

## **PORTARIA AGEMS Nº 217, DE 18 DE FEVEREIRO DE 2022**

*Estabelece as condições gerais de prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios conveniados à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS.*

O **Diretor-Presidente** da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS, no uso de suas atribuições contidas no artigo 4º, inciso I, alínea “g” da Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e no artigo 19, inciso I do Decreto Estadual nº 15.796, de 27 de outubro de 2021;

Considerando as competências para controlar, fiscalizar, normatizar, padronizar, conceder, homologar e fixar tarifas dos serviços públicos delegados e tarifados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual, ou por ato administrativo, pelo poder concedente dos serviços públicos, bem como regular tecnicamente e controlar os padrões de qualidade, fazendo cumprir os critérios tecnológicos e normas qualitativas, conforme contratos de delegação, de forma a garantir a continuidade, segurança e confiabilidade da prestação de serviços públicos delegados,

Considerando o art. 35, § 2º da Lei nº 11.445/2007, com redação pela Lei nº 14.026/2020, em que a não proposição de instrumento de cobrança de titular do serviço configura renúncia de receita e exige a comprovação de atendimento pelo titular, do disposto no art. 14 da Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, sujeitos à aplicação das penalidades previstas em lei.

Considerando as melhores práticas regulatórias e de governança, convergentes com as Normas de Referência propostas pela Agência Nacional de Águas – ANA,

Considerando as sugestões, comentários e contribuições recebidas durante a Consulta Pública nº 008/2021 sobre o processo administrativo nº 51/007.278/2021, referente à Elaboração de Portaria de Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, e

Considerando a deliberação da Diretoria-Executiva lavrada na Ata de Reunião Regulatória nº 007, de 18 de fevereiro de 2022,

### **R E S O L V E:**

#### **TÍTULO I DO OBJETIVO E DA ABRANGÊNCIA**

Art. 1º Esta Portaria estabelece as condições gerais da prestação e da utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios conveniados à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul.

Art. 2º Estão sujeitos ao cumprimento desta Portaria, os prestadores de serviços que participem, integral ou parcialmente, de atividade inserida em ao menos uma das etapas dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, regulados e fiscalizados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEMS.

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

infraestruturas e suas instalações operacionais.

## **TÍTULO II**

### **DO SISTEMA DE PRESTAÇÃO E UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS**

#### **CAPÍTULO I**

##### **DAS DEFINIÇÕES**

Art. 4º Considerando as Leis nº 11.445/2007 e nº 12.305/2010, para fins desta Portaria, são adotadas as seguintes definições:

I – chorume: líquido proveniente da umidade natural e da decomposição anaeróbia de resíduos orgânicos;

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

III – coleta seletiva: coleta de resíduos sólidos previamente segregados conforme sua constituição ou composição, pressupondo a separação dos materiais recicláveis pelo usuário.

IV – compostagem: processo de decomposição biológica controlada dos resíduos orgânicos, efetuado por uma população diversificada de organismos, em condições aeróbias e termofílicas, resultando em material estabilizado, com propriedades e características completamente diferentes daqueles que lhe deram origem;

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 Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS;

VI – destinação final ambientalmente adequada: destinação de resíduos que inclui a reutilização, a reciclagem, a compostagem, a recuperação e o aproveitamento energético ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes do Sistema Nacional do Meio Ambiente (Sisnama), do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS) e do Sistema Unificado de Atenção à Sanidade Agropecuária (Suasa), entre elas a disposição final, observando normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos;

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

VIII – educação ambiental: aprimoramento do conhecimento, dos valores, dos comportamentos e do estilo de vida relacionados com a gestão e com o gerenciamento ambientalmente adequado de resíduos sólidos.

IX – entidade reguladora: órgão ou entidade a que o TITULAR tenha atribuído competências relativas à Regulação do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, caso integrante de sua estrutura administrativa, ou para o qual tenha delegado o exercício destas competências, caso órgão ou entidade integrante da administração de outro ente da Federação;

X – fiscalização: atividades de verificação do atendimento às condições gerais de prestação dos serviços de saneamento, em conformidade com as diretrizes, políticas públicas e legislações nacionais, estaduais e municipais, contratuais, bem como às normas específicas da entidade reguladora;

- XI – 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;
- XII – gestão integrada de resíduos sólidos: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável;
- XIII – limpeza corretiva: ação realizada pelo poder público municipal ou prestador de serviço em locais de disposição irregular de resíduos sólidos, quando o responsável não é identificável ou individualizável;
- XIV – logística reversa: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial para reaproveitamento em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos ou para outra destinação final ambientalmente adequada;
- XV – PIGIRS – Plano Intermunicipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos;
- XVI – PMRS – Plano Municipal de Resíduos Sólidos;
- XVII – PMSB: Plano Municipal de Saneamento Básico;
- XVIII – PMGIRS: Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos;
- XIX – prestação regionalizada: modalidade de prestação integrada de um ou mais componentes dos serviços públicos de saneamento básico em determinada região cujo território abranja mais de um Município, podendo ser estruturada em região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência; ou por meio de consórcios públicos, na forma prevista na Lei nº 11.107/2005, ou por meio de gestão associada decorrente de acordo de cooperação, com vistas à geração de ganhos de escala e à garantia da universalização e da viabilidade técnica e econômico-financeira dos serviços. A Região Integrada de Desenvolvimento (Ride) poderá ser considerada como prestação regionalizada, desde que haja anuência dos Municípios que a integrem, conforme § 5º, do art. 3º da Lei nº 11.445/2007;
- XX – prestador de serviços: 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 conveniados à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS;
- XXI – 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);
- XXII – regulação: todo e qualquer ato que discipline ou organize o Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação e fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos e, quando for o caso, a proposição de valores de taxas ao titular ou à estrutura de prestação regionalizada competente;
- XXIII – 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;

XXIV – 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;

XXV – SAC: Serviço de atendimento ao consumidor ou usuário.

XXVI – 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;

XXVII – sustentabilidade econômico-financeira: a cobrança, arrecadação e efetiva disponibilização ao prestador de serviço de recursos financeiros, suficientes para fazer frente aos custos eficientes de operação e de manutenção (OPEX), de investimentos prudentes e necessários (CAPEX), bem como a remuneração adequada do capital investido para a prestação adequada do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos, no longo prazo;

XXVIII – tarifa: espécie do gênero preço público, instituída com base em metodologia de apuração de custos e investimentos, que possam ser periodicamente aferidos e reajustados por meio de reajustes anuais e revisão tarifária ordinária, a cada três anos. Pode ser promovida pela entidade reguladora ou pelo titular, ouvida a agência reguladora, mediante contrato cujo objeto seja a delegação da prestação de serviço público ou por ato administrativo do Poder Executivo do titular do serviço ou de estrutura de prestação regionalizada; a quem o titular delegou o exercício dessa competência;

XXIX – taxa: espécie do gênero tributo, instituído mediante lei pela utilização, efetiva ou potencial, do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos prestados ao contribuinte ou postos a sua disposição;

XXX – titular: o Município, podendo a titularidade ser exercida de forma colegiada, inclusive com o Estado, no caso de estrutura de prestação regionalizada;

XXXI – SRMSU: serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, composto pela coleta, transbordo e transporte, triagem, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos urbanos. É um serviço divisível;

XXXII – SLU: serviço público de limpeza urbana, é um serviço indivisível prestado para atender a coletividade, sem possuir usuários determinados, sendo formado por um conjunto de atividades com o objetivo de prover o asseio dos espaços públicos urbanos, inclusive a varrição, a limpeza de dispositivos de drenagem e águas pluviais e de córregos, poda, capina, raspagem e roçada;

XXXIII – unidade de transbordo: local para armazenamento temporário dos resíduos sólidos provenientes da coleta convencional municipal até que sejam encaminhados para 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;

XXXIV – 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;

XXXV – 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, e

XXXVI – usuário: gerador de resíduos sólidos, definido no inciso IX, do art. 3º da Lei nº

12.305/2010, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

## CAPÍTULO II

### DA COMPETÊNCIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE MS

Art. 5º Compete à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS fiscalizar:

I - o cumprimento desta Portaria;

II - o cumprimento das metas, cláusulas e condições dos contratos de prestação de serviços e de concessão dos serviços públicos e das normas regulatórias;

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

IV - promover, realizar e desenvolver ações de educação ambiental nos Municípios que firmarem convênio.

Parágrafo único. A fiscalização prevista no *caput* deste artigo não se confunde com a gestão dos contratos celebrados entre os municípios associados à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS e os prestadores de serviços, por ser atividade inerente aos titulares dos serviços.

Art. 6º A fiscalização a ser realizada pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS terá como base, os planos municipais de saneamento básico, os planos intermunicipais de gestão integrada de resíduos sólidos, os planos municipais de gestão integrada de resíduos sólidos e os planos municipais de resíduos sólidos, naquilo que for relativo à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos.

## TÍTULO III

### DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA URBANA, MANEJO RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS, PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

#### CAPÍTULO I

##### DOS PRINCÍPIOS E DIRETRIZES

Art. 7º Aplicam-se à prestação e à utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios, os princípios, diretrizes e objetivos contidos na Lei Federal nº 11.445/2007 e na Lei Federal nº 12.305/2010 e seus regulamentos.

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.

Art. 9º 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 reutilização, 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 poluentes para 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.

## CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES

### **Seção A Dos Municípios**

Art. 10 Constituem obrigações dos Municípios perante a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS:

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

II - informar os responsáveis pela gestão dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, mantendo atualizadas essas informações;

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

IV - enviar toda a documentação de natureza técnica operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo ou periodicidade estipulados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS;

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

VI - indicar a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS como ente regulador nos contratos administrativos de prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza pública urbana;

VII - promover, realizar e desenvolver ações de educação ambiental na gestão de resíduos sólidos, podendo realizar convênio com a AGEMS;

VIII - estabelecer, em conjunto com o prestador de serviços, programas para minimizar a quantidade de rejeitos a serem dispostos em aterros sanitários, e

VIII - encaminhar à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS 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.

### **Seção B Dos Prestadores de Serviços Públicos**

Art. 11 Constituem obrigações dos prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - prestar serviços adequados de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos em sua área de operação, conforme estabelecido nas portarias da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, 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;

III - elaborar e apresentar à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS o Plano de Trabalho, o Plano de Emergência e Contingência e o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento;

IV - elaborar e apresentar à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS os relatórios dos serviços executados;

V - garantir a qualidade e continuidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, 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 Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS;

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 a minimizar sua deterioração e a evitar contaminações ao meio ambiente;

VII - assegurar a destinação final ambientalmente adequados resíduos que coleta, ou recebe da sua área geográfica;

VIII - manter cadastro atualizado dos bens necessários à operação, equipamentos, instalações e infraestrutura afetos à prestação dos serviços;

IX - promover a atualização tecnológica das instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, objetivando o aumento da eficiência técnica, econômica e da qualidade orientados a promover a redução de riscos à saúde e ao meio ambiente;

X - implantar e manter sistemas de coletas apropriados para os resíduos;

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

XII - implantar soluções de coleta adaptadas às características sociais e geográficas da área de prestação de serviço, preferencialmente nos modelos de porta a porta e/ou pontos de coleta;

XIII - 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;

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

XV - 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.

XVI - realizar junto aos usuários, ações permanentes de sensibilização e mobilização social

voltadas a práticas da não geração, redução, reutilização, reciclagem dos resíduos sólidos e a adoção de padrões sustentáveis de produção e consumo de bens e serviços. ;

XVII - informar aos usuários e à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, sobre os horários e frequências de coleta dos diferentes tipos de resíduos;

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

XIX - auxiliar na divulgação dos procedimentos de acondicionamento e disposição de resíduos suscetíveis à logística reversa, mediante celebração de instrumento previsto no § 7º do art. 33 da Lei nº 12.305/2010, bem como divulgar os pontos de coleta em operação no município;

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

XXI - comunicar aos usuários e à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS quaisquer alterações e interrupções na prestação dos serviços decorrentes de manutenção programada ou de situações emergenciais;

XXII - prestar informações de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras que a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS requisitar;

XXIII – manter controle regular e mensal, das receitas da prestação de serviços, receitas da venda de sucatas e recicláveis, receitas oriundas da logística reversa, outras receitas, custos e despesas de operação e manutenção, segregadas por níveis de atendimento, sejam eles: coleta, transporte, destinação final;

XXIV – manter escrituração contábil, de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade e apresentar anualmente, até 30 de abril do ano subsequente, as Demonstrações Financeiras obrigatórias, bem como e se houver a obrigatoriedade pela legislação societária pertinente ao arranjo empresarial, as Notas Explicativas, Relatório da Administração e Relatório de Auditoria, e

XXV – atender, nos prazos estabelecidos, as solicitações da entidade reguladora;

Art. 12 Os prestadores dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão manter o livre acesso aos servidores da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, desde que devidamente identificados, em todas as dependências relacionadas com os serviços, bem como a equipamentos, documentos e outras fontes de informação.

Parágrafo único. Também terão livre acesso os colaboradores contratados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS para execução de serviços voltados ao apoio à fiscalização.

Art. 13 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.

### **Seção C Dos Usuários**

Art. 14 São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com cortesia e boa-fé;

II - separar, acondicionar e disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos para coleta na

forma prevista pelas normas e conforme orientações do titular e do prestador de serviços públicos;

III - disponibilizar os resíduos sólidos para a coleta com antecedência, na forma e nos locais definidos pelo Município

III - disponibilizar os resíduos recicláveis objeto da logística reversa de embalagens em geral, por meio da coleta seletiva municipal e/ou nos Pontos de Entrega Voluntária – PEVs disponibilizados pelas entidades gestoras da logística reversa ou seus parceiros;

IV - prestar as informações pertinentes ao serviço utilizado quando solicitadas;

V – não dispor os pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos em: áreas de “bota fora”, corpos d’água, lotes vagos, passeios, vias e outras áreas públicas, áreas não licenciadas nem em áreas protegidas por lei, sendo dever do usuário dar destinação adequada encaminhando-os para os pontos específicos de coleta licenciados disponíveis no município.

VI - assegurar o bom estado de funcionamento, conservação e higiene de coletores e outros dispositivos de acondicionamento sob sua responsabilidade, e

VII – pagar pelos serviços prestados de coleta de resíduos sólidos, conforme taxa e/ou tarifa.

Art. 15 O gerador de resíduos sólidos domiciliares tem cessada sua responsabilidade pelos resíduos com a disponibilização adequada para a coleta, não devendo dispor dos resíduos em logradouros e vias públicas.

### CAPÍTULO III

#### DA COLETA, TRANSPORTE E DISPOSIÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 16 Entende-se por serviços regulares de coleta de resíduos sólidos urbanos a sua remoção e transporte para os destinos apropriados, adequadamente acondicionados e disponibilizados 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.

#### **Seção A**

#### **Da coleta dos resíduos sólidos urbanos**

Art. 17 A periodicidade da coleta deverá constar no Plano de Trabalho elaborado pelo prestador dos serviços, indicando os bairros em que a coleta será diária e alternada. A frequência das coletas deverá ser estabelecida considerando-se a quantidade de resíduos gerados, objetivando salvaguardar a saúde pública, o meio ambiente e a qualidade de vida dos cidadãos.

§ 1º A coleta dos resíduos úmidos domiciliares deverá ser realizada ao menos 03 (três) vezes por semana, nas áreas urbanas, não podendo haver intervalo superior a 72 (setenta e duas) horas entre duas coletas.

§ 2º A coleta dos resíduos secos deverá ser realizada no mínimo uma vez por semana nas áreas urbanas.

§ 3º Nos casos em que a frequência de coleta for superior ao estabelecido nos parágrafos 1º e 2º, o prestador de serviços públicos deverá apresentar justificativa no Plano de Coletas, comprovando a necessidade e a modicidade dos custos.

§ 4º Nas áreas rurais ou áreas urbanas de baixa densidade populacional com características rurais, o prestador de serviços públicos poderá realizar coleta com frequência inferior à mencionada neste artigo, apresentando à Agems justificativa que comprove a eficácia e

eficiência da solução proposta.

§ 5º Os itinerários de coletas devem ser estabelecidos de maneira a otimizar os percursos e atendimentos;

§ 6º O prestador de serviços públicos escolherá os tipos de veículos para as coletas diferenciadas com base em estudos comparativos sobre eficiência, eficácia, efetividade técnica e custo-benefício de diferentes modalidades de coleta, adotando, preferencialmente, caminhão compactador para coleta de rejeitos e caminhão gaiola ou similar para coleta seletiva.

§ 7º As alterações programadas nas rotinas de coletas, seja quanto aos dias ou quanto aos horários, deverão ser comunicadas aos usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Art. 18 Além das obrigações previstas no art. 11 desta Portaria, constituem obrigações do prestador de serviços de coleta de resíduos sólidos urbanos:

I - coletar 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;

II - carregar os caminhões coletores compactadores de maneira que os resíduos não transbordem na via pública, devendo vedar o depósito de resíduos no compartimento de carga traseira quando este estiver em trânsito para a estação de transbordo ou aterro sanitário;

III - tomar as precauções necessárias para evitar a queda de resíduos ou derramamentos de líquidos nas vias públicas durante a coleta e o transporte dos resíduos sólidos;

IV - recolher imediatamente os resíduos sólidos e recolocá-los no veículo, caso ocorra queda nas vias;

V - caso haja o derramamento de líquidos nas vias, a prestadora deverá, obrigatoriamente, adotar as providências necessárias para a limpeza imediata das áreas afetadas;

VI - nos casos em que for utilizado veículo que não possua equipamento compactador na coleta de resíduos úmidos, este deverá, obrigatoriamente, estar equipado para impedir o derramamento nas vias;

VII - realizar o esgotamento do tanque de chorume dos veículos coletores somente em local devidamente autorizado pelo órgão ambiental competente, garantindo a destinação ambientalmente adequada;

VIII - fornecer aos seus colaboradores os Equipamentos de Proteção Individual (EPI) orientando sobre o uso e manutenção adequados destes e adotar Equipamento de Proteção Coletiva (EPC) para o controle e redução ou eliminação de riscos de ambiente de trabalho;

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

X - sempre que possível, manter equipe disponível para coletar nos dois lados da rua ao mesmo tempo, otimizando as rotas e as coletas;

XI - otimizar a capacidade de carga dos veículos coletores, evitando viagens com carga incompleta, e otimizando o uso do equipamento e das equipes de operação;

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

Art. 19 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 B** **Da Coleta Seletiva, Triagem e Tratamento**

Art. 20 Caberá aos municípios adotar a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais como forma de destinação adequada dos resíduos, encaminhando recicláveis às unidades de triagem devidamente licenciadas por órgão ambiental competente, de acordo com as disposições legais e regulamentares, com o Plano Municipal de Saneamento Básico e o Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, assim como nos contratos administrativos ou instrumento similar, legalmente instituídos, que versem sobre o tema.

§ 1º Conforme previsto no Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022, o sistema de coleta seletiva priorizará a participação de cooperativas ou de outras formas de associações de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda.

§ 2º Em Municípios com menos de 20 mil habitantes, o catador poderá buscar a formalização como Microempreendedor Individual – MEI, nas seguintes ocupações permitidas pela legislação:

- a) Carroceiro coleta de entulhos e resíduos independente -3811-4/00;
- b) Coletor de resíduos não-perigosos independente - 3811-4/00;
- c) Reciclador (a) de borracha, madeira, papel e vidro independente - 3839-4/99;
- d) Reciclador (a) de materiais metálicos, exceto alumínio independente -3831-9/99;
- e) Reciclador (a) de materiais plásticos independente - 3832-7/00, e
- f) Reciclador (a) de sucatas de alumínio independente -3831-9/01.

§ 3º Os prestadores de serviço de coleta seletiva deverão observar os artigos previstos na Seção A, no que couber.

Art. 21 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 separação, manual ou mecanizada.

§ 1º As unidades de triagem somente poderão receber e triar resíduos sólidos provenientes de coleta seletiva.

§ 2º O pessoal alocado nas atividades de triagem e reciclagem deverá usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI).

§ 3º Deverá empregar e manter registros de medidas técnicas, administrativas e normativas para prevenção de riscos e acidentes ocupacionais e ambientais, bem como, oferecer treinamentos admissionais e periódicos a todos os colaboradores envolvidos nos processos, respeitando a especificidade de cada tarefa a ser desempenhada por função.

Art. 22 As unidades de triagem deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica de resíduos que entram nas suas instalações, bem como sua origem e destino.

Art. 23 Após a devida triagem e quando nenhuma outra alternativa técnica demonstrar viabilidade-econômico-financeira para tratamento e recuperação do material triado, 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. 24 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 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. 25 Quando as atividades do setor de resíduos sólidos forem licenciadas de forma integrada, não será permitida a utilização de estruturas e equipamentos específicos para o processamento de resíduos sólidos que não aquele para o qual se destinam.

Parágrafo único. Somente será permitida a utilização comum de estruturas e equipamentos administrativos, como escritório, guarita, balança e vestiários.

### **Seção C**

#### **Do Transbordo de Resíduos Sólidos Urbanos e da Disposição Final de Resíduos Sólidos Urbanos**

Art. 26 O município deverá instalar unidade de transbordo sempre que a distância a ser percorrida pelos veículos de coleta até o local de disposição final assim justificarem.

Art. 27 O transporte dos rejeitos das unidades de transbordo até o aterro sanitário deve ser feito por meio de veículo adequado, obedecendo às regulamentações pertinentes, sob responsabilidade do prestador de serviços.

Art. 28 As unidades de transbordo deverão ter condições operacionais e administrativas de mensurar a quantidade mássica ou volumétrica de rejeitos que entram nas instalações, bem como manter o registro dos dados e o controle sobre a sua origem e destino, cujas informações deverão ser disponibilizadas à entidade reguladora.

Art. 29 Além das obrigações previstas no art. 11 desta Portaria, cabe ao prestador de serviços públicos a operação e a manutenção das unidades de transbordo em condições adequadas, atendendo aos termos das normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 30 A disposição final de rejeitos no solo deve ser efetuada em local devidamente impermeabilizado, atendendo as determinações previstas em leis, decretos, licenças e normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança, minimizando os impactos ambientais.

Art. 31 O prestador responsável pela operação dos aterros sanitários deve executar os serviços em conformidade com a legislação, normas técnicas e contratuais.

Art. 32 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, 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;

IV - cobertura diária dos resíduos com material argiloso, terra ou outro recurso alternativo com eficiência comprovadamente satisfatória quanto à drenagem de efluentes e a captação de gases;

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

VI - 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, e

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

Art. 33 Nas áreas de disposição final de rejeitos, são proibidas as seguintes atividades:

I - utilização dos rejeitos dispostos como alimentação;

II - catação;

III - criação de animais;

IV - fixação de habitações temporárias ou permanentes, e

V - outras atividades vedadas pelo Poder Público.

### **Seção C Da Limpeza Urbana**

Art. 34 Os resíduos decorrentes das atividades da limpeza urbana deverão ser colocados, embalados e/ou destinados para a coleta, nos logradouros públicos para recolhimento no prazo máximo de 04 (quatro) horas contadas da previsão de coleta e execução do serviço.

Art. 35 O prestador de serviços públicos deverá segregar e encaminhar para local de destinação final ambientalmente adequada, os resíduos resultantes das atividades de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos, respeitadas as suas naturezas e composições e em concordância com o PMSB, PMGIRS ou de instrumento similar, legalmente instituídos, que versem sobre o tema.

Art. 36 Os resíduos recolhidos em áreas verdes públicas devem ser acondicionados de forma segregada e igualmente encaminhados para unidades de tratamento.

Art. 37 Os colaboradores que executam atividades relacionadas à limpeza urbana deverão usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI).

Art. 38 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 IV DO PLANO DE TRABALHO DOS SERVIÇOS**

Art. 39 O Plano de Trabalho, deve abranger as áreas urbanas e conter no mínimo as seguintes informações:

I - setores de coleta;

II - quantidade média e tipo 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, observado o disposto no

§ 6º do art. 17, detalhando os aspectos qualitativos e quantitativos dos resíduos sólidos, as condições de operação dos equipamentos, bem como os seus custos de aquisição, operação e manutenção;

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

VI - tempo e distâncias a serem percorridas pelos veículos;

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

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

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

X - indicação da solução que pretende adotar para as coletas dos resíduos nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores;

XI - grau de compactação prevista dos resíduos nos roteiros de coleta;

XII - o destino dos resíduos coletados;

XIII - 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 e as fontes de financiamento;

XIV - previsão de arrecadação com a indicação de suas fontes, e de custos e despesas na prestação dos serviços públicos, segregados por: coleta, transporte, triagem e destinação final;

XV - estratégias de operação, modernização e manutenção dos bens vinculados à prestação dos serviços públicos, e

XVI - estratégias de inclusão social, geração de renda e emprego e sustentabilidade, preferencialmente visando a melhoria da qualidade de vida e bem-estar no entorno do empreendimento.

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

## CAPÍTULO V DO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Art. 40 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, e

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

contingências.

## CAPÍTULO VI DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 41 Os serviços de manejo de resíduos sólidos serão remunerados mediante taxa e/ou tarifas e outros preços públicos, em conformidade com a legislação tributária, convênio de concessão ou outro instrumento que determine o regime de prestação do serviço ou de suas atividades e a forma de cobrança.

§ 1º Quando do estabelecimento das tarifas, as receitas alternativas, subvenções, doações, receitas acessórias ou de projetos associados, inclusive aquelas decorrentes do pagamento de preços públicos pelos resíduos de grandes geradores, deverão ser compartilhadas a fim de promover a modicidade tarifária e incentivar o compartilhamento de ganhos de eficiência com os usuários.

§ 2º Quando houver diferentes prestadores para a operação do SMRSU, poderão ser instituídas diferentes formas de cobrança, de acordo com o caráter e especificidade do prestador e do serviço prestado.

§ 3º Na hipótese da realização de convênio com o prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, os entes conveniados poderão realizar a arrecadação e o devido repasse, através da conta de consumo.

Art. 42 A cobrança pelos serviços decorrentes da prestação de serviço público de manejo de Resíduos sólidos urbanos devem considerar a coleta e a adequada destinação dos resíduos e disposição final dos rejeitos, considerando:

§ 1º O nível de renda da população e a capacidade de pagamento na área e/ou região atendida e a destinação adequada dos resíduos coletados, mediante a aplicação, isolada ou conjunta, dos seguintes parâmetros:

I – para o nível de renda: bairro ou região do imóvel, Cadastro Único para Programas Sociais (CadÚnico), dentre outros, ou a regulamentação da Tarifa Social dos serviços de Saneamento;

II – para a destinação adequada: os diferentes custos da reutilização, e quanto a qualificação: da correta separação dos resíduos, da reciclagem, da compostagem, da recuperação, do reuso, do aproveitamento energético, da disposição final em aterros sanitários ou de outras destinações adequadas.

§ 2º Pode considerar, ainda, para a quantificação dos resíduos, mediante a aplicação, isolada ou conjunta, dos seguintes parâmetros:

I – características dos terrenos ou lotes, e as áreas que podem ser neles edificadas: Dimensões do imóvel, Área construída, dentre outros;

II – peso ou o volume médio coletado por habitante ou por domicílio: Efetivos ou cuja coleta e destinação adequada foi colocada à disposição; que o usuário destinou à reutilização ou reciclagem;

III – consumo de água em metros cúbicos, e

IV – frequência semanal da coleta.

## TÍTULO IV DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

## CAPÍTULO I DAS OBRIGAÇÕES NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 43 No atendimento aos usuários o prestador de serviços deve:

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

II - atender às solicitações e reclamações relacionadas às suas atividades, de acordo com os prazos e condições estabelecidas pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS;

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 Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS 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, 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 Portaria, do Código de Defesa do Consumidor;

X - o prestador de serviços deverá dispor de procedimento interno referente ao atendimento ao usuário, incluindo os setores de SAC e OUVIDORIA;

XI - é obrigação das partes, cumprir com os requisitos estabelecidos na Portaria nº 160/2021, que dispõe sobre a Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS e suas normas procedimentais para o desempenho de suas atividades, e

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

## CAPÍTULO II DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 44 O prestador de serviços públicos deverá fornecer todos os dados e informações solicitados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, 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. 45 O prestador de serviços públicos deverá elaborar, anualmente, relatórios dos serviços executados, com informações consolidadas, abordando os serviços de limpeza urbana, coleta seletiva e manejo de resíduos sólidos urbanos de sua competência, no prazo definido pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS.

§ 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, e

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. 46 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 Portaria 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. 47 Os relatórios devem ser entregues à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, em meio digital, até 31 de janeiro do ano seguinte a operação.

Art. 48 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 Agência Estadual de Regulação de Serviços públicos de MS.

Art. 49 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 e no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, assim como nos contratos administrativos ou de instrumento similar, legalmente instituídos, que versem sobre o tema.

Art. 50 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 respectivas 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 III DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 51 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. 52 O prestador de serviços públicos deverá comunicar à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS 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 12(doze) horas a partir do fato que motivou a interrupção.

Art. 53 As interrupções programadas deverão ser realizadas preferencialmente em dias não úteis.

Art. 54 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.

#### CAPÍTULO V DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO

Art. 55 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.

#### **TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 56 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. 57 Os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão elaborar e encaminhar à Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, quando aplicável:

I - no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da vigência desta Portaria, 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 Portaria, o Manual de Prestação de Serviços e Atendimento e o Plano de Emergência e Contingência.

Art. 58 O descumprimento às disposições desta Portaria 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. 59 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS.

Art. 60 Esta Portaria entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Campo Grande/MS, 18 de fevereiro de 2022.

**CARLOS ALBERTO DE ASSIS**

Diretor-Presidente