

RESOLUÇÃO Nº NN, DE DD DE MMMM DE 2024

Dispõe sobre condições gerais dos serviços de manejo de resíduos sólidos de competência da ARCE para as etapas de transbordo, tratamento e destinação final.

O **CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE**, no uso das atribuições que lhe conferem a Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997, o art. 3º, inciso XII, do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998; e

CONSIDERANDO que a ARCE assumiu a regulação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos através da celebração de Convênio de Cooperação com o Consórcio Intermunicipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos do Cariri (COMARES-CARIRI);

CONSIDERANDO que A Lei nº 11.445/2007, atualizada pela Lei nº 14.026/2020, atribuiu competências à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA para edição de normas de referência para o setor, de cumprimento pelas Agências Reguladoras Infranacionais como condição de acesso a recursos da União;

CONSIDERANDO a recente publicação da Resolução ANA Nº 187, de 19 de março de 2024, que aprova a Norma de Referência nº 7/2024 para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

CONSIDERANDO que a ARCE regula atualmente a concessão das etapas de transbordo, transporte, tratamento e destinação final dos resíduos no âmbito do Consórcio COMARES CARIRI, cujas operações efetivamente se iniciarão a partir de 2025, com operação sob a responsabilidade da Regenera Cariri;

CONSIDERANDO que a Norma de Referência nº 7/2024 da ANA, no seu art. 110, incisos I e II, estabelece o prazo de 1º de abril de 2025 para que esta resolução esteja adotada, já que a concessão regulada pela ARCE se localiza na Região Metropolitana do Cariri;

CONSIDERANDO que a operação da Regenera do Cariri deve ser iniciada já com base em normativos pautados nas normas de referência da ANA e no Contrato de Concessão;

CONSIDERANDO ainda a Cláusula 29.13 do Contrato de Concessão para a prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos nos municípios do COMARES CARIRI, pelo qual compete ao regulador editar as normas de regulação aplicáveis aos serviços;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 2º Esta Resolução se aplica aos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos, cuja regulação foi delegada à ARCE.

Art. 3º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - aterro sanitário: instalação projetada para a disposição ordenada de rejeitos, sobre uma base impermeável, equipada com sistemas de drenagem de lixiviado, gases e águas pluviais, cuja operação utiliza princípios de engenharia para confiná-los à menor área possível e reduzi-los ao menor volume permissível, cobrindo-os com uma camada de terra na conclusão de cada jornada de trabalho, ou a intervalos menores, se necessário, de modo a não causar danos à saúde pública e a minimizar impactos ambientais;

II - Central Municipal de Resíduos (CMR): local onde é realizada a recepção, o armazenamento e a triagem dos resíduos sólidos coletados seletivamente, sendo operada e mantida por cada município;

III - Central de Tratamento de Resíduos (CTR): local de destinação final ambientalmente adequada para os mais variados tipos de resíduos sólidos;

IV - coleta: atividade que envolve o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos, disponibilizados pelos usuários, e o transporte no mesmo veículo da coleta para as unidades de transbordo, de triagem, de tratamento ou de destinação final;

V - concessão de serviços públicos: delegação da prestação feita pelo titular, mediante licitação, na modalidade de concorrência ou diálogo competitivo, para pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

VI - contrato de concessão: contrato celebrado entre prestador de serviço e titular, precedido de licitação, sob a forma de concessão comum, quando regido pela Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, ou de concessão patrocinada ou administrativa, quando regido pela Lei nº 11.079, de 30 de dezembro de 2004;

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

VIII - Estação de Transbordo de Resíduos (ETR): instalação projetada a partir de critérios técnicos, logísticos, econômicos e ambientais, dotada de infraestrutura

apropriada, onde se realiza a transferência de frações de resíduos sólidos urbanos de veículo coletor para veículo de transporte com maior capacidade de carga, para serem transportados até o local de destinação final;

IX - gerenciamento de resíduos sólidos: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento e destinação final dos resíduos sólidos e disposição final dos rejeitos ambientalmente adequados, de acordo com plano municipal de gestão integrada de resíduos sólidos ou com plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma da Lei n.º 12.305, de 2 de agosto de 2010;

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

XI - grandes geradores: pessoas físicas ou jurídicas que produzam resíduos sólidos em estabelecimentos de uso não residencial, incluídos os estabelecimentos comerciais, os públicos e os de prestação de serviços e os terminais rodoviários e aeroportuários, cuja natureza ou composição sejam similares àquelas dos resíduos domiciliares e cujo volume diário de resíduos sólidos indiferenciados, por unidade autônoma, seja definido pelo titular dos serviços;

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

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

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

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

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

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

XVIII - resíduos orgânicos: são os resíduos sólidos de origem animal e vegetal que possuem propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas de biodegradabilidade pela ação de microrganismos aeróbios ou anaeróbios;

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

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

XXI - resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

XXII - resíduos sólidos urbanos: são os resíduos domésticos, os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domésticos, que, por decisão do titular, sejam considerados resíduos sólidos urbanos equiparados aos resíduos domésticos, desde que não sejam de responsabilidade de seu gerador nos termos da norma legal ou administrativa, de decisão judicial ou de termo de ajustamento de conduta e os resíduos originários do serviço público de limpeza urbana;

XXIII - resíduos volumosos: são os resíduos de grandes dimensões originários dos domicílios que não podem ser removidos pela coleta indiferenciada ou seletiva, tais como móveis e equipamentos domésticos inutilizados, grandes embalagens e peças de madeira, excetuando aqueles sujeitos ao sistema de logística reversa;

XXIV - segregação: operação de separação dos resíduos na origem, de acordo com suas características, realizada para possibilitar o correto acondicionamento para a atividade de coleta, de acordo com a legislação vigente e orientação do titular e do prestador de serviço;

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

XXVI - titular: município ou, em caso de delegação da função, consórcio intermunicipal que exerça a titularidade do SMRSU; e

XXVII- triagem mecanizada: processamento com utilização de equipamentos de separação e classificação com princípios ópticos, magnéticos e mecânicos, que separaram os resíduos recicláveis por formato, tipo de material e cor.

CAPÍTULO II

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

Art. 4º O SMRSU é aquele que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos gerados por usuários específicos, constituído pelas seguintes atividades:

- I - coleta;
- II - transbordo;
- III - transporte;
- IV - triagem, para fins de reutilização ou reciclagem;
- V - tratamento; e
- VI - destinação final.

Art. 5º As instalações operacionais do SMRSU deverão estar devidamente autorizadas ou licenciadas pelo órgão ambiental competente.

Parágrafo único. É obrigatório o uso de equipamentos de proteção individual (EPI) e equipamentos de proteção coletiva, por todas as pessoas nas áreas operacionais do SMRSU, cabendo ao prestador de serviço o fornecimento de EPI.

Art. 6º As instalações operacionais do SMRSU poderão receber resíduos originários do serviço de limpeza urbana e das áreas rurais.

Art. 7º A prestação de serviço para grandes geradores deve ser disciplinada por contrato com o prestador, mediante pagamento, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do SMRSU e contribua para a modicidade tarifária.

Art. 8º A atividade de transbordo consiste na transferência dos resíduos sólidos urbanos de veículos da coleta para veículos de maior capacidade de carga, com o objetivo de proporcionar ganho de escala e eficiência no transporte para unidades de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 9º A atividade de transporte consiste em transportar, em veículos de maior capacidade de carga do que os veículos da coleta, os resíduos sólidos urbanos a partir da unidade de transbordo para as unidades de triagem, tratamento ou destinação final.

§ 1º O transporte dos resíduos sólidos urbanos deverá ser feito por meio de equipamentos e veículos devidamente identificados e licenciados.

§ 2º Durante a atividade de transporte deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos.

Art. 10. A atividade de triagem consiste na separação dos resíduos sólidos urbanos em várias parcelas específicas, de acordo com suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, a fim de reutilização e reciclagem.

Parágrafo único. A atividade de triagem poderá ser realizada nas modalidades manual, nas CMRs, ou mecanizada, compatível com os tipos de resíduos sólidos que serão processados e para o fim projetado.

Art. 11. A atividade de tratamento é realizada por processos e operações que alteram as características físicas, físico-químicas, químicas ou biológicas dos resíduos visando à minimização do risco à saúde pública e à preservação da qualidade do meio ambiente, podendo o tratamento ser físico, químico, biológico ou térmico.

Parágrafo único. Os resíduos sólidos urbanos passíveis de tratamento serão aqueles que tenham esgotadas as possibilidades locais de reutilização e reciclagem.

Art. 12. A atividade de destinação final consiste em encaminhar os resíduos sólidos urbanos, incluindo aqueles decorrentes das atividades de triagem e tratamento, para reutilização, reciclagem, recuperação energética e disposição final em aterros sanitários ou outras destinações admitidas pelos órgãos competentes.

§ 1º A reutilização consiste no processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.

§ 2º A reciclagem consiste no processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à transformação em insumos ou novos produtos, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes.

§ 3º A recuperação energética consiste na conversão de resíduos sólidos em combustível, energia térmica ou eletricidade, por meio de processos, tais como digestão anaeróbia, recuperação de gás de aterro sanitário, combustão, gaseificação, pirólise ou coprocessamento.

§ 4º A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos deve observar as alternativas prioritárias de não geração, redução, reutilização, reciclagem e tratamento dos resíduos, conforme estabelecido no art. 9º, § 1º, da Lei nº 12.305, de 2010.

§ 5º A recuperação energética dos resíduos sólidos urbanos está condicionada à comprovação de sua viabilidade técnica, ambiental e econômico-financeira e à implantação de programa de monitoramento de emissão de gases tóxicos aprovado pelo órgão ambiental competente, nos termos da legislação em vigor.

§ 6º A disposição final consiste na distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, observando critérios técnicos de construção e normas operacionais específicas, de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais.

CAPÍTULO III

DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DAS ESTAÇÕES DE TRANSBORDO DE RESÍDUOS (ETRs)

Art. 13. Os resíduos sólidos encaminhados às ETRs deverão observar a segregação, em razão de sua natureza e composição, de acordo com o estabelecido nas normas legais, contratuais e de regulação.

§ 1º A carga de resíduos sólidos que não atenda às condições de recepção, em razão de sua natureza e composição, não poderá ser recepcionada na ETR, cabendo ao prestador de serviço informar imediatamente o órgão ambiental competente.

§ 2º A recepção de resíduos sólidos diretamente de grandes geradores é condicionada a celebração de contrato de prestação de serviços especiais, e a remuneração do prestador de serviço, nos termos das normas legais, contratuais e de regulação.

§ 3º Os veículos de transporte de resíduos sólidos deverão estar cadastrados em um sistema de gerenciamento de informações e controle do prestador de serviço, e terão sua carga inspecionada antes da sua disposição na área operacional.

Art. 14. Na operação da ETR, o prestador de serviço deverá:

I - transferir para o local de destinação adequada todos os resíduos sólidos urbanos e os de grandes geradores que ingressarem na ETR no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas de sua recepção;

II - realizar a transferência dos resíduos sólidos para a Central de Tratamento de Resíduos (CTR), observando preferencialmente a sua ordem de ingresso na estação;

III - realizar a limpeza e a conservação das áreas internas e circunvizinhas, bem como do sistema interno de drenagem;

IV - minimizar a geração de ruídos e poeiras.

Parágrafo único. Somente será permitida a permanência dos resíduos sólidos urbanos e de grandes geradores na ETR por prazo superior a 24 (vinte e quatro) horas em situações de emergência ou contingência, observando as condições do respectivo plano de emergência e contingência.

Art. 15. Todos os veículos de transporte deverão ser registrados e pesados obrigatoriamente, antes e após os processos de carga e descarga, em balanças

instaladas nas ETRs cujos dados gerados deverão ser transferidos automaticamente para um sistema de gerenciamento de informações e controle.

Art. 16. O prestador de serviço somente permitirá o acesso à ETR de:

- I - veículos de transporte, devidamente cadastrados;
- II - máquinas destinadas ao desempenho de atividade na estação;
- III - pessoal próprio ou terceirizado;
- IV - servidores da ARCE;
- V - servidores do Consórcio COMARES CARIRI;
- V - servidores de outros órgãos de fiscalização e controle; e
- VI - visitantes autorizados pelo prestador de serviço devidamente identificados e cadastrados.

CAPÍTULO IV **DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DA CENTRAL DE TRATAMENTO DE RESÍDUOS SÓLIDOS (CTR)**

Art. 17. É vedada a catação de materiais recicláveis realizada na área operacional da CTR, sendo o prestador de serviço responsável por não permitir o acesso e a permanência de catadores na CTR.

Art. 18. O prestador de serviço deverá manter um conjunto de atividades complementares à operação da CTR, como: vigilância da área e controle do acesso às instalações, limpeza e conservação das edificações, recepção de visitantes, manutenção da sinalização das vias de acesso no interior da unidade e serviços de segurança e medicina do trabalho.

Art. 19. O prestador de serviço deverá realizar manutenção preventiva e corretiva da infraestrutura e das instalações da unidade de tratamento.

§ 1º O prestador de serviço deverá garantir que os equipamentos envolvidos nas operações estejam disponíveis durante todo o horário de funcionamento da unidade.

§ 2º É obrigatória a presença de técnicos da operação durante a atividade regular da CTR.

§ 3º Os empregados deverão apresentar-se uniformizados, identificados e com os equipamentos de proteção individual adequados às suas respectivas funções.

§ 4º O prestador de serviço deverá manter, permanentemente em operação na CTR, procedimentos que evitem ou reduzam a presença de aves e outros animais.

Art. 20. Os acessos internos às frentes de operação deverão ser mantidos pelo prestador de serviço sempre em bom estado de conservação, com revestimento reforçado, de forma a permitir o trânsito de veículos (leves e pesados) sob quaisquer condições climáticas.

Art. 21. A célula em operação do aterro sanitário deve ser coberta diariamente, visando a evitar a proliferação de vetores transmissores de doenças, a atração de animais e controlar odores.

§ 1º Em função da quantidade de rejeitos recebidos no aterro e das dimensões da célula em operação, a cobertura do topo da célula de aterramento deve ser feita continuamente, deixando exposta apenas a frente operacional.

§ 2º Na ausência de solo e de materiais inertes terrosos, em situações de alto índice pluviométrico ou quando se mostrar mais econômico, pode ser utilizada cobertura com material sintético de função equivalente.

Art. 22. O prestador de serviço deverá:

I - executar a imediata reparação de eventuais escorregamentos, rupturas e trincas nos taludes e bermas do maciço, de modo a restabelecer a conformação geométrica e assegurar a estabilidade do maciço;

II - executar a imediata reparação de eventuais danos nos sistemas de drenagem de chorume, de gases e de águas pluviais do maciço que venham a ocorrer em razão de recalques ou de outras causas.

CAPÍTULO V DA PESAGEM DOS RESÍDUOS

Art. 23. O prestador de serviço deverá realizar a manutenção e aferição das balanças rodoviárias, observando as exigências contratuais, legais e as normas do fabricante e exigência legal do INMETRO.

§ 1º O atestado de aferição deverá permanecer no local, à disposição da fiscalização da ARCE e de outros órgãos de controle.

§ 2º Na impossibilidade de pesagem, deverá ser adotado o seguinte procedimento:

I - o peso diário coletado será apurado por estimativa, utilizando-se como referência a média dos pesos registrados por pesagens nas últimas quatro semanas, considerando-se os mesmos dias da semana.

II - o prestador de serviço deverá apresentar à ARCE em até 24 (vinte e quatro) do início da suspensão de pesagem, o registro de ocorrência da manutenção corretiva para o pleno funcionamento dos equipamentos, bem como atualizar as informações ao regulador imediatamente após o encerramento da ocorrência.

§ 3º A pesagem dos resíduos domiciliares e os resíduos de limpeza urbana, sempre que possível, será realizada de forma separada, destinados às ETRs e à CTR, no exato momento de seu recebimento, realizando-se o devido registro dos veículos coletores, se for o caso, o qual deverá conter, obrigatoriamente, o nome do motorista, placa do veículo, origem e tipo de resíduo, quantidade de resíduo, identificação do gerador do resíduo, data e horário de chegada e saída;

§ 4º O prestador de serviço deverá enviar trimestralmente a ARCE, relatório que comprove a realização de procedimentos de manutenção e calibragem nos instrumentos de pesagem;

Art. 24. O prestador de serviço deverá manter as informações sobre as pesagens, manutenção e calibragem dos instrumentos de pesagem das ETRs e CTR disponíveis *online* ao Poder Concedente e a ARCE, por meio de sistemas em ambiente web, inclusive com acesso a videomonitoramento.

CAPÍTULO VI DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 25. A fiscalização dos serviços consiste no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentos editados pelo titular e pela ARCE.

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

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

Art. 26. Para o exercício da fiscalização, o prestador de serviço obriga-se a manter cadastro atualizado, conferindo livre acesso, por parte da ARCE, aos dados, livros, registros e documentos relacionados à concessão, prestando os respectivos esclarecimentos que lhe forem solicitados.

Art. 27. A fiscalização das atividades de prestação dos serviços de resíduos sólidos poderá ser permanente, por meio de tecnologias e sistemas de acompanhamento e monitoramento definidas pela ARCE, podendo também ser promovida por meio de inspeções presenciais, garantido, independentemente do meio, o pleno acesso do regulador às instalações e informações sobre os serviços regulados.

Parágrafo único. Eventuais irregularidades constatadas por meio de fiscalização, deverão constituir Relatório de Fiscalização próprio, aplicando-se no que couber os procedimentos indicados no Contrato de Prestação dos Serviços.

Art. 28. O prestador de serviço deverá comunicar à ARCE quanto a qualquer modificação das instalações físicas nas ETRs e CTR.

CAPÍTULO VII DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 29. Os serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser prestados em observância ao princípio da continuidade.

Art. 30. Os serviços poderão ser interrompidos pelo prestador de serviço nas seguintes condições:

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

II - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela ARCE.

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

Art. 31. As interrupções programadas serão previamente comunicadas à ARCE e aos usuários, cabendo à ARCE definir a antecedência mínima para a comunicação aos usuários pelo prestador de serviço.

Art. 32. O prestador de serviço deverá comunicar à ARCE, ao titular e a órgão colegiado de controle social, quando este existir, a ocorrência de interrupções não programadas, em prazo a ser fixado pela ARCE.

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

I - área e instalação atingidas;

II - atividades interrompidas;

III - data e o tipo de ocorrência;

IV - motivos da interrupção;

V - medidas mitigadoras adotadas; e

VI - previsão para o efetivo restabelecimento dos serviços.

Art. 33. Nos casos de interrupção que afetem diretamente o usuário, o prestador de serviço deverá divulgar os motivos da interrupção e a previsão de restabelecimento dos serviços por meios que assegurem ampla informação aos usuários.

Art. 34. O prestador de serviço não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, força maior ou emergência.

CAPÍTULO VIII DO PLANO OPERACIONAL

Art. 35. O plano operacional de prestação dos serviços é o instrumento que define as estratégias de operação e manutenção, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços.

§ 1º O plano operacional de prestação de serviços poderá ser elaborado:

I - pelo titular do serviço, e posteriormente submetido à aprovação da ARCE;

II - se previsto no contrato de concessão, pelo prestador de serviço, devendo encaminhar para aprovação pelo titular do serviço, e posteriormente submetido à aprovação da ARCE.

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

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

§ 4º O plano operacional deverá ser compatível com os planos regionais de gestão integrada de resíduos sólidos e de coleta seletiva múltiplas no tocante as etapas de seu objeto.

Art. 36. O plano operacional poderá ser alterado, de acordo com as diretrizes da ARCE.

Art. 37. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

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

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

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

IV - programação da execução dos serviços e atividades, contendo os serviços disponíveis aos usuários

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

VI - condições e formas de destinação dos resíduos recicláveis segregados da unidade de triagem mecanizada para as associações e cooperativas de catadores;

VII - diretrizes específicas para serviços e atividades realizadas nas zonas urbanas e rurais;

VIII - ações de comunicação; e

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

Parágrafo único. Desde que previsto no contrato de prestação de serviços e atendido o conteúdo mínimo, o plano operacional poderá ser apresentado pelo prestador de serviços e validado pelo titular dos serviços.

CAPÍTULO IX

DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 38. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o instrumento dedicado a disciplinar a relação entre prestador de serviço e usuários.

Art. 39. O prestador de serviço elaborará o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser encaminhado à ARCE para aprovação.

§ 1º O manual abrangerá, no mínimo:

I - direitos e deveres dos usuários;

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

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

IV - dias e horários que os serviços serão prestados;

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

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

§ 2º O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário deve ser apresentado de forma objetiva e adequada a sua compreensão, sendo as informações traduzidas em linguagem simples e acessível, quando possíveis por ilustrações e demais técnicas de comunicação visual, de modo a esclarecer as regras da prestação dos serviços.

§ 3º A ARCE deverá dar conhecimento ao titular quanto à aprovação do manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário.

CAPÍTULO X DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 40. O prestador de serviço deve dispor de atendimento telefônico e eletrônico, acessível a todos os usuários, que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços.

§ 1º O prestador de serviço deverá informar o prazo máximo para o atendimento das solicitações feitas pelos usuários.

§ 2º Todos os atendimentos deverão ser registrados em sistema ou formulário próprio, com números de protocolo que serão disponibilizados aos usuários, independente de solicitação.

§ 3º O prestador de serviço deve disponibilizar as informações solicitadas pelo usuário referentes à prestação dos serviços.

§ 4º O prestador de serviço deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

Art. 41. Deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário, do Código de Defesa do Consumidor e de demais normas da ARCE que versem sobre os direitos e deveres dos usuários.

Art. 42. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria da ARCE reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários quanto à prestação dos serviços que porventura não foram atendidas pelo prestador de serviço.

Art. 43. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo prestador de serviço com vistas a orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos urbanos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular ou pela ARCE.

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

CAPÍTULO XI DOS DIREITOS E DEVERES

Art. 44. São direitos dos usuários dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos:

I - a prestação adequada dos serviços;

II - amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;

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

Art. 45. São deveres dos usuários:

- I - utilizar adequadamente os serviços, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a prestação adequada do serviço;
- IV - preservar as condições de funcionamento, conservação e higiene dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

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

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

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

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

Art. 46. São deveres do titular dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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

II - instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU;

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

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

V - elaborar, conforme art. 35, § 1º, desta Resolução, e apresentar à ARCE o plano operacional de prestação dos serviços;

VI - prestar informações e enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo e periodicidade estipulados pela ARCE;

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

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

IX - fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos de terceirização ou de concessão, comum ou de parceria público-privada, excluída a fiscalização do serviço, de competência da ARCE;

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

XI - estabelecer os direitos e os deveres dos usuários;

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

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

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

XV - remunerar o prestador de serviço, como usuário, pelo gerenciamento dos resíduos sólidos originários do serviço municipal de limpeza urbana.

§ 1º Em caso de exercício da titularidade por consórcio público, os deveres de que trata este artigo, exceto aqueles referentes à gestão, poderão ser atribuídos ao município, desde que estabelecido no contrato de concessão.

§ 2º Havendo mais de um prestador de serviço que execute atividades interdependentes, ou a sobreposição de atribuições entre município e titular, a relação entre eles deverá ser regulada pela ARCE.

§ 3º Os responsáveis pelo dano ressarcirão integralmente o titular pelos gastos decorrentes das ações empreendidas.

§ 4º O titular deverá estabelecer a quantidade e qualidade dos resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, para considerá-los resíduos sólidos urbanos, equiparados aos resíduos domésticos, para fins da prestação do SMRSU.

Art. 47. São direitos do prestador dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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

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

Art. 48. São deveres do prestador dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos:

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

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

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

IV - divulgar e disponibilizar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário aprovado pela ARCE;

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

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

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

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

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

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

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

XII - elaborar o relatório de atendimento ao plano operacional de prestação dos serviços e ao manual de prestação do serviço e atendimento ao usuário, e encaminhar à ARCE para aprovação; e

XIII - elaborar o relatório de atendimento aos usuários e encaminhar à ARCE para aprovação.

Parágrafo único. O prestador de serviço deve estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique a regularidade, a

continuidade e a segurança dos serviços, para cumprimento das condições estabelecidas nos contratos de prestação de serviços e planos de saneamento básico e de resíduos sólidos.

Art. 49. São deveres da ARCE:

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

II - cumprir e fazer cumprir as disposições legais, regulamentares e contratuais pertinentes à concessão, zelando pela boa qualidade dos serviços;

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

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

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

VI - aprovar o plano operacional de prestação dos serviços;

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

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

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

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

XI - sempre que necessário, fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho da concessionária, estimulando a constante melhoria da qualidade, da produtividade e da eficiência, bem como a preservação e a conservação do meio ambiente; e

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

Parágrafo único. Pela realização de suas atividades de regulação e fiscalização, a ARCE será remunerada nos termos do ato de delegação.

CAPÍTULO XII DO CONTROLE SOCIAL

Art. 50. O controle social é o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 1º O titular estabelecerá os mecanismos e os procedimentos de controle social da prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 2º São mecanismos de controle social:

I - debates e audiências públicas;

II - consultas públicas;

III - conferências; e

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

CAPÍTULO XIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 51. A prestação dos serviços inicia-se após a implantação das obras e disponibilização do serviço aos usuários, conforme definido nos respectivos contratos.

Art. 52. As dúvidas e os casos omissos referentes à aplicação desta Resolução serão dirimidos pelo Conselho Diretor.

Art. 53. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DO ESTADO DO CEARÁ - ARCE, em Fortaleza, aos **DD** de **mmmmmm** de 2024.

João Gabriel Laprovítera Rocha

PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETOR

Francisco Rafael Duarte Sá

CONSELHEIRO DIRETOR

Jardson Saraiva Cruz

CONSELHEIRO DIRETOR

Kamile Moreira Castro

CONSELHEIRA DIRETORA

Matheus Teodoro Ramsey Santos

CONSELHEIRO DIRETOR

Rafael Maia de Paula

CONSELHEIRO DIRETOR