, regulados e fiscalizados pela ARIS, as atividades administrativas e operacionais de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, compreendendo as etapas de coleta, transbordo, transporte, triagem para fins de reuso ou reciclagem, tratamento, inclusive por compostagem e disposição final ambientalmente correta dos rejeitos, incluindo-se suas infraestruturas e suas instalações operacionais.

Art. 4º A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à administração direta e indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e/ou manejo de resíduos sólidos urbanos.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

Art. 5º Para fins desta Resolução, são adotadas as seguintes definições:

I - chorume: líquido de cor escura, geralmente com elevado potencial poluidor, proveniente da decomposição da parcela orgânica biodegradável existente nos resíduos sólidos e das águas

pluviais que perpassam a massa dos mesmos, quando acumulados em depósitos de quaisquer categorias ou dispostos em aterros sanitários;

II – coleta: atividade operacional de recolhimento dos resíduos sólidos urbanos nas residências, estabelecimentos e nas vias públicas;

III – coleta diferenciada ou seletiva: atividade operacional de recolhimento de resíduos sólidos previamente segregados e acondicionados nas fontes geradoras, conforme sua constituição ou composição, que seguirão para tratamento e reciclagem;

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

V - contrato de prestação de serviços: instrumento contratual celebrado pelo município, tendo por objeto atividades/etapas relacionadas à prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (terceirização), cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos emitidos pela ARIS;

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

VII - destinação final ambientalmente adequada: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sisnama, do SNVS e do Suasa, entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

VIII - geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo;

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

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

XI - reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente(Sisnama) e, se couber, do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à sanidade Agropecuária (Suasa);

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

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

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

XV - tratamento: conjunto de métodos e operações necessárias aplicadas aos resíduos sólidos urbanos, com o objetivo de minimizar os impactos negativos à saúde e ao meio ambiente.

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

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

CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 6º Compete a ARIS fiscalizar:

I – o cumprimento desta Resolução;

II - o cumprimento, pelos prestadores e municípios, se for o caso, das metas fixadas nos respectivos planos municipais de saneamento básico e planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos, naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos urbanos;

III - o cumprimento, pelos contratados e concessionários, das cláusulas e condições dos contratos de prestação de serviços e de concessão dos serviços públicos;

IV - a relação entre os prestadores de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos e seus usuários.

Parágrafo único - A fiscalização prevista no caput deste artigo não se confunde com a gestão dos contratos celebrados entre os municípios associados à ARIS e os prestadores de serviços, terceirizados ou concessionários, por ser atividade inerente aos titulares dos serviços.

Art. 7º A fiscalização a ser realizada pela ARIS terá como base, em qualquer modelo institucional de prestação que vier a ser adotado, os planos municipais de saneamento básico e os planos

municipais de gestão integrada de resíduos sólidos, naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos.

Art. 8º O objetivo prioritário da prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos é reduzir ao máximo os riscos para a saúde humana e para o meio ambiente, garantindo que a coleta, o transporte, o transbordo, o tratamento de resíduos urbanos e a disposição final sejam realizados por meio de processos ou métodos que não sejam susceptíveis de gerar efeitos adversos sobre o meio ambiente.

CAPÍTULO IV DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 9º Aplicam-se à prestação e à utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios consorciados à ARIS, no que couber, os princípios e objetivos contidos na Lei federal nº 11.445/2007 e na Lei federal nº 12.305/2010 e seus regulamentos.

Art. 10. Ainda, são objetivos da prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - a regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização, com adoção de mecanismos gerenciais e econômicos que assegurem a recuperação dos custos dos serviços prestados, como forma de garantir sua sustentabilidade operacional e financeira;

II - a segregação na origem dos resíduos sólidos urbanos de acordo com sua natureza e composição para fins de reuso, reciclagem e compostagem;

III - o manejo diferenciado de todos os resíduos sólidos urbanos e dos que interfiram na prestação dos serviços;

IV - o tratamento adequado dos resíduos orgânicos para evitar sua disposição final em aterro sanitário e o aproveitamento energético dos gases, para redução de emissões prejudiciais à atmosfera;

V - a transição progressiva das práticas atuais de manejo de resíduos sólidos urbanos para aquelas que atendam aos dispositivos legais das Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico e da Política Nacional de Resíduos Sólidos, observando a viabilidade técnica, econômica e financeira da prestação dos serviços públicos;

VI - o estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços; e,

VII - o incentivo à indústria da reciclagem, para fomentar o uso de matérias-primas e insumos derivados de materiais recicláveis e reciclados.

CAPITULO V DAS OBRIGAÇÕES

Seção I – Dos Municípios

Art. 11. Constituem obrigações dos Municípios perante a ARIS:

I. Informar, por meio de ofício, o nome e cargo dos responsáveis pela gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, mantendo atualizadas essas informações;

II - fiscalizar a execução e homologar o recebimento definitivo das obras e instalações executadas pelo prestador de serviços públicos;

III - enviar toda a documentação relativa à prestação dos serviços no prazo ou periodicidade estipulados pela ARIS;

IV - definir os procedimentos para o acondicionamento adequado dos resíduos sólidos urbanos, inclusive para coleta diferenciada ou seletiva; e

V – indicar a ARIS como ente regulador nos contratos administrativos de prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza pública urbana.

Seção II – Dos Prestadores de Serviços Públicos

Art. 12. Constituem obrigações dos prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, ressalvadas condições legais e administrativas contrárias:

I - prestar serviços adequados de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos em sua área de operação, conforme estabelecido nas resoluções da ARIS, bem como nos demais instrumentos legais, regulamentares e contratuais;

II - executar todas as atividades de sua competência, nos termos dos instrumentos municipais de planejamento e dos contratos administrativos (terceirização ou concessão);

III - promover a elaboração de planos, estudos e projetos que sejam necessários à boa gestão dos serviços públicos;

IV - elaborar e apresentar à ARIS o Plano de Trabalho, o Plano de Emergência e Contingência e o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento;

V – elaborar e apresentar à ARIS os relatórios dos serviços executados;

VI - garantir a qualidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, que não incluem as greves, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação e, em qualquer caso, com a obrigação de avisar de imediato os usuários, o poder concedente e a ARIS;

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

VIII - assegurar o encaminhamento adequado dos resíduos que coleta, ou recebe da sua área geográfica;

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

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

XI - estabelecer programas para minimizar a quantidade de rejeitos a serem dispostos em aterros sanitários;

XII - implantar e manter sistemas diferenciados de coletas;

XIII - implantar sistema de compostagem para resíduos sólidos urbanos orgânicos e articular com os agentes econômicos e sociais formas de utilização do composto produzido;

XIV - implantar soluções de coleta adaptadas às características sociais e geográficas da área de prestação de serviço, preferencialmente no modelo porta a porta e/ou ponto a ponto;

XV - realizar periodicamente a análise gravimétrica e granulométrica dos resíduos sólidos urbanos, com o objetivo de identificar as possibilidades de recuperação dos diferentes tipos de resíduos presentes e planejar a prestação adequada dos serviços;

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

XVII - assegurar o bom estado de funcionamento, conservação e higiene dos contêineres e outros dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade, bem como área do entorno dos equipamentos.

XVIII - realizar junto aos usuários, ações permanentes de 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 e reciclagem;

XIX - informar aos usuários e às entidades de fiscalização os horários e frequências de coleta dos resíduos sólidos urbanos, bem como eventuais alterações;

XX - divulgar de forma ampla e permanente as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos sólidos urbanos;

XXI - auxiliar na divulgação dos procedimentos de acondicionamento e disposição de resíduos suscetíveis à logística reversa, bem como divulgar os pontos de coleta em operação no município;

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

XXIII - comunicar aos usuários, à ARIS e às demais entidades de fiscalização competentes quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais;

XXIV - prestar informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras que a ARIS requisitar;

XXV - encaminhar à ARIS os contratos de terceirização das atividades integrantes dos serviços públicos de sua competência e seus respectivos aditivos no prazo de 30 (trinta) dias de sua celebração.

Art. 13. Os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão manter o livre acesso dos técnicos da ARIS, em todas as dependências relacionadas com os serviços.

§ 1º Também terão livre acesso os colaboradores de empresas contratadas pela ARIS para execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização, desde que devidamente credenciados e identificados junto ao prestador de serviços.

§2º Deverá constar no instrumento administrativo a condição de livre acesso dos técnicos da ARIS às dependências operacionais e administrativas da entidade contratada, bem como o fornecimento de informações que apoiem nas atividades de regulação e de fiscalização dos serviços públicos.

Art. 14. O Prestador de serviços públicos deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a continuidade e a segurança dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, nos termos do Plano de Emergência e Contingência.

CAPÍTULO VI DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Seção I – Da Coleta e do Transporte dos Resíduos Sólidos Urbanos

Art. 15. Entende-se por serviços regulares de coleta de resíduos sólidos urbanos a sua remoção e transporte para os destinos apropriados, adequadamente acondicionados e colocados pelos geradores em locais previamente determinados, nos dias e horários estabelecidos, observados o tipo, os limites de peso ou volume, fixados pelo titular dos serviços.

Art. 16. O gerador é responsável pelo acondicionamento e pela disposição dos resíduos sólidos para a coleta até o momento do recolhimento pelo prestador dos serviços.

Art. 17. A periodicidade da coleta deverá constar do Plano de Trabalho elaborado pelo prestador dos serviços, indicando os bairros em que a coleta será diária e alternada, não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas.

Art. 18. Os resíduos sólidos urbanos deverão ser dispostos para a coleta regular com antecedência, na forma e nos locais definidos pelo Município.

§1º Os itinerários de coletas devem ser estabelecidos de maneira a minimizar os percursos improdutivos.

§2º O prestador de serviços públicos definirá os tipos de veículos para as coletas diferenciadas com base em estudos comparativos sobre eficiência, eficácia, efetividade e custos de diferentes modalidades de coleta.

§ 3º As alterações programadas nas rotinas de coletas, seja quanto aos dias ou quanto aos horários, deverão ser comunicadas aos usuários com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 5º O Plano de Trabalho, bem como suas atualizações, deverá ser disponibilizado no sítio eletrônico do prestador de serviços públicos.

Art. 19. Constituem obrigações do prestador de serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos:

I - comunicar a população acerca dos dias e horário da coleta do resíduo sólido urbano;

II - recolher os resíduos sólidos urbanos dispostos pelos geradores, competindo-lhe tomar as medidas necessárias e cabíveis para regularização do acondicionamento por parte do usuário, de acordo com o disposto na legislação, contratos e regulamentos;

III - carregar os caminhões coletores compactadores de maneira que os resíduos não transbordem na via pública, sendo vedado o depósito de resíduos no compartimento de carga traseira, quando este estiver em trânsito;

IV – fornecer aos empregados ou servidores públicos os equipamentos de proteção individual (EPI);

V - programar, de preferência, a coleta em áreas com fortes declividades para o início da viagem ou utilizar equipamentos específicos para tal finalidade;

VI - sempre que possível, coletar nos dois lados da rua ao mesmo tempo, mediante trajetos com o menor número de voltas;

VII - utilizar ao máximo a capacidade de carga dos veículos coletores, evitando viagens com carga incompleta;

VIII - entregar os resíduos recolhidos e transportados para prestadores licenciados para a respectiva triagem, tratamento e disposição final.

Art. 20. A definição do veículo coletor e/ou de transporte deve constar no Plano de Trabalho elaborado pelo prestador, em conformidade com a legislação e os documentos contratuais.

Seção II – Do Transbordo de Resíduos Sólidos Urbanos

Art. 21. As unidades de transbordo de resíduos sólidos urbanos são unidades onde os caminhões coletores transferem sua carga para veículos com carrocerias de maior capacidade, os quais seguem até o local de destinação e/ ou disposição final, com o objetivo de reduzir o tempo gasto de transporte e, conseqüentemente, os custos com o deslocamento do caminhão coletor desde o ponto final do roteiro até o local de destinação final dos resíduos sólidos urbanos e disposição final dos rejeitos.

Art. 22. O prestador de serviços públicos deverá instalar unidades de transbordo sempre que as distâncias a serem percorridas pelos veículos de coleta até as instalações de tratamento ou disposição final assim justificarem.

Art. 23. O transporte dos resíduos depositados nas unidades de transbordo deve ser feito por meio de veículo adequado aos tipos de resíduos transportados, obedecendo às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 24. As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de resíduos que entram nas unidades, bem como sua origem e destino.

Seção III – Da Coleta Seletiva, da Triagem, do Tratamento e da Disposição Final de Resíduos Sólidos Urbanos

Art. 25. Caberá aos municípios adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de destinação adequada dos resíduos sólidos, encaminhando os resíduos recicláveis às unidades de triagem devidamente cadastradas, de acordo com as disposições legais e regulamentares, o Plano Municipal de Saneamento Básico e o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos.

Art. 26. Nas centrais de triagem devem ser observadas as normas aplicáveis no que concerne às condições sanitárias e de segurança, devendo ser equipadas com sistemas de catação, manual ou mecanizada.

Parágrafo único. O pessoal alocado nas atividades de triagem e reciclagem deverá usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI).

Art. 27. As operações de tratamento dos resíduos sólidos urbanos devem ocorrer por processos disponíveis e economicamente viáveis, em locais e instalações adequadas e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

§ 1º Os materiais reutilizáveis e recicláveis, observado o planejamento municipal, poderão ser encaminhados as cooperativas ou outras formas de associação de catadores, devidamente constituídas, formadas por pessoas físicas de baixa renda, para triagem.

§ 2º Deve ser estimulada a instalação de unidades de compostagem ou de biodigestão, como forma de evitar a disposição da fração orgânica nos aterros sanitários, com vistas a aumentar a sua vida útil.

Art. 28. Após a devida triagem e quando nenhuma outra alternativa técnica demonstrar viabilidade econômico-financeira para tratamento e recuperação do material coletado, os rejeitos oriundos das atividades que integram os serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

Art. 29. A disposição final de rejeitos no solo deve ser efetuada em local devidamente impermeabilizado, mediante confinamento em camadas cobertas com material inerte, geralmente argila, segundo normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança, minimizando os impactos ambientais.

Art. 30. O prestador responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em conformidade com a legislação, normas técnicas e contratuais.

Art. 31. Na operação do aterro sanitário, devem ser estruturados os seguintes serviços, no mínimo:

I - controle do recebimento de resíduos, classificação, quando cabível e pesagem de todos os caminhões que entram no aterro;

II - descarga dos caminhões, espalhamento, nivelamento dos rejeitos e compactação com trator de esteiras;

III - 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;

IV - 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;

V - cobertura diária dos resíduos com material argiloso ou terra;

VI - ampliação e manutenção constante do sistema de drenagem de águas pluviais para diminuir a geração de percolados;

VII - tratamento adequado do chorume por meio de processos físicos, químicos, biológicos ou ainda por radiação ultravioleta;

Seção IV – Da Limpeza Urbana

Art. 32. Os resíduos decorrentes das atividades da limpeza urbana deverão ser colocados nos logradouros públicos para recolhimento no prazo máximo de 4 (quatro) horas contadas da execução do serviço.

Art. 33. Ao pessoal empregado nas atividades relacionadas à limpeza urbana deverão usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI):

Art. 34. O tratamento e destinação final dos resíduos sólidos de limpeza urbana somente poderão ser realizados em locais e por métodos aprovados, devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação e com as normas ambientais.

CAPÍTULO VII DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 35. Os serviços de manejo de resíduos sólidos serão remunerados mediante taxa ou tarifas e outros preços públicos, em conformidade com o regime de prestação do serviço ou de suas atividades.

§ 1º Na prestação de serviços por meio de órgão de sua administração direta ou por autarquia, empresa pública ou sociedade de economia mista que integre a sua administração indireta a lei instituirá a modalidade de remuneração dos serviços.

§ 2º O valor das vendas dos produtos resultantes dos processos de tratamento dos resíduos também configura receita da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, podendo ser adotado fator de eficiência como incentivo econômico-financeiro à recuperação de materiais recicláveis.

Art. 36. As taxas e tarifas decorrentes da prestação de serviço público de manejo de Resíduos sólidos urbanos devem levar em conta a adequada destinação dos resíduos coletados e disposição final dos rejeitos, podendo considerar:

I - o nível de renda da população da área atendida;

II - as características dos lotes urbanos e as áreas que podem ser neles edificadas;

III - o peso ou o volume médio coletado por habitante ou por domicílio; e

IV - os tipos de serviços ofertados aos usuários e suas etapas, levando em consideração o avanço da universalização das coletas, os tratamentos diferenciados para cada tipo de resíduo e a disposição final adequada dos rejeitos.

CAPÍTULO VIII DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 37. Constituem obrigações do prestador de serviços no atendimento aos usuários:

I - prestar serviços adequados a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia;

II - atender às solicitações e reclamações relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas pela ARIS;

III - dispor de sistema para atendimento aos usuários e de estrutura adequada de atendimento presencial, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o recebimento de solicitações e reclamações;

IV - contar com pessoal treinado e equipamentos em quantidade suficiente, necessários à adequada prestação dos serviços aos usuários em todos os seus locais de atendimento;

V - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto da reclamação, data e endereço do usuário, disponibilizando à ARIS relatório completo das reclamações registradas;

VI - informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço quando da formulação da solicitação ou reclamação;

VII - disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços, inclusive quanto às tarifas ou taxas em vigor e os critérios de faturamento;

VIII - comunicar aos usuários, no prazo de até 15 (quinze) dias, as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços comunicar aos usuários, quando não for possível uma resposta imediata;

IX - disponibilizar, nos locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico, ou em outros meios de comunicação, exemplares desta Resolução e do Manual de Prestação dos Serviços e Atendimento, aprovados pela ARIS;

X - desenvolver regularmente campanhas com vistas a informar ao usuário sobre a importância da limpeza urbana e do manejo de resíduos sólidos, bem como divulgar os direitos e deveres do usuário, entre outras;

CAPÍTULO IX DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 38. O prestador de serviços públicos deverá fornecer todos os dados e informações solicitados pela ARIS, nos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

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

Art. 39. O prestador de serviços públicos deverá elaborar relatórios dos serviços executados, com informações consolidadas, abordando os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos de sua competência, no prazo definido pela ARIS.

§1º Para os serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser apresentados, no mínimo, dados sobre:

I - frequência de coletas realizadas, discriminadamente por área atendida;

II - quantidade de resíduos coletados por tipo e área atendida;

III - quantidade de resíduos que ingressarem nas unidades de transbordo, de tratamento e de triagem, discriminadas por tipo e origem;

IV - quantidade de composto gerado nas unidades de tratamento e respectivos rejeitos;

V - quantidade de resíduos recicláveis triados nas unidades de triagem e respectivos rejeitos;

VI - quantidade de rejeitos que ingressarem na unidade de disposição final.

§2º Para os serviços de limpeza urbana deverão ser apresentados no mínimo dados sobre:

I - extensão dos circuitos executados com o serviço de varrição, a quantidade de resíduos coletados e sua destinação, discriminando as áreas atendidas;

II - extensão das áreas atendidas com os serviços de capina e roçagem, a quantidade de resíduos coletados e sua destinação, discriminando as áreas atendidas;

III - frequência de execução, quantidade de resíduos coletados e sua destinação para as demais atividades que integram os serviços de limpeza urbana por áreas atendidas;

IV - quantidade de resíduos recebidos nos pontos de entrega voluntária (PEV), discriminada por tipo de resíduo sólido urbano;

V - destinação dos resíduos recebidos nos pontos de entrega voluntária (PEV), por tipo de resíduo sólido urbano; e

VI - identificação e quantificação dos serviços de asseio realizados por áreas atendidas.

Art. 40. Deverá constar dos relatórios informações complementares sobre:

I - o número de todos os atendimentos aos usuários realizados, discriminados por canais de comunicação;

II - o número de reclamações, agrupadas por motivo, localidade, tipo de atividade e instalações a que se referem;

III - o percentual de reclamações não atendidas nos prazos fixados nesta Resolução e os respectivos motivos;

IV - as atividades de educação ambiental e comunicação social realizadas;

V - os investimentos realizados nas instalações, veículos e equipamentos;

VI - a execução de atividades de gerenciamento dos Resíduos sólidos urbanos especiais; e

VII - as interrupções das atividades, os problemas operacionais encontrados pelo Prestador de serviços públicos e as respectivas soluções adotadas.

Art. 41. Os relatórios devem ser entregues à ARIS, em meio digital, no prazo e no formato a ser definido pela ARIS.

Art. 42. O Prestador de serviços públicos deve fornecer, na forma e periodicidade estabelecidas, as informações solicitadas pelo governo federal no âmbito dos sistemas de informação, sem prejuízo da obrigatoriedade de preenchimento do Sistema de Informações da ARIS - SISARIS.

Art. 43. A avaliação da eficiência e eficácia da prestação dos serviços será feita por meio de indicadores de qualidade que permitam aferir o cumprimento das metas e diretrizes estabelecidas em normas legais e de regulação, bem como no respectivo Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos (PGIRS), assim como nos contratos administrativos ou de instrumento similar, legalmente instituídos, que versem sobre o tema.

Art. 44. O prestador de serviços deverá dispor de um sítio na internet no qual deve ser disponibilizada a informação essencial sobre a sua atividade, designadamente:

I - suas atribuições e âmbito de atuação;

II – manual dos serviços e atendimento;

III - tabela de tarifas, taxas e preços públicos, quando aplicável;

IV - condições contratuais relativas à prestação dos serviços aos usuários, em especial horários de disposição e coleta, bem como os tipos de coletas disponibilizadas, com indicação das respetivas áreas geográficas atendidas;

V - informação sobre o destino dado aos diferentes resíduos coletados, identificando as respectivas entidades e infraestruturas;

VI- informações sobre interrupções programadas dos serviços; e

VII - contatos e horários de atendimento.

CAPÍTULO X DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 45. As atividades que integram os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos poderão ser interrompidas nos seguintes casos:

I - situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas e bens; e

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza.

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

Art. 46. O prestador de serviços públicos deverá comunicar à ARIS a ocorrência de interrupções programadas e de interrupções não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade, a regularidade, a qualidade dos serviços e a segurança de pessoas e bens.

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

§2º. A comunicação de interrupção não programada deverá ser realizada no prazo máximo de 12h (doze horas) a partir do fato que motivou a interrupção.

Art. 47. As interrupções programadas deverão ser realizadas preferencialmente em dias não úteis.

Art. 48. As comunicações sobre interrupções dos serviços deverão conter informações sobre:

I - área e instalação atingidas;

II - atividades interrompidas;

III - data e tipo de ocorrência;

IV - os motivos da interrupção;

V - as medidas mitigadoras adotadas; e

VI - as previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

Art. 49. Nos casos de interrupção que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviços públicos deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos.

CAPÍTULO XI DO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Art. 50. O Plano de Emergência e Contingência deve conter no mínimo as seguintes informações:

I - identificação de eventos, bem como seus riscos, que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;

II - ações que possam minimizar a ocorrência de eventos que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;

III - ações preventivas (proativas) e corretivas (reativas) que possam minimizar o grau de impacto de eventos que possam prejudicar a prestação de serviços públicos;

IV - identificação de eventos e suas ações de contingência que devem ser adotadas pelos usuários e diferentes agentes relacionados à prestação dos serviços públicos;

V - identificação dos fluxos de comunicação e ação em eventos de emergência e de contingências.

CAPÍTULO XII DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO

Art. 51. O Manual de Prestação de Serviços e Atendimento deve conter no mínimo as seguintes informações:

I – objeto e descrição da prestação dos serviços públicos;

II - agentes, unidades e etapas envolvidas na prestação dos serviços públicos, detalhando-se os horários de atendimento e condições de utilização;

III - estrutura prevista para a prestação dos serviços e o papel dos usuários para sua efetivação, bem como informações sobre solicitações e prazos para atendimentos;

IV - condições de utilização dos serviços; e

V - canais de atendimento ao usuário e seus procedimentos.

CAPÍTULO XIII DO PLANO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS

Art. 52. O Plano de Trabalho, deve abranger as áreas urbanas e conter no mínimo as seguintes informações:

I - setores de coleta;

II - quantidade média e espécie de resíduos a serem coletados por setor de coleta;

III - dias e horários de coleta por setor.

IV - definição dos tipos de veículos que serão utilizados nas coletas, detalhando-se os aspectos qualitativos e quantitativos dos resíduos sólidos, as condições de operação do equipamento, os custos de aquisição, operação e manutenção do equipamento;

V - as condições de tráfego dos logradouros e vias públicas atendidas.

VI - tempo necessário para percorrer o percurso;

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

VIII - mapas digitais contendo os itinerários a serem percorridos pelos veículos coletores;

IX - distâncias a serem percorridas pelos veículos;

X - cadastro das ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de limpeza urbana e manejo de Resíduos Sólidos;

XI - indicar a solução que pretende adotar para as coletas dos resíduos nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores;

XII - grau de compactação prevista dos resíduos nos roteiros de coleta; e

XIII - o destino dos resíduos coletados;

XIV - previsão de expansões e investimentos a serem realizados, referentes ao escopo de negócio do prestador de serviços públicos, bem como os recursos previstos para investimento;

XV - previsão de arrecadação e de despesas na prestação dos serviços públicos, com a indicação de suas fontes;

XVI - estratégias de operação, modernização e manutenção dos ativos vinculados à prestação dos serviços públicos.

CAPÍTULO XI
- DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 53. Os contratos, nos termos da legislação, não poderão conter cláusulas que prejudiquem as atividades de regulação e de fiscalização ou o acesso às informações sobre os serviços contratados.

Art. 54. Os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão elaborar e encaminhar à ARIS, quando aplicável:

I - no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da vigência desta Resolução, o cadastro das ruas e logradouros públicos em que são prestados os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e o respectivo Plano de Trabalho; e

II – no prazo de 240 (duzentos e quarenta) dias contados da vigência desta Resolução, o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento e o Plano de Emergência e Contingência;

Art. 55. O descumprimento às disposições desta Resolução sujeita os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos e os usuários às sanções previstas em normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 56. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 57. Esta Resolução entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Florianópolis, xx de xxx de 20xx.