

# Norma de Referência 7

da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Professor Dr. Alceu de Castro Galvão Junior



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento



RPG REINFRA  
CONSULTORIA

# Resumo da Apresentação

---

Base Legal  
Relatório AIR  
NR7  
Pesquisa ABAR

## Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020

*Atualiza o marco legal do saneamento básico e altera a Lei nº 9.984/2000, para atribuir à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) competência para editar normas de referência sobre o serviço de saneamento, ... , a Lei nº 11.445/2007, para aprimorar as condições estruturais do saneamento básico no País, a Lei nº 12.305/2010, para tratar dos prazos para a disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos ...*

## Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000 – Lei de criação da ANA

*Art. 4º- A. A ANA instituirá normas de referência para a regulação dos serviços públicos de **saneamento básico** por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, observadas as diretrizes para a função de regulação estabelecidas na Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.*

...

*§ 1º Caberá à ANA estabelecer normas de referência **sobre**:*

*I – padrões de qualidade e eficiência na prestação, na manutenção e na operação dos sistemas de saneamento básico...*

## Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007

Art. 3º Para fins do disposto nesta Lei, considera-se:

*I - **saneamento básico**: conjunto de serviços públicos, infraestruturas e instalações operacionais de:*

...

*c) **limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos**: constituídos pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta, varrição manual e mecanizada, asseio e conservação urbana, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares e dos resíduos de limpeza urbana; e*

...

Serviços:

Serviço Público de Limpeza Urbana (**SLU**); e

Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos (**SMRSU**).

# BASE LEGAL

# Agenda Regulatória da ANA

## Água e Esgoto – Normas de Referência



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

NR	TEMAS ECONÔMICO-FINANCEIROS	ANO
1	Dispõe sobre regime, estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do SMRSU	2021
7	Dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos	2024
XX	Dispõe sobre padrões e indicadores de qualidade e avaliação da eficiência e eficácia dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos.	2025

# RELATÓRIO AIR

## ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento



### Problema Regulatório:

Baixa qualidade na prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.



### Objetivos:

- promover a prestação adequada dos serviços, por meio uniformização das atividades;
- possibilitar a adoção de métodos, técnicas e processos adequados às peculiaridades locais e regionais;
- estimular a cooperação entre os entes federativos e incentivar a regionalização da prestação dos serviços; e
- contribuir para a garantia dos direitos fundamentais de saúde pública, meio ambiente equilibrado e acesso ao serviço público adequado.

## Possíveis Alternativas:



### **Alternativa 1 (não ação):**

Manter a situação atual

### **Alternativa 2 (regulamentação simples):**

Uniformizar terminologias e conceitos com a consolidação de redações de normas das entidades reguladoras; as atividades que devem compor a NR são as descritas nos Arts. 3º-C e 7º da Lei nº 11.445/2007; e descrição em linhas gerais de diretrizes para as atividades.

### **Alternativa 3 (regulamentação mediana):**

Uniformizar terminologias e conceitos com a consolidação de redações de normas da ABNT, entidades reguladoras e literatura; as atividades que devem compor a NR são as que constam descritas nos Arts. 3º-C e 7º da Lei nº 11.445/2007; e descrição em linhas gerais de diretrizes para as atividades.

### **Alternativa 4 (regulamentação complexa):**

Uniformizar terminologias e conceitos com a consolidação de redações de normas da ABNT, entidades reguladoras e literatura; as atividades que devem compor a NR são as descritas nos Arts. 3º-C e 7º da Lei nº 11.445/2007; e descrição detalhada das atividades.

## Alternativa Regulatória Sugerida:



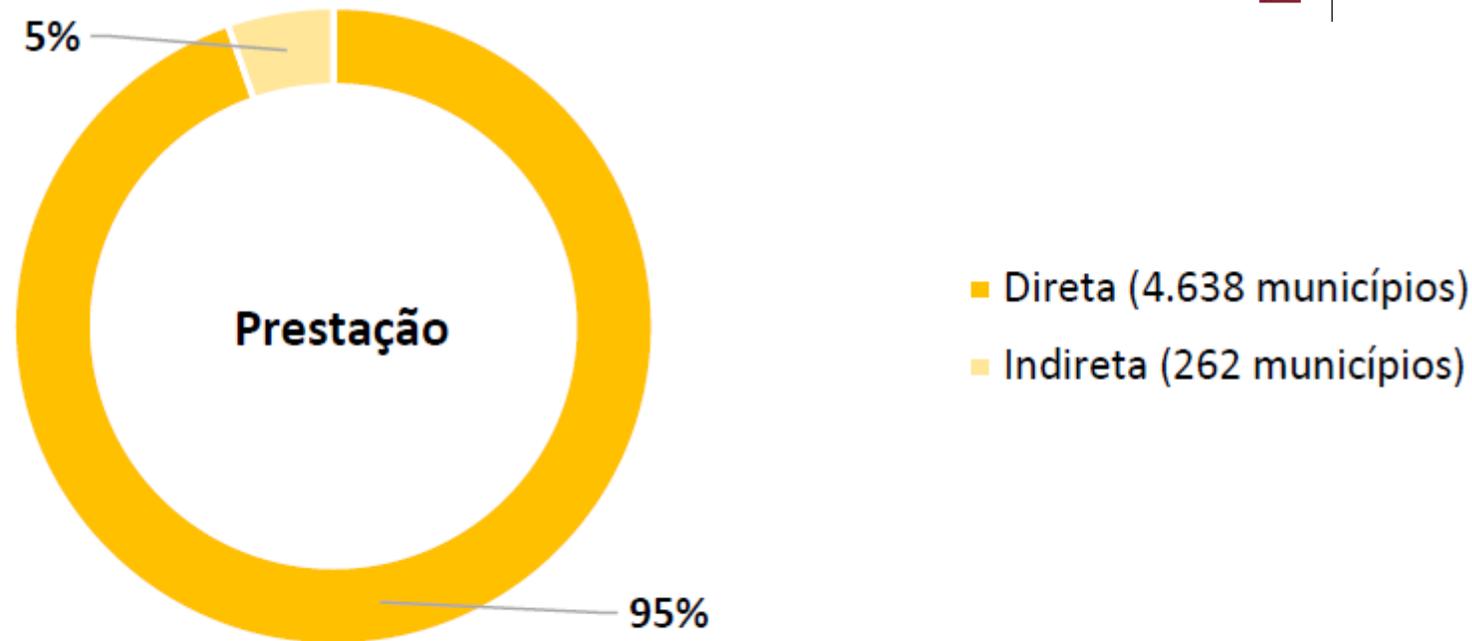
### Alternativa 3 (regulamentação mediana):

Uniformizar terminologias e conceitos com a consolidação de redações de normas da ABNT, entidades reguladoras e literatura; as atividades que devem compor a NR são as que constam nos Arts. 3º-C e 7º da Lei nº 11.445/2007; e descrição em linhas gerais de diretrizes para as atividades.

## Possíveis Impactos da Alternativa Sugerida:



- Resultará em uma adaptação dos diversos normativos existentes para titulares e entidades reguladores, conseqüentemente gerando em custos para adaptação e estruturação da capacidade institucional e técnica. Além disso, a uniformização das condições gerais de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos melhorará a qualidade dos serviços, em razão da definição do que se deve executar na prestação dos serviços.



**Figura 2 – Formas de prestação dos serviços**

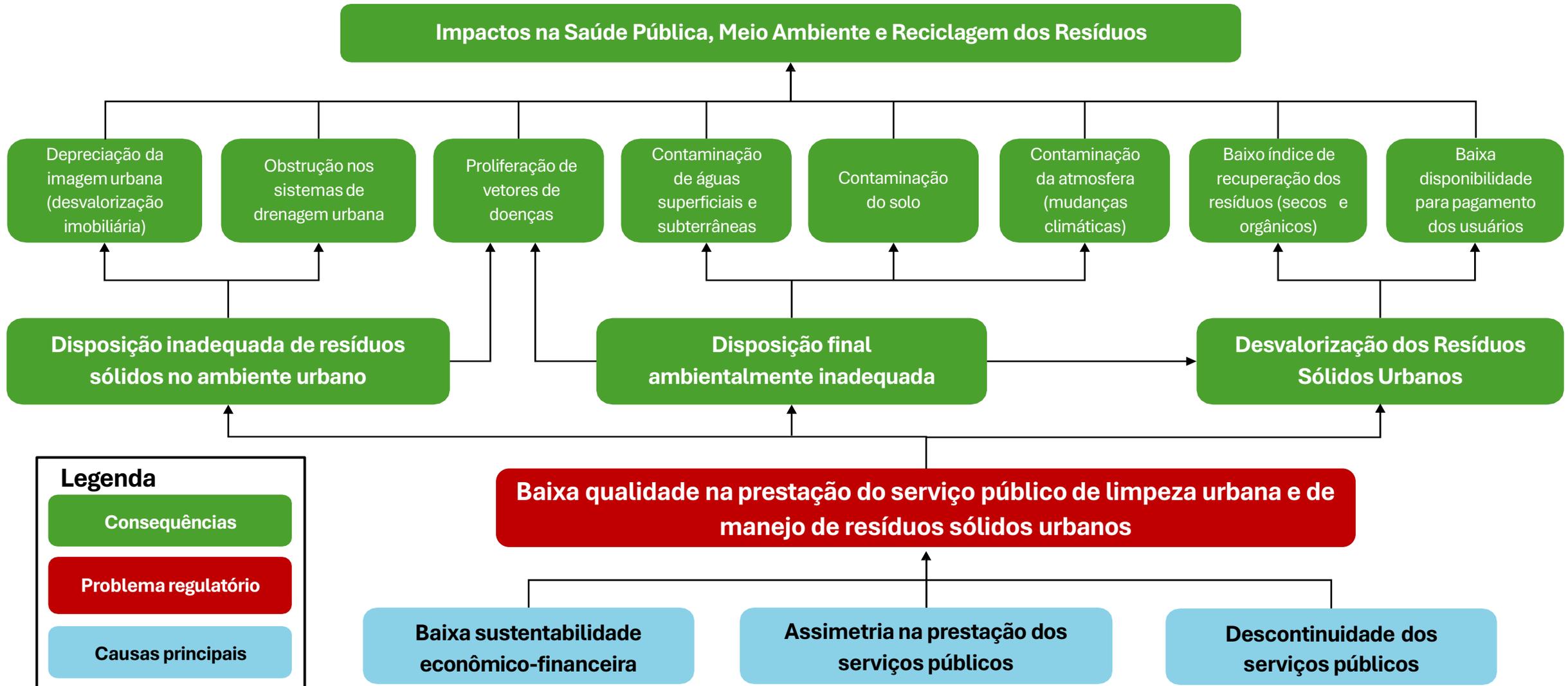
Fonte: Elaborado pela CORES/SSB/ANA a partir de SNIS-RSU de 2022

**Tabela 1 – Natureza jurídica do órgão municipal responsável**

Natureza Jurídica	Municípios	População
Administração pública direta	95%	76%
Autarquia	2%	16%
Empresa pública	3%	2%
Sociedade de economia mista com administração pública	1%	6%

Fonte: Elaborado pela CORES/SSB/ANA a partir de SNIS de 2022

# PROBLEMA REGULATÓRIO



### Quadro 13 – Riscos decorrentes da emissão da NR

Risco	Classificação	Tratamento
Alteração do marco legal do saneamento	Probabilidade baixa, com impacto grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoramento de Projeto de Leis no Congresso; e</li> <li>• Plano de comunicação sobre importância das NRs.</li> </ul>
Revogação da NR pela Diretoria Colegiada da ANA	Probabilidade baixa, com impacto grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilização da gestão</li> </ul>
Falta de orçamento para implementação e capacitação da NR	Probabilidade média, com impacto grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilização da gestão; e</li> <li>• Monitoramento no Ministério do Planejamento sobre a disponibilidade orçamentária.</li> </ul>
Ausência de monitoramento da NR	Probabilidade média, com impacto grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilização da gestão;</li> <li>• Capacitação de servidores do quadro interno; e</li> <li>• Implementação de sistema de monitoramento</li> </ul>
Adesão de forma incorreta ou inadequada pelas ERIs	Probabilidade média, com impacto grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitação do corpo técnico das ERIs; e</li> <li>• Elaborar plano de comunicação da NR.</li> </ul>
Interpretação diferentes dos objetivos na NR	Probabilidade alta, com impacto moderado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitação do corpo técnico das ERIs; e</li> <li>• Elaborar plano de comunicação da NR.</li> </ul>
Ausência de delegação da regulação pelos Titulares para ERI	Probabilidade alta, com impacto alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realização de webinários sobre a adesão de normas de referências; e</li> <li>• Programa de incentivo a delegação de regulação.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela CORES/SSB/ANA



RPG:REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

# NR7

## RESOLUÇÃO ANA 187/2024



RPG-REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

RESOLUÇÃO ANA Nº 187, DE 19 DE MARÇO DE 2024  
Documento nº 02500.014794/2024-69

Aprova a Norma de Referência nº 7/2024 para a regulação dos serviços públicos de saneamento básico, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

A DIRETORA-PRESIDENTE INTERINA DA AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO-ANA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 140, inciso XVII, do Regimento Interno da ANA, aprovado pela Resolução ANA nº 136/2022, de 7 de dezembro de 2022, publicada no Diário Oficial da União de 9 de dezembro de 2022, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA em sua 903ª Reunião Deliberativa Ordinária, realizada em 18 de março de 2023, tendo em vista o disposto no art. 4-A, caput e § 1º, inciso I, da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, com base nos elementos constantes do processo nº 02501.001067/2022-60, e

Considerando que compete à ANA instituir normas de referência para a regulação da prestação dos serviços públicos de saneamento básico por seus titulares e suas entidades reguladoras e fiscalizadoras, observadas as diretrizes para a função de regulação estabelecidas na Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

Considerando que, nos termos do art. 22 da Lei nº 11.445, de 2007, são objetivos da regulação, entre outros, estabelecer padrões e normas para a prestação adequada e expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela ANA; e

Considerando os resultados da Consulta Pública nº 001/2023 e da Audiência Pública nº 001/2023, que colheram subsídios para elaboração desta Resolução;

Resolve:

Art. 1º Aprovar a Norma de Referência ANA nº 7/2024, anexo desta Resolução, que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 2º Esta Norma de Referência será aplicada aos contratos celebrados a partir de 1º de abril de 2025.

Art. 3º Esta Norma de Referência entrará em vigor em 1º de abril de 2024.

(assinado eletronicamente)  
ANA CAROLINA ARGOLO

### Resolução ANA nº 187, de 19 de março de 2024.

Aprovou a Norma de Referência Nº 7/2024 (NR Nº 7/2024), que dispõe sobre as condições gerais para a prestação direta ou mediante concessão dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

*“Art. 2º Esta Norma de Referência será **aplicada aos contratos celebrados a partir de 1º de abril de 2025.***

*Art. 3º Esta Norma de Referência **entrará em vigor em 1º de abril de 2024.**”*

[grifos nossos]

Disponível em: <https://www.gov.br/ana/pt-br/assuntos/saneamento-basico>

- Normativos publicados pela ANA para o Saneamento Básico

- Normativos referentes aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos

## **TÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

CAPÍTULO I – DO OBJETO E DA APLICAÇÃO

CAPÍTULO II – DAS DEFINIÇÕES

CAPÍTULO III – DA UNIVERSALIZAÇÃO

## **TÍTULO II – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

CAPÍTULO I – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE

MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

Seção I – Disposições gerais

Seção II – Disponibilização para coleta

Seção III – Coleta de resíduos sólidos urbanos

Subseção I – Coleta indiferenciada

Subseção II – Coleta seletiva

Seção IV – Transbordo

Seção V – Transporte

Seção VI – Triagem para fins de reutilização e  
reciclagem

Seção VII – Tratamento

Seção VIII – Destinação final



## **TÍTULO II – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **CAPÍTULO II – DO SERVIÇO PÚBLICO DE**

#### **LIMPEZA URBANA**

Seção I – Disposições gerais

Seção II – Lixeiras públicas

Seção III – Varrição

Seção IV – Capina e raspagem

Seção V – Roçada

Seção VI – Poda

Seção VII – Limpeza e asseio de logradouros públicos

Seção VIII – Desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos

Seção IX – Remoção de resíduos em logradouros públicos

## **TÍTULO II – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **CAPÍTULO III – DA FISCALIZAÇÃO DOS**

#### **SERVIÇOS**

### **CAPÍTULO IV – DA INTURREPÇÃO DOS**

#### **SERVIÇOS**

### **CAPÍTULO V – DO PLANO OPERACIONAL**

### **CAPÍTULO VI – DO MANUAL DE PRESTAÇÃO**

#### **DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO**

#### **USUÁRIO**

### **CAPÍTULO VI – DO ATENDIMENTO AOS**

#### **USUÁRIOS**

### **CAPÍTULO VIII – DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL**

### **CAPÍTULO XI – DAS COOPERATIVAS E**

#### **OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE**

#### **CATADORES**

### **CAPÍTULO X – DA LOGÍSTICA REVERSA**

## **TÍTULO III – DOS DIREITOS E DEVERES**

### **CAPÍTULO I – DOS USUÁRIOS**

### **CAPÍTULO II – DO TITULAR**

### **CAPÍTULO III – DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**

### **CAPÍTULO IV – DA ENTIDADE REGULADORA**

#### **INFRANACIONAL**

### **CAPÍTULO V – DO CONTROLE SOCIAL**

**TÍTULO IV – COMPROVAÇÃO DA  
OBSERVÂNCIA E ADOÇÃO DA  
NORMA**

CAPÍTULO I – DOS REQUISITOS

CAPÍTULO II – DA COMPROVAÇÃO

CAPÍTULO III – DOS PRAZOS

**TÍTULO V – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

# NR7

## DIRETRIZES PARA A PRESTAÇÃO DOS SLU E SMRSU



RPG-REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento



# SMRSU



# SLU

### TÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS

*“Art. 2º **As condições gerais definidas nesta NR devem orientar a elaboração de atos normativos e a tomada de decisões de titulares e entidades reguladoras infracionais (ERIs) do serviço público de limpeza urbana (SLU) e do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos (SMRSU), observando as peculiaridades locais e regionais.***

*Art. 3º **Esta NR aplica-se aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos prestados diretamente pelo titular ou por meio de contrato de concessão.***

O art. 4º traz **33 definições** para a área de RSU, dentre elas:

- acondicionamento, ...;
- coleta ponto a ponto, coleta porta a porta, ponto de entrega voluntária – PEV, ...;
- gerenciamento de resíduos sólidos, compostagem, ...; e
- resíduos sólidos urbanos, rejeitos, resíduos de grandes geradores, ....

# NR7

## COLETA

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

*“Art. 4º Para os fins desta NR, considera-se:*

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

*IV - **coleta porta a porta:** recolhimento de resíduos domésticos e equiparados disponibilizados em frente ao imóvel do usuário;*

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

*XVII - **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;”*

# NR7

## TIPOS DE RESÍDUOS

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

*“Art. 4º Para os fins desta NR, considera-se:*

*XX - **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;*

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

# NR7

## TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

**“Art. 4º** Para os fins desta NR, considera-se:

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

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

*XXXI - **triagem manual:** processamento com utilização de equipamentos com pouca tecnologia agregada: esteiras, prensa enfardadeira, balança, carrinho plataforma, carrinho manual para transporte, tambores, bags e empilhadeira simples;*

*XXXII- **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;”*

# NR7

## ASPECTOS INSTITUCIONAIS

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

**“Art. 4º** Para os fins desta NR, considera-se:

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

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

**IX - 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;”

# NR7

## ASPECTOS FINANCEIROS

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

**“Art. 4º** Para os fins desta NR, considera-se:

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

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

# NR7

## DIRETRIZES PARA A PRESTAÇÃO DOS SLU E SMRSU

### TÍTULO II – DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

#### CAPÍTULO I – DO SERVIÇO PÚBLICO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS (SMRSU)

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

*I - coleta;*

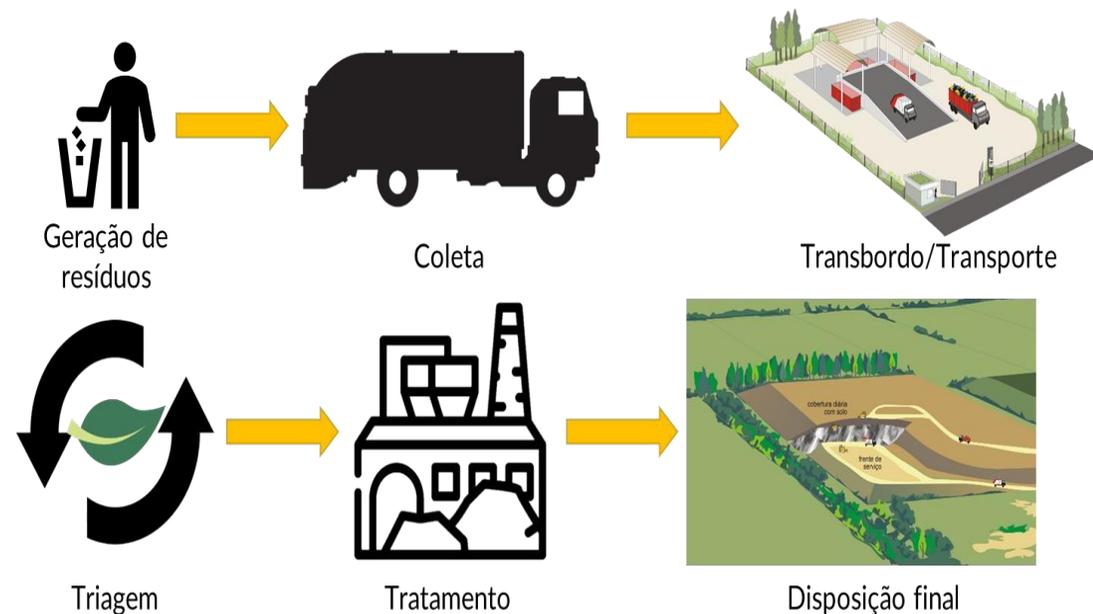
*II - transbordo;*

*III - transporte;*

*IV - triagem, para fins de reutilização ou reciclagem;*

*V - tratamento; e*

*VI - destinação final.”*



# NR7

## DISPOSIÇÕES GERAIS

---

*“Art. 6º O usuário do SMRSU, gerador de resíduos domésticos e equiparados, tem cessada sua responsabilidade com a **disponibilização adequada dos resíduos para a coleta**, momento no qual a responsabilidade pelos resíduos passará para o titular.*

*Art. 10. A **prestação de serviço para grandes geradores** deve ser disciplinada por **contrato com o prestador, mediante pagamento**, desde que a atividade não prejudique a adequada prestação do SMRSU e contribua para a modicidade tarifária.”*



# NR7

## DISPONIBILIZAÇÃO PARA COLETA

---

*“Art. 12. A disponibilização dos resíduos sólidos urbanos é de responsabilidade dos usuários do SMRSU, cabendo a estes a **segregação**, o **acondicionamento** e a **disponibilização em ponto de coleta ao prestador de serviço**, segundo critérios do titular.*

*Art. 14. A disponibilização de resíduos domésticos e equiparados, conforme a forma de coleta, 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.”*



# NR7

## COLETA DOS RSU

---

*“Art. 18. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados pode ser realizada nas modalidades **indiferenciada ou seletiva**, cabendo ao prestador propor os dias e horários das respectivas coletas no manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, nos termos do Capítulo VI.*

*Parágrafo único. **Os dias e horários da coleta, incluindo possíveis alterações, serão divulgados pelos prestadores de serviços aos usuários por meio de informativos impressos, bem como nas diversas plataformas de mídia e publicidade digitais.***

*Art. 19. A atividade de coleta de resíduos domésticos e equiparados deverá ser realizada nas **áreas urbanas e rurais**, conforme estabelecido no plano operacional de prestação dos serviços.”*



# NR7

## COLETA SELETIVA

---

*“Art. 24. Os resíduos recicláveis devem ser segregados em **resíduos secos e orgânicos**, de forma **segregada dos rejeitos**, acondicionados e disponibilizados para coleta seletiva, conforme estabelecido na legislação do titular, nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos e nas normas da ERI.*

*Parágrafo único. A separação dos resíduos secos, em parcelas específicas, poderá ser progressivamente estendida conforme estabelecido pelo titular.*

*Art. 25. Os resíduos recicláveis coletados por meio da coleta seletiva deverão ser encaminhados às **unidades de triagem ou de tratamento, incluindo as de compostagem.**”*



RPG:REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

# NR7

## DESTINAÇÃO FINAL

---

“Art. 37. 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. 38. 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. 39. A **recuperação energética** consiste na **conversão de resíduos sólidos em combustível, energia térmica ou eletricidade**, por meio de processos, tais como **digestão anaeróbia, recuperação de gás de aterro sanitário, combustão, gaseificação, pirólise ou coprocessamento**.

Art. 42. 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.”



# NR7

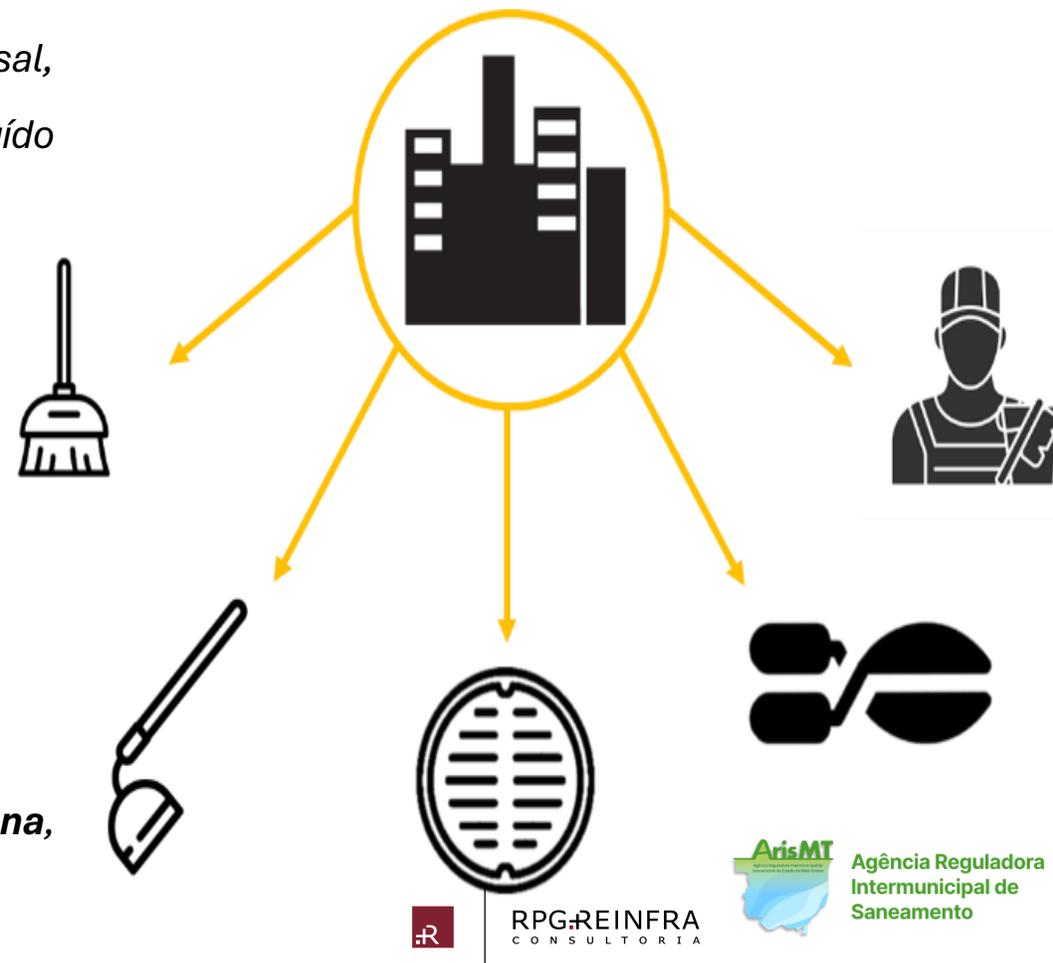
## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

### CAPÍTULO II – DO SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA (SLU)

“... é aquela que provê o **asseio dos espaços públicos**, tendo caráter universal, prestado a toda coletividade, não havendo usuário direto do serviço, e constituído pelas seguintes atividades:

- I - varrição;
- II - capina e raspagem;
- III - roçada;
- IV - poda;
- V - desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos;
- VI - limpeza e asseio de logradouros públicos; e
- VII - remoção de resíduos em logradouros.

Parágrafo único. **Poderão ser consideradas outras atividades de limpeza urbana, desde que estejam relacionadas ao disposto no caput deste artigo.**”



# NR7

## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

---

### CAPÍTULO III – DA FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

*“Art. 69. A **fiscalização dos serviços** consiste no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, para garantir o cumprimento dos instrumentos de planejamento, contratos, normas e regulamentos editados pelo titular e pela ERI.*

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

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



# NR7

## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

---

### CAPÍTULO IV – DA INTERRUPTÃO DOS SERVIÇOS

*“Art. 70. Os serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos deverão ser prestados em observância **ao princípio da continuidade**.*

*Art. 71. Os serviços **poderão ser interrompidos** pelo prestador de serviço nas seguintes condições:*

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

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

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



RPG REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

# NR7

## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

---

### CAPÍTULO V – DO PLANO OPERACIONAL

“Art. 76. O plano operacional de prestação dos serviços é o **instrumento que define as estratégias de operação e manutenção**, bem como a execução dos investimentos prudentes e necessários para o atendimento dos objetivos e metas estabelecidos nos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, para garantir a prestação adequada dos serviços.

§1º O titular elaborará o plano operacional de prestação dos serviços, que deverá ser encaminhado à **ERI** para **aprovação**.

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

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

Art. 77. O plano operacional **poderá ser alterado**, de acordo com as **diretrizes da ERI**.”



RPG REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

# NR7

## DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

---

“Art. 78. O plano operacional poderá ser único ou específico para cada serviço, e abrangerá, no mínimo:

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

II - detalhamento das **instalações, mão de obra e equipamentos**;

III - **tipo e origem dos resíduos sólidos**;

IV - **programação** da execução dos serviços e atividades: mapeamento das vias, rotas, frequência e os horários que os serviços estarão disponíveis aos usuários;

V - identificar os **produtos e embalagens** sujeitos aos sistemas de **logística reversa**;

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

VII - condições específicas das **cooperativas/associação de catadores**;

VIII - especificações técnicas, condições de instalação, operação e manutenção **de lixeiras públicas**;

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

X - **ações de comunicação**; e

XI - ações para **emergência e contingência**.”



RPG REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

### CAPÍTULO VI – DO MANUAL DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

“Art. 79. O manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário é o **instrumento dedicado a disciplinar** a relação entre **prestador de serviço e usuários**.

Art. 80. O **prestador de serviço elaborará** o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, que deverá ser encaminhado à ERI para aprovação.

§ 1º A ERI, de acordo com seus critérios e com as diretrizes desta norma, decidirá quanto ao conteúdo e a aprovação do manual, que abrangerá, no mínimo:

I - direitos e deveres dos usuários;

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

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

IV - dias e horários que os serviços serão prestados;

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

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

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

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

### CAPÍTULO VII – DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

“Art. 81. O prestador de serviço deve **dispor de atendimento telefônico e eletrônico**, acessível a todos os usuários, que permita o recebimento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios quanto à prestação dos serviços.

Art. 82. **A ERI deverá estabelecer os prazos** de resposta e de espera para atendimento do usuário, respeitando as prioridades previstas em lei.

Art. 86. **O prestador de serviço deverá dispor de equipamentos e de equipe capacitada** em quantidades suficientes e necessárias ao atendimento satisfatório dos usuários.

Art. 87. Deverão ser disponibilizados de forma digital, nos canais eletrônicos, ou de forma física, nos locais de atendimento presencial, em ponto de destaque e de fácil acesso, cópias do **Manual de Prestação do Serviço e de Atendimento ao Usuário** previsto nesta NR, do **Código de Defesa do Consumidor** e de demais normas da ERI que versem sobre os **direitos e deveres dos usuários**.

Art. 88. O usuário poderá encaminhar à ouvidoria da ERI **reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios** dos usuários quanto à prestação dos serviços que porventura não foram atendidas pelo prestador de serviço.”

### CAPÍTULO VIII – DA EDUCAÇÃO AMBIENTAL

*“Art. 89. A educação ambiental não formal deverá ser promovida pelo prestador de serviço com vistas a orientar os usuários sobre os procedimentos a serem observados por todos os envolvidos na cadeia de manejo de resíduos sólidos urbanos, sem prejuízo de atividades educativas promovidas pelo titular ou pela ERI.*

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

### CAPÍTULO IX – DAS COOPERATIVAS E OUTRAS FORMAS DE ASSOCIAÇÃO DE CATADORES

*“Art. 90. As cooperativas e outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis que realizem atividades integrantes da prestação do SLU e do SMRSU **deverão observar às condições de prestação de serviço estabelecidas** nos atos normativos da ERI e no plano operacional.*

*Art. 91. **O plano operacional**, para as atividades de coleta seletiva e de triagem, para fins de reutilização ou reciclagem, **priorizará a participação de cooperativas** ou de outras formas de associação de catadores de materiais reutilizáveis e recicláveis, constituídas por pessoas físicas de baixa renda, ...”*

### CAPÍTULO X – LOGÍSTICA REVERSA

“Art. 92. **Os serviços** públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, **não integram** o sistema de logística reversa conforme previsto no art. 33 da Lei nº 12.305, de 2010, sendo **responsabilidade** dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes sua estruturação e implementação.

Art. 93. **Os custos** referentes à logística reversa incluídos em acordos setoriais e termos de compromissos firmados **não deverão ser repassados aos usuários** do SMRSU.

Art. 94. Os produtos e embalagens sujeitos aos sistemas de logística reversa deverão ser entregues pelos geradores nos locais adequados, destinados à sua recepção.

Art. 95. **O prestador de serviço poderá** executar atividades de responsabilidade dos fabricantes, importadores, distribuidores e comerciantes nos sistemas de logística reversa dos produtos e embalagens, **mediante contrato com a devida remuneração pelos custos desse serviço**, observados os acordos setoriais e os termos de compromisso firmados entre o titular do serviço e o setor empresarial.”

# NR7

DIRETRIZES  
PARA A  
PRESTAÇÃO  
DOS SLU E  
SMRSU

## TÍTULO III – DOS DIREITOS E DEVERES

### CAPÍTULO I – DOS USUÁRIOS

“Art. 96. São **direitos** dos usuários dos serviços ...:

*I - a **prestação adequada** dos serviços;*

*II - **amplo acesso às informações** sobre os serviços prestados;*

....

Art. 97. São **deveres** dos usuários:

*I - **utilizar adequadamente** os serviços, conforme as orientações do titular e do prestador de serviço;*

...

*V - **acionar e disponibilizar** os resíduos sólidos urbanos para a coleta ...;*

...

*VIII - **estar adimplente** com o pagamento pela prestação do SMRSU, ....;*

*IX - **segregar os resíduos** em secos e orgânicos, de forma separada dos rejeitos, ...”*



RPG-REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

# NR7

## DOS DIREITOS E DEVERES

---



RPG-REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

### CAPÍTULO II – DO TITULAR

“Art. 98. São **deveres** do titular dos serviços ...:

*I - **organizar e prestar diretamente** os serviços, ou **conceder** a prestação ... ;*

*II - **delegar** as funções **de regulação e de fiscalização** dos serviços à ERI...;*

*III - **instituir instrumento de cobrança** pela prestação do SMRSU;*

...

*VII - elaborar e apresentar à ERI o **plano operacional** de prestação dos serviços...;*

...

*XII - **fiscalizar o cumprimento de obrigações assumidas em contratos** de terceirização ou de comum ou de parceria-público-privada;*

...

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

# NR7

## DOS DIREITOS E DEVERES

---



RPG-REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

### CAPÍTULO III – DO PRESTADOR DE SERVIÇO

“Art. 99. São **direitos** do prestador dos serviços ...:

*I - receber os recursos financeiros ... incorridos na prestação do serviço...; e*

*II - interromper os serviços .... nas hipóteses e nas condições previstas nesta NR.*

Art. 100. São **deveres** do prestador ...:

*I - prestar os serviços adequadamente, garantindo as condições de regularidade, continuidade, ...;*

...

*III - elaborar o manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, ...;*

...

*IX - realizar junto aos usuários .... ações permanentes de educação, comunicação ... Voltadas à conscientização quanto às regras de utilização dos serviços,*

*XII - divulgar de forma ampla e permanente as regras de acondicionamento e disponibilização dos resíduos para as coletas indiferenciada e seletiva;”*

# NR7

## DOS DIREITOS E DEVERES

---



RPG REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

### CAPÍTULO IV – DA ENTIDADE REGULADORA INFRANACIONAL

*“Art. 102. É **direito** da ERI .... o **recebimento de remuneração pelas funções** de regulação e de fiscalização das atividades que lhe sejam delegadas pelo titular.*

*Art. 103. São **deveres** da ERI dos serviços ... :*

*I - **regular e fiscalizar** a prestação dos serviços **conforme ato de delegação** ...;*

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

*...*

*V - aprovar o **plano operacional** de prestação dos serviços;*

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

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

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

*IX - disponibilizar **ouvidoria** ...”*

# NR7

## DOS DIREITOS E DEVERES

---



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento

### CAPÍTULO V – DO CONTROLE SOCIAL

*“Art. 104. O controle social é o conjunto de mecanismos e procedimentos que garantem à sociedade informações, representações técnicas e participação nos processos de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação relacionados aos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.*

*Art. 105. O titular estabelecerá os mecanismos e os procedimentos de controle social da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.*

*Parágrafo único. São mecanismos de controle social:*

*I - debates e audiências públicas;*

*II - consultas públicas;*

*III - conferências; e*

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

# NR7

## DIRETRIZES PARA A PRESTAÇÃO DOS SLU E SMRSU

### TÍTULO IV – COMPROVAÇÃO DA OBSERVÂNCIA E ADOÇÃO DA NORMA

#### CAPÍTULO I – DOS REQUISITOS

“Art. 107. São considerados requisitos de observância e adoção desta NR:

*I - ERI com cadastro atualizado junto à ANA;*

*II - ERI definida pelo titular;*

*III - observância pela ERI das diretrizes da NR; e*

*IV - adoção pelo titular das diretrizes da NR.”*

#### CAPÍTULO III – DOS PRAZOS

Observância e adoção desta NR:

- até 1º de **abril de 2025**: ERIs, capitais e municípios integrantes de RM e Ride;
- até 31 de **dezembro de 2025**: municípios pop superior a 100.000 hab. e de fronteira;
- até 31 de **dezembro de 2026**: municípios pop. Entre 50.000 e 100.000 hab.; e
- até 31 de **dezembro de 2027**: municípios pop. inferior a 50.000 hab.

Art. 111. A ERI poderá **pactuar** com o titular e o prestador de serviço **prazos menores** para a adoção da NR.

# ESTUDO DE CASO

Figura 1 – Mapa contendo a localização das Agências reguladoras infranacionais que atuam na regulação dos serviços de resíduos sólidos



SERVIÇOS DE LIMPEZA  
URBANA E MANEJO DE  
RESÍDUOS SÓLIDOS



Brasília, julho de 2023



Pesquisa realizada junto às agências associadas à Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR) nos meses de **novembro e dezembro de 2022**.

# ESTUDO DE CASO

## TEMAS OBJETO DE NORMATIZAÇÃO EM RESÍDUOS PELAS AGÊNCIAS ASSOCIADAS À ABAR

Temas objeto de normatização	Número de Agências que já normatizaram	Percentual
Indicadores de Desempenho e Qualificadores	5	38%
Contabilidade regulatória	4	31%
Transbordo e disposição final	9	69%
Definição, reajuste e revisão de tarifas	8	62%
Condições gerais de prestação e utilização dos serviços	12	92%
Procedimentos de fiscalização, infrações e penalidades	9	69%



## ADASA

**RESOLUÇÃO ADASA nº 21/2016** – Dispõe sobre as condições gerais da prestação e utilização dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.

## ARESPCJ

**RESOLUÇÃO ARES-PCJ nº 370/ 2020** – Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ (ARES-PCJ), e dá outras providências.

## ARESC

**RESOLUÇÃO ARESA nº 089 /2017** – Estabelece as condições para a prestação e utilização dos serviços públicos de resíduos sólidos.

## ARISB-MG

**RESOLUÇÃO ARISB-MG nº 136 / 2020** – Estabelece as Condições Gerais de Prestação dos Serviços Públicos de Manejo de Resíduos Sólidos Domiciliares Urbanos, no âmbito dos municípios regulados pela ARISB-MG.

## ARSESP

**DELIBERAÇÃO ARSESP nº 1.304/2022** – Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos em Municípios ou Consórcios de Municípios regulados pela ARSESP.

# Norma de Referência 7

da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA)

Professor Dr. Alceu de Castro Galvão Junior



Agência Reguladora  
Intermunicipal de  
Saneamento



RPG+REINFRA  
CONSULTORIA