

# **RELATÓRIO DE ANÁLISE DE CONTRIBUIÇÕES - CONSULTA PÚBLICA ARES-PCJ Nº 10/2025**

**PROPOSTA DE RESOLUÇÃO PARA O  
ESTABELECIMENTO DE NÃO CONFORMIDADES NA  
PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA  
URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS  
URBANOS NOS MUNICÍPIOS ASSOCIADOS À ARES-  
PCJ**

**ARES-PCJ**

**OUTUBRO DE 2025**

## Sumário

1. INTRODUÇÃO.....	3
2. PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA .....	4
3. DA PARTICIPAÇÃO DA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICAS.....	5
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	8
<b>Apêndice I — Itens de verificação dos serviços de manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana propostos na etapa de Tomada de Subsídios.....</b>	<b>10</b>
<b>Apêndice II — Considerações da ARES-PCJ sobre os itens da Tomada de Subsídios nº 04/2025 com respostas discordantes da proposta (“irrelevante” ou “pouco relevante”).</b>	<b>12</b>
<b>Apêndice III — Sugestões de inclusão de itens de Não Conformidade recebidas como parte da Tomada de Subsídios ARES-PCJ nº 04/2025.....</b>	<b>15</b>
<b>Apêndice IV — Contribuições recebidas durante o período da Consulta Pública nº 10/2025 .....</b>	<b>17</b>
<b>Apêndice V — Minuta de Resolução revisada à luz das contribuições apresentadas durante o processo participativo.....</b>	<b>25</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiaí (ARES-PCJ) é um consórcio público intermunicipal de natureza autárquica, integrante da administração indireta dos municípios associados. Com a adesão à Agência, ocorre a delegação das competências de regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, que envolvem o desempenho de diversas atividades voltadas à promoção da eficiência, qualidade e sustentabilidade desses serviços.

Dentre essas atribuições, destaca-se a edição de normas relativas às dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços, conforme disposto no caput do art. 23 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007:

*“Art. 23. A entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico...”*

Nesse contexto de atuação regulatória, foi desenvolvida proposta de elaboração de uma nova norma voltada à definição de Não Conformidades aplicáveis aos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana resultando na Análise de Impacto Regulatório (AIR) nº 07/2025. A iniciativa teve origem nas observações realizadas durante o acompanhamento das atividades dos prestadores de serviços nos municípios associados. Essas constatações decorreram, em especial, das ações de fiscalização executadas ao longo do ano de 2024, no contexto da aplicação da Resolução ARES-PCJ nº 370/2020, que estabelece as condições gerais para a prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

As inspeções de campo e os relatórios técnicos elaborados nesse período evidenciaram diversos desafios e oportunidades na regulação da prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos nos municípios associados. Como instrumento de atuação regulatória, foi adotada a emissão de recomendações técnicas, com o objetivo de induzir melhorias nos serviços prestados. Entretanto, tais recomendações, conforme previsto na Resolução ARES-PCJ nº 71/2014, possuem caráter facultativo e não implicam sanções em caso de descumprimento, o que potencialmente torna limitada sua eficácia na promoção de correção das inadequações operacionais observadas.

Diante desse cenário, verificou-se a possibilidade de revisar e ampliar o rol de Não Conformidades previsto na Resolução ARES-PCJ nº 370/2020, em relação as condições gerais de prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Essa revisão tem como objetivo fortalecer os instrumentos regulatórios, conferindo maior segurança jurídica,

previsibilidade e efetividade às ações realizadas pela Agência, e como consequência, promover a melhoria na qualidade dos serviços prestados nos municípios associados.

O problema regulatório definido na AIR nº 07/2025 reflete esse contexto:

*"Baixa efetividade das recomendações emitidas em assegurar o cumprimento da Resolução ARES-PCJ nº 370/2020 e promover melhorias concretas nos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios regulados."*

Com base nesse diagnóstico, foi submetido à Tomada de Subsídios nº 04/2025 e à Consulta e Audiência Pública nº 10/2025 o tema da elaboração de resolução específica que trata da definição e classificação das Não Conformidades aplicáveis aos referidos serviços. O presente Relatório de Análise de Contribuições tem como objetivo apresentar de forma sistematizada as manifestações recebidas durante esses processos participativos, bem como as análises e considerações técnicas da equipe da ARES-PCJ quanto às contribuições encaminhadas.

## 2. PROCESSO DE PARTICIPAÇÃO PÚBLICA

Para assegurar a participação social no processo de elaboração da Resolução que trata da definição de Não Conformidades a serem observadas na prestação de serviços públicos de manejo de resíduos e limpeza urbana, foi aberto o processo de tomada de subsídios, seguido de consulta e audiência públicas.

A etapa de Tomada de Subsídios foi conduzida por meio da disponibilização de formulário eletrônico, aberto à participação entre os dias 01 de agosto e 26 de agosto de 2025, e de reunião técnica em formato híbrido<sup>1</sup>, realizada em 21 de agosto de 2025. Essa etapa teve como objetivo garantir participação de interessados e coletar contribuições técnicas, comentários e sugestões referentes aos itens inicialmente identificados como potencialmente relevantes para inclusão na proposta normativa.

O processo permitiu a identificação de oportunidades de aprimoramento, tanto do ponto de vista técnico quanto operacional, e forneceu elementos para aperfeiçoar a regulamentação das Não Conformidades aplicáveis aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. Além disso, contribuiu para fortalecer a transparência e a legitimidade do processo regulatório, buscando com que as decisões fossem tomadas considerando a experiência prática dos prestadores de serviço, municípios e demais interessados.

---

<sup>1</sup> REUNIÃO TÉCNICA DE TOMADA DE SUBSÍDIOS. Disponível em:  
<https://www.youtube.com/watch?v=KRYUUR5XtM0>

Conforme Aviso de Consulta<sup>2</sup>, a Consulta Pública nº 10/2025 contou com período destinado ao envio de contribuições entre os dias 28 de agosto a 28 de setembro de 2025. Durante esse intervalo, interessados puderam encaminhar manifestações, sugestões e comentários sobre a minuta da proposta normativa, assegurando a participação ampla e transparente de municípios, prestadores de serviço e demais atores envolvidos.

Adicionalmente, conforme Aviso de Audiência Pública<sup>3</sup> foi realizada Audiência em 30 de setembro de 2025, no formato híbrido<sup>4</sup>, das 9h00 às 11h30, buscando possibilitar a participação tanto presencial quanto remota. A audiência teve como objetivo apresentar a proposta regulatória, esclarecer dúvidas, registrar contribuições e fomentar o debate técnico, consolidando informações relevantes para a formulação final da resolução sobre Não Conformidades aplicáveis aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

### 3. DA PARTICIPAÇÃO DA CONSULTA E AUDIÊNCIA PÚBLICAS

O processo de participação pública contou com o recebimento de oito contribuições na etapa de tomada de subsídios, incluindo participantes dos municípios de Atibaia, Campinas, Indaiatuba, Iracemápolis, Itirapina, Itu, Mogi Guaçu e Salto. Durante o período da Consulta Pública, houve contribuições do Município de Campinas. As contribuições colhidas durante todo o processo participativo e a identificação dos participantes estão sintetizadas abaixo (Tabela 1).

---

<sup>2</sup>AVISO DE CONSULTA PÚBLICA. Disponível em:  
[https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1756404717-cp\\_2025\\_010\\_arespcj\\_001\\_aviso\\_de\\_consulta\\_pblca.pdf](https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1756404717-cp_2025_010_arespcj_001_aviso_de_consulta_pblca.pdf)

<sup>3</sup> AVISO DE CONSULTA PÚBLICA Nº10/2025. Disponível em  
[https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1758918545-04\\_aviso\\_audincia\\_pblca\\_10\\_2025.pdf](https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1758918545-04_aviso_audincia_pblca_10_2025.pdf)

<sup>4</sup>AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 10/2025. Gravação disponível em:  
[https://www.youtube.com/live/UX\\_L\\_j6Fd6M?si=3hzyCKPyTz\\_FVZhL](https://www.youtube.com/live/UX_L_j6Fd6M?si=3hzyCKPyTz_FVZhL)

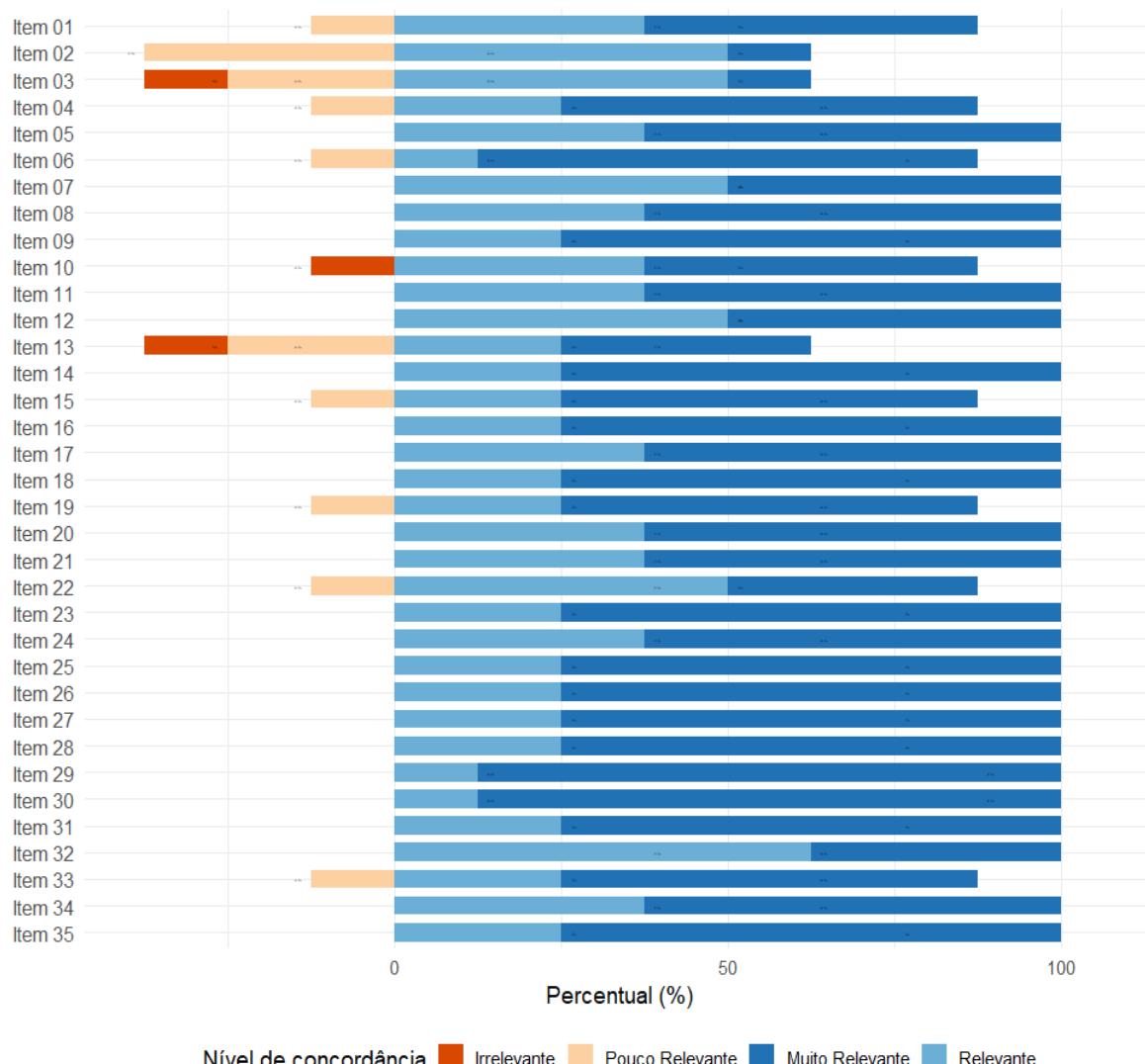
**Tabela 1.** Dados e participantes da Tomada de Subsídios nº 04/2025, Consulta Pública nº 10/2025 e Audiência Pública nº 10/2025.

Identificador da Contribuição	Data da contribuição (via)	Participante	Município associado à ARES-PCJ
1	04/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Benito Aiello Junior	Mogi Guaçu
2	07/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Daniella Lopes Neves	Atibaia
3	07/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Aline de Sousa Nunes	Itirapina
4	15/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Camila Jacober	Indaiatuba
5	21/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Simone Fernanda Zambuzi	Iracemápolis
6	21/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Valéria Rusticci	Itu
7	21/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Renata Volpatto	Salto
8	26/08/2025 (Tomada de Subsídios)	Fernando Carbonari	Campinas
9	24/09/2025 (Consulta pública)	Fernando Carbonari	Campinas

O formulário disponibilizado como parte do procedimento de tomada de subsídios contemplou 35 potenciais itens de verificação (conforme Apêndice I), para os quais os participantes puderam indicar sua percepção quanto à relevância, utilizando a escala: Irrelevante, Pouco relevante, Relevante ou Muito relevante. Além disso, foi possível registrar comentários individuais sobre cada item, bem como apresentar observações adicionais ou sugerir novos itens de verificação a serem incluídos. As contribuições recebidas por meio do formulário encontram-se disponíveis de forma integral no site da Agência<sup>5</sup>. Os resultados de percepção de relevância de cada item são apresentados de forma sintetizada na Figura 1.

<sup>5</sup> CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS NA TOMADA DE SUBSIDIOS Nº 04/2025. Disponível em:  
[https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1759866426-001.\\_respostas\\_ao\\_formulrio.pdf](https://www.arespcj.com.br/public/media/arquivos/1759866426-001._respostas_ao_formulrio.pdf)

### Distribuição das Respostas



**Figura 1.** Distribuição das respostas recebidas na Tomada de Subsídios sobre os itens de verificação (Apêndice I) propostos para a norma de Não Conformidades aplicáveis aos SMRSU e SLU nos municípios regulados pela ARES-PCJ.

Conforme ilustrado na Figura 1, a distribuição das respostas recebidas indica que todos os 35 itens avaliados obtiveram níveis de concordância superiores a 60%, demonstrando de forma geral a percepção, por parte dos participantes da Tomada de Subsídios, de relevância dos itens de verificação propostos. Observa-se, adicionalmente, que 11 itens registraram algum grau de discordância, com participantes indicando o item como “irrelevante” ou “pouco relevante”. Assim, embora haja consenso predominante, alguns pontos ainda suscitam questionamentos ou percepções divergentes entre os participantes.

Essa análise possibilitou identificar tanto as áreas de maior convergência quanto os pontos que merecem atenção, oferecendo elementos relevantes para o aprimoramento do processo

de elaboração da normativa. Os resultados contribuem também para orientar a priorização de aspectos que possam requerer ajustes ou esclarecimentos adicionais antes da finalização da regulamentação. Nesse contexto, o Apêndice II apresenta as considerações desta Agência acerca dos 11 itens para os quais os participantes registraram algum grau de discordância. O Apêndice III, por sua vez, traz a apresentação das sugestões apresentadas pelos participantes da Tomada de Subsídios quanto à inclusão de itens adicionais de verificação e as considerações correspondentes.

Em relação ao processo de consulta pública, as contribuições recebidas foram organizadas no Apêndice IV, juntamente com as respectivas considerações da ARES-PCJ. As manifestações foram analisadas individualmente e, sempre que pertinente, resultaram em ajustes no texto originalmente proposto. Quando aplicável, as sugestões apresentadas levaram à reformulação de trechos da minuta, com o objetivo de incorporar as melhorias apontadas e aprimorar o conteúdo final do documento.

Foram realizadas também alterações pontuais na redação do normativo, incluindo correções de numeração, ajustes gramaticais e outras modificações de caráter formal. Essas intervenções tiveram como objetivo assegurar maior coerência, clareza e objetividade ao texto final. O Apêndice V apresenta a versão consolidada da minuta do normativo submetida à consulta pública, destacando as adequações realizadas em decorrência da análise técnica das contribuições recebidas ao longo de todo o processo de participação pública.

## 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ARES-PCJ agradece todas as contribuições recebidas durante o processo de Tomada de Subsídios nº 04/2025, Consulta Pública nº 10/2025 e Audiência Pública nº 10/2025, bem como a disposição à participação nas decisões regulatórias.

A análise das contribuições recebidas possibilitou identificar pontos passíveis de aprimoramento, resultando em ajustes de conteúdo, adequações redacionais e melhorias estruturais no documento. As contribuições foram incorporadas com base em critérios técnicos, observando o alinhamento às diretrizes da ARES-PCJ e os princípios de coerência e aplicabilidade normativa. Entre os principais aperfeiçoamentos, destaca-se a busca por maior clareza na definição das Não Conformidades e na simplificação do número de itens em relação à minuta inicialmente submetida à Consulta Pública, de modo a tornar o instrumento mais objetivo e funcional.

Essas alterações visam promover a redução do custo regulatório imediato, por meio de uma ampliação mais gradual das Não Conformidades aplicáveis. Mantém-se, contudo, a possibilidade de constante aperfeiçoamento da normativa, à medida que se consolidem a

experiência prática e os aprendizados decorrentes da aplicação do instrumento. Buscou-se, assim, neste momento, reforçar a prioridade nas questões de maior impacto para o usuário, concentrando a aplicação de penalidades nos aspectos considerados críticos para a qualidade do serviço. Outros pontos permanecem como itens de verificação, passíveis de avaliação e recomendação, mas sem implicar penalizações em caso de descumprimento mantendo, dessa forma, uma abordagem mais educativa e colaborativa em relação a esses itens.

A versão final da Resolução será publicada após a devida harmonização da redação em relação às contribuições recebidas e tomada de decisão pela Diretoria Colegiada, devendo este documento ser encaminhado aos participantes da Consulta Pública para ciência, bem como divulgado junto às demais peças do processo de participação.

É o Relatório.

*(assinado eletronicamente)*  
RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFC  
Coordenador de Normatização

*(assinado eletronicamente)*  
DÉBORA FARIA FONSECA FRANCATO  
Analista de Fiscalização e Regulação

*(assinado eletronicamente)*  
LUIS FELIPE VENTURA DE ALMEIDA  
Analista de Fiscalização e Regulação

*(assinado eletronicamente)*  
FABRÍCIO LOPES DE BASTOS  
Analista de Fiscalização e Regulação

*(assinado eletronicamente)*  
TIAGO ALVES DE SOUSA  
Procurador-Chefe

*(assinado eletronicamente)*  
HELDER QUENZER  
Advogado

De acordo.

*(assinado eletronicamente)*  
RODRIGO LOPES DE FREITAS LEITÃO  
Diretor Técnico-Operacional

*(assinado eletronicamente)*  
CARLOS ROBERTO DE OLIVEIRA  
Diretor Administrativo e Financeiro

*(assinado eletronicamente)*  
DALTO FAVERO BROCHI  
Diretor Geral

## **Apêndice I — Itens de verificação dos serviços de manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana propostos na etapa de Tomada de Subsídios.**

<b>Item 01</b>	Não informar adequadamente aos usuários a respeito dos horários e frequência de coleta, com suas respectivas regras de acondicionamento e disposição de resíduos para coleta.
<b>Item 02</b>	Não elaborar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário.
<b>Item 03</b>	Não elaborar, não encaminhar e não divulgar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário.
<b>Item 04</b>	Não dispor de serviços adequados de atendimento aos usuários, não dispor de registro de protocolo de atendimento ou ordem de serviço.
<b>Item 05</b>	Não atender às solicitações e reclamações relacionadas às suas atividades de acordo com os prazos e condições estabelecidas.
<b>Item 06</b>	Não informar aos usuários, nos meios de comunicação disponíveis, sobre alterações, incidentes e interrupções que afetem os serviços.
<b>Item 07</b>	Não manter condições adequadas de limpeza e conservação em instalação ou equipamento associado a prestação de serviço.
<b>Item 08</b>	Não utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal ou método operativo, em condições e em quantidades suficientes, de forma a garantir a eficiência e eficácia do serviço.
<b>Item 09</b>	Não encaminhar material proveniente de coleta seletiva para triagem ou tratamento.
<b>Item 10</b>	Não manter, quando aplicável, identificação e instruções de utilização em equipamento de coleta.
<b>Item 11</b>	Não realizar serviço de coleta em conformidade com as regras estabelecidas no plano operacional e em todas as vias em condições de circulação de veículos.
<b>Item 12</b>	Não estabelecer sistema alternativo adequado para a coleta em áreas de difícil acesso.
<b>Item 13</b>	Não manter identificação adequada em veículo de coleta ou transporte de resíduos.
<b>Item 14</b>	Não recolher imediatamente resíduo sólido derramado na via durante operação de coleta com equipamentos adequado, e não providenciar a limpeza imediata de área afetada por derramamento de líquidos ...
<b>Item 15</b>	Não realizar treinamento da equipe de coleta, visando garantir a separação entre coleta de resíduos domiciliares e outros resíduos como grandes geradores, saúde, perigosos, industriais etc.
<b>Item 16</b>	Não manter condições adequadas de limpeza e conservação na área.
<b>Item 17</b>	Não manter identificação adequada da área e regras de funcionamento e seu isolamento adequado.
<b>Item 18</b>	Não manter controle adequado de recebimento de resíduos, com revestimento adequado das áreas de acesso, operação e estocagem e sua respectiva segregação adequada dos resíduos recebidos.

<b>Item 19</b>	Não evitar o acúmulo excessivo de material na área.
<b>Item 20</b>	Não realizar destinação segregada dos resíduos recebidos.
<b>Item 21</b>	Não manter condições adequadas de limpeza e conservação da unidade.
<b>Item 22</b>	Não manter identificação e isolamento da unidade.
<b>Item 23</b>	Não manter o resíduo armazenado em volume compatível com a capacidade e as condições do local e sua respectiva impermeabilização da base do local de armazenamento.
<b>Item 24</b>	Não manter o resíduo armazenado em condições que preservem sua integridade e evitem riscos à saúde, ao meio ambiente ou à segurança operacional.
<b>Item 25</b>	Não manter registro adequado dos resíduos recebidos e despachados.
<b>Item 26</b>	Não possuir licenciamento ambiental válido para a unidade.
<b>Item 27</b>	Não possuir registro de todas as cargas recebidas e despachados na unidade.
<b>Item 28</b>	Não realizar a cobertura de carga de resíduos despachada da unidade.
<b>Item 29</b>	Dispôr resíduos em aterro sem o devido licenciamento pelo órgão ambiental competente.
<b>Item 30</b>	Destinar resíduos sólidos de forma ou em local sem licenciamento ambiental válido.
<b>Item 31</b>	Não manter registro das cargas recebidas na área de destinação final.
<b>Item 32</b>	Não realizar os serviços de varrição, capina, roçada, poda e atividades correlatas em vias e logradouros públicos conforme as regras estabelecidas no plano operacional ou contrato de prestação.
<b>Item 33</b>	Não dispor os resíduos resultantes dos serviços de limpeza urbana afastados de dispositivos de drenagem, em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana.
<b>Item 34</b>	Não elaborar e manter atualizado mapeamento dos locais de deposição irregular.
<b>Item 35</b>	Não executar serviço de limpeza corretiva e preventiva de deposições irregulares conforme estabelecido no plano operacional de limpeza urbana.

## Apêndice II — Considerações da ARES-PCJ sobre os itens da Tomada de Subsídios nº 04/2025 com respostas discordantes da proposta (“irrelevante” ou “pouco relevante”).

<b>Item 01</b>	Não informar adequadamente aos usuários a respeito dos horários e frequência de coleta, com suas respectivas regras de acondicionamento e disposição de resíduos para coleta.
----------------	---

**Considerações ARES-PCJ:** A ausência de informações claras e acessíveis aos usuários sobre os horários, frequência de coleta e regras de acondicionamento e disposição dos resíduos pode comprometer a adequada participação do município como usuário do sistema de manejo de resíduos sólidos,-o que pode ocasionar o descarte incorreto, a elevação de custos nos serviços de limpeza urbana e impactos ambientais e sanitários. Desta forma, considera-se relevante a verificação da questão junto ao prestador de serviço.

<b>Item 02</b>	Não elaborar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário.
<b>Item 03</b>	Não elaborar, não encaminhar e não divulgar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário.

**Considerações ARES-PCJ:** Em relação aos Itens 2 e 3, destaca-se que a elaboração do Manual de Prestação de Serviços, sua divulgação e aprovação pela Entidade Reguladora estão previstos no art. 27 da Lei Federal nº 11.445/2007, conforme transrito a seguir:

*“Art. 27. É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:*

[...]

*III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação”*

Complementarmente, a Norma de Referência ANA nº 07/2024 trouxe maior detalhamento acerca da forma e do conteúdo mínimo esperados para esse instrumento, já previsto na Resolução ARES-PCJ nº 370, publicada em 21 de dezembro de 2020 e revisada, à luz desta NR ANA nº 07/2024, em 08 de agosto de 2025.

Diante disso, reforça-se a relevância da verificação desses tópicos, não apenas sob o aspecto legal e regulatório, mas também pela importância de garantir ampla divulgação das regras, formas e locais de prestação dos serviços, de modo a assegurar a adequada compreensão e utilização pelos usuários.

<b>Item 04</b>	Não dispor de serviços adequados de atendimento aos usuários, não dispor de registro de protocolo de atendimento ou ordem de serviço.
----------------	---

**Considerações ARES-PCJ:** Se considera que a ausência de serviços de atendimento estruturados e de registros formais compromete a efetividade na recepção e tratamento das demandas dos usuários. Mecanismos adequados de protocolo e ordem de serviço garantem rastreabilidade, transparência e monitoramento das solicitações. Adicionalmente, do ponto de vista das atividades de regulação e fiscalização, podem subsidiar a atuação da ouvidoria da Agência, bem como o acompanhamento geral da prestação de serviços, além de fundamentar o planejamento de ações de fiscalização.

<b>Item 06</b>	Não informar aos usuários, nos meios de comunicação disponíveis, sobre alterações, incidentes e interrupções que afetem os serviços.
<b>Considerações ARES-PCJ:</b> A falta de comunicação sobre alterações, incidentes ou interrupções nos serviços compromete a transparência e a previsibilidade para os usuários, dificultando o planejamento de suas atividades e gerando potenciais impactos operacionais. Informações claras e tempestivas são essenciais para garantir confiança e orientar os usuários na utilização adequada dos serviços prestados.	
<b>Item 10</b>	Não manter, quando aplicável, identificação e instruções de utilização em equipamento de coleta.
<b>Considerações ARES-PCJ:</b> A identificação e as instruções nos equipamentos de coleta são importantes para orientar o uso correto pelos usuários e garantir a adequada separação e destinação dos resíduos. Essas informações também permitem reconhecer o prestador de serviços e fortalecem a transparência e a confiança na execução das atividades. A falta dessas orientações pode gerar uso incorreto dos equipamentos e dificultar a comunicação entre o usuário e o prestador. Entretanto, considerando esta e as demais contribuições recebidas ao longo do processo de participação social, avaliou-se a possibilidade de manter este item como um fator de verificação secundário, que resultará eventualmente na emissão de recomendação técnica, mas sem penalização ao prestador em caso de descumprimento.	
<b>Item 13</b>	Não manter identificação adequada em veículo de coleta ou transporte de resíduos.
<b>Considerações ARES-PCJ:</b> A identificação adequada nos veículos permite que o usuário reconheça facilmente o prestador de serviços, assegurando a legitimidade da operação. Além disso, facilita o contato em casos de dúvidas, reclamações ou solicitações, contribuindo para a comunicação eficiente entre o usuário e o prestador e fortalecendo o controle social sobre a execução dos serviços. Destaca-se que, na minuta de resolução, a natureza da infração foi definida como “leve” de forma a refletir a magnitude dos potenciais impactos na prestação de serviços. Neste contexto, considerando esta e as demais contribuições recebidas ao longo do processo de participação social, avaliou-se a possibilidade de manter este item como um fator de verificação secundário, que resultará eventualmente na emissão de recomendação técnica, mas sem penalização ao prestador em caso de descumprimento.	
<b>Item 15</b>	Não realizar treinamento da equipe de coleta, visando garantir a separação entre coleta de resíduos domiciliares e outros resíduos como grandes geradores, saúde, perigosos, industriais etc.
<b>Considerações ARES-PCJ:</b> Entende-se que a pertinência do item se associa a que a capacitação adequada das equipes de coleta é fundamental para assegurar a correta segregação dos diferentes tipos de resíduos e o cumprimento das normas sanitárias e ambientais. A correta separação entre os serviços de coleta destes tipos de resíduos contribui para evitar contaminações cruzadas, minimizar riscos à saúde dos trabalhadores e da população, além de prevenir impactos negativos ao meio	

ambiente e à eficiência do sistema de manejo de resíduos. A ausência de treinamento compromete a qualidade do serviço e pode gerar irregularidades na destinação final dos resíduos.

**Item 19**

Não evitar o acúmulo excessivo de material na área.

**Considerações ARES-PCJ:** O controle do acúmulo de materiais nas áreas de operação é relevante para garantir a organização, a segurança e a eficiência das atividades. O excesso de resíduos ou materiais armazenados pode gerar riscos à saúde dos trabalhadores, atrair vetores, causar odores e dificultar o manejo adequado. Além disso, compromete as condições operacionais e a conformidade com as exigências ambientais e sanitárias. A adoção de práticas que evitem o acúmulo excessivo contribui para a manutenção da limpeza, da ordem e da regularidade do serviço.

**Item 22**

Não manter identificação e isolamento da unidade.

**Considerações ARES-PCJ:** A identificação e o isolamento da unidade são medidas relevantes para garantir a segurança, o controle de acesso e a adequada operação das unidades. A sinalização permite o reconhecimento da área como local autorizado e controlado, enquanto o isolamento físico evita a entrada indevida de pessoas, animais ou veículos, prevenindo acidentes e contaminações. A ausência dessas medidas pode comprometer a segurança operacional, a integridade das instalações e a conformidade com as normas sanitárias e ambientais.

**Item 33**

Não dispor os resíduos resultantes dos serviços de limpeza urbana afastados de dispositivos de drenagem, em pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana.

**Considerações ARES-PCJ:** A disposição adequada dos resíduos ajuda a reduzir impactos no sistema de manejo de águas pluviais urbanas, evitando obstruções que possam gerar alagamentos, além de minimizar interferências no trânsito e na estética do espaço público.

### Apêndice III — Sugestões de inclusão de itens de Não Conformidade recebidas como parte da Tomada de Subsídios ARES-PCJ nº 04/2025.

Sugestão nº	01	Data Submissão	21/08/2025
Nome	Valéria Rusticci		
Município	Itu		

**Sugestão:** Não manter atualizado o contratante de mudanças nos planos operacionais executados ou a executar.

**Consideração ARES-PCJ:** Em relação a este tópico, destaca-se, inicialmente, que compete ao titular a responsabilidade pela elaboração do plano operacional, conforme disposto no §1º do art. 76 da Norma de Referência ANA nº 07/2024:

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

Assim, entende-se que alterações formais no plano devem ser realizadas sob a responsabilidade do titular. Embora o prestador possa, eventualmente, auxiliar na elaboração e revisão do plano, não lhe caberia autonomia para realizar alterações de forma unilateral. Compete ao prestador, entretanto, observar durante a execução dos serviços as diretrizes estabelecidas no plano operacional.

Neste contexto, diversas das Não Conformidades propostas na minuta de resolução trazem como critério de verificação o atendimento as condições estabelecidas no Plano Operacional. Logo, em havendo desvios na operação que resultem em impacto aos serviços prestados, poderiam estas ser eventualmente enquadradas como Não Conformidades.

**Sugestão nº** 02
**Data Submissão** 21/08/2025
**Nome** Renata Volpatto
**Município** Salto

**Sugestão:** Quando da fiscalização, sugere-se análise dos contratos vigentes quanto as responsabilidades e limites de delegações/obrigações/responsabilidades. Sugere-se análise da realidade de cada contrato e em cada município, tendo em vista os serviços prestados e os níveis de implantação, para que se possa entender conceitos como "o que realmente está limpo", "o que realmente está sujo", uma vez que os níveis de exigência da população variam conforme os serviços que estão disponíveis no município e já devidamente consolidados.

**Consideração ARES-PCJ:** Para os casos em que haja mais de um prestador atuando no município, é de fato relevante avaliar detalhadamente os limites de responsabilidade de cada um, assim como nas situações em que exista delegação parcial de serviços relacionados ao manejo de resíduos sólidos e à limpeza urbana. Essa análise assegura que cada prestador seja responsabilizado exclusivamente pelos serviços que lhe cabem. Trata-se de um tópico relevante, que integra os procedimentos internos de aplicação da normativa proposta, ainda que não se identifique, neste momento, a necessidade de ajustes adicionais na referida normativa.

Quanto à consideração de critérios locais, é importante ressaltar que diretrizes e padrões específicos devem ser definidos pelo titular dos serviços como parte integrante do plano operacional. Tal questão vem definida, por exemplo, no §3º do art. 76 da Norma de Referência ANA nº 07/2024:

*"o plano operacional deverá considerar a sazonalidade e as características socioculturais locais".*

O plano operacional é um instrumento relevante na prestação de serviços, pois orienta a execução das atividades de forma organizada e alinhada às diretrizes municipais e, quando aplicável, às contratuais. Sua adequada elaboração e atualização garantem eficiência na execução, clareza quanto às responsabilidades e maior controle sobre a qualidade e o desempenho dos serviços prestados.

No que se refere a este último aspecto, o plano operacional demonstra sua relevância também sob a ótica da fiscalização regulatória, uma vez que, como se observa na minuta de resolução elaborada, diversas Não Conformidades relacionam a adequação dos serviços à observância das diretrizes apresentadas nesse plano.

## Apêndice IV — Contribuições recebidas durante o período da Consulta Pública nº 10/2025

<b>Contribuição nº</b>	01	<b>Data Submissão</b>	24/09/2025
<b>Nome</b>	Fernando Carbonari		
<b>Órgão</b>	Secretaria Municipal de Serviços Públicos	<b>Município</b>	Campinas

### Manifestação:

- i. Várias não conformidades elencadas nas tabelas 1 a 8 acima, se configuram como não objetivas, de difícil avaliação, ensejando a discricionariedade na sua interpretação e aplicação de uma não conformidade. Citam-se algumas:
- Não informar adequadamente aos usuários, nos meios de comunicação disponíveis, sobre os horários e frequências de coleta
  - Não divulgar adequadamente aos usuários as regras de acondicionamento e disponibilização de resíduos para coleta
  - Não manter condições adequadas de limpeza em instalação ou equipamento associado a prestação de serviço
  - Não utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal ou método operativo, em condições e em quantidades suficientes, de forma a garantir a eficiência e eficácia do serviço
  - Não operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à segurança do meio Ambiente
  - Não manter condições adequadas de limpeza na área

Entendemos que tais serviços devam ser, sim, objeto das fiscalizações, mas podem ser objeto de critérios objetivos de avaliações pelo agente fiscalizador, facilitando a sua aplicação em campo, como também as formas corretas de aplicação pelo prestador dos serviços.

**Considerações ARES-PCJ:**

Inicialmente, destaca-se a relevância do ponto suscitado, especialmente quanto à pertinência de se preservar o maior grau possível de objetividade na interpretação e na aplicação das Não Conformidades propostas. A objetividade é elemento importante para assegurar a transparência, a previsibilidade e a isonomia na atuação fiscalizatória da Agência.

Ressalta-se que a Resolução ARES-PCJ nº 370/2020, que estabelece as Condições Gerais para a Prestação dos Serviços Públicos de Limpeza Urbana e de Manejo de Resíduos Sólidos nos municípios associados à Agência, traz a definição de critérios objetivos de desempenho e conformidade esperados dos prestadores. Assim, a minuta de Resolução agora proposta se insere em um arcabouço normativo mais amplo que deve ser observado quando da sua aplicação. Tomando como exemplo os dois primeiros itens mencionados na contribuição, destacam-se as disposições contidas no art. 72-A, que contém maior detalhamento de parâmetros específicos de execução e controle das atividades em questão.

*"Art. 72-A. A divulgação aos usuários de informações relacionadas a prestação dos Serviços de Manejo de Resíduos Sólidos e Limpeza Urbana, bem como a comunicação de interrupções nos serviços, deverá ser realizada pelo prestador de serviços em, no mínimo: (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 645, de 08/08/2025)*

*I – Seu sítio eletrônico, e necessariamente na página inicial e em local de fácil visualização em se tratando de comunicação de interrupções nos serviços; (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 645, de 08/08/2025)*

*II – Mídias sociais e canais de comunicação digitais que o prestador de serviços utilize; (Incluído pela Resolução ARES-PCJ nº 645, de 08/08/2025)*

*III – Sua Sede, nos Postos e Agências de Atendimento ao Usuário. (Incluído pela Resolução ARES PCJ nº 645, de 08/08/2025)"*

Não obstante, avalia-se que determinado nível de generalidade nas Não Conformidades é necessário, a fim de acomodar as diferenças existentes entre os prestadores regulados. Essas diferenças decorrem das peculiaridades dos sistemas operados, das tecnologias empregadas, das formas de prestação dos serviços e da estrutura organizacional de cada entidade. Tal flexibilidade normativa tem como objetivo permitir que a regulação se mantenha eficaz, proporcional e aplicável a múltiplos contextos de prestação.

Como fator de contrapeso à eventual discricionariedade na aplicação das Não Conformidades, a ARES-PCJ busca promover mecanismos internos de padronização. Conforme previsto na Análise de Impacto Regulatório (AIR) que acompanha esta proposta normativa, um desses mecanismos é a previsão de elaboração de documentação técnica interna direcionada aos Analistas de Fiscalização e Regulação, que são os agentes responsáveis pelo apontamento das Não Conformidades. Uma vez estabelecido este rol de Não Conformidades, esta documentação visará uniformizar os critérios de verificação em campo e a aplicação da norma. Esse procedimento busca garantir que situações semelhantes recebam tratamento homogêneo, reforçando a consistência e a isonomia regulatória.

Adicionalmente, quanto à forma de apontamento das Não Conformidades, estabelece-se a elaboração de relatório técnico específico para cada evento de fiscalização e, em havendo constatação de descumprimento das condições gerais de prestação estabelecidas, estes deverão contar com evidências e fundamentos que sustentem o apontamento. Esse procedimento busca garantir rastreabilidade, fundamentação e transparência às ações fiscalizatórias.

Por fim, o processo de fiscalização tem como uma de suas diretrizes assegurar o pleno exercício do contraditório e da ampla defesa, oferecendo aos prestadores fiscalizados a possibilidade de apresentar pedidos de reconsideração e interpor recursos em diferentes instâncias, de acordo com a Resolução ARES-PCJ nº 71/2014. Dessa forma, busca-se garantir a observância dos princípios do devido processo administrativo, da transparência e da segurança jurídica, fortalecendo a legitimidade e a equidade das decisões proferidas pela Agência.

<b>Contribuição nº</b>	02	<b>Data Submissão</b>	24/09/2025
<b>Nome</b>	Fernando Carbonari		
<b>Órgão</b>	Secretaria Municipal de Serviços Públicos	<b>Município</b>	Campinas

**Manifestação:**

- ii. Sobre a Tabela 5 - Não Conformidades quanto as unidades de triagem, entendemos que estas unidades devam ser as cooperativas de recicláveis. A desejada eficiência na prestação destes serviços depende de uma fiscalização municipal, mas é de responsabilidade de entidades jurídicas independentes.

**Considerações ARES-PCJ:**

As Não Conformidades apresentadas na proposta de normatização estão essencialmente relacionadas às atividades realizadas pelos prestadores de serviços públicos. Cabe ao prestador a responsabilidade pelo atendimento às condições gerais de prestação dos serviços estabelecidas na Resolução ARES-PCJ nº 370/2020, sendo que eventuais descumprimentos dessa norma poderiam se enquadrar entre as Não Conformidades agora propostas.

No caso específico de unidades de triagem que integrem o sistema de serviço público, devem estas observar as condições de prestação, conforme dispõe a Norma de Referência ANA nº 07/2024:

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

Cabe destacar que o prestador de serviços pode ser representado por órgão da Administração Pública direta ou indireta ou, no caso de concessão dos serviços, por entidade privada. Com exceção desta última hipótese de delegação da prestação, a Administração Pública mantém a responsabilidade pelo serviço, ainda que sua execução seja realizada com participação de organização distinta. Em síntese, cabe ao prestador atender às condições gerais, tanto quando os serviços são executados com pessoal e estrutura próprios, quanto com a participação de entidades contratadas.

<b>Contribuição nº</b>	03	<b>Data Submissão</b>	24/09/2025
<b>Nome</b>	Fernando Carbonari		
<b>Órgão</b>	Secretaria Municipal de Serviços Públicos	<b>Município</b>	Campinas

### **Manifestação:**

iii. Sobre as notificações, assim expressa a minuta apresentada:

*Art. 2º - Quando identificadas nas inspeções de campo, as Não Conformidades serão apontadas em Auto de Notificação, conforme procedimentos apresentados na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, e suas alterações.*

*§ 1º A inspeção de Fiscalização será sucedida da emissão de Relatório de Fiscalização, a ser enviado ao Titular e ao Prestador dos Serviços de Saneamento, suplementarmente ao Auto de Notificação.*

*§ 2º A atividade de fiscalização executada pela Entidade Reguladora não exclui ou atenua a responsabilidade do prestador pela execução do serviço e por eventuais prejuízos por ele causados aos usuários ou a terceiros*

*§ 3º A eventual concessão de prazo se refere exclusivamente a adequação das condições de prestação dos serviços, e não exclui ou atenua a responsabilidade do prestador quanto a quaisquer danos a terceiros, à saúde pública e ao meio ambiente decorridos de suas atividades.*

*Art. 3º - Cabe ao Prestador de Serviços observar as Não Conformidades notificadas e informar à ARES-PCJ sua adequação, comprovadas através de ofício, relatório, fotos, análises ou outros meios disponíveis.*

*Parágrafo único. A ARES-PCJ poderá realizar inspeções não programadas de Fiscalização para verificação em campo das informações apresentadas pelo Prestador de Serviços quando da adequação de não conformidades.*

*Art. 4º - A ausência de solução das Não Conformidades notificadas, sem justificativa formal à ARES-PCJ dentro do prazo estipulado, ensejará em penalidades previstas na Resolução ARES- PCJ nº 71, de 11/12/2014.*

*Art. 5º - Os prazos estabelecidos para solução das Não Conformidades apontadas poderão ser dilatados uma única vez a critério do Analista de Fiscalização e Regulação, mediante solicitação formal e justificada por parte do Prestador dos Serviços de Saneamento.*

- iv. A nós permanece a dúvida de qual personalidade jurídica será o objeto das imposições das obrigações corretivas em face das não conformidades, incluindo quando de uma eventual aplicação de penalidade.

### Considerações ARES-PCJ:

Em consonância com o exposto na contribuição anterior, reitera-se que as Não Conformidades têm como destinatário o(s) prestador(es) dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos e de limpeza urbana, ao(s) qual(is) compete(m) adotar as medidas necessárias à correção das irregularidades eventualmente apontadas.

<b>Contribuição nº</b>	04	<b>Data Submissão</b>	24/09/2025
<b>Nome</b>	Fernando Carbonari		
<b>Órgão</b>	Secretaria Municipal de Serviços Públicos	<b>Município</b>	Campinas

### Manifestação:

- v. Sobre os valores das eventuais penalidades, entendemos que a resolução, que irá embasar todas as ações corretivas e legais em face de não conformidades, deva também conter aspectos importantes quanto aos enquadramentos, ou seja, devem estar definidos os critérios das naturezas das infrações leve, média e grave, como também circunstâncias atenuantes e agravantes que devam ser consideradas;

### Considerações ARES-PCJ:

Destaca-se que a Resolução ARES-PCJ nº 71/2014 dispõe sobre o procedimento de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, sobre a aplicação de penalidades por infração administrativa e dá outras providências. Neste ato normativo, estão assim definidos diversos dos critérios relevantes levantados na manifestação. Tais procedimentos possuem natureza geral, que se aplicam não apenas ao eixo de manejo de resíduos sólidos e limpeza urbana, mas também ao abastecimento de água e esgotamento sanitário. As circunstâncias agravantes e atenuantes estão dispostas respectivamente nos arts. 30 e 31 da referida Resolução:

*"Art. 30. A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/3 (um terço) sobre a pena-base aferida. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 294, de 24 de maio de 2019).*

*Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:*

- I - Ser o prestador de serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência;
- II - A infração ensejar riscos à saúde ou ao ambiente;
- III - ter o prestador de serviços agido com dolo.

*Art. 31. A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/3 (um terço) sobre a pena-base aferida. (Redação dada pela Resolução ARES-PCJ nº 294, de 24 de maio de 2019).*

*Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:*

- I - Ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;
- II - Ter o prestador de serviços comunicado à ARES-PCJ, voluntariamente, a ocorrência da infração.”

<b>Contribuição nº</b>	05	<b>Data Submissão</b>	24/09/2025
<b>Nome</b>	Fernando Carbonari		
<b>Órgão</b>	Secretaria Municipal de Serviços Públicos	<b>Município</b>	Campinas

#### **Manifestação:**

- vi. Também os prazos para as interposições de recursos deveriam constar da normativa proposta, como também as condições de enquadramentos em casos de reincidências.

#### **Considerações ARES-PCJ:**

Destaca-se que os critérios aplicáveis se encontram definidos na Resolução ARES-PCJ nº 71/2014, que estabelece normas gerais sobre o processo administrativo sancionatório no âmbito da Agência.

No que se refere aos procedimentos de interposição de recursos, ressalta-se, em especial, o Capítulo IV da mencionada Resolução, o qual disciplina os recursos interpuestos contra autos de infração, delimitando prazos, forma de apresentação, instâncias competentes e efeitos processuais correspondentes.

Quanto às condições e aos enquadramentos de reincidência, merecem atenção os arts. 19, 19-A, 20, 21 e 30 da mesma norma, que inclui dispositivos associados a caracterização da reincidência, bem como suas implicações na dosimetria das penalidades aplicáveis.

A manutenção desses dispositivos em resolução específica é justificada por se tratar de critérios de caráter geral, aplicáveis de forma transversal a diferentes processos sancionatórios conduzidos pela Agência. Tais critérios se aplicam a, por exemplo, procedimentos decorrentes da fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como da fiscalização comercial. Assim, vislumbra-se neste modelo a manutenção de maior uniformidade e coerência no tratamento das infrações dos diferentes processos fiscalizatórios executados, bem como ganhos na manutenção do estoque regulatório.

**Contribuição  
nº**

06

**Data Submissão**

24/09/2025

**Nome**

Fernando Carbonari

**Órgão**

Secretaria Municipal de  
Serviços Públicos

**Município**

Campinas

### Manifestação:

- vii. Por derradeiro, antes da publicação da resolução ora em comento, sugerimos que a mesma seja novamente enviada para comentários, em face das alterações que deverão ser feitas pelas propostas enviadas, como também para eventual consulta de outras esferas da administração municipal.

### Considerações ARES-PCJ:

Considerando que as alterações realizadas em decorrência das contribuições recebidas resultaram, não alteram de forma substancial o conteúdo técnico ou regulatório da proposta originalmente submetida à Consulta Pública. Adicionalmente, que as eventuais supressões de Não Conformidades correspondem, essencialmente, à redução de custos regulatórios e particularmente à manutenção do *status quo*, sem implicar em novos encargos ou obrigações para os agentes regulados. Conclui-se que as alterações introduzidas possuem caráter meramente de aprimoramento e ajuste redacional, não configurando mudanças que demandem processo complementar de Consulta Pública.

## Apêndice V — Minuta de Resolução revisada à luz das contribuições apresentadas durante o processo participativo.

(Todas as modificações na minuta original submetida ao processo participativo estão sinalizadas em vermelho)

### RESOLUÇÃO ARES-PCJ Nº XXX, DE XX DE XXXXX DE 2025

*Dispõe sobre a definição de Não Conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana, no âmbito dos municípios associados à Agência Reguladora PCJ.*

A DIRETORIA COLEGIADA da AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO DAS BACIAS DOS RIOS PIRACICABA, CAPIVARI E JUNDIAÍ (AGÊNCIA REGULADORA ARES-PCJ), no uso de suas atribuições e na forma da Cláusula 32<sup>a</sup>, inciso III, do Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, e o Artigo 28, inciso III, do Estatuto da ARES-PCJ e;

#### CONSIDERANDO:

Que a Lei federal nº 11.445/2007 estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, e que o Decreto federal nº 7.217/2010 a regulamenta;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 22, inciso I, define que um dos objetivos da regulação é o estabelecimento de normas e padrões para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

Que a Lei federal nº 11.445/2007, nos termos do Art. 23, inciso I, prevê que entidade reguladora editará normas relativas à dimensão técnica que abrangerão padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

Que o Decreto federal nº 7.217/2010, nos termos do Art. 2º, inciso III, define que fiscalização consiste nas atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no

sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo Poder Público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público;

Que as normas emitidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, relacionadas ao manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana, são mais especificamente as NBR 11174/1990, NBR 13896/1997, NBR 15112/2004 e NBR 17100-1/2023;

Que a Norma de Referência ANA nº 07/2024 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;

Que a Norma Regulamentadora NR-38, emitida pelo Ministério do Trabalho e Emprego, apresenta as regulamentações sobre segurança e saúde no trabalho nas atividades de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos;

Que o Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, convertido em Contrato de Consórcio Público, e os Convênios de Cooperação, os municípios associados transferem à Agência Reguladora PCJ as competências para o exercício de regulação, fiscalização, inclusive poder de polícia, relativo aos serviços públicos de saneamento básico;

Que o Protocolo de Intenções da ARES-PCJ, nos termos das Cláusulas 65<sup>a</sup> e 66<sup>a</sup>, conferem à Agência Reguladora PCJ poderes para expedição de normas regulamentares visando critérios de regulação e fiscalização, inclusive para o enquadramento da infração;

Que a Resolução ARES-PCJ nº 370, de 21/12/2020, 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;

Que a Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, dispõe sobre o procedimento de fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, sobre a aplicação de penalidades por infração administrativa e dá outras providências;

Que a Agência Reguladora ARES-PCJ promoveu a participação social para colher críticas e sugestões de aperfeiçoamento do presente normativo por meio da Consulta Pública nº 10/2025 e da Audiência Pública nº 10/2025;

Que foram atendidos os requisitos formais e legais para edição do presente normativo, a Diretoria Colegiada da Agência Reguladora ARES-PCJ, reunida em XX de XXXXX de 2025,

**RESOLVE:**

Art. 1º - Definir a relação de Não Conformidades a serem identificadas na fiscalização da prestação dos serviços de manejo de resíduos sólidos urbanos e limpeza urbana no âmbito dos Municípios associados e respectivos prazos de adequação conforme Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º - Quando identificadas, as Não Conformidades serão apontadas em Auto de Notificação, conforme procedimentos apresentados na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, e suas alterações.

§ 1º A inspeção de Fiscalização será sucedida da emissão de Relatório de Fiscalização, a ser enviado ao Titular e ao Prestador dos Serviços de Saneamento, suplementarmente ao Auto de Notificação.

§ 2º A atividade de fiscalização executada pela Entidade Reguladora não exclui ou atenua a responsabilidade do prestador pela execução do serviço e por eventuais prejuízos por ele causados aos usuários ou a terceiros.

§ 3º A eventual concessão de prazo se refere exclusivamente a adequação das condições de prestação dos serviços, e não exclui ou atenua a responsabilidade do prestador quanto a quaisquer danos a terceiros, à saúde pública e ao meio ambiente decorridos de suas atividades.

Art. 3º - Cabe ao Prestador de Serviços observar as Não Conformidades notificadas e informar à ARES-PCJ sua adequação, comprovadas através de ofício, relatório, fotos, análises ou outros meios disponíveis.

Parágrafo único. A ARES-PCJ poderá realizar inspeções não programadas de Fiscalização para verificação em campo das informações apresentadas pelo Prestador de Serviços quando da adequação de não conformidades.

Art. 4º - A ausência de solução das Não Conformidades notificadas, sem justificativa formal à ARES-PCJ dentro do prazo estipulado, ensejará em penalidades previstas na Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, e suas alterações.

Parágrafo único. A pena-base, ou multa pecuniária, será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, conforme previsto na Resolução ARES-PCJ nº 370, de 21 de dezembro de 2020, e suas alterações.

Art. 5º - Os prazos estabelecidos para solução das Não Conformidades apontadas poderão ser dilatados a critério do Analista de Fiscalização e Regulação, mediante solicitação formal e justificada por parte do Prestador dos Serviços de Saneamento.

Art. 6º - Em atendimento ao art. 22 da Resolução ARES-PCJ nº 71, de 11/12/2014, a ausência de solução das Não Conformidades relacionadas enseja penalidades enquadradas conforme a natureza:

I – Grupo 1 – infração leve: Não Conformidades nº ...

II – Grupo 2 – infração média: Não Conformidades nº ....

III – Grupo 3 – infração grave: Não Conformidades nº ....

Art. 7º - Ficam revogados os arts 84, 85, 86 e o Anexo I da Resolução ARES-PCJ nº 370/2020.

Art. 8º - Esta Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

**DALTO FAVERO BROCHI**  
Diretor Geral

**ANEXO ÚNICO**
**RELAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES RELATIVAS AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE LIMPEZA  
 URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS**
**Tabela 1 - Não Conformidades quanto às Condições Gerais de Prestação dos Serviços.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
1.1	Não informar adequadamente aos usuários, <b>no mínimo em seu sítio eletrônico e locais de atendimento, nos meios de comunicação disponíveis</b> , sobre os horários e frequências de coleta	Art. 16, IV - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média <b>Grave</b>	30 dias
1.2	Não divulgar adequadamente aos usuários, <b>no mínimo em seu sítio eletrônico e locais de atendimento</b> , as regras de acondicionamento e disponibilização de resíduos para coleta	Art. 16, V - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média <b>Grave</b>	30 dias
1.3	Não elaborar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário	Art. 16, XVI - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	90 dias
1.4	Não encaminhar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário para aprovação pela ARES-PCJ	Art. 16, XVI - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato
1.5	Não divulgar o manual de prestação de serviços e atendimento ao usuário, no mínimo em seu local de atendimento ao usuário e seu sítio eletrônico	Art. 16, V - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias

<b>1.6</b>	<b>Não dispor de serviços adequados de atendimento aos usuários</b>	<b>Art. 73, II - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</b>	<b>Média</b>	<b>30 dias</b>
<b>1.7 1.6</b>	Não informar ao usuário o número do protocolo de atendimento ou ordem de serviço	Art. 73, IV - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato
<b>1.8 1.7</b>	Não manter registro adequado das reclamações e solicitações dos usuários, <b>com no mínimo número de protocolo, datas de abertura e fechamento, motivo e local do fato gerador</b>	Art. 73, V - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
<b>1.9 1.8</b>	Não atender às solicitações e reclamações relacionadas às suas atividades de acordo com os prazos e condições estabelecidas	Art. 73, VII - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	Imediato
<b>1.10 1.9</b>	Não informar aos usuários, <b>no mínimo em seu sítio eletrônico e locais de atendimento, nos meios de comunicação disponíveis</b> , sobre alterações, incidentes e interrupções que afetem os serviços	Art. 16, IV - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	Imediato
<b>1.11 1.10</b>	Não realizar adequadamente junto aos usuários, quando especificado nos contratos e planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, ações permanentes de educação, comunicação e informação, mobilização e sensibilização social	Art. 16, III e XX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
<b>1.12 1.11</b>	Não prestar informações ou não enviar toda a documentação de natureza técnica, operacional, econômico-financeira, contábil e outras relativas à prestação dos serviços no prazo ou	Art. 16, XV - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato

	periodicidade estipulados pela ARES-PCJ			
--	--	--	--	--

**Tabela 2 - Não Conformidades quanto aos Aspectos Operacionais Gerais.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
2.1	Não manter condições adequadas de limpeza em instalação ou equipamento associado a prestação de serviço	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato
2.2	Não manter condições adequadas de conservação em instalação ou equipamento associado a prestação de serviço	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias
2.3	Não utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal ou método operativo, em condições e em quantidades suficientes, de forma a garantir a eficiência e eficácia do serviço	Art. 16, II - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	60 dias
2.4	Não operar e manter todas as instalações e equipamentos utilizados na prestação dos serviços, de modo a garantir a integridade física e patrimonial de pessoas e bens, boas condições sanitárias, de funcionamento e conservação, com respeito às normas de segurança e à segurança do meio ambiente	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	90 dias
2.5	Não executar serviço ou meta estabelecida nos contratos de prestação de serviços	Art. 16, I - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias
2.6	Não encaminhar material proveniente de coleta seletiva para triagem ou tratamento	Art. 58 - Resolução	Média	60 dias

		ARES-PCJ nº 370/2020		
--	--	-------------------------	--	--

**Tabela 3 - Não Conformidades quanto às atividades de coleta de resíduos.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
3.1	<del>Não manter, quando aplicável, identificação e instruções de utilização em equipamento de coleta</del>	<del>Art. 16, V Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</del>	<del>Leve</del>	<del>30 dias</del>
3.2	Não realizar serviço de coleta em conformidade com as regras estabelecidas no plano operacional	Art. 25 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	Imediato
3.3	<del>Não realizar coleta domiciliar em todas as vias em condições de circulação de veículos</del>	<del>Art. 28 Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</del>	<del>Leve</del>	<del>30 dias</del>
3.4	Não estabelecer sistema alternativo adequado para a coleta em áreas de difícil acesso	Parágrafo único, Art. 28 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	180 dias
3.5	<del>Não manter identificação adequada em veículo de coleta ou transporte de resíduos</del>	<del>Art. 31 Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</del>	<del>Leve</del>	<del>60 dias</del>
3.6	Não recolher imediatamente resíduo sólido derramado na via durante operação de coleta	Art. 33 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	Imediato
3.7	Não dispor, no veículo de coleta, de equipamentos para a coleta de resíduos eventualmente derramados na via	Art. 33 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias
3.8	Não adotar providências para limpeza imediata de área	Art. 34 - Resolução	Média	Imediato

	afetada por derramamento de líquidos na via	ARES-PCJ nº 370/2020		
3.9	Não garantir a separação entre a coleta de resíduos domiciliares e outros resíduos (grandes geradores, saúde, perigosos, industriais etc.)	Art. 16, II - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato

**Tabela 4 - Não Conformidades quanto à operação de ecoponto/ponto de entrega voluntária (PEV).**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
4.1	Não manter condições adequadas de limpeza na área	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato
4.2	Não manter condições adequadas de conservação na área	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias
4.3	Não manter isolamento adequado na área	NBR 15112/2004, item 5.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	90 dias
4.4	Não manter identificação adequada da área <b>com, no mínimo, horário de funcionamento e materiais que podem ser recebidos e regras de funcionamento</b>	NBR 15112/2004, item 5.2; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	90 dias
4.5	<b>Não manter revestimento adequado das áreas de acesso, operação e estocagem</b>	<b>NBR 15112/2004, item 5.4; Art.</b>	<b>Leve</b>	<b>90 dias</b>

		<b><u>16, IX -</u></b> <b>Resolução</b> <b>ARES-PCJ nº</b> <b><u>370/2020</u></b>		
4.6	Não manter controle adequado de recebimento de resíduos	NBR 15112/2004, item 7.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	90 dias
4.7	Não manter segregação adequada dos resíduos recebidos	NBR 15112/2004, item 7.3; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
4.8	Não manter segregação adequada entre resíduos perigosos e demais resíduos	NBR 11174/1990, Item 5.2.2; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias
4.9	Não evitar o acúmulo excessivo de material na área	NBR 15112/2004, item 7.3; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
4.10	Não manter o resíduo armazenado em condições que preservem sua integridade e evitem riscos à saúde, ao meio ambiente ou à segurança operacional	NBR 11174/1990, item 5.2.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias

4.11	Não realizar destinação segregada dos resíduos recebidos	NBR 15112/2004, item 7.3; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	90 dias
4.12	<del>Não providenciar e manter vigente, se aplicável, a licença do Corpo de Bombeiros</del>	<del>Art. 15, V, Decreto Estadual nº 69.118/2024</del>	<del>Média</del>	<del>180 dias</del>

**Tabela 5 - Não Conformidades quanto às unidades de triagem.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
5.1	Não manter condições adequadas de limpeza na unidade	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato
5.2	Não manter condições adequadas de conservação da unidade	Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias
5.3	Não manter sistema de isolamento adequado da unidade	NBR 11174/1990, item 5.4.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	180 dias
5.4	<del>Não manter identificação da unidade</del>	<del>NBR 11174/1990, item 5.4.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</del>	<del>Leve</del>	<del>90 dias</del>

5.5	<b>Não manter condições adequadas nos acessos da unidade</b>	<b>NBR 11174/1990, item 5.4.2; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</b>	<b>Grave</b>	<b>90 dias</b>
5.6	<b>Não dispor de sistema de impermeabilização da base do local de armazenamento</b>	<b>NBR 11174/1990, item 5.4.4.2; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020</b>	<b>Leve</b>	<b>180 dias</b>
5.7	Não manter o resíduo armazenado em volume compatível com a capacidade e as condições do local	NBR 11174/1990, item 5.2.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias
5.8	Não manter o resíduo armazenado em condições que preservem sua integridade e evitem riscos à saúde, ao meio ambiente ou à segurança operacional	NBR 11174/1990, item 5.2.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias
5.9	Não manter registro adequado dos resíduos recebidos	NBR 11174/1990, item 6.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	90 dias
5.10	Não manter registro adequado dos resíduos despachados	NBR 11174/1990, item 6.1; Art. 16, IX - Resolução	<b>Média Leve</b>	30 dias

		ARES-PCJ nº 370/2020		
5.11	Não manter segregação adequada entre resíduos perigosos e demais resíduos	NBR 11174/1990, item 5.2.2; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	30 dias
5.12	Não providenciar e manter vigente, se aplicável, a licença do Corpo de Bombeiros	Art. 15, V, Decreto Estadual nº 69.118 / 2024	Média	180 dias

**Tabela 6 - Não Conformidades quanto às unidades de transbordo de resíduos.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
6.1	Não possuir licenciamento ambiental válido para a unidade	Art. 51 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato
6.2	Não possuir registro de todas as cargas recebidas na unidade	Parágrafo único, art. 52 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
6.3	Não manter registro dos resíduos despachados	NBR 11174/1990, item 6.1; Art. 16, IX - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
6.4	Não realizar a cobertura de carga de resíduos despachada da unidade	Art. 53 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	Imediato

6.5	Não providenciar e manter vigente, se aplicável, a licença do Corpo de Bombeiros	Art. 15, V, Decreto Estadual nº 69.118/ 2024	Média	180 dias
-----	--	---	-------	----------

**Tabela 7 - Não Conformidades quanto à destinação final de resíduos.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
7.1	Dispor resíduos em aterro sem o devido licenciamento pelo órgão ambiental competente	Art. 62. - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato
7.2	Destinar resíduos sólidos de forma ou em local sem licenciamento ambiental válido	Art. 16, XIII - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato
7.3	Não manter registro das cargas recebidas na área de destinação final	NBR 13896/1997, item 5.6.1	<b>Média Leve</b>	30 dias

**Tabela 8 - Não Conformidades quanto à limpeza urbana.**

ITEM	NÃO CONFORMIDADE	REFERÊNCIA LEGAL/ NORMATIVA	NATUREZA DA INFRAÇÃO	PRAZO PARA ADEQUAÇÃO
8.1	Não realizar os serviços de varrição, capina, roçada, poda e atividades correlatas em vias e logradouros públicos conforme as regras estabelecidas no plano operacional ou contrato de prestação	Art. 37 e Art. 16, I - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Média	30 dias
8.2	Não dispor os resíduos resultantes dos serviços de limpeza urbana afastados de dispositivos de drenagem, em	Art. 38-A - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	Imediato

	pontos que não comprometam o trânsito de pessoas e veículos e a estética urbana			
8.3	Não elaborar e manter atualizado mapeamento dos locais de deposição irregular	Art. 45, § 1 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Leve	30 dias
8.4	Não executar serviço de limpeza corretiva de deposições irregulares conforme estabelecido no plano operacional de limpeza urbana	Art. 45, § 1 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato
8.5	Não executar ação preventiva de deposições irregulares conforme estabelecido no plano operacional de limpeza urbana	Art. 16, III e Art. 45, § 2 - Resolução ARES-PCJ nº 370/2020	Grave	Imediato



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 0078-9E7B-B847-22D9

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ DÉBORA FARIA FONSECA FRANCATO (CPF 330.XXX.XXX-58) em 08/12/2025 11:16:04 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ TIAGO ALVES DE SOUSA (CPF 418.XXX.XXX-21) em 08/12/2025 11:18:37 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ CARLOS ROBERTO DE OLIVEIRA (CPF 213.XXX.XXX-60) em 08/12/2025 13:34:06 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ DALTO FAVERO BROCHI (CPF 062.XXX.XXX-21) em 08/12/2025 14:06:56 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ LUIS FELIPE VENTURA DE ALMEIDA (CPF 400.XXX.XXX-01) em 08/12/2025 14:08:31 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ RODRIGO LOPES DE FREITAS LEITÃO (CPF 281.XXX.XXX-51) em 08/12/2025 15:31:23 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ FABRÍCIO LOPES DE BASTOS (CPF 013.XXX.XXX-70) em 08/12/2025 16:37:01 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
- ✓ HELDER QUENZER (CPF 360.XXX.XXX-03) em 09/12/2025 08:54:39 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

✓ RODRIGO DE OLIVEIRA TAUFIC (CPF 359.XXX.XXX-09) em 10/12/2025 13:52:00 GMT-03:00  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://stip-arespcj.1doc.com.br/verificacao/0078-9E7B-B847-22D9>