ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Resolução Normativa 368, de 16 de outubro de 2026

Dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou por meio de delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

O CONSELHO REGULADOR DA AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – AGR, no uso das atribuições que lhe conferem o art. 7º da Lei Estadual nº 23.988, de 30 de dezembro de 2025, o art. 15 do Regulamento aprovado pelo Decreto Estadual nº 10.319, de 12 de setembro de 2023, o art. 18 da Lei Complementar Estadual nº 182, de 22 de maio de 2023, e o art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, tendo em vista a observância às diretrizes da Norma de Referência nº 07/2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA (Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024), o que consta dos autos do Processo SEI nº 202600029000629, a realização do controle social mediante a Consulta Pública Conjunta nº 003/2026 AGR/AR (com aviso publicado no Diário Oficial do Estado de Goiás em 22 de julho de 2026 e período de contribuições realizado entre 24 de julho e 14 de agosto de 2026), e a deliberação do Colegiado em sua 5ª Reunião Extraordinária, de 14 de outubro de 2026,

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Seção I

Do objeto, abrangência e finalidade

Art. 1º Esta Resolução estabelece as condições gerais para a prestação direta ou por meio de delegação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, no âmbito dos municípios submetidos à atuação da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR, nos termos da Seção IV do Capítulo III desta Resolução e do art. 18 da Lei Complementar Estadual nº 182, de 2023.

§ 1º As disposições desta Resolução aplicam-se aos prestadores do Serviço de Limpeza Urbana – SLU e do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos – SMRSU sujeitos à regulação da AGR, observadas as competências do art. 1º, § 1º, VII, e § 2º, e art. 7º, III, da Lei Estadual nº 23.988, de 2025, excetuados os municípios que, antes da Lei Complementar Estadual nº 182, de 2023, já haviam delegado as funções de regulação a outra entidade nos termos da Lei Federal nº 11.445, de 5 de 2007 e cujos arranjos permaneçam em vigor.

§ 2º O Anexo Único integra esta Resolução e contém as definições e o glossário dos termos nela utilizados, servindo de referência para sua interpretação e aplicação.

Art. 2º Esta Resolução tem por finalidade estabelecer as diretrizes e condições para a prestação adequada do SLU e do SMRSU, visando à sua universalização, à sustentabilidade econômico-financeira, à segurança jurídica e à melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Art. 3º Esta Resolução aplica-se ao SLU e ao SMRSU prestados diretamente pelo titular ou por meio de delegação.

Parágrafo único. A prestação dos serviços observará a Norma de Referência nº 7, de 2024 da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, aprovada pela Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024, ou outra que venha a substituí-la, sem prejuízo das competências legalmente atribuídas à AGR para disciplinar, complementar e operacionalizar sua aplicação.

Seção II

Dos objetivos e princípios da prestação dos serviços

Art. 4º Os SLU e de SMRSU compreendem o conjunto de atividades operacionais, de infraestrutura e de gestão destinadas ao manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos e à manutenção do asseio urbano, visando à proteção da saúde pública, à preservação ambiental e à melhoria das condições urbanas o conjunto de atividades operacionais, de infraestrutura e de gestão destinadas ao manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos e à manutenção do asseio urbano, visando à proteção da saúde pública, à preservação ambiental e à melhoria das condições urbanas.

Parágrafo único. Para fins desta Resolução, considera-se iniciada a prestação dos serviços a partir da sua efetiva disponibilização, conforme as condições estabelecidas nos instrumentos de planejamento, contratos e na regulamentação aplicável, observada a seguinte caracterização:

I – SLU: serviço de caráter universal, prestado de forma indivisível a toda a coletividade, sem usuário direto individualizado (*uti universi*), compreendendo as atividades de manutenção e asseio dos espaços públicos disciplinadas no art. 52 desta Resolução; e

II – SMRSU**:** serviço de caráter divisível e de fruição individualizável (*uti singuli*), prestado a usuários determinados ou determináveis, compreendendo as etapas operacionais de manejo dos resíduos sólidos urbanos disciplinadas no art. 18 desta Resolução.

Art. 5º A prestação dos SLU e do SMRSU deverá observar os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, atualidade, generalidade, cortesia, segurança, sustentabilidade ambiental, modicidade dos valores tarifários e participação social.

CAPÍTULO II

DAS DIRETRIZES INSTITUCIONAIS E OPERACIONAIS

Seção I

Da capacitação de trabalhadores

Art. 6º O prestador de serviços deverá promover a capacitação e o treinamento dos trabalhadores envolvidos na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, de forma contínua, de acordo com as atividades desempenhadas e os riscos a que estejam expostos, observadas as normas de segurança e saúde no trabalho aplicáveis.

§ 1º As ações e os programas de capacitação e treinamento deverão integrar o plano operacional de prestação dos serviços.

§ 2º O prestador deverá manter os registros comprobatórios das capacitações realizadas à disposição da AGR e dos demais órgãos competentes, respeitadas as atribuições legais de cada instituição.

§ 3º A capacitação deverá observar, especialmente, as disposições das Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego, sem prejuízo de outras normas aplicáveis.

Seção II

Da inclusão de cooperativas e associações de catadores

Art. 7º Nos municípios em que existam associações ou cooperativas de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, o titular dos serviços públicos deverá priorizar nos contratos de prestação dos serviços, no Plano Operacional e no Manual de Prestação dos Serviços e Atendimento ao Usuário, em coordenação com as políticas municipais de inclusão socioeconômica, a realização da coleta seletiva porta a porta, observadas a viabilidade técnica, operacional e econômico-financeira da medida e a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

§ 1º O prestador de serviços públicos entregará diretamente na associação ou cooperativa, designada pelo titular dos serviços, os resíduos recicláveis recolhidos na coleta seletiva.

§ 2º Quando a capacidade operacional das cooperativas ou associações for insuficiente para sua participação integral nas atividades previstas no *caput*, essa participação poderá ser limitada à capacidade comprovada da organização, mediante justificativa técnica fundamentada do titular.

§ 3º Os rejeitos comprovadamente resultantes da triagem dos resíduos recebidos no âmbito do SMRSU deverão ser encaminhados ao prestador responsável ou à unidade por ele indicada, para disposição final ambientalmente adequada, observadas as condições estabelecidas no Plano Operacional e no respectivo instrumento jurídico.

§ 4º O instrumento referido no § 3º deverá definir as responsabilidades pelo acondicionamento, transporte, recepção, pesagem e custeio da disposição final dos rejeitos.

Art. 8º Sempre que adotada a coleta seletiva porta a porta, sua frequência deverá ser definida no Plano Operacional, observadas as características locais, a demanda pelos serviços, a eficiência operacional, a viabilidade técnica e econômico-financeira e a sustentabilidade da prestação dos serviços.

Art. 9º O plano operacional, para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, deverá priorizar a participação de cooperativas ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda, com vistas:

I - à formalização da contratação;

II - ao empreendedorismo;

III - à inclusão social;

IV - à emancipação econômica; e

V - aos investimentos em infraestrutura e capacitação nestas organizações.

Parágrafo único. A expansão da coleta seletiva prevista nos instrumentos de planejamento municipal ou regional deverá observar a capacidade operacional de triagem e beneficiamento das cooperativas e associações de catadores parceiras, de modo a subsidiar o dimensionamento das necessidades de infraestrutura e investimentos.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E DEVERES

Seção I

Dos usuários

Art. 10. São direitos dos usuários dos SLU e do SMRSU:

I - a prestação adequada dos serviços;

II - amplo acesso às informações sobre os serviços prestados;

III - o prévio conhecimento de seus direitos, deveres e das penalidades às quais estejam sujeitos;

IV - o acesso ao Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário;

V - o acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços emitido pela AGR;

VI - a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

VII - acessar os serviços e os canais de atendimento disponibilizados pelo prestador e pelo titular, sem discriminação e em condições de igualdade;

VIII - o acesso às informações pessoais constantes nos cadastros e registros relacionados à prestação dos serviços, observado o disposto na legislação aplicável;

IX - a proteção e o tratamento adequado de seus dados e informações pessoais, observado o disposto na legislação aplicável;

X - 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) andamento das solicitações, reclamações e processos administrativos em que figure como interessado;

e) acesso ao relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços;

f) taxas, tarifas ou mecanismos de cobrança adotados, contendo informações suficientes para compreensão dos serviços abrangidos.

XI - a comunicação prévia das interrupções programadas da prestação dos serviços, ressalvadas situações emergenciais ou de caso fortuito e força maior.

Art. 11. 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 a integridade, conservação e adequada utilização dos equipamentos e bens públicos relacionados à prestação dos serviços;

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

VI - encaminhar os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa, previstos em acordo setorial, regulamento ou termo de compromisso firmado com o setor empresarial;

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

VIII - efetuar o pagamento pelos serviços prestados, quando houver instrumento de cobrança regularmente instituído; e

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

Parágrafo único. A responsabilidade do usuário sobre os resíduos sólidos urbanos cessa imediatamente após a sua disponibilização adequada nos pontos de coleta estabelecidos, observadas as diretrizes de acondicionamento e segregação previstas nesta Resolução.

Seção II

Do titular

Art. 12. São deveres do titular dos SLU e do SMRSU:

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

II - definir e assegurar o exercício das atividades de regulação e fiscalização dos serviços, diretamente ou mediante delegação à AGR, independentemente da modalidade de sua prestação;

III - instituir instrumento de cobrança pela prestação do SMRSU, observadas as disposições legais e regulatórias aplicáveis;

IV – elaborar, regulamentar e manter atualizados os planos de saneamento básico e de resíduos sólidos;

V - definir as áreas e condições em que as calçadas dos imóveis integrarão as atividades de varrição, quando aplicável;

VI - implementar ações destinadas à observância da política nacional de resíduos sólidos;

VII - elaborar ou assegurar a elaboração e apresentar à AGR o Plano Operacional de Prestação dos Serviçospara aprovação, contendo as estratégias operacionais, a previsão de expansão dos serviços e os recursos previstos para investimentos, observados os instrumentos de planejamento, os contratos e o modelo de prestação adotado;

VIII - definir e divulgar o horário e a frequência da prestação dos serviços;

IX - prestar informações e encaminhar documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e demais informações relativas à prestação dos serviços, no prazo e periodicidade estipulados pela AGR;

X - 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), ou a outro sistema de informações que a União ou o Estado vier a instituir;

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

XII - fiscalizar o cumprimento das obrigações previstas nos instrumentos de delegação ou nos contratos de terceirização celebrados para a prestação dos serviços;

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

XIV - assegurar a observância dos direitos e deveres dos usuários previstos na legislação, nos instrumentos contratuais e nesta Resolução;

XV - promover ações permanentes de educação ambiental, comunicação, mobilização e conscientização social relacionadas ao uso adequado dos serviços e à gestão sustentável dos resíduos sólidos;

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

XVII - regulamentar os critérios para definição de pontos de coleta de resíduos sob responsabilidade do prestador de serviço;

XVIII - atuar subsidiariamente para minimizar ou cessar danos ao meio ambiente ou à saúde pública, quando tomar conhecimento de evento lesivo; e

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

§ 1º Havendo mais de um prestador de serviços que execute atividades interdependentes, a relação entre eles será regulada e fiscalizada pela AGR nos municípios submetidos a sua competência regulatória.

§ 2º Os responsáveis pelo dano ressarcirão integralmente o titular pelos gastos decorrentes das ações empreendidas.

§ 3º O titular deverá estabelecer critérios de quantidade e características dos resíduos provenientes de atividades comerciais, industriais e de serviços para fins de equiparação aos resíduos domiciliares e inclusão no SMRSU.

Seção III

Do prestador de serviços

Art. 13. São direitos do prestador dos SLU e do SMRSU:

I - receber a remuneração necessária à cobertura dos custos eficientes da prestação dos serviços e à adequada remuneração dos investimentos realizados, observadas as disposições legais, regulatórias e contratuais aplicáveis; e

II - adotar as medidas previstas na legislação, na regulamentação e nos instrumentos contratuais aplicáveis.

Art. 14. São deveres do prestador dos SLU e de SMRSU:

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

II - cumprir as condições, metas, padrões, indicadores e demais obrigações estabelecidas nos contratos, instrumentos de planejamento e regulamentação aplicável;

III - elaborar e submeter à aprovação da AGR o Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário, mantendo-o atualizado e disponível aos usuários, conforme os requisitos e prazos estabelecidos no Capítulo específico desta Resolução.

IV - fornecer ao titular, à AGR e aos órgãos competentes as informações, documentos e dados relativos à prestação dos serviços, nos prazos estabelecidos;

V - operar, manter e conservar adequadamente as instalações, equipamentos e demais ativos vinculados à prestação dos serviços;

VI - manter atualizado cadastro dos ativos e da infraestrutura vinculados à prestação dos serviços, disponibilizando-o ao titular e à AGR quando solicitado;

VII - implementar as medidas e investimentos previstos nos instrumentos de planejamento, contratos e atos regulatórios aplicáveis, necessários à adequada prestação dos serviços;

VIII - disponibilizar canais e serviços de atendimento aptos ao recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários;

IX - comunicar ao titular, à AGR e aos usuários, quando aplicável, alterações, incidentes ou interrupções programadas ou emergenciais na prestação dos serviços;

X - divulgar de forma ampla e permanente as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para as coletas de resíduos indiferenciados e seletiva; e

XI - elaborar e encaminhar à AGR relatórios periódicos de atendimento ao Plano Operacional, de cumprimento do Manual de Atendimento e de estatísticas de demandas dos usuários.

Art. 15. O prestador deverá manter procedimentos operacionais e medidas de contingência destinados a assegurar a continuidade, regularidade e segurança da prestação dos serviços diante de situações emergenciais ou eventos que possam comprometer sua adequada execução.

Seção IV

Da AGR

Art. 16. Constitui direito da AGR o recebimento de remuneração pelas funções de regulação e de fiscalização dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos que lhe forem

delegadas, observadas as disposições legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

Art. 17. São deveres da AGR:

I – regular e fiscalizar a prestação dos serviços, observadas a legislação aplicável, as normas regulatórias e as disposições contratuais;

II – estabelecer normas relativas às dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços, bem como padrões e indicadores de qualidade, observadas as normas de referência publicadas pela ANA;

III – monitorar o cumprimento das metas, condições e obrigações previstas nos instrumentos de planejamento, contratos e demais normas aplicáveis;

IV – disponibilizar informações atualizadas sobre a prestação dos serviços aos titulares, prestadores e usuários;

V – analisar e aprovar, quando previsto nesta Resolução ou nos instrumentos regulatórios aplicáveis, planos, manuais, relatórios e demais documentos previstos nesta Resolução;

VI – elaborar e divulgar relatórios periódicos sobre a qualidade e desempenho dos serviços regulados;

VII – disponibilizar mecanismos de atendimento aos usuários, inclusive ouvidoria, para recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios; e

VIII – exercer as demais competências e prerrogativas regulatórias previstas na legislação e nos instrumentos normativos aplicáveis.

CAPÍTULO IV

DOS SERVIÇOS DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS – SMRSU

Seção I

Das disposições gerais e do escopo dos serviços

Art. 18. O SMRSU compreende as atividades de coleta, transporte, transbordo, triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e destinação ou disposição final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos urbanos.

§ 1º Não constitui SMRSU as ações de responsabilidade privada, incluindo o manejo de resíduos de grandes geradores, e os resíduos sujeitos a sistemas de logística reversa.

§ 2° As atividades deverão ser realizadas de acordo com o Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

§ 3º As instalações operacionais do SMRSU poderão receber resíduos originários do serviço de limpeza urbana.

Art. 19. A prestação de SMRSU para grandes geradores, incluindo os resíduos sujeitos a logística reversa, quando realizada pelo prestador dos serviços regulados, deverá ser formalizada por contrato específico, mediante pagamento, desde que:

I – a atividade não comprometa a adequada prestação do SMRSU;

II – os ganhos decorrentes contribuam para a modicidade tarifária do serviço público regulado.

Parágrafo Único. A prestação dos serviços previstos no *caput* deverá ser registrada em rubrica contábil específica, e eventuais prejuízos decorrentes de sua prestação não poderão ser compartilhados com os demais usuários.

Seção II

Das condições operacionais da coleta

Art. 20. A coleta deverá ser realizada em todas as vias abertas dos municípios, que possuírem condições de circulação dos veículos coletores.

Parágrafo único. Nas áreas de difícil acesso aos veículos coletores, o prestador deverá propor métodos alternativos para execução dos serviços.

Art. 21. Durante a execução da coleta, o prestador deverá adotar medidas operacionais adequadas para evitar o derramamento de resíduos sólidos ou líquidos nas vias públicas.

Parágrafo único. Deverão ser coletados os resíduos sólidos urbanos regularmente disponibilizados pelos usuários para a coleta, desde que adequadamente acondicionados e em conformidade com as condições estabelecidas no Manual de Prestação dos Serviços e Atendimento ao Usuário.

Art. 22. O planejamento das rotas para execução da coleta de resíduos deverá considerar critérios que promovam a eficiência operacional, com a redução de percursos improdutivos e o aproveitamento máximo da capacidade dos veículos coletores.

Parágrafo único. Deverão ser observadas, sempre que possível, as condições locais de circulação, como o fluxo de veículos, a largura das vias, horários de menor tráfego e demais fatores que possam impactar a execução adequada e segura do serviço, resguardando-se a liberdade técnica da prestadora na definição dos roteiros.

Seção III

Da coleta e da disponibilização dos resíduos

Subseção I

Da coleta de resíduos indiferenciados

Art. 23. O prestador de serviços deverá realizar a coleta dos resíduos sólidos urbanos indiferenciados disponibilizados pelos usuários, assegurando o transporte imediato para unidades de transbordo, triagem, tratamento ou destinação final ambientalmente adequada, conforme previsto no Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

Art. 24. A prestação dos serviços de coleta de resíduos domiciliares e equiparados indiferenciados contemplará as áreas urbanas e rurais do município regulado, conforme detalhado no Plano de Saneamento e contemplado no Plano Operacional.

§ 1º Para a realização da coleta dos resíduos domiciliares nas áreas urbanas, deverá ser priorizada a utilização de veículo com equipamento compactador; nas áreas rurais, poderão ser utilizados veículos ou soluções operacionais compatíveis com as condições de acesso locais, desde que garantidas a estanqueidade e a segurança do transporte.

§ 2º Os veículos utilizados na coleta deverão atender às especificações previstas na legislação aplicável, nos instrumentos contratuais e no Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

Art. 25. O prestador de serviços deverá realizar a coleta de resíduos indiferenciados de forma regular e contínua, devendo propor os dias, frequências e horários de atendimento no Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário, em conformidade com o Plano Operacional.

Parágrafo único. Todos os veículos empregados nas coletas de resíduos indiferenciados deverão apresentar condições adequadas de manutenção e conservação e exibir, em suas laterais, identificação visível contendo, no mínimo:

I – nome do prestador;

II – telefone de contato e de atendimento ao usuário;

III – número de identificação do veículo;

IV – indicação do tipo de resíduo transportado.

Art. 26. A coleta de resíduos indiferenciados corresponde ao recolhimento de resíduos sólidos que não foram segregados na fonte geradora.

Subseção II

Da disponibilização dos resíduos para coleta

Art. 27. A disponibilização de resíduos domiciliares e equiparados para coleta consiste em dispor os resíduos sólidos acondicionados adequadamente em ponto de coleta para o recolhimento, que poderá ser realizada nos seguintes locais:

I - em frente ao imóvel, em regiões em que a coleta for executada porta a porta;

II - em ponto de coleta de uso comum, quando a coleta for executada ponto a ponto;

III - em Pontos de Entrega Voluntária – PEVs; e

IV - em outros locais definidos pelo titular e prestador de serviço, em comum acordo com a comunidade local, no caso de áreas de difícil acesso aos veículos coletores, comunidades rurais ou áreas de invasão.

§ 1º As condições de acondicionamento e disponibilização devem garantir a separação dos resíduos indiferenciados em relação aos materiais destinados à coleta seletiva, além de impedir vazamentos, rupturas, espalhamento dos resíduos e o acesso de animais.

§ 2º Os materiais cortantes, pontiagudos, contundentes e perfurantes, quer integrando resíduos indiferenciados ou recicláveis, devem ser acondicionados de modo a evitar lesões e acidentes.

§ 3º A instalação do ponto de coleta em frente ao imóvel, quando exigida para a coleta porta a porta, será de responsabilidade do usuário, conforme critérios definidos pelo titular.

§ 4º Em áreas de população de baixa renda, cabe ao titular regulamentar os critérios para fornecimento de ponto de coleta de resíduos a cargo do prestador de serviço.

Art. 28. Os resíduos originários do SLU deverão ser dispostos nos logradouros públicos afastados de dispositivos de drenagem das águas pluviais urbanas, devidamente acondicionados para coleta, de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento dos resíduos.

Subseção III

Da coleta seletiva

Art. 29. A coleta seletiva é a modalidade estabelecida para o recolhimento dos resíduos sólidos urbanos previamente segregados pelos usuários conforme sua constituição ou composição.

§ 1º Os resíduos sólidos urbanos deverão ser segregados na origem em parcelas diferenciadas, separando-se os resíduos secos recicláveis e os resíduos orgânicos dos rejeitos, para fins de acondicionamento e disponibilização à coleta seletiva, conforme estabelecido nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e nas normas da AGR.

§ 2º Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às unidades de triagem, de reciclagem, de compostagem ou de biodigestão.

§ 3º Quando previsto em contrato a disponibilização dos resíduos recicláveis em PEVs, os resíduos deverão ser triados, aplicando–lhes, sempre que possível, o encaminhamento a processos de reutilização, desmontagem e reciclagem que evitem a sua disposição final em aterros sanitários.

§ 4º O prestador ou titular dos serviços públicos definirá os tipos de veículos para coleta seletiva, com base em estudos comparativos sobre eficiência, eficácia, efetividade e custos de diferentes modalidades de coleta.

Art. 30. O sistema de coleta seletiva quando implantado pelo titular ou pelo prestador dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos, deverá contemplar, no mínimo:

I – a separação na origem entre a fração de resíduos recicláveis (secos e orgânicos) e a fração de rejeitos;

II – a ampliação progressiva para outras frações específicas, conforme metas estabelecidas nos respectivos planos.

Seção IV

Do transporte, transbordo e triagem

Subseção I

Do transporte

Art. 31. 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 a unidade de triagem, de tratamento ou de destinação final.

Art. 32. 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. 33. Todos os veículos utilizados nos serviços de coleta e transporte de resíduos sólidos urbanos deverão possuir identificação, estar em condições adequadas de manutenção e conservação e em concordância com as normas técnicas pertinentes.

Parágrafo único. Os veículos e caçambas utilizados deverão operar dentro das capacidades adequadas, de forma que sua carga não ultrapasse a altura da carroceria ou a borda de caçambas, conforme as normas técnicas aplicáveis ao transporte de cargas estabelecidas pelo órgão competente.

Art. 34. Os serviços públicos integrantes do SMRSU e do SLU são dispensados da emissão do Manifesto de Transporte de Resíduos – MTR para o transporte de resíduos sólidos urbanos e de limpeza urbana oriundos da coleta pública regular e das atividades de limpeza logradourial, devendo o prestador emitir a Declaração de Movimentação de Resíduos Sólidos Urbanos (DMRSU) por meio do Sistema MTR-GO/SEMAD (ou sistema oficial equivalente), na periodicidade regulamentar.

Parágrafo único. A dispensa de que trata o *caput* não se aplica:

I - aos resíduos caracterizados como de grandes geradores;

II - aos resíduos de serviços de saúde (RSS);

III - aos resíduos perigosos ou sujeitos a sistemas de logística reversa.

Subseção II

Do transbordo

Art. 35. A atividade de transbordo consiste na transferência dos resíduos sólidos urbanos dos veículos de 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. 36. As unidades de transbordo deverão operar em condições de segurança, eficiência e conformidade ambiental, observadas a legislação aplicável, o licenciamento ambiental, os instrumentos contratuais e o Plano Operacional de Prestação dos Serviços, dispondo de infraestrutura compatível com sua capacidade operacional e com as características dos resíduos recebidos.

§ 1º Para fins de atendimento ao disposto no *caput*, as unidades de transbordo deverão possuir infraestrutura e procedimentos compatíveis com suas características operacionais, podendo compreender, conforme aplicável:

I – identificação visível contendo, no mínimo, o nome e o contato do prestador dos serviços;

II – sistema de controle de acesso de pessoas e veículos, mediante cercamento, guarita ou outro dispositivo compatível com as características da unidade;

III – área operacional dimensionada para suportar o volume e as características dos resíduos recebidos, dos equipamentos utilizados e do tráfego de veículos;

IV – sistema de drenagem e manejo dos líquidos gerados nas operações, quando aplicável;

V – sistema de tratamento ou destinação ambientalmente adequada dos líquidos gerados nas operações, quando aplicável;

VI – vias de circulação e de acesso em condições adequadas de operação;

VII – procedimentos para atendimento de situações de emergência e contingência;

VIII – medidas de prevenção e controle de vetores, quando necessárias; e

IX – Plano de Operação.

§ 2º Durante a atividade de transbordo deverão ser adotadas as precauções necessárias para evitar a entrada de águas pluviais, a alteração das características dos resíduos e o derramamento de resíduos sólidos e líquidos nas instalações de transbordo.

Art. 37. Na operação da unidade de transbordo, o prestador de serviços deverá:

I – identificar e registrar todas as cargas de resíduos recebidas nas unidades de transbordo com informações sobre sua origem, composição, dia e hora de entrada e respectivo peso ou volume líquido registrado em balança;

II – recusar a carga de resíduos que em razão de suas características, origem ou periculosidade não atendam às condições de recepção da unidade de transbordo;

III - transferir os resíduos recebidos para as unidades de triagem, tratamento ou destinação final em prazo compatível com as condições operacionais e sanitárias adequadas, de forma a evitar acúmulo excessivo, degradação ambiental, proliferação de vetores ou riscos à saúde pública, observada, sempre que possível, a ordem de ingresso dos resíduos;

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

V – minimizar a geração de ruídos e poeiras.

§ 1º Excepcionalmente, em situações de emergência ou contingência, poderá ser admitida a permanência dos resíduos sólidos urbanos na unidade de transbordo por prazo superior ao previsto para a operação regular, observadas as condições, as medidas mitigadoras e os prazos estabelecidos no respectivo Plano de Emergência e Contingência e na licença ambiental.

§ 2º O armazenamento e a acumulação de resíduos de qualquer natureza dependerão de projetos específicos aprovados pelo órgão ambiental competente.

Subseção III

Da triagem

Art. 38. A atividade de triagem de resíduos sólidos urbanos recicláveis ou reutilizáveis poderá ser realizada nas modalidades manual, mecanizada ou automatizada, de forma compatível com os tipos de resíduos processados e para o fim projetado.

§ 1º O planejamento e a implantação das atividades e unidades de triagem priorizarão a participação e a inclusão socioprodutiva de cooperativas e associações de catadores de materiais recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda, em estrita observância ao art. 36, § 1º, da Lei Federal nº 12.305, de 2010, e ao art. 91 da Norma de Referência nº 7/2024 da ANA.

Art. 39. Quando inviável a triagem mecanizada, a atividade de triagem poderá ser realizada na modalidade manual, desde que tal atividade seja compatível com os tipos de resíduos sólidos que serão processados e o material tenha sido previamente segregado.

Parágrafo único**.** A adoção de triagem mecanizada ou automatizada não poderá inviabilizar a participação das cooperativas e associações na cadeia de reciclagem, cabendo a estas a atuação em unidades manuais, semimecanizadas ou mecanizadas, desde que assegurados os requisitos de capacitação, segurança do trabalho e contratação aplicáveis.

Art. 40. As unidades de triagem deverão ter controle de entrada e saída de suas cargas de resíduos e, sempre que necessário e justificado dos pontos de vista técnico e financeiro, ter balanças nas próprias instalações.

Seção V

Do tratamento e da destinação final

Subseção I

Do tratamento dos resíduos

Art. 41. A atividade de tratamento deverá ser 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, à viabilização da reciclagem e do reaproveitamento e à preservação da qualidade do meio ambiente.

Art. 42. O tratamento dos resíduos sólidos urbanos deverá observar a ordem de prioridade estabelecida na legislação aplicável e considerar as características dos resíduos, visando à recuperação de materiais, ao aproveitamento energético, quando cabível, e à redução da quantidade de rejeitos encaminhados à disposição final ambientalmente adequada.

§ 1º Os resíduos sólidos deverão ser destinados para tratamento e valorização, sempre que houver viabilidade técnica e econômico-financeira, observadas as condições previstas no Plano Operacional, nos instrumentos contratuais e na legislação aplicável, conforme suas características, para as seguintes unidades:

I - unidade de reciclagem;

II - unidade de compostagem, de biodigestão, ou outro método de tratamento adotado para a fração biodegradável dos resíduos sólidos;

III - unidade de tratamento mecânico-biológico; ou

IV - outra unidade de processamento previsto nas normas legais e contratuais, quando existente.

§ 2° As operações de tratamento dos resíduos deverão ocorrer em instalações adequadas, em locais e por métodos devidamente licenciados pelos órgãos ambientais competentes, em conformidade com a legislação em vigor.

Subseção II

Da destinação final

Art. 43. 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.

Art. 44. 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.

Art. 45. 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.

Art. 46. 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, incineração, gaseificação, pirólise ou coprocessamento.

Art. 47. 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.

Art. 48. 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.

Subseção III

Da disposição final em aterro sanitário

Art. 49. 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 adversos.

Art. 50. O prestador de serviços deverá garantir condições satisfatórias de segurança, manutenção, higiene e conservação das instalações e demais estruturas do aterro sanitário, incluindo o atendimento às licenças ambientais, às normas legais vigentes, aos planos e programas a serem elaborados de acordo com o estabelecido por esta Resolução.

Art. 51. A engenharia, implantação, operação e encerramento das unidades de destinação final de resíduos sólidos deverão observar estritamente as diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos, as normas técnicas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT aplicáveis e as condicionantes das licenças ambientais emitidas pelo órgão competente.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá assegurar a eficiência contínua nos sistemas de controle de emissões gasosas e queima de biogás, na drenagem e tratamento de efluentes (chorume), bem como na estabilização geotécnica e cobertura vegetal das células, mitigando riscos ambientais e operacionais.

CAPÍTULO V

DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA URBANA – SLU

Seção I

Do escopo e das atividades

Art. 52. O Serviço Público de Limpeza Urbana – SLU compreende as atividades de varrição, lavagem, capina, raspagem, roçada, poda, desobstrução e limpeza de bueiros e bocas de lobo, limpeza e asseio de logradouros públicos e remoção de resíduos em áreas públicas, realizadas de forma universal e destinadas à manutenção da limpeza e do asseio dos espaços públicos.

§1º Poderão ser incluídas outras atividades no SLU, desde que compatíveis com a finalidade prevista no *caput*.

§2º A prestação dos serviços do SMRSU e do SLU deverá observar as disposições dos Planos Regionais ou Municipais de Saneamento Básico, dos Planos Regionais ou Municipais de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e das normas expedidas pela AGR.

Art. 53. As lixeiras públicas são equipamentos de pequeno volume instalados em logradouros públicos destinados ao descarte de pequenas quantidades de resíduos sólidos urbanos pelos usuários.

Art. 54. A instalação, operação e manutenção das lixeiras públicas deverão observar o Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

Parágrafo único. A definição da localização das lixeiras públicas deverá considerar aspectos operacionais, demanda sazonal, fluxo de usuários e características socioculturais locais.

Art. 55. Os resíduos provenientes das lixeiras públicas deverão ser adequadamente acondicionados e disponibilizados para coleta, conforme procedimentos definidos pelo prestador dos serviços.

Seção II

Da varrição

Art. 56. A atividade de varrição consiste em recolher os resíduos sólidos dispostos, por causas naturais ou pela ação humana, em vias, calçadas, sarjetas, escadarias, túneis e outros logradouros públicos, acondicionando e disponibilizando-os para coleta.

Art. 57. A varrição de calçadas pelo prestador de serviços será limitada às áreas definidas no Plano Operacional de Prestação dos Serviços, sem prejuízo das responsabilidades atribuídas aos proprietários, possuidores ou usuários pela legislação municipal aplicável.

Art. 58. A frequência da varrição deverá observar o uso e ocupação do solo, fluxo de pessoas e veículos, áreas turísticas, áreas com maior suscetibilidade a enchentes e tipo de arborização existente.

Art. 59. Os resíduos originários de atividade de varrição deverão ser acondicionados de modo a impedir vazamentos, rupturas e espalhamento, e disponibilizados para coleta em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos; os equipamentos de drenagem; a estética urbana; a segurança do pedestre e da equipe de coleta.

Art. 60. A atividade de varrição pode ser realizada nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função da característica do local e da eficiência e modicidade dos custos do serviço.

Parágrafo único. Os serviços de varrição mecanizada deverão ser executados preferencialmente em dias e horários de menor fluxo de veículos nas vias.

Seção III

Da capina, raspagem, roçada e poda

Art. 61. A atividade de capina consiste no corte, eliminação ou retirada total da cobertura vegetal existente em logradouros públicos.

Art. 62. A atividade de raspagem consiste na remoção de terra, areia e quaisquer materiais depositados pelas águas pluviais em vias públicas.

Art. 63. A atividade de roçada consiste no corte de vegetação, na qual se mantém uma cobertura vegetal viva no solo, podendo ser realizada em logradouros públicos com o objetivo de manutenção de aspectos paisagísticos.

Art. 64. A atividade de poda consiste no corte da vegetação de pequeno, médio e grande porte em vias, logradouros e áreas públicas, objetivando os aspectos paisagísticos ou de segurança.

Art. 65. As atividades de capina, raspagem, roçada e poda podem ser realizadas nas modalidades manual ou mecanizada, devendo ser escolhida em função das características do local e da eficiência na prestação do serviço, exceto se previsto de forma diferente no contrato.

Art. 66. A atividade de roçada poderá incluir a limpeza de margens e calhas de cursos d’água situados em áreas urbanas, conforme previsto no Plano Operacional ou instrumento contratual, observadas a legislação ambiental e de recursos hídricos aplicáveis e a prévia obtenção de licenças, outorgas ou autorizações eventualmente exigíveis.

Art. 67. Sempre que as atividades de poda, roçada e capina puderem impactar negativamente o trânsito do local, os serviços deverão ser executados, preferencialmente, em horários de menor fluxo de veículos ou sob aprovação e supervisão da autoridade de trânsito competente.

Parágrafo único. Durante a execução dessas atividades, o prestador deverá adotar procedimentos e equipamentos adequados para minimizar riscos à segurança de pedestres, veículos e demais usuários dos logradouros públicos.

Art. 68. O prestador deverá programar as atividades de poda, capina e roçada considerando os períodos de maior crescimento vegetal, sazonalidade e condições climáticas locais.

§1º Sempre que houver viabilidade técnica, operacional e econômico-financeira, os resíduos vegetais poderão ser destinados preferencialmente da seguinte forma:

I – folhas, galharias finas e resíduos herbáceos: compostagem, biodigestão ou cobertura orgânica;

II – troncos e galharias grossas: produção de artefatos, trituração para biomassa ou aproveitamento energético.

§2º O prestador deverá adotar procedimentos que favoreçam a segregação das frações geradas, sempre que tecnicamente viável.

Art. 69. A execução de serviços de roçada em áreas particulares pelo prestador terá caráter facultativo, devendo ser objeto de cobrança específica e direta ao proprietário do imóvel, não podendo eventuais inadimplências ou custos desta atividade compor o cálculo da tarifa ou taxa dos serviços públicos regulados, observadas as disposições legais e contratuais aplicáveis.

Seção IV

Da limpeza e asseio de logradouros públicos

Art. 70. As atividades de limpeza e asseio de logradouros públicos compreendem a limpeza, lavagem e conservação de túneis, escadarias, monumentos, abrigos, sanitários públicos e demais espaços públicos, com o objetivo de mantê-los em condições adequadas de higiene, limpeza e utilização.

§ 1º O prestador, na execução dos serviços previstos no *caput,* deverá observar o disposto em contrato e no Plano Operacional:

I – a manutenção dos locais livres de resíduos e de condições que comprometam a higiene e o uso adequado dos espaços públicos;

II – a adoção de métodos que promovam o uso racional da água, priorizando, sempre que técnica e operacionalmente viável, a utilização de água de reúso, e o respeito às normas de preservação do patrimônio histórico e cultural na limpeza e conservação de monumentos e bens protegidos, quando couber.

Subseção I

Da limpeza em eventos públicos e feiras livres

Art. 71. A limpeza de locais destinados à realização de eventos públicos e feiras livres compreende atividades de varrição, coleta e encaminhamento dos resíduos para destinação ou disposição final ambientalmente adequada e higienização dos logradouros públicos utilizados, devendo sua execução observar o Plano Operacional de Prestação dos Serviços.

Parágrafo único. O planejamento das atividades deverá considerar o calendário oficial de eventos do município, devendo o atendimento a eventos extraordinários ou não programados ser previamente pactuado entre o titular e o prestador, com a devida indicação da correspondente fonte de custeio ou ressarcimento dos custos extraordinários, sem prejuízo do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

Art. 72. Os feirantes são responsáveis pela manutenção, conservação e limpeza das áreas ocupadas por suas barracas, devendo, após o encerramento das atividades:

I – realizar a limpeza e varrição do local utilizado;

II – realizar a segregação dos resíduos gerados, inclusive embalagens de madeira, conforme a legislação aplicável;

III – manter recipientes para coleta segregada em locais visíveis e acessíveis ao público, quando aplicável;

IV – disponibilizar os resíduos nos locais definidos pelo prestador dos serviços.

Seção V

Da desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos

Art. 73. A atividade de desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e estruturas correlatas consiste na remoção, acondicionamento e disponibilização para coleta dos resíduos sólidos e materiais que impeçam ou dificultem o adequado escoamento das águas pluviais.

§1º A execução dessas atividades deverá observar a legislação urbanística aplicável, os instrumentos de planejamento municipal e demais normas relacionadas ao manejo de águas pluviais urbanas, priorizando ações preventivas em áreas sujeitas a alagamentos e enchentes, especialmente nos períodos chuvosos.

§2º As atividades previstas no *caput* poderão ser delegadas ao prestador de serviços de resíduos sólidos quando houver previsão contratual expressa e indicação de receita tarifária ou taxa específica para cobertura dos custos operacionais correspondentes, podendo, alternativamente, ser executadas pelo prestador responsável pelos serviços públicos de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

Art. 74. O prestador responsável pela execução das atividades de desobstrução e limpeza deverá promover a segregação, acondicionamento e encaminhamento dos resíduos gerados para destinação ambientalmente adequada, observadas sua natureza e composição.

Art. 75. Quando a execução das atividades puder impactar a circulação local, os serviços deverão ser realizados, preferencialmente, em horários ou períodos que reduzam os impactos ao tráfego, observadas as orientações da autoridade de trânsito competente.

Parágrafo único. Durante a execução dos serviços, o prestador deverá adotar medidas adequadas de sinalização e segurança para proteção de pedestres, veículos e demais usuários dos logradouros públicos.

Seção VI

Da limpeza corretiva e remoção de resíduos em logradouros públicos

Art. 76. A limpeza corretiva e a remoção de resíduos em logradouros públicos compreendem as atividades de recolhimento, segregação preliminar, transporte e encaminhamento ambientalmente adequado dos resíduos sólidos depositados irregularmente em vias, calçadas, praças e demais áreas públicas.

Art. 77. O titular dos serviços ou, quando houver delegação, o prestador responsável, deverá manter programação contínua para execução das atividades de limpeza corretiva, priorizando áreas e situações que:

I – comprometam o escoamento das águas pluviais ou afetem corpos hídricos utilizados para abastecimento público;

II – representem risco à saúde pública, à segurança ou à mobilidade urbana;

III – apresentem grande volume, recorrência ou persistência de deposição irregular de resíduos.

§1º A execução da limpeza corretiva pelo prestador não exime o titular dos serviços do dever de exercer o poder de polícia para identificar, autuar e punir os responsáveis pelo descarte irregular, nos termos da legislação municipal.

§2º O Plano Operacional definirá os limites quantitativos e as frequências máximas para a execução desses serviços, de modo a evitar o comprometimento econômico-financeiro do contrato por

demandas extraordinárias decorrentes de descarte irregular crônico.

Art. 78. Os resíduos sólidos recolhidos em vias e logradouros públicos, especialmente resíduos da construção civil, resíduos volumosos ou materiais similares, deverão ser encaminhados para unidades adequadas de transbordo, triagem, reaproveitamento, reciclagem ou destinação final ambientalmente adequada, conforme sua natureza e composição.

Art. 79. As atividades previstas nesta Seção poderão ser executadas de forma manual ou mecanizada, conforme as características do local, o volume dos resíduos gerados e os critérios de eficiência operacional.

Parágrafo único. Sempre que tecnicamente e operacionalmente viável, poderão ser adotadas práticas de segregação no local de deposição, visando ao aproveitamento de materiais reutilizáveis ou recicláveis

Art. 80. Os pontos recorrentes de disposição irregular de resíduos deverão ser identificados e mapeados pelo prestador, devendo as informações ser disponibilizadas ao titular dos serviços e à AGR para fins de planejamento, fiscalização e aplicação das penalidades cabíveis aos infratores pelo poder público competente.

CAPÍTULO VI

DO PLANO OPERACIONAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 81. O Plano Operacional de Prestação dos Serviços é o instrumento que estabelece as estratégias de operação, manutenção e investimentos necessários à adequada prestação dos serviços, em conformidade com os instrumentos de planejamento aplicáveis.

§1º O Plano Operacional deverá contemplar as áreas urbanas e rurais abrangidas pela prestação dos serviços.

§2º O Plano Operacional deverá considerar a sazonalidade, as características territoriais e os aspectos socioculturais locais que possam influenciar a prestação dos serviços.

§ 3º O titular ou o prestador, conforme dispuser o contrato, elaborará o Plano Operacional de Prestação dos Serviços, que deverá ser encaminhado à AGR para homologação e aprovação.

Art. 82. O Plano Operacional poderá ser único para todos os serviços ou específico por atividade, conforme as características e necessidades locais.

Art. 83. O Plano Operacional deverá conter, no mínimo:

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

II – detalhamento das instalações, equipamentos e recursos operacionais empregados na prestação dos serviços;

III – programação operacional contendo o mapeamento das vias, rotas, frequência e horários de execução dos serviços, incluindo a delimitação explícita das áreas destinadas à varrição de calçadas, quando houver;

IV – identificação dos produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa;

V – identificação do tipo e da origem dos resíduos sólidos a serem geridos nas atividades operacionais;

VI – ações e programas de capacitação e treinamento da mão de obra, em observância ao disposto no art. 6º desta Resolução;

VII – as condições operacionais e o plano de priorização para a participação de cooperativas ou associações de catadores, nos termos do art. 9º desta Resolução;

VIII – especificações e critérios operacionais aplicáveis às lixeiras públicas, quando existentes;

IX – ações de comunicação relacionadas aos itinerários, horários de coleta, interrupções programadas dos serviços, serviços especiais e ações de educação ambiental; e

X – ações de emergência e contingência destinadas à continuidade da prestação dos serviços; e

XI – demonstração da compatibilidade entre o volume estimado da coleta seletiva e a capacidade de processamento das unidades de triagem e das cooperativas ou associações atuantes no município.

Parágrafo único. Nos Municípios de pequeno porte ou em sistemas de menor complexidade operacional, os conteúdos previstos nos incisos III, IV, X e XI poderão ser apresentados de forma simplificada, dispensando-se o detalhamento georreferenciado e estudos de contingência de alta complexidade.

CAPÍTULO VII

DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 84. O Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário de que trata o Art. 14, inciso III constitui instrumento destinado a disciplinar a relação entre o prestador dos serviços e os usuários.

§1º O Manual deverá conter, no mínimo:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos e procedimentos para acesso aos serviços;

III – orientações para utilização adequada dos serviços;

IV – dias e horários de prestação dos serviços;

V – descrição dos canais e procedimentos de atendimento;

VI – direitos e deveres dos usuários;

VII – prazos e procedimentos de atendimento;

VIII – procedimentos para atendimento e acompanhamento das solicitações e manifestações dos usuários;

IX – medidas aplicáveis em situações de emergência e contingência;

X – compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

XI – procedimentos relacionados à cobrança pela prestação dos serviços, quando aplicável, incluindo formas e condições de pagamento;

XII – as infrações e penalidades aplicáveis aos usuários e ao prestador, quando previstas na legislação, nos contratos ou na regulamentação da AGR.

§2º O Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário deverá ser encaminhado à AGR para aprovação no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados da assinatura do contrato de prestação dos serviços ou da publicação desta Resolução, conforme o caso.

§3º O Manual deverá ser elaborado em linguagem clara, objetiva e acessível, podendo utilizar recursos visuais e outros instrumentos de comunicação que facilitem a compreensão das informações pelos usuários.

§4º As alterações posteriores que impliquem modificação de prazos, padrões de atendimento, procedimentos operacionais ou demais condições relacionadas à prestação dos serviços deverão ser previamente submetidas à aprovação da AGR.

§5º O Manual aprovado, bem como suas versões atualizadas igualmente aprovadas, deverá ser disponibilizado aos usuários em meio físico ou eletrônico, em local de fácil acesso, inclusive nos canais eletrônicos e unidades de atendimento, quando existentes.

§6º Mediante justificativa técnica devidamente fundamentada, a AGR poderá autorizar prazo distinto para apresentação ou atualização do Manual.

CAPÍTULO VIII

DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Art. 85. O prestador deverá disponibilizar canais de atendimento acessíveis aos usuários, em meios compatíveis com a estrutura operacional existente e com a regulamentação aplicável, destinados ao recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de informações relacionados à prestação dos serviços.

Parágrafo único. Quando a prestação dos serviços envolver mais de um prestador ou entidade responsável, poderão ser adotados canais integrados de atendimento ao usuário.

Art. 86. O prestador deverá assegurar estrutura, recursos e procedimentos adequados ao atendimento das demandas dos usuários, observados os princípios da acessibilidade, eficiência, transparência e continuidade dos serviços.

Art. 87. Todas as manifestações dos usuários deverão ser registradas e identificadas mediante número de protocolo ou outro mecanismo equivalente que permita seu acompanhamento e rastreamento, devendo o protocolo ser disponibilizado ao usuário, no momento do registro, por meio físico ou eletrônico, conforme o canal utilizado, independentemente de solicitação.

Art. 88. O prestador deverá responder às solicitações e manifestações dos usuários nos prazos estabelecidos pela regulamentação da AGR, observadas as prioridades previstas na legislação aplicável.

Art. 89. O prestador deverá manter registro das manifestações recebidas e das providências adotadas pelo prazo definido na regulamentação aplicável ou nos instrumentos contratuais.

Art. 90. Além do Manual de Prestação dos Serviços e de Atendimento ao Usuário, o prestador deverá disponibilizar aos usuários, em meio físico ou eletrônico, em local de fácil acesso, Código de Defesa do Consumidor e demais normas aplicáveis relativas aos direitos e deveres dos usuários.

Art. 91. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria da AGR reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação dos serviços que não tenham sido adequadamente atendidos pelo prestador no prazo regulamentar, mediante apresentação do respectivo protocolo de atendimento.

CAPÍTULO IX

DA INTERRUPÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 92. Na ocorrência de situações emergenciais ou eventos que possam comprometer a continuidade ou regularidade da prestação dos serviços, o prestador deverá adotar as medidas operacionais e de contingência previstas nos instrumentos de gestão aplicáveis, promovendo a comunicação aos usuários, ao titular e à AGR.

Art. 93. 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 nas unidades operacionais, respeitados os padrões de qualidade e continuidade estabelecidos pela AGR;

§1º 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.

§ 2º Sempre que possível, as interrupções previstas no inciso II deste artigo deverão ser previamente programadas.

Art. 94. O prestador de serviços públicos deverá comunicar à AGR, ao titular e ao órgão colegiado de controle social, quando houver na localidade, todas as ocorrências de interrupções programadas e não programadas de quaisquer atividades que afetem a continuidade e a regularidade dos serviços.

§1° A comunicação de interrupção programada indicada do *caput* deste artigo deverá ser realizada com, pelo menos, 72h (setenta e duas horas) de antecedência.

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

§ 3° Todas as comunicações sobre interrupções dos serviços deverão conter informações sobre, no mínimo:

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 – previsões e o tempo para o efetivo restabelecimento dos serviços.

§ 4º O prestador de serviços deverá comunicar à AGR o encerramento da ocorrência e o efetivo restabelecimento dos serviços imediatamente após sua normalização.

§ 5º A divulgação das interrupções programadas deverá ser realizada pelos meios de comunicação disponíveis e adequados ao alcance dos usuários, incluindo, quando existentes, o sítio eletrônico, as redes sociais, aplicativos ou outros sistemas eletrônicos disponibilizados pelo prestador de serviços, sem prejuízo da utilização de outros meios de ampla divulgação.

Art. 95. As interrupções programadas deverão ser planejadas e executadas de forma a minimizar os impactos aos usuários, observando os critérios de continuidade, regularidade e segurança da prestação dos serviços.

Art. 96. O prestador de serviço não poderá ser responsabilizado por interrupções motivadas por caso fortuito, força maior ou emergência.

CAPÍTULO X

DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DOS SERVIÇOS

Seção I

Da fiscalização

Art. 97. A fiscalização consiste no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação da prestação dos serviços, com o objetivo de verificar o cumprimento da legislação aplicável, dos instrumentos de planejamento, dos contratos, das normas, dos regulamentos e das demais disposições pertinentes, inclusive das metas e obrigações previstas nos instrumentos contratuais e nos planos setoriais aplicáveis.

§1º A fiscalização realizada pela AGR não se confunde com a gestão e fiscalização contratual exercida pelo titular ou poder concedente.

§2º A fiscalização exercida pela AGR não prejudica:

I – as competências dos órgãos ambientais;

II – as atribuições dos titulares dos serviços;

III – as competências dos órgãos de controle interno e externo.

§3º Verificada irregularidade cuja competência fiscalizatória ou sancionatória seja atribuída a outro órgão ou entidade, a AGR deverá comunicar formalmente os fatos às autoridades competentes.

Art. 98. A fiscalização poderá instruir, orientar, recomendar, notificar, determinar medidas corretivas e, quando cabível, instaurar processos administrativos e aplicar as medidas preventivas ou sancionatórias previstas na legislação e na regulamentação aplicável.

Subseção I

Dos procedimentos fiscalizatórios

Art. 99. A fiscalização poderá ser realizada de forma ordinária ou extraordinária, mediante inspeções, auditorias, diligências, monitoramento de indicadores, análise documental ou outros instrumentos necessários ao exercício da atividade regulatória.

§ 1º No âmbito das atividades de fiscalização, a AGR poderá celebrar Acordo de Resultados ou outro instrumento previsto na legislação aplicável com o prestador dos serviços, visando à adequação da prestação dos serviços às disposições legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

§ 2º O Acordo de Resultados estabelecerá, entre outros aspectos, as obrigações a serem cumpridas, os prazos, as metas de adequação, as formas de acompanhamento e os critérios para verificação do cumprimento das medidas pactuadas.

§ 3º O Acordo de Resultados e as medidas alternativas a penalidades devem observar a legislação da AGR, sendo vedados o perdão de multas definitivas e a alteração informal de contratos, devendo o seu descumprimento retomar imediatamente o processo sancionatório.

Art. 100. O prestador deverá assegurar à AGR acesso às instalações operacionais, documentos, sistemas, dados, equipamentos e demais informações necessárias ao exercício da atividade de fiscalização, observadas as disposições legais aplicáveis, inclusive aquelas relativas à proteção de dados e ao sigilo legalmente protegido.

Parágrafo único. A recusa injustificada de acesso ou o fornecimento incompleto, inconsistente ou intempestivo das informações poderá caracterizar descumprimento das obrigações regulatórias.

CAPÍTULO XI

DA REGULAÇÃO ECONÔMICA E DOS INSTRUMENTOS DE GESTÃO

Seção I

Da regulação econômica

Art. 101. As receitas extraordinárias decorrentes diretamente da prestação, valorização e exploração dos serviços de resíduos sólidos, tais como as provenientes da comercialização de materiais recicláveis, venda de biogás, comercialização de composto orgânico, créditos de carbono ou serviços prestados a grandes geradores, quando previstas nos instrumentos contratuais ou na regulamentação aplicável, deverão ser deduzidas da base de custos ou revertidas em favor da modicidade tarifária dos usuários do SMRSU.

Parágrafo único. O ressarcimento devido ao prestador de outro serviço público em razão do cofaturamento não se enquadra nas receitas de que trata o *caput*, sujeitando-se às regras específicas do Art. 102 desta Resolução.

Art. 102. O cofaturamento consiste na cobrança, em uma mesma fatura, do instrumento de cobrança do SMRSU juntamente com a fatura de outro serviço público de rede, especialmente o de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário.

§ 1º A adoção do cofaturamento dependerá de instrumento contratual específico celebrado entre o prestador responsável pela emissão da fatura (arrecadador) e o prestador do serviço cofaturado, que deverá disciplinar, no mínimo:

I– as obrigações e responsabilidades operacionais de cada parte quanto à emissão, envio e arrecadação da fatura;

II – o ressarcimento financeiro devido ao prestador emissor pelos custos eficientes de cobrança, sendo vedado o auferimento de lucro, margem de rentabilidade ou comissão percentual sobre o montante arrecadado;

III– os prazos e condições de repasse dos valores arrecadados, bem como as regras de imputação proporcional em caso de quitação parcial do documento único;

IV – os critérios e procedimentos para o tratamento dos valores inadimplidos, mantida a responsabilidade do prestador do SMRSU pela cobrança dos seus débitos; e

V – as condições para a compatibilização e compartilhamento contínuo das bases cadastrais de usuários, observada a legislação de proteção de dados pessoais (LGPD).

§ 2º O ressarcimento de que trata o inciso II do § 1º não constitui receita extraordinária do prestador emissor da fatura, destina-se exclusivamente à cobertura de custos operacionais e administrativos eficientes, e sujeita-se à homologação da AGR.

§ 3º É vedado o condicionamento da continuidade de um serviço público à quitação de outro serviço cofaturado na mesma fatura, sendo expressamente proibida a suspensão ou interrupção do fornecimento de água ou esgoto em razão exclusivamente da inadimplência do usuário quanto ao SMRSU.

§ 4º É assegurado ao usuário o direito de solicitar a emissão de fatura desmembrada do SMRSU perante o prestador arrecadador para fins de contestação de valores ou parcelamento individualizado.

§ 5º O instrumento contratual de que trata o § 1º deverá ser encaminhado à AGR para fins de homologação, verificação da compatibilidade com a modicidade tarifária e alinhamento com as diretrizes das Normas de Referência da ANA aplicáveis.

Art. 103. A cobrança pela prestação dos SLU e de SMRSU deverá observar as disposições legais e regulatórias aplicáveis, visando assegurar a sustentabilidade econômico-financeira, a continuidade, a eficiência e a universalização dos serviços, observadas as competências do titular e da AGR.

Art. 104. Os mecanismos de cobrança poderão considerar, dentre outros aspectos:

I – a natureza e o nível de utilização dos serviços;

II – as características dos usuários e dos resíduos gerados;

III – os custos eficientes da prestação dos serviços;

IV – a capacidade de pagamento dos usuários, quando aplicável; e

V – as diretrizes estabelecidas nos instrumentos de planejamento e nos contratos de prestação dos serviços.

Art. 105. A definição, revisão ou atualização dos mecanismos de cobrança deverá observar os princípios da transparência, modicidade, sustentabilidade econômico-financeira e controle social, observadas as competências do titular e da AGR.

Art. 106. Os usuários deverão ser adequadamente informados sobre os mecanismos de cobrança adotados, os serviços abrangidos e as demais condições aplicáveis.

Seção II

Dos planos, relatórios e instrumentos operacionais

Art. 107. O prestador dos serviços elaborará anualmente e submeterá à AGR, até o dia 30 de abril de cada ano, o Relatório Anual de Execução do Plano Operacional de Prestação dos Serviços referente ao exercício anterior, contendo a avaliação do cumprimento das metas, dos cronogramas e das rotinas operacionais estabelecidas.

§1º O relatório deverá conter, no mínimo:

I – informações sobre a execução das atividades previstas no Plano Operacional;

II – resultados alcançados e indicadores de desempenho aplicáveis;

III – descrição das dificuldades operacionais identificadas durante a execução dos serviços;

IV – medidas corretivas e ações implementadas para melhoria da prestação dos serviços; e

V – avaliação do atendimento às metas, padrões e demais condições estabelecidas nos instrumentos de planejamento, contratos e regulamentação aplicável.

§ 2º A AGR poderá estabelecer modelos, formulários padronizados, sistemas informatizados e procedimentos complementares para a elaboração e submissão do relatório de que trata o *caput.*

Art. 108. O prestador encaminhará anualmente à AGR, de forma concomitante ao relatório previsto no art. 107, as informações técnicas, operacionais, gerenciais, contábeis e econômico-financeiras relativas à prestação dos SLU e do SMRSU.

§1º As informações previstas no *caput* deverão contemplar, quando aplicável, dados relativos à conformidade, custos, desempenho e atendimento das atividades de:

I – coleta indiferenciada e seletiva;

II – transporte;

III – transbordo;

IV – triagem;

V – tratamento;

VI – destinação e disposição final ambientalmente adequada de rejeitos;

VII – varrição;

VIII – capina, raspagem, roçada e poda;

IX – limpeza e asseio de logradouros públicos;

X – desobstrução e limpeza de bueiros e estruturas correlatas; e

XI – atendimento ao usuário e gestão de reclamações.

§ 2º A AGR poderá definir indicadores, meios eletrônicos e procedimentos complementares para a apresentação das informações de que trata este artigo, bem como alterar ou prorrogar a data de entrega estipulada no *caput* do art. 107 mediante ato próprio, de ofício ou a requerimento fundamentado do prestador, visando ao alinhamento com os prazos dos sistemas nacionais de saneamento e resíduos sólidos (Sinisa e Sinir).

§ 3º A entrega dos relatórios à AGR não afasta o dever do prestador de prestar informações exigidas por órgãos ambientais, pelo contrato ou pela legislação aplicável.

CAPÍTULO XII

DA LOGÍSTICA REVERSA

Art. 109. Os SMRSU não integram os sistemas de logística reversa, cuja estruturação, implementação e operacionalização são de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes, nos termos da legislação aplicável.

§ 1º O disposto no *caput* não afasta a necessária articulação entre os sistemas de logística reversa e os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 2º O prestador dos serviços públicos poderá executar atividades relacionadas aos sistemas de logística reversa mediante contrato, convênio, termo de compromisso ou outro instrumento específico, que estabeleça as responsabilidades, as metas, as condições operacionais e a remuneração integral das atividades executadas.

§ 3º A execução das atividades previstas no § 2º não as incorpora ao SMRSU nem transfere ao titular ou ao prestador as responsabilidades legalmente atribuídas aos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes.

Art. 110. Os custos relacionados à estruturação, implantação ou operacionalização dos sistemas de logística reversa não serão incorporados aos mecanismos de cobrança dos serviços públicos, salvo quando houver previsão legal e contratual específica, observadas as responsabilidades dos agentes e as regras de regulação econômica aplicáveis.

Art. 111. Constituem obrigações dos usuários quanto aos resíduos sujeitos à logística reversa:

I – realizar o acondicionamento e a segregação adequada dos resíduos sujeitos aos sistemas específicos;

II – encaminhar os resíduos aos pontos de recebimento, entrega voluntária ou sistemas de coleta disponibilizados pelos responsáveis legais;

III – observar as orientações técnicas e operacionais divulgadas pelos responsáveis pelos respectivos sistemas;

IV – colaborar para a adequada destinação ambientalmente correta desses resíduos.

Art. 112. O prestador poderá executar atividades relacionadas aos sistemas de logística reversa, inclusive recebimento, coleta, transporte, armazenamento temporário ou encaminhamento, desde que:

I – exista previsão em instrumento específico;

II – sejam observadas as responsabilidades legais dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes;

III – haja definição expressa da forma de custeio e remuneração das atividades executadas;

IV – não comprometa a prestação regular e adequada dos SLU e de SMRSU; e

V – seja observada a prioridade de participação de cooperativas e associações de catadores de materiais recicláveis formadas por pessoas físicas de baixa renda nas etapas cabíveis, nos termos do art. 33, § 7º, e do art. 36, § 1º, da Lei Federal nº 12.305, de 2010, e do art. 9º desta Resolução.

Art. 113. Os Pontos de Entrega Voluntária – PEVs previstos nesta Resolução poderão ser utilizados como estruturas de apoio aos sistemas de logística reversa, desde que haja instrumento específico que estabeleça as responsabilidades dos agentes envolvidos, as condições operacionais e a forma de custeio das atividades.

Parágrafo único. A utilização dos PEVs nos termos do *caput* não incorpora as respectivas atividades ao SMRSU nem transfere ao titular ou ao prestador a responsabilidade pela logística reversa, devendo-se priorizar a parceria e a participação de cooperativas e associações de catadores de materiais recicláveis nos termos da lei.

CAPÍTULO XIII

DO CONTROLE SOCIAL, TRANSPARÊNCIA E SISTEMAS NACIONAIS

Seção I

Do controle social

Art. 114. Os mecanismos e procedimentos de controle social estabelecidos pelo titular, em observância ao inciso XVI do art. 12 desta Resolução, deverão assegurar a participação da sociedade no planejamento, acompanhamento e avaliação da prestação dos serviços.

Parágrafo único. Os mecanismos de controle social poderão incluir, entre outros:

I – audiências públicas;

II – consultas públicas;

III – conselhos ou órgãos colegiados;

IV – ouvidorias;

V – canais eletrônicos de participação; e

VI – outros instrumentos de participação social instituídos pelo titular.

Seção II

Dos Sistemas Nacionais de Informações

Art. 115. Os dados e informações relativos à prestação dos SLU e de SMRSU deverão observar os requisitos de padronização, consistência, atualização e integração com os sistemas nacionais de informações aplicáveis, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo único. O fornecimento das informações aos sistemas nacionais não afasta outras obrigações legais, contratuais ou regulatórias de prestação de dados à AGR e aos demais órgãos competentes.

CAPÍTULO XIV

DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Seção I

Da educação ambiental

Art. 116. As ações de educação ambiental relacionadas aos SLU e ao SMRSU promovidas pelo titular dos serviços deverão observar as disposições dos instrumentos de planejamento e da legislação aplicável.

§ 1º Sem prejuízo do dever permanente de orientação e comunicação sobre a operação do serviço, o prestador executará ou apoiará ações, campanhas e projetos de educação ambiental previstos nos instrumentos de planejamento, contratos ou atos do titular, observados o regime contratual e a devida cobertura de custos das atividades que excederem o âmbito ordinário da prestação.

§ 2º A realização ou o apoio a ações de educação ambiental pelo titular não exime o prestador do dever de promover, de forma contínua e permanente, ações de educação ambiental não formal e de comunicação social diretamente relacionadas ao manejo de resíduos e ao uso adequado dos serviços, em estrita observância ao art. 89 da Norma de Referência nº 7/2024 da ANA, ao Plano Operacional e aos contratos vigentes.

§ 3º As ações de educação ambiental de que trata este artigo deverão promover, entre outros objetivos:

I – a utilização adequada dos serviços;

II – a redução da geração de resíduos;

III – a segregação na fonte;

IV – a coleta seletiva;

V – a reutilização, reciclagem e destinação ambientalmente adequada dos resíduos; e

VI – a conscientização dos usuários quanto às suas responsabilidades.

§ 4º Poderão ser desenvolvidas ações educativas voltadas ao público escolar e à comunidade local, em articulação com instituições públicas e privadas.

CAPÍTULO XV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Seção I

Das disposições finais

Art. 117. A AGR poderá editar atos complementares, notas técnicas, manuais, resoluções específicas e demais instrumentos regulatórios necessários à execução e operacionalização desta Resolução.

Art. 118. Os casos omissos e as situações excepcionais serão analisados e decididos pela AGR, observadas as disposições legais, contratuais e os princípios aplicáveis à regulação dos serviços públicos de saneamento básico.

Art. 119. Esta Resolução deverá ser interpretada e aplicada em conformidade com:

I – a Lei Federal nº 11.445, de 2007;

II – a Lei Federal nº 12.305, de 2010;

III – as Normas de Referência da ANA, sobre o tema;

IV – a legislação ambiental aplicável;

V – os contratos de prestação dos serviços públicos regulados; e

VI – as normas administrativas e regulatórias expedidas pela AGR.

§1º Em caso de conflito normativo, prevalecerão as disposições legais e as normas hierarquicamente superiores.

§2º As disposições desta Resolução deverão observar, sempre que aplicável, a harmonização regulatória nacional e a uniformização das práticas regulatórias do setor de saneamento básico.

Art. 120. Esta Resolução poderá ser revisada em razão de superveniência normativa ou necessidade regulatória.

Seção II

Das disposições transitórias

Art. 121. A observância e a implementação das disposições desta Resolução pelos prestadores de serviço e titulares ocorrerão de forma progressiva e continuada, contados os prazos a partir da data de sua publicação oficial, conforme as seguintes categorias:

I – no prazo de até 6 (seis) meses: para o Município de Goiânia e demais municípios integrantes de Região Metropolitana (RM) ou Região Integrada de Desenvolvimento (Ride);

II – no prazo de até 12 (doze) meses: para municípios com população superior a 100.000 (cem mil) habitantes no Censo 2022, bem como para municípios cuja mancha urbana esteja situada a menos de 20 (vinte) quilômetros da fronteira com países limítrofes;

III – no prazo de até 15 (quinze) meses: para municípios com população entre 50.000 (cinquenta mil) e 100.000 (cem mil) habitantes no Censo 2022; e

IV – no prazo de até 18 (dezoito) meses: para municípios com população inferior a 50.000 (cinquenta mil) habitantes no Censo 2022.

§ 1º A AGR poderá pactuar com o titular e o prestador de serviço prazos menores para a adoção das disposições desta Resolução, mediante justificativa técnica.

§ 2º Os Municípios e prestadores que demonstrarem a impossibilidade técnica de cumprimento dos prazos estabelecidos no *caput* poderão submeter à aprovação da AGR proposta de cronograma específico e individualizado, observado o disposto no art. 122.

§ 3º A flexibilização de prazos de que trata o § 2º observará a razoabilidade e não eximirá o regulado das obrigações e metas de atendimento já consolidadas em atos normativos de hierarquia superior.

§ 4º Os prazos deste artigo disciplinam a atuação fiscalizatória da AGR, não alterando as metas nacionais da ANA nem da legislação federal, ficando os municípios sujeitos a restrições de acesso a recursos públicos e financiamentos federais pelo descumprimento dos prazos nacionais, nos termos do art. 50 da Lei Federal nº 11.445, de 2007.

Art. 122. Os prestadores dos SLU e de SMRSU deverão adequar suas atividades, procedimentos operacionais, instrumentos de gestão e rotinas de prestação às disposições desta Resolução, observados os prazos previstos nesta Seção.

Art. 123. A AGR poderá estabelecer cronogramas específicos e escalonados para o cumprimento das obrigações previstas nesta Resolução, considerando o porte populacional, a capacidade técnico-operacional, as condições econômico-financeiras e as metas pactuadas nos instrumentos de planejamento e contratos vigentes.

§ 1º A definição dos cronogramas de que trata o *caput*, quando envolver obrigações que dependam de providências administrativas, orçamentárias, contratuais ou de investimentos de responsabilidade do Município, será precedida da oportunidade de manifestação do titular dos serviços.

§ 2º A manifestação do titular subsidiará a avaliação da AGR na fixação de prazos exequíveis e compatíveis com a realidade local, sem prejuízo de sua competência legal para a decisão final e o estabelecimento das condições de implementação da norma.

Art. 124. Até a edição de regulamentação específica:

I – as penalidades administrativas observarão a tipicidade da Lei Estadual nº 23.988, de 2025 e os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade;

II – a dosimetria das sanções será definida mediante análise técnica fundamentada; e

III – os procedimentos relativos ao Acordo de Resultados poderão ser disciplinados por ato complementar da AGR, vedado o seu uso para remissão de penalidades definitivamente constituídas ou alteração informal de obrigações regulatórias.

Seção III

Da vigência

Art. 125. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo dos prazos de implementação e adequação previstos nas disposições transitórias.

BRUNO BOTELHO SALEH

Conselheiro Presidente Regulador – AGR

ANEXO ÚNICO

Glossário e Termos Técnicos da Resolução Normativa Nº 368/2026 - AGR

Acondicionamento: operação de envolver, conter ou embalar os resíduos de forma a facilitar operações seguras de manuseio, movimentação, armazenagem e transporte;

Acordo de Resultados: instrumento de natureza consensual celebrado pela AGR com o prestador de serviços, destinado ao estabelecimento de compromissos, metas, prazos e medidas para adequação ou melhoria da prestação dos serviços, conforme a legislação aplicável;

Aterro sanitário: instalação projetada para a disposição ordenada de rejeitos sobre 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 camada de material inerte ao final de cada jornada de trabalho, ou a intervalos menores, se necessário, de modo a evitar danos à saúde pública e minimizar impactos ambientais;

Coleta de resíduos indiferenciados: modalidade de prestação do serviço público destinada ao recolhimento dos resíduos sólidos urbanos que não foram objeto de segregação na fonte geradora pelos usuários, bem como dos rejeitos remanescentes do processo de triagem;

Coleta ponto a ponto: recolhimento de resíduos sólidos em ponto de coleta de uso comum dos usuários, estabelecido pelo titular ou prestador de serviço;

Coleta porta a porta: recolhimento de resíduos domiciliares e equiparados disponibilizados em frente ao imóvel do usuário;

Coleta seletiva: modalidade de prestação do serviço público destinada ao recolhimento de resíduos sólidos urbanos previamente segregados na fonte geradora pelos usuários, segundo sua constituição ou composição;

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

Concessão: delegação de sua prestação, feita pelo titular, mediante licitação, à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado;

Contrato de concessão: contrato celebrado entre o prestador de serviço e o titular, precedido de licitação, sob a forma de concessão comum ou de concessão patrocinada ou administrativa;

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 limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

Declaração de Movimentação de Resíduos Sólidos Urbanos (DMRSU): documento declaratório consolidado e periódico, emitido por meio do Sistema MTR-GO/SEMAD (ou sistema oficial equivalente), no qual o responsável pelo Serviço Municipal de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU) e pelo Serviço de Limpeza Urbana (SLU) ou o destinador atesta a quantidade, a caracterização e a destinação dos resíduos sólidos urbanos e de limpeza urbana movimentados no período;

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 nº 12.305, de 2010;

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;

Instrumento de cobrança: taxa ou tarifa para remunerar a prestação do SMRSU e, quando couber, do SLU, estruturada de forma a arrecadar o valor da receita requerida;

Local de descarte irregular: ponto de disposição irregular e sem controle de resíduos sólidos, também denominado de ponto viciado;

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 outra destinação final ambientalmente adequada;

Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR): documento de controle e rastreamento ambiental de emissão individualizada por carga, gerado por meio do Sistema MTR-GO/SEMAD (ou sistema oficial equivalente), que acompanha o transporte de resíduos do local de geração até a unidade de destinação final;

Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário: instrumento que disciplina as condições de prestação dos serviços, bem como os direitos e deveres do prestador de serviços e dos usuários;

Mecanismos de cobrança: refere-se à forma operacional de arrecadação e execução, por exemplo: boleto, fatura conjunta, débito automático, arrecadação por concessionária parceira;

Plano Operacional de Prestação dos Serviços: instrumento de planejamento das atividades e serviços contínuos e pontuais do manejo de resíduos sólidos urbanos e da limpeza a serem realizados em determinado período;

Ponto de coleta: local definido pelo titular ou prestador de serviço, onde os resíduos sólidos urbanos devem ser dispostos pelos usuários para coleta;

Ponto de entrega voluntária – PEV: consiste em estrutura fixa ou itinerante instalada em local adequado para a entrega voluntária de produtos, embalagens e resíduos específicos, incluídos os pertencentes aos sistemas de logística reversa, onde são feitos o seu acondicionamento e armazenagem temporária com a finalidade de consolidar cargas de resíduos e viabilizar sua destinação;

Regulação dos serviços: todo e qualquer ato que discipline, fiscalize ou organize os serviços públicos de limpeza urbana – SLU e de manejo de resíduos sólidos urbanos – SMRSU, no âmbito das competências da AGR, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos prestadores, bem como a fixação, reajuste e revisão de tarifas e de outros mecanismos de cobrança públicos, no caso de SMRSU;

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;

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

Resíduos domiciliares: são os resíduos sólidos originários de atividades domésticas em residências urbanas e rurais;

Resíduos indiferenciados: são os resíduos sólidos que não foram segregados na fonte geradora;

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;

Resíduos recicláveis: são resíduos sólidos passíveis de reutilização ou de reciclagem;

Resíduos secos: são os resíduos recicláveis, excluídos os resíduos orgânicos e os rejeitos;

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;

Resíduos sólidos urbanos: são os resíduos domiciliares, os resíduos originários de atividades comerciais, industriais e de serviços, em quantidade e qualidade similares às dos resíduos domiciliares, que, por decisão do titular, sejam considerados resíduos sólidos urbanos equiparados aos resíduos domiciliares, 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;

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

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;

Serviço Público de Limpeza Urbana (SLU): conjunto de atividades operacionais constituído pelas etapas de varrição, lavagem e capina de vias e logradouros públicos, poda de árvores, limpeza de estruturas de drenagem de águas pluviais, desobstrução de bueiros e bocas de lobo, e outros serviços correlatos voltados à manutenção do asseio urbano;

Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (SMRSU): conjunto de atividades operacionais constituído pelas etapas de coleta, transporte, transbordo, triagem, tratamento e destinação final ambientalmente adequada de resíduos sólidos urbanos;

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

Triagem manual: processamento com utilização de equipamentos de baixa tecnologia agregada, tais como esteiras, prensa enfardadeira, balança, carrinho plataforma, carrinho manual para transporte, tambores, bags e empilhadeira simples;

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; e

Unidade de transbordo: instalação projetada a partir de critérios técnicos, 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.

GERÊNCIA DA SECRETARIA-GERAL, em GOIANIA - GO, aos 16 dias do mês de outubro de 2026.

Documento assinado eletronicamente por **BRUNO BOTELHO SALEH**, **Presidente**, em 16/10/2026, às 15:32, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site **http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1** informando o código verificador **97204892** e o código CRC **185385D2**.