

PORTARIA AGEMS Nº 317, DE 9 DE DEZEMBRO DE 2025.

Revoga as disposições da Portaria AGEMS nº 217, de 18 de fevereiro de 2022, e 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, no artigo 19, inciso I do Decreto Estadual nº 15.796, de 27 de outubro de 2021, e em observância às diretrizes das Leis Federais nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, nº 14.026, de 15 de julho de 2020, nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA;

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 Federal nº 11.445/2007, com redação pela Lei Federal 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 e Saneamento Básico – ANA, em especial a NR 01/2021, que aprova a Norma de Referência nº 1 para a regulação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, dispondo sobre o regime, a estrutura e os parâmetros da cobrança pela sua prestação, bem como os procedimentos e prazos de fixação, reajuste e revisões tarifárias; a NR 07/2024, que estabelece as condições gerais da prestação dos serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos, com foco na qualidade, universalização e transparência dos serviços e a NR que disporá acerca dos indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos que está em fase de Consulta Pública na ANA;

CONSIDERANDO as sugestões, comentários e contribuições recebidas durante a Consulta Pública nº 011/2025, constante do processo administrativo nº 51/009.391/2025, 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 054, de 27 de novembro de 2025,

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 AGEMS.

Art. 2º Estão sujeitos ao cumprimento desta Portaria todos os Prestadores de Serviços que participem, integral ou parcialmente, de qualquer das etapas dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos regulados e fiscalizados pela AGEMS, independentemente da forma de prestação (direta, concessão, contrato de programa, parceria público-privada ou consórcio público).

Parágrafo único. Os Prestadores de Serviços deverão atender aos padrões de qualidade, continuidade, regularidade, eficiência, sustentabilidade econômico-financeira e transparência definidos pela ANA e replicados pela AGEMS, apresentando informações operacionais, econômicas e financeiras em formato padronizado.

Art. 3º Constituem serviços públicos regulados e fiscalizados pela AGEMS as atividades administrativas e operacionais de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, compreendendo, no mínimo, as seguintes etapas, conforme definições estabelecidas pelas Normas de Referência da ANA e, subsidiariamente, pelas normas da ABNT:

I – Coleta convencional e coleta seletiva, observada a frequência mínima definida pela AGEMS;

II – Transporte adequado em veículos licenciados, em conformidade com normas técnicas e ambientais vigentes;

III – Triagem de resíduos recicláveis secos, visando ao reuso, à reciclagem e à logística reversa, com metas progressivas de recuperação;

IV – Transbordo em unidades devidamente licenciadas;

V – Tratamento de resíduos orgânicos, por meio de compostagem, biodigestão ou outra tecnologia reconhecida em norma técnica;

VI – Aproveitamento energético dos resíduos, quando tecnicamente viável e ambientalmente autorizado;

VII – Disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos em aterros sanitários licenciados.

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 Convencional: atividade de recolhimento dos resíduos sólidos urbanos não segregados na fonte, realizada em frequência definida pelo titular do serviço, conforme parâmetros estabelecidos pela AGEMS;

III - Coleta Seletiva: atividade de recolhimento de resíduos sólidos previamente segregados pelo gerador, conforme constituição ou composição, para encaminhamento a unidades de triagem ou reciclagem, em conformidade com padrões definidos pelo regulador;

IV - Compostagem: processo de decomposição biológica controlada dos resíduos orgânicos, em condições aeróbias, resultando em composto estável e sanitariamente seguro, com potencial de uso agrícola;

V - Contrato de Prestação de Serviços: instrumento contratual celebrado pelo Titular dos Serviços, 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 AGEMS;

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 em Saneamento Básico: processos permanentes e integrados que promovam a construção de valores, conhecimentos, habilidades e atitudes voltados à conservação do meio ambiente e incentivem a participação individual e coletiva em ações de prevenção, de mitigação e de adaptação relacionadas às mudanças do clima, incluindo os objetivos do desenvolvimento sustentável relacionados aos serviços de saneamento, de modo a fortalecer a responsabilidade socioambiental e o interesse coletivo;

IX - Entidade Reguladora: órgão ou entidade a que o Titular dos Serviços 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, de 6 de abril de 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 e suas alterações;

XX – Prestador de Serviços: é o órgão ou entidade responsável pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, seja de forma direta ou delegada a uma empresa, segundo a Lei nº 14.026/2020 (Novo Marco Legal do Saneamento Básico), 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 e suas alterações;

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 dos Serviços: é o ente federativo (Município ou Distrito Federal) que detém a responsabilidade legal de planejar, organizar, regular e fiscalizar os serviços públicos de saneamento básico, incluindo água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais, podendo a titularidade ser exercida de forma colegiada, inclusive com o Estado, no caso de estrutura de prestação regionalizada;

XXXI – SMRSU: 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 processos físicos, biológicos ou térmicos aplicados aos resíduos sólidos urbanos, visando à redução de volume, periculosidade ou aproveitamento energético, observadas as normas ambientais aplicáveis.

XXXV – Triagem: processo de separação e classificação de materiais recicláveis secos, visando ao reuso, reciclagem ou logística reversa, em unidade apropriada.

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 AGEMS 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 – Apoiar, fomentar e desenvolver ações de educação ambiental, em cooperação com Municípios que firmarem convênio.

Parágrafo único. A fiscalização prevista no *caput* deste artigo não se confunde com a gestão e fiscalização dos contratos celebrados entre os municípios conveniados à AGEMS e os Prestadores de Serviços, por ser atividade inerente aos titulares dos serviços.

Art. 6º A fiscalização a ser realizada pela AGEMS terá como base os Planos Municipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, os Planos Intermunicipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e demais instrumentos correlatos, no que se referirem à limpeza urbana e ao manejo de resíduos sólidos, bem como o Plano de Trabalho estabelecido no convênio firmado entre a AGEMS e o Titular dos Serviços, o qual constitui anexo ao termo contratual e estabelece as obrigações e responsabilidades pactuadas entre as partes.

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 nas Leis Federais nº 11.445/2007, nº 12.305/2010 e nº 14.026/2020 e em seus regulamentos, bem como nas Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que tratam da prestação dos serviços de limpeza urbana e 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 suscetíveis de gerar efeitos adversos sobre o meio ambiente.

Parágrafo único. A prestação deverá observar padrões mínimos de qualidade e continuidade definidos pela AGEMS, em conformidade com as normas de referência aplicáveis.

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 de manejo de resíduos sólidos urbanos, 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, sustentabilidade 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.

§ 1º A AGEMS estabelecerá metas progressivas e indicadores de desempenho para os objetivos previstos neste artigo, abrangendo, no mínimo:

- a) a universalização da coleta regular de Resíduos Sólidos Urbanos;
- b) assegurar que população tenha acesso a sistemas de coleta seletiva;
- c) redução de rejeitos enviados a aterro;
- d) recuperação da massa total de resíduos sólidos urbanos (tratamento biológico da fração orgânica, recuperação de materiais recicláveis, recuperação energética);
- e) aumentar a reciclagem dos resíduos da construção civil;
- f) aumentar a reciclagem dos resíduos verdes (podas e galhadas).

§ 2º O cumprimento das metas será acompanhado por meio de relatórios periódicos padronizados apresentados pelos Prestadores de Serviço, e as metas estabelecidas no Plano de Trabalho do Convênio de Regulação, serão acompanhadas anualmente pelo Titular dos Serviços e pela AGEMS.

CAPÍTULO II DAS OBRIGAÇÕES

Seção A Dos Titulares dos Serviços

Art. 10 Constituem obrigações dos Titulares dos Serviços perante a AGEMS:

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

II - Delegar as funções de regulação e de fiscalização dos serviços à AGEMS, independentemente da modalidade de sua prestação;

III - Instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU;

IV - Elaborar, revisar e manter atualizados os planos, estudos e projetos necessários à adequada gestão dos serviços públicos em observância a implementação de ações voltadas ao cumprimento da política nacional de resíduos sólidos;

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

VI - Fiscalizar a execução e homologar o recebimento das obras e instalações executadas pelos prestadores de serviços, assegurando conformidade técnica e ambiental;

VII - Encaminhar à AGEMS, nos prazos e periodicidade estipulados, a documentação técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e demais informações relativas à prestação dos serviços;

VIII - Elaborar e apresentar à AGEMS para aprovação o plano operacional de prestação dos serviços, definindo as estratégias de operação, contingenciamento, a previsão das expansões e os recursos previstos para investimento, cujo plano deverá ser atualizado anualmente;

IX - Elaborar e apresentar à AGEMS para aprovação o manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário, estabelecendo os direitos e os deveres dos usuários;

X - Divulgar e disponibilizar, em local de fácil acesso, o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário aprovado pela AGEMS;

XI - Indicar a AGEMS como ente regulador nos contratos administrativos de prestação de serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza pública urbana;

XII - Promover, realizar e desenvolver ações de educação ambiental na gestão de resíduos sólidos;

XIII – Estabelecer, em conjunto com o Prestador de Serviços, programas para minimizar a quantidade de rejeitos a serem dispostos em aterros sanitários, assim como implementar programas, projetos e ações para o atendimento das metas previstas nos planos municipais; e

XIV – Encaminhar à AGEMS 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.

XV – Dispor de, pelo menos, um canal de atendimento aos usuários, disponível em horário equivalente aos demais serviços municipais, seja por meio de central de atendimento ao cidadão, Ouvidoria ou congênere, por meio do qual o usuário tenha acesso a informações e possa registrar reclamações ou denúncias sobre a prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

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 AGEMS, 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, assim como atender às condições e metas estabelecidas nos termos dos contratos e das políticas municipais;

III – Elaborar em conjunto com o Titular dos Serviços e apresentar à AGEMS para aprovação o plano operacional de prestação dos serviços contratados e plano de emergência e contingência, definindo as estratégias de operação, contingenciamento, assim como manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário no que lhe couber;

IV – Elaborar e apresentar à AGEMS, nos prazos definidos, relatórios padronizados dos serviços executados;

V – Garantir a disponibilidade, qualidade, continuidade e regularidade do serviço, salvo em casos fortuitos ou de força maior, sem prejuízo da tomada de medidas imediatas para resolver a situação, devendo comunicar imediatamente usuários, o poder concedente e a AGEMS;

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 adequada dos resíduos coletados ou recebidos na sua área de operação, em conformidade com a legislação ambiental;

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 adequados de coleta convencional e seletiva, conforme parâmetros definidos pela AGEMS e conforme normas técnicas vigentes;

XI – Implantar, quando tecnicamente e economicamente viável, sistema de compostagem para resíduos sólidos urbanos orgânicos, articulando-se com agentes econômicos e sociais para utilização do composto;

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 dos resíduos sólidos urbanos, visando identificar potencial de recuperação e planejar a prestação adequada dos serviços;

XIV – Realizar monitoramento operacional contínuo dos serviços prestados, conforme normas legais, regulamentares, contratuais e parâmetros definidos pela AGEMS;

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 continuadas e permanentes de educação ambiental, engajamento e mobilização social voltadas aos direitos e deveres dos usuários, às boas práticas de utilização dos serviços, incluindo compostagem, fomento a economia circular, 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 AGEMS, 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 permanente 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, ao titular dos serviços e à AGEMS 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 AGEMS 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 AGEMS.

Art. 12 Os Prestadores dos Serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão manter o livre acesso aos servidores da AGEMS, 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 AGEMS 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.

Art. 14 São direitos do Prestador dos Serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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

II - Interromper os serviços prestados aos usuários e adotar as demais medidas cabíveis nas hipóteses e nas condições previstas nesta Portaria e na NR07/ANA.

Seção C Dos Usuários

Art. 15 São deveres do usuário:

I – Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com cortesia e observando as normas municipais e regulatórias aplicáveis;

II – Separar, acondicionar e disponibilizar adequadamente os resíduos sólidos para coleta convencional e seletiva, conforme normas municipais, regulatórias e orientações do prestador de serviços;

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

IV – Disponibilizar os resíduos recicláveis sujeitos à logística reversa, por meio da coleta seletiva municipal e/ou nos Pontos de Entrega Voluntária – PEVs disponibilizados pelas entidades gestoras ou parceiros;

V – Prestar as informações pertinentes ao serviço utilizado quando solicitado pela AGEMS, pelo Titular dos Serviços ou pelo Prestador de Serviços;

VI – Não dispor resíduos da construção civil e volumosos em áreas de descarte irregular, devendo encaminhá-los a pontos licenciados de coleta ou destinação;

VII – Assegurar o bom estado de conservação e higiene de dispositivos;

VIII – Efetuar o pagamento pelos serviços de coleta de resíduos sólidos, conforme taxa e/ou tarifa instituída pelo Titular dos Serviços ou regulada pela AGEMS.

Art. 16 A responsabilidade do gerador de resíduos sólidos domiciliares cessa com a disponibilização adequada para a coleta, vedada a disposição em logradouros, vias públicas ou áreas não licenciadas.

Art. 17 São direitos do usuário:

I – A prestação adequada dos serviços;

II – Amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;

- III – O prévio conhecimento dos seus direitos e deveres, e das penalidades as quais estejam sujeitos;
- IV – O acesso ao manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário;
- V – O acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;
- VI – A participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- VII – Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- VIII – O acesso e a obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados;
- IX – Proteção de suas informações pessoais;
- X – A atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- XI – A obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação dos serviços, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- XII – A comunicação prévia da suspensão da prestação dos serviços.

CAPÍTULO III

DA COLETA, TRANSPORTE E DISPOSIÇÃO FINAL DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Art. 18 Entende-se por serviços regulares de coleta de resíduos sólidos urbanos a sua remoção e transporte para os destinos licenciados, 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. 19 A periodicidade da coleta convencional e seletiva deverá constar no Plano Operacional 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.

I – A coleta dos resíduos úmidos domiciliares deverá ser realizada em frequência adequada às necessidades de saúde pública, higiene urbana e preservação ambiental, de forma a garantir a continuidade, a regularidade e a não ocorrência de riscos sanitários decorrentes do acúmulo de resíduos nas áreas urbanas;

II – Nas áreas rurais ou em áreas urbanas de baixa densidade populacional com características rurais, a frequência da coleta deverá ser definida no respectivo plano operacional do Prestador de Serviços, observados critérios de adequação, segurança sanitária e ambiental, de forma a evitar riscos à saúde pública e danos ao meio ambiente;

III – Os itinerários de coletas devem ser estabelecidos de maneira a otimizar os percursos e atendimentos;

IV – O Prestador de Serviços deverá escolher os veículos com base em estudos de eficiência técnica e econômica, adotando, preferencialmente, caminhão compactador para coleta de rejeitos e caminhão gaiola ou similar para coleta seletiva;

V – 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. 20 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 colaboradores os Equipamentos de Proteção Individual – EPI adequados aos riscos da atividade, orientando e capacitando quanto ao uso, higienização e manutenção, bem como assegurar a adoção de Equipamentos de Proteção Coletiva – EPC para o controle, redução ou eliminação dos riscos presentes no ambiente de trabalho, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 38 (Segurança e Saúde no Trabalho nas Atividades de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos) e posteriores alterações;

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

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

XI – Entregar os resíduos coletados a unidades ou prestadores devidamente licenciados para triagem, tratamento e disposição final ambientalmente adequada;

Art. 21 A definição do veículo coletor e/ou de transporte deve constar no Plano Operacional elaborado pelo Prestador de Serviços, em conformidade com a legislação, normas técnicas e os documentos contratuais.

Seção B

Da Coleta Seletiva, Triagem e Tratamento

Art. 22 Caberá aos Titulares dos Serviços adotarem a coleta seletiva, a triagem e a reciclagem de materiais, encaminhando os recicláveis exclusivamente às unidades de triagem devidamente licenciadas pelo órgão ambiental competente, em conformidade com a legislação vigente, com os planos municipais e com os contratos administrativos.

§ 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. 23 Nas centrais de triagem devem ser observadas as normas aplicáveis, inclusive as disposições da Norma Regulamentadora NR-38 (Segurança e Saúde no Trabalho nas Atividades de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos), no que tange às condições sanitárias, de higiene e de segurança do trabalho.

Art. 24 As centrais devem ser equipadas com sistemas de separação, manuais ou mecanizados, e estruturadas de modo a garantir:

- I – Instalações sanitárias adequadas para uso dos trabalhadores;
- II – Ventilação, iluminação, proteção contra intempéries, controle de vetores e condições de via de circulação segura;
- III – Equipamentos de proteção individual e coletiva conforme os riscos inerentes;
- IV – Limpeza e manutenção regular de máquinas, baias, superfícies de contato, uniformes e espaços de trabalho;
- V – Capacitação dos trabalhadores e treinamentos periódicos sobre riscos específicos, procedimentos operacionais e uso de equipamentos.

§ 1º As unidades de triagem somente poderão receber e triar manualmente 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 Devem ser adotadas medidas técnicas, administrativas e normativas de prevenção de riscos e acidentes, oferecidos treinamentos admissionais e periódicos adequados às funções com registros documentados.

Art. 25 As unidades de triagem deverão possuir condições operacionais e administrativas para mensurar a quantidade mássica de resíduos recebidos, registrando sua origem e destino.

Art. 26 Após a triagem, e quando não houver alternativa técnica e economicamente viável para recuperação, os rejeitos deverão ser destinados exclusivamente a aterros sanitários devidamente licenciados pelo órgão ambiental competente.

Parágrafo único. Os rejeitos provenientes das centrais de triagem, unidades de transbordo e demais instalações operacionais deverão ser retirados e destinados, periodicamente, a aterros sanitários licenciados, em conformidade com o plano operacional aprovado, de forma a evitar acúmulo excessivo, proliferação de vetores, riscos sanitários ou impactos ambientais.

Art. 27 O tratamento dos resíduos sólidos urbanos deve ocorrer por processos técnica e economicamente viáveis, em unidades devidamente licenciadas pelos órgãos ambientais competentes.

Parágrafo único. Deve ser estimulada a implantação de unidades de compostagem ou biodigestão, visando reduzir ou evitar a disposição da fração orgânica em aterros sanitários e aumentar sua vida útil.

Art. 28 As estruturas e equipamentos utilizados na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser empregadas de forma compatível com o plano operacional, contrato e convênio firmado.

Parágrafo único. Será permitida a utilização comum de estruturas e equipamentos administrativos, como escritórios, guaritas, balanças e vestiários, desde que não prejudique a execução dos serviços regulados e respeitadas as condições estabelecidas no licenciamento ambiental.

Seção C

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

Art. 29 O município deverá instalar unidade de transbordo sempre que a distância até o local de disposição final comprometer a eficiência operacional ou a economicidade da coleta e transporte.

Art. 30 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. 31 As unidades de transbordo deverão possuir condições operacionais e administrativas para mensurar a quantidade de rejeitos recebidos (massa ou volume), registrar origem e destino e disponibilizar as informações à AGEMS.

Art. 32 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. 33 A disposição final de rejeitos no solo deve ocorrer apenas em aterro sanitário devidamente licenciado, com sistemas de impermeabilização e drenagem adequados, atendendo a legislação e normas técnicas aplicáveis.

Art. 34 O Prestador de Serviços responsável pela operação dos aterros sanitários deverá executar os serviços em estrita conformidade com a legislação vigente, as normas regulatórias expedidas pela AGEMS, as normas técnicas aplicáveis, as disposições contratuais assumidas e licenças ambientais.

Art. 35 Na operação do aterro sanitário, devem ser estruturados os seguintes serviços, no mínimo:

I – Realizar o controle do recebimento de resíduos, incluindo a classificação quando cabível, bem como a pesagem e registro de todos os caminhões coletores e demais veículos que entram e saem do aterro, de forma a assegurar rastreabilidade, transparência e conformidade com as normas técnicas e regulatórias aplicáveis;

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 Operacional, da rede de drenos verticais de gases com o objetivo de captação e queima ou em unidade de aproveitamento do biogás, para geração de energia, quando aplicável;

IV – Realizar a cobertura dos resíduos dispostos ao final de cada jornada de operação, utilizando material argiloso, terra ou recurso alternativo tecnicamente comprovado e autorizado pelo órgão ambiental competente, de forma a assegurar a drenagem adequada dos efluentes, a captação de gases, a minimização de odores e o controle de vetores;

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 – Assegurar o tratamento adequado do líquido percolado (chorume) por meio de processos físicos, químicos, biológicos, radiação ultravioleta ou outras tecnologias equivalentes autorizadas pelo órgão ambiental competente, de forma a atender aos padrões de lançamento estabelecidos na legislação e nas licenças ambientais.

Art. 36 Nas áreas de disposição final de rejeitos, são expressamente proibidas as seguintes atividades:

I – Utilização dos rejeitos para consumo humano ou animal;

II – Catação direta de materiais recicláveis ou reutilizáveis nas áreas de disposição final;

III – Criação de animais domésticos ou de produção;

IV – Fixação de habitações ou qualquer forma de ocupação temporária ou permanente;

V – A realização de outras atividades vedadas pela legislação ambiental, sanitária ou regulatória, ou ainda por determinação do Poder Público; e

VI – Acesso de pessoas não autorizadas.

Seção D Da Limpeza Urbana

Art. 37 Os resíduos decorrentes das atividades de limpeza urbana deverão ser devidamente acondicionados e dispostos nos logradouros públicos para coleta em prazo compatível com a programação e a execução do serviço, observado o limite máximo estabelecido no plano operacional aprovado e nas normas regulatórias da AGEMS, não podendo o intervalo exceder a um dia, de modo a evitar acúmulo nas vias públicas, riscos à saúde pública e impactos ao meio ambiente.

Art. 38 O Prestador de Serviços deverá segregar e encaminhar os resíduos de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos a destino ambientalmente adequado, em conformidade com a legislação ambiental, planos municipais e instrumentos congêneres.

Art. 39 Os resíduos provenientes da manutenção de áreas verdes públicas devem ser segregados e encaminhados para unidades licenciadas de tratamento ou destinação adequada.

Art. 40 Os colaboradores que executam atividades relacionadas à limpeza urbana deverão usar, obrigatoriamente, equipamentos de proteção individual (EPI).

Art. 41 O tratamento e a destinação final dos resíduos sólidos de limpeza urbana deverão ser realizados exclusivamente em locais e por métodos licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação e normas ambientais.

CAPÍTULO IV DO PLANO OPERACIONAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 42 O Plano Operacional deve abranger as áreas urbanas e rurais e conter no mínimo as seguintes informações:

I – Setores de coleta;

II – Quantidade média e tipos 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 inciso IV do art. 19, 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 e encaminhados à AGEMS.

CAPÍTULO V DO PLANO DE EMERGÊNCIA E CONTINGÊNCIA DOS SERVIÇOS

Art. 43 O Plano de Emergência e Contingência deverá conter no mínimo as seguintes informações:

I – Identificação de eventos críticos e seus riscos potenciais à prestação dos serviços e ao meio ambiente;

II – Ações para reduzir a probabilidade de ocorrência desses eventos;

III – Ações preventivas e corretivas para minimizar os impactos à continuidade e à qualidade dos serviços;

IV – Definição das ações de contingência a serem adotadas pelos usuários, prestadores e demais agentes envolvidos;

V – Fluxos de comunicação e protocolos de mitigação de riscos a serem seguidos em situações de emergência ou contingência.

CAPÍTULO VI DA REMUNERAÇÃO DOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Art. 44 Os serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos serão remunerados por meio de taxa, tarifa ou outros preços públicos, em conformidade com a legislação tributária aplicável, o convênio ou contrato de prestação firmado, e as disposições normativas da AGEMS, observando-se os parâmetros estabelecidos na Norma de Referência nº 1/2021 da ANA quanto ao regime de cobrança, à estrutura tarifária e à sustentabilidade econômico-financeira dos serviços.

§ 1º 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 com vistas à modicidade tarifária e ao repasse dos ganhos de eficiência aos 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 de convênio com prestador de outros serviços públicos, poderá ser realizada a arrecadação conjunta, com repasse ao prestador de resíduos, mediante a fatura de consumo.

Art. 45 A cobrança pelos serviços decorrentes da prestação pública de manejo de resíduos sólidos urbanos deverá considerar os custos associados à coleta, transporte, tratamento, destinação adequada dos resíduos e à disposição final dos rejeitos, observando critérios de sustentabilidade econômico-financeira e modicidade dos preços públicos, observada a aplicação, isolada ou conjunta, dos seguintes parâmetros:

I – O nível de renda e a capacidade de pagamento da população atendida, admitindo parâmetros como localização do imóvel, CadÚnico ou regulamentação de Tarifa Social;

II – A destinação adequada, considerando os custos da reutilização, reciclagem, compostagem, recuperação, reuso, aproveitamento energético e disposição final em aterros sanitários licenciados.

Parágrafo único. Poderá considerar, adicionalmente, para fins de quantificação, isolada ou conjuntamente:

I – Características dos imóveis: dimensão, área construída, potencial edificável;

II – Peso ou volume médio de resíduos coletados por habitante ou domicílio, incluindo os destinados 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. 46 No atendimento aos usuários o Prestador de Serviços deve:

I – Prestar serviços adequados a todos os usuários, garantindo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, modicidade tarifária e acessibilidade, além de cortesia;

II – Atender às solicitações e reclamações relacionadas às suas atividades, nos prazos e condições estabelecidos pela AGEMS;

III – Dispor de sistema de atendimento acessível a todos os usuários, 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 e tipos de atendimento;

V – Manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto da manifestação, data, endereço do usuário, número de protocolo e providências adotadas, disponibilizando à AGEMS 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 referentes à prestação dos serviços, inclusive tarifas vigentes, critérios de faturamento e indicadores de qualidade definidos pela AGEMS;

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, do Manual de Prestação de Serviços e Atendimento, materiais de educação ambiental, cronogramas de coleta, pontos de entrega voluntária e outras informações relativas aos serviços prestados.

X – Dispor de procedimentos internos de atendimento ao usuário, incluindo SAC e Ouvidoria, com fluxos claros e acessíveis;

XI – É obrigação das partes, cumprir com os requisitos estabelecidos na Portaria nº 160/2021, que dispõe sobre a Ouvidoria da AGEMS e suas normas procedimentais para o desempenho de suas atividades, e

XII – Desenvolver de forma continuada e permanente atividades de educação ambiental e comunicação para divulgar os direitos e os deveres dos usuários, além da importância de sua participação nos serviços de limpeza urbana, na segregação dos resíduos para coleta seletiva e manejo de resíduos sólidos.

CAPÍTULO II DAS INFORMAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 47 O Prestador de Serviços deverá fornecer todos os dados e informações solicitados pela AGEMS, nos termos da legislação, normas regulatórias e contratuais aplicáveis.

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. 48 O Prestador de Serviços deverá elaborar e encaminhar à AGEMS, anualmente, relatórios consolidados dos serviços executados, abordando limpeza urbana, coleta seletiva e manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 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. 49 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. 50 Os relatórios devem ser entregues à AGEMS, em meio digital, até 31 de janeiro do ano seguinte a operação.

Art. 51 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 AGEMS.

Art. 52 A avaliação da eficiência e eficácia da prestação será realizada por meio de indicadores de qualidade e desempenho que permitam aferir o cumprimento das metas e diretrizes legais, regulatórias, contratuais e dos planos municipais de saneamento básico e de gestão integrada de resíduos sólidos.

Art. 53 O Prestador de Serviços deverá manter sítio eletrônico atualizado onde serão disponibilizadas informações essenciais sobre sua atividade, incluindo:

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 – Destinação dos resíduos coletados, com identificação das respectivas entidades e infraestruturas receptoras;

VI – Informações sobre interrupções programadas dos serviços, e

VII – Contatos e horários de atendimento.

CAPÍTULO III DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

Art. 54 As atividades que integram os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos poderão ser interrompidas somente nos seguintes casos:

I – Situações de emergência que atinjam a segurança de pessoas, bens ou o meio ambiente; e

II – Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza.

Parágrafo único. O Prestador de Serviços deverá adotar meios alternativos e planos de contingência para garantir a continuidade mínima das atividades enquanto durar o período de interrupção, de forma a minimizar impactos ambientais e riscos à saúde pública.

Art. 55 O Prestador de Serviços deverá comunicar à AGEMS a ocorrência de interrupções programadas ou não programadas que afetem a continuidade, regularidade, qualidade ou segurança dos serviços.

§ 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. 56 As interrupções programadas deverão ocorrer, preferencialmente, em dias não úteis e em horários de menor impacto para os usuários.

Art. 57 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;

VI – As previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços, e

VII – Canais de contato para esclarecimentos aos usuários.

CAPÍTULO V DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E ATENDIMENTO

Art. 58 O Manual de Prestação de Serviços e atendimento aos Usuários 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, incluindo informações sobre solicitações, prazos de resposta e indicadores de qualidade definidos pela AGEMS;

IV – Condições de utilização dos serviços; e

V – Canais acessíveis de atendimento ao usuário e respectivos procedimentos.

TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 59 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. 60 Os Prestadores de Serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos deverão elaborar e encaminhar à AGEMS, 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. 61 O descumprimento das disposições desta Portaria sujeitará os prestadores de serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos, bem como os usuários, às sanções previstas nas normas legais, regulatórias e contratuais aplicáveis.

Art. 62 As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pelo Diretor-Presidente da AGEMS.

Art. 63 Revoga as disposições da Portaria AGEMS nº 217, de 18 de fevereiro de 2022.

Art. 64 Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande – MS, 9 de dezembro de 2025.

CARLOS ALBERTO DE ASSIS
Diretor-Presidente