

MINISTÉRIO DA INTEGRAÇÃO E DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL
AGÊNCIA NACIONAL DE ÁGUAS E SANEAMENTO BÁSICO
DIRETORIA COLEGIADA
ÁREA DE SANEAMENTO E SERVIÇOS HÍDRICOS
SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS HÍDRICOS E SEGURANÇA DE BARRAGENS
RESOLUÇÃO ANA Nº 276, DE 18 DE DEZEMBRO DE 2025

Aprova a Norma de Referência ANA nº 14/2025, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

A DIRETORA-PRESIDENTE 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 242, de 24 de fevereiro de 2025, publicada no Diário Oficial da União de 27 de fevereiro de 2025, torna público que a DIRETORIA COLEGIADA, em sua 948ª Reunião Deliberativa Ordinária, realizada em 16 de dezembro de 2025, tendo em vista o disposto no art. 4-A, caput, e § 1º da Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, alterada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, com base nos elementos constantes do processo nº 02501.004035/2023-05, resolve:

Art. 1º Fica aprovada a Norma de Referência ANA nº 14/2025, na forma do Anexo desta Resolução, que dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Art. 2º Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VERONICA SÁNCHEZ DA CRUZ RIOS

ANEXO

NORMA DE REFERÊNCIA ANA Nº 14/2025

Dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Norma de Referência dispõe sobre indicadores da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos, incluindo a manutenção e a operação dos sistemas, nos termos do art. 23 da Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

Art. 2º Esta Norma de Referência aplica-se:

I - às entidades reguladoras infranacionais;

II - aos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos;

III - à prestação direta por órgão ou entidade do titular, à qual a lei ou regulamento tenha atribuído competência de prestar os serviços públicos, incluindo autarquias e empresas do titular;

IV - à prestação de serviços realizada por meio de contratos de programa firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviço, diretamente, sem licitação, sob a vigência da Lei nº 11.107, de 6 de abril de 2005;

V - à prestação de serviços públicos realizada por meio de contratos denominados de concessão, bem como convênios de cooperação e instrumentos congêneres firmados entre os titulares dos serviços públicos e os prestadores de serviço, celebrados de forma direta, sem licitação, anteriormente à vigência da Lei nº 11.107, de 2005; e

VI - à prestação de serviços públicos realizada por meio de contratos de concessão firmados em decorrência de procedimentos licitatórios.

§ 1º Esta Norma de Referência não se aplica aos contratos de concessão, firmados em decorrência de procedimento licitatório, cujo edital ou consulta pública tenha sido publicado antes de sua vigência.

§ 2º Os contratos de que trata o § 1º poderão incorporar dispositivos desta Norma mediante decisão do titular e elaboração de termo aditivo, ouvida a entidade reguladora infranacional e assegurado o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

Art. 3º O ato normativo da entidade reguladora infranacional decorrente da adoção desta Norma de Referência deverá ser observado nos casos de prestação direta, mesmo quando houver contrato de terceirização dos serviços.

Parágrafo único. Caso a inserção de novos indicadores ou outras obrigações decorrentes do estabelecido no caput impacte o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, deverá ser assegurado o correspondente reequilíbrio, ouvida a entidade reguladora infranacional.

Art. 4º Para os fins desta Norma de Referência, consideram-se:

I - ano de referência: ano ao qual se referem os valores das informações e indicadores, compreendido no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro;

II - área de abrangência da prestação dos serviços: área geográfica, definida em contrato ou outro instrumento legal admitido, na qual o prestador de serviço obriga-se a prestar qualquer atividade dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos;

III - delegação parcial: delegação do serviço público de limpeza urbana ou do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos em que as obrigações do delegatário não tenham por escopo todas as etapas do serviço ou contemplem apenas parte do território do município;

IV - estrutura de prestação regionalizada: estrutura de governança colegiada com poder decisório compartilhado, formada por representantes de estados e municípios integrantes de região metropolitana, microrregião ou aglomeração urbana, unidade regional de saneamento básico, bloco de referência, conforme previsto no art. 3º, inciso VI, da Lei nº 11.445, de 2007, ou resultante de gestão associada entre entes federados;

V - ficha do indicador: ficha que detalha o indicador, suas informações componentes, unidades de medida, forma de cálculo, periodicidade de apuração, padrões de referência e formas de consolidação das informações;

VI - fiscalização direta: fiscalização caracterizada pela presença física de um ou mais técnicos especializados no local de prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VII - fiscalização indireta: fiscalização caracterizada pela inspeção remota, ou seja, à distância, da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos, com a finalidade de avaliar o cumprimento de requisitos para a adequada prestação dos serviços e outras determinações;

VIII - indicador: resultado de cálculo entre informações, que expressa de forma quantitativa um critério ou característica da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos;

IX - informação primária: dado primário de responsabilidade do prestador de serviço, resultado de contagem, estimativa ou medição, transformado em representações unitárias e específicas, relacionado a um período de referência e a uma determinada área;

X - linha de base: condição inicial de determinado indicador, ou seja, último resultado disponível aferido, anterior ao início da execução da meta;

XI - meta: valor do indicador que se quer atingir em um determinado período de referência e numa determinada área;

XII - padrão de referência: intervalo numérico utilizado para qualificar o resultado de indicadores;

XIII - rateio: divisão proporcional de determinada quantidade, referente a informações utilizadas no cálculo dos indicadores, feita por uma base que tenha dados conhecidos;

XIV - recuperação de resíduos sólidos: processo de desviar os resíduos da disposição final, visando transformá-los em recursos e agregar valor aos materiais descartados, excluída dessa definição a fração que, após tratamento, é destinada como rejeito;

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

XVI - serviço público de limpeza urbana: serviço que provê o asseio dos espaços públicos, tendo caráter universal, prestado a toda coletividade, não havendo usuário direto do serviço, e constituído pelas atividades de varrição, capina e raspagem, roçada, poda, desobstrução e limpeza de bueiros, bocas de lobo e correlatos, limpeza e asseio de logradouros públicos e remoção de resíduos em logradouros; e

XVII- serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos: serviço que contribui para o asseio público, por meio do manejo adequado dos resíduos sólidos urbanos gerados por usuários específicos, constituído pelas atividades de coleta, transbordo, transporte, triagem para fins de reutilização ou reciclagem, tratamento e destinação final.

CAPÍTULO II

DOS TIPOS DE AVALIAÇÃO

Art. 5º A avaliação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos tem por finalidade uniformizar e sistematizar a análise dos resultados dos serviços e dar publicidade às informações produzidas, com base nos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço.

Parágrafo único. As avaliações serão realizadas:

I - segundo as metas, com base nos resultados alcançados pelos indicadores de Gestão; e

II - por comparação, considerando os resultados alcançados pelos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço e seus respectivos padrões de referência, caso existentes.

Art. 6º A avaliação da prestação dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos é composta por:

I - indicadores de Gestão;

II - indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço; e

III - metas e padrões de referência.

Art. 7º A entidade reguladora infranacional é responsável por aplicar a sistemática de avaliação da prestação dos serviços, de acordo com ato normativo decorrente da adoção desta Norma de Referência.

§ 1º A entidade reguladora infranacional publicará, anualmente, os resultados da avaliação, em relatório padronizado e formato aberto, acompanhado de glossário de dados e descrição dos procedimentos metodológicos adotados.

§ 2º A avaliação deverá utilizar dados auditáveis e rastreáveis, podendo a entidade reguladora infranacional exigir do prestador de serviços as informações e os documentos necessários à validação, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º A publicação dos resultados observará os princípios da publicidade e do controle social, devendo os relatórios permanecer disponíveis em meio digital de acesso público.

Art. 8º A entidade reguladora infranacional poderá instituir indicadores complementares aos previstos nesta Norma de Referência, em função das especificidades locais, da relevância para a avaliação das diversas dimensões da prestação do serviço ou para o acompanhamento de metas específicas estabelecidas em instrumentos contratuais, em planos de saneamento básico ou de resíduos sólidos, mantida a comparabilidade com os referenciais nacionais.

CAPÍTULO III

DOS INDICADORES DE GESTÃO

Art. 9º O conjunto de indicadores de Gestão tem por objetivo avaliar o cumprimento das metas dos serviços públicos prestados.

§ 1º Os indicadores de Gestão devem ser associados a metas progressivas e avaliados conforme os dois tipos de avaliação previstos nos incisos I e II do parágrafo único do art. 5º.

§ 2º Os indicadores de Gestão são de adoção obrigatória pela entidade reguladora infranacional e, quando a prestação de serviços for formalizada por contrato, devem ser incluídos nos respectivos instrumentos contratuais.

Art. 10º Os indicadores de Gestão são os seguintes:

I - IG01: Cobertura de coleta de resíduos domésticos;

II - IG02: Cobertura de coleta seletiva;

III - IG03: Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos;

IV - IG04: Recuperação de resíduos sólidos urbanos; e

V - IG05: Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. A formulação, definição, informações constitutivas, unidades de medida, periodicidade de apuração, forma de obtenção e padrões de referência de cada um dos indicadores de Gestão citados nos incisos I a V estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.

CAPÍTULO IV

DOS INDICADORES DE QUALIDADE E EFICIÊNCIA DO SERVIÇO

Art. 11. O conjunto de indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço objetiva avaliar a continuidade, a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.

Parágrafo único. Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço são de adoção obrigatória pela entidade reguladora infranacional e devem ser avaliados conforme inciso II do parágrafo único do art. 5º.

Art. 12. Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço são os seguintes:

I - QES01: Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos;

II - QES02: Cobertura do serviço de varrição pública;

III - QES03: Continuidade do serviço de varrição pública;

IV - QES04: Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário;

V - QES05: Resolução de reclamações;

VI - QES06: Recuperação de materiais recicláveis secos;

VII - QES07: Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos; e

VIII - QES08: Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos.

Parágrafo único. A formulação, a definição, as informações constitutivas, as unidades de medida, a periodicidade de apuração e a forma de obtenção de cada um dos indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço estão detalhados nas respectivas fichas dos indicadores.

CAPÍTULO V

DOS PADRÕES DE REFERÊNCIA

Art. 13. Os padrões de referência têm por objetivo qualificar os indicadores de Gestão e devem ser utilizados na avaliação por comparação.

Art. 14. Cabe à entidade reguladora infranacional estabelecer os padrões de referência para os indicadores de Gestão, que deverão ser utilizados para classificar os resultados apurados em intervalos numéricos.

§ 1º As fichas dos indicadores apresentam os valores de referência nacionais definidos por esta Norma para os indicadores de Gestão, que deverão orientar o estabelecimento de padrões pela entidade reguladora infranacional.

§ 2º A entidade reguladora infranacional poderá estabelecer valores de referência menos exigentes dos que os referidos no § 1º, desde que previstos em planos nacionais ou regionais.

CAPÍTULO VI

DAS METAS

Seção I

Dos Objetivos e Diretrizes das Metas Progressivas

Art. 15. As metas devem ser definidas no plano de saneamento básico ou de resíduos sólidos, aprovado por ato do titular ou da estrutura de prestação regionalizada.

§ 1º As metas devem atender aos seguintes critérios:

I - serem anuais, específicas e progressivas, aplicáveis, nos termos da presente Norma de Referência, aos indicadores de Gestão e de maneira facultativa aos indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço, quando possuírem metas definidas;

II - serem definidas para cada município e, quando aplicável, no âmbito da prestação regionalizada, devendo ser hierarquizadas conforme as prioridades estabelecidas nos planos; e

III - serem exequíveis, mensuráveis, comparáveis e facilmente identificáveis, de modo a não gerar dúvidas acerca do seu cumprimento.

§ 2º A entidade reguladora infranacional deve atuar junto ao titular no sentido de que sejam contempladas as metas na elaboração, na revisão, na atualização e na consolidação dos planos de saneamento básico e de resíduos sólidos, inclusive quando identificada a necessidade de revisão das metas por manifesta inadequação às condições locais.

§ 3º Nos casos em que os serviços de limpeza urbana ou de manejo de resíduos sólidos urbanos sejam prestados por meio de contrato firmado em decorrência de licitação, quaisquer revisões dos planos de saneamento básico, de resíduos sólidos ou a criação de um novo plano específico para inclusão das metas, realizadas após a contratação, somente serão eficazes em relação ao prestador mediante a assinatura de termo aditivo de comum acordo entre as partes e a preservação do equilíbrio econômico-financeiro contratual.

Art. 16. Para definição das metas, devem ser considerados os valores iniciais, ou linha de base, apurados de cada indicador.

Parágrafo único. Compete ao titular a responsabilidade pela definição e atingimento das metas, independentemente da forma de prestação dos serviços, seja direta, indireta ou a combinação de ambas.

Seção II

Das Diretrizes para Avaliação

Art. 17. Na avaliação segundo os padrões de referência, cada indicador é avaliado anualmente de acordo com os padrões definidos pela entidade reguladora infranacional, previstos no art. 14.

Art. 18. O cumprimento das metas de cada indicador de Gestão deverá ser verificado anualmente pela entidade reguladora infranacional, considerando-se os resultados dos últimos 5 (cinco) anos.

§ 1º Para fins de avaliação, será exigido o cumprimento das metas de cada indicador em, no mínimo, 3 (três) dos cinco anos avaliados.

§ 2º Concluído o primeiro ciclo de 5 (cinco) anos, a verificação será realizada de forma contínua, tomando-se, a cada ano, o histórico dos 5 (cinco) anos imediatamente anteriores, observando-se o mesmo critério estabelecido no § 1º.

§ 3º No caso do não cumprimento do disposto no § 1º, a entidade reguladora infranacional deverá iniciar procedimento administrativo destinado a

avaliar as causas do descumprimento e as medidas corretivas a serem adotadas, podendo aplicar as sanções previstas, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Art. 19. Na avaliação dos indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência de Serviço, segundo as metas e os padrões de referência, a entidade reguladora infranacional deve considerar:

I - as condições locais e regionais iniciais ou linha de base;

II - a conformidade das informações primárias que compõem o indicador, com base em seus níveis de confiança e exatidão; e

III - fatores alheios à responsabilidade do prestador de serviço, quando a avaliação for feita no recorte do prestador.

CAPÍTULO VII

DAS DIRETRIZES PARA A COLETA DAS INFORMAÇÕES E CÁLCULO DOS INDICADORES

Seção I

Das Diretrizes para Coleta e Apuração das Informações

Art. 20. O prestador de serviço é o responsável pela geração e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores definidos pela entidade reguladora infranacional, disponibilizando-as no formato e na periodicidade requeridos em seus atos normativos.

§ 1º O prestador deve fornecer à entidade reguladora infranacional as informações primárias relativas à sua área de abrangência da prestação de serviços públicos:

I - de forma individualizada para cada município ou área do município atendida, mesmo no âmbito de prestação regionalizada; e

II - por atividades de cada um dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos.

§ 2º Em sistemas integrados que atendem a mais de um município, o prestador de serviço deve possuir mecanismos que possibilitem a segregação das informações primárias para identificação das parcelas que serão alocadas diretamente em cada município e as parcelas que devem ser rateadas.

§ 3º Quando o rateio de informações primárias se fizer necessário, deve-se utilizar, prioritariamente, os critérios definidos nos manuais e guias do Sistema Nacional de Informações de Saneamento Básico - SINISA e, caso inexistentes, deve ser adotado o critério de quantidade de domicílios, de resíduos coletados ou outro que melhor se aplique ao serviço regulado, após validação da entidade reguladora infranacional.

§ 4º Quando as informações primárias requeridas para o cálculo do indicador não forem produzidas pelo prestador de serviço, por superar sua esfera de atuação, a entidade reguladora infranacional deve realizar a coleta diretamente junto ao titular ou ao órgão competente.

Art. 21. O período de referência de apuração das informações é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro, com as informações consolidadas na data-base de 31 de dezembro do ano de referência.

Art. 22. O relatório de avaliação da prestação dos serviços pode conter diagnóstico acerca do nível de confiança e exatidão dos dados informados à entidade reguladora infranacional.

Parágrafo único. O diagnóstico de que trata o caput observará a metodologia para auditoria e certificação das informações estabelecida em regulamento próprio, em consonância com o mecanismo sistemático de auditoria das informações inseridas no SINISA, definido pelo Ministério das Cidades.

Seção II

Das Diretrizes para o Cálculo e Avaliação dos Indicadores

Art. 23. A entidade reguladora infranacional é responsável pelo cálculo, validação e avaliação dos indicadores dos municípios por ela regulados.

Parágrafo único. A entidade reguladora infranacional deve garantir ao prestador de serviço e ao titular o contraditório acerca das informações primárias e os indicadores calculados.

Art. 24. Os indicadores de Gestão e os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço devem ser calculados e avaliados pela entidade reguladora infranacional de acordo com os seguintes recortes:

I - por município, mesmo em caso de delegação parcial ou de composição de conjunto de municípios sob prestação regionalizada, abrangendo todo o território do município, para fins de avaliação local;

II - por contrato de prestação de serviços, inclusive nos casos de delegação parcial, para fins de avaliação contratual;

III - por prestação regionalizada, quando for o caso, para fins de avaliação regional e contratual; e

IV - por prestador de serviço, para fins de comparação entre prestadores.

§ 1º No caso de delegação parcial, a entidade reguladora infranacional deve consolidar os resultados por município, considerando os dados recebidos de cada prestador de serviço atuante no município por meio da soma das informações primárias de cada um dos indicadores.

§ 2º No caso de prestação regionalizada ou prestador que atenda a mais de um município, os indicadores são calculados somando as informações primárias de cada município atendido, para posteriormente calcular o indicador agrupado.

Art. 25. Para os casos de impedimento de cálculo de indicador, em cada ano:

I - se devido ao não envio ou envio parcial das informações primárias, devidamente comprovado, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de informações para avaliação";

II - se devido a inconsistências, à não conformidade das informações primárias ou ao não cumprimento de critérios mínimos para a avaliação, definidos, quando pertinente, na ficha do indicador, devidamente comprovado, a entidade reguladora infranacional deve classificá-lo como insatisfatório e indicar: "Insatisfatório por falta de condições de avaliação"; e

III - se devido a motivos não circunscritos ao prestador de serviço, a entidade reguladora infranacional deve validar o motivo apresentado e indicar: "Não avaliado por motivos externos ao prestador de serviço".

Art. 26. Os resultados dos indicadores devem ser sempre acompanhados dos valores de suas informações primárias.

CAPÍTULO VIII

DO RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 27. O relatório de avaliação da prestação dos serviços e os resultados dos indicadores devem ser encaminhados anualmente ao prestador de serviço, ao titular e à estrutura de prestação regionalizada, se for o caso, e ter ampla divulgação com publicação na internet.

Parágrafo único. O relatório de avaliação da prestação dos serviços poderá integrar o "Relatório Periódico sobre a Qualidade da Prestação dos Serviços", regulamentado pela Norma de Referência nº 7/2024.

Art. 28. O relatório de avaliação da prestação dos serviços deve conter os indicadores de Gestão e os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço calculados para todos os recortes previstos no art. 24, além dos indicadores complementares da entidade reguladora infranacional.

CAPÍTULO IX

DA COMPROVAÇÃO DA ADOÇÃO DA NORMA

Art. 29. A implementação dos indicadores previstos nesta Norma de Referência deve ser gradual.

§ 1º Os indicadores de Gestão deverão ser apresentados a partir do primeiro relatório de avaliação da prestação dos serviços.

§ 2º Os indicadores de Qualidade e Eficiência do Serviço deverão ser apresentados a partir do segundo relatório de avaliação da prestação dos serviços.

Art. 30. A comprovação da observância e da adoção desta Norma de Referência será realizada de acordo com o previsto pela Resolução ANA nº 134, de 18 de novembro de 2022, que disciplina os requisitos e procedimentos gerais a serem observados pelas entidades reguladoras infranacionais para a comprovação da adoção das normas de referência expedidas pela ANA.

Art. 31. Para fins de verificação do atendimento a esta Norma de Referência, a entidade reguladora infranacional deve observar os seguintes requisitos:

I - a publicação de normativo que contenha o disposto nesta Norma de Referência, incluídos os indicadores de Gestão e de Qualidade e Eficiência do Serviço; e

II - a publicação de relatório anual de avaliação da prestação dos serviços conforme estabelecido no art. 28.

Parágrafo único. A verificação dos requisitos previstos neste artigo se inicia em 20 de maio de 2029.

FICHAS DOS INDICADORES

INDICADORES DE GESTÃO

IG01 – COBERTURA DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

IG01 - Cobertura de coleta de resíduos domésticos	
DEFINIÇÃO Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta de resíduos domésticos e equiparados de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS0001 (adaptado)	
FÓRMULA $IG01 = \frac{\text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta} + \text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto}}{\text{Domicílios existentes} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos}} \times 10$	
INFORMAÇÕES Domicílios cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Unidade: Número (nº) Referência: SINISA – GTR0201 (adaptado)	Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta de resíduos domésticos, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Unidade: Número (nº) Referência: SINISA – GTR0201 (adaptado)	Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto de resíduos domésticos, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta porta a porta Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta indiferenciada porta a porta, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta ponto a ponto Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta indiferenciada ponto a ponto, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Domicílios existentes Unidade: Número (nº)	Domicílios existentes na área de abrangência.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.	FORMA DE OBTENÇÃO Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência. Para a quantidade de domicílios existentes adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular. Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 90%	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: Cada entidade reguladora infranacional deverá definir os critérios de atendimento dos contentores da coleta indiferenciada (por exemplo, o raio máximo da área de abrangência de cada contentor, a quantidade mínima semanal de coleta dos contentores, as condições de limpeza dos contentores e dos seus arredores).	

IG02 – COBERTURA DE COLETA SELETIVA

IG02 - Cobertura de coleta seletiva	
DEFINIÇÃO Percentual dos domicílios atendidos com o serviço de coleta seletiva de acordo com os parâmetros definidos pela entidade reguladora infranacional. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS0005 (adaptado)	
FÓRMULA $IG02 = \frac{\text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta} + \text{Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto}}{\text{Domicílios existentes} + \text{Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos}} \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta Unidade: Número (nº) Referência: SINISA – GTR0205 (adaptado)	Domicílios efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Domicílios cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto Unidade: Número (nº) Referência: SINISA – GTR0205 (adaptado)	Domicílios efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de coleta dos contentores de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva porta a porta Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados com o serviço de coleta seletiva porta a porta de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos cobertos pelo serviço de coleta seletiva ponto a ponto Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos, efetivamente beneficiados, de acordo com os critérios da entidade reguladora infranacional, com o serviço de coleta seletiva ponto a ponto de resíduos sólidos recicláveis, com frequência mínima de 1 (uma) vez por semana.
Domicílios existentes Unidade: Número (nº)	Domicílios existentes na área de abrangência.
Estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos Unidade: Número (nº)	Estabelecimentos comerciais, industriais ou de serviços, geradores de resíduos equiparados aos domésticos de acordo com os critérios definidos pelo titular.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, tendo como referência o mês de dezembro de cada ano.	FORMA DE OBTENÇÃO Para a quantidade de domicílios e estabelecimentos com resíduos equiparados cobertos, utilizar cadastro do prestador de serviço e mapeamento em sua área de abrangência. Para a quantidade de domicílios existentes adotar os dados disponíveis do IBGE ou do cadastro do titular. Para a quantidade de estabelecimentos com resíduos equiparados aos domésticos, utilizar cadastro do titular.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 70%	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta seletiva do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: Cada entidade reguladora infranacional deverá definir os critérios de atendimento dos contentores da coleta seletiva (por exemplo, o raio máximo da área de abrangência de cada contentor, a quantidade mínima semanal de coleta dos contentores, as condições de limpeza dos contentores e dos seus arredores).	

IG03 – DISPOSIÇÃO FINAL INADEQUADA DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG03 - Disposição final inadequada de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual dos resíduos sólidos urbanos coletados que são destinados de forma inadequada, ou seja, para lixões ou vazadouros, aterros controlados ou outros locais que não atendam às normas ambientais e sanitárias vigentes. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS3002 (adaptado)	
FÓRMULA $IG03 = \frac{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados e com disposição final inadequada}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados e com disposição final inadequada Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1008 (adaptado)	Somatório das massas coletadas que não tiveram disposição final adequada, ou seja, que foram enviadas para lixões ou vazadouros, aterros controlados ou outros locais que não atendam às normas ambientais e sanitárias vigentes. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: 0%	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

IG04 – RECUPERAÇÃO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG04 - Recuperação de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de resíduos sólidos urbanos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS3010 (adaptado)	
FÓRMULA $IG04 = \frac{\textit{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos recuperados}}{\textit{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade total de resíduos sólidos urbanos recuperados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1029 (adaptado)	Somatório da massa de materiais recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 30%	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva e do serviço público de limpeza urbana realizado sob responsabilidade do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Relevante: Consideram-se resíduos sólidos urbanos recuperados aqueles que são desviados tanto da disposição final em aterro sanitário quanto de formas de disposição ambientalmente inadequadas.	

IG05 – RECUPERAÇÃO DE DESPESAS DO SERVIÇO PÚBLICO DE MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

IG05 - Recuperação de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual das despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos cobertas pela receita operacional direta. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IFR1006 (adaptado)	
FÓRMULA $IG05 = \frac{\text{Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}}{\text{Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos Unidade: Reais (R\$) Referência: SINISA – GFI1201	Receita operacional direta do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, correspondente à receita faturada (taxas ou tarifas) pela prestação do serviço para usuários de todas as categorias, no ano de referência. Esta inclui, quando existente, outros tipos de receita operacional direta, cujos custos estejam incluídos no "total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos".
Total de despesas do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos Unidade: Reais (R\$) Referência: Com base na Norma de Referência nº 1/2021	Somatório das despesas para prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos referentes a CAPEX (investimentos prudentes e necessários, tais como despesas com depreciação ou amortização dos ativos imobilizados diretamente relacionados ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos), OPEX (despesas operacionais com pessoal, serviços de terceiros e materiais de consumo, utilizados diretamente na prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, considerando a remuneração do prestador pela realização do serviço), Tributos (tributos Federais, Estaduais e Municipais recolhidos em razão do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos) e Remuneração da entidade reguladora infranacional.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros contábeis do prestador.
PADRÃO DE REFERÊNCIA Valor de referência: ≥ 75%	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Múltiplos Prestadores: O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de coleta indiferenciada e seletiva do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos realizado sob responsabilidade do titular, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

QES01 – CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS DOMÉSTICOS

QES01 - Continuidade do serviço de coleta de resíduos domésticos	
DEFINIÇÃO Percentual de rotas de coleta de resíduos domésticos atendidas regularmente em relação ao total de rotas programadas. Unidade: Percentual (%)	
FÓRMULA <i>QES01 = Quantidade de rotas programadas no período - Quantidade de rotas não realizadas</i> <i>Quantidade de rotas programadas no período</i> × 100 $QES01 = \frac{\text{Quantidade de rotas programadas no período} - \text{Quantidade de rotas não realizadas}}{\text{Quantidade de rotas programadas no período}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade de rotas programadas no período Unidade: Número (nº)	Somatório das rotas programadas no período para a coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme plano operacional.
Quantidade de rotas não realizadas Unidade: Número (nº)	Somatório das rotas não realizadas ou incompletas no período decorrentes de paralisações ou interrupções do serviço de coleta de resíduos domésticos, porta a porta e ponto a ponto, indiferenciada e seletiva, conforme critérios estabelecidos pela entidade reguladora infranacional.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de serviços pelos controles operacionais e <i>software</i> de gestão do prestador. Registros de fiscalização ou monitoramento da entidade reguladora infranacional.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária: Devem ser contabilizadas todas as rotas previstas e realizadas ao longo do período, considerando a frequência semanal e o número de semanas do período.	

QES02 – COBERTURA DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES02 - Cobertura do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO Percentual de abrangência do serviço de varrição pública na área urbana do município. Unidade: Percentual (%)	
FÓRMULA $QES02 = \frac{\text{Vias na área urbana do município com varrição prevista}}{\text{Vias na área urbana do município}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Vias na área urbana do município com varrição prevista Unidade: Quilômetros (km) Referência: GTR2002 (adaptado)	Somatório da quilometragem das vias na área urbana do município que possuem serviços de varrição previstos, de acordo com o plano operacional de prestação dos serviços.
Vias na área urbana do município Unidade: Quilômetros (km)	Somatório da quilometragem das vias existentes, pavimentadas ou não, na área urbana do município.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO A extensão de vias deverá ser estimada com apoio de softwares de geoprocessamento.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para Consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. <u>Condição Necessária:</u> O prestador deverá possuir um plano operacional que defina, de forma clara, os locais, as rotas e as frequências de varrição, os quais servirão de referência para a apuração e verificação do indicador pela entidade reguladora infranacional.	

QES03 – CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE VARRIÇÃO PÚBLICA

QES03 - Continuidade do serviço de varrição pública	
DEFINIÇÃO Percentual de realização do serviço de varrição face ao previsto pelo prestador. Unidade: Percentual (%)	
FÓRMULA $QES03 = \frac{\textit{Serviço de varrição realizado}}{\textit{Serviço de varrição previsto}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Serviço de varrição realizado Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km²)	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos realizada.
Serviço de varrição previsto Unidade: Quilômetros ou quilômetros quadrados (km ou km²)	Extensão ou área de varrição de vias e logradouros públicos prevista no plano operacional.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Plano operacional e registros de serviços pelos controles operacionais e <i>software</i> de gestão do prestador ou titular.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de limpeza urbana, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária: O prestador deverá possuir um plano operacional e adaptar as unidades das variáveis em função do previsto no plano.	

QES04 – CAPACIDADE UTILIZADA DAS UNIDADES DE ATERRO SANITÁRIO

QES04 - Capacidade utilizada das unidades de aterro sanitário	
DEFINIÇÃO Percentual de massa de resíduos sólidos urbanos disposta em unidades de aterro sanitário em relação à capacidade total projetada, indicando o grau de ocupação e a vida útil remanescente do aterro sanitário. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS2001	
FÓRMULA $QES04 = \frac{\textit{Capacidade utilizada da unidade de disposição final}}{\textit{Capacidade total máxima da unidade de disposição final}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Capacidade utilizada da unidade de disposição final. Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR3231	Informação sobre a capacidade total do aterro sanitário que já foi utilizada para aterramento de resíduos. Caso não haja registro histórico das quantidades de resíduos recebidas/aterradas, a estimativa pode ser feita com base em percentual da capacidade total utilizada.
Capacidade total máxima da unidade de disposição final. Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR3230	Capacidade máxima do aterro sanitário, considerando as estruturas já instaladas e as áreas previstas para expansão. Caso necessário, deve ser estimada somando a quantidade total de resíduos aterrados ou dispostos e a quantidade estimada de resíduos que ainda poderá receber e aterrar.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
OBSERVAÇÕES <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para Consolidação:</u> No caso de existirem várias unidades de aterro sanitário atendendo ao município, as informações dos diversos aterros ou prestadores devem ser somadas. <u>Condição Relevante:</u> Caso o aterro sanitário atenda a mais de um município, o resultado do indicador referente a este aterro será idêntico para os municípios abrangidos.	

QES05 – RESOLUÇÃO DE RECLAMAÇÕES

QES05 - Resolução de reclamações	
DEFINIÇÃO Percentual de resolução de reclamações no serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e no serviço público de limpeza urbana. Unidade: Percentual (%) Referência: Norma de Referência nº 9/2024 - Nível II – 04 (adaptado)	
FÓRMULA $QES05 = \frac{\textit{Quantidade de reclamações procedentes resolvidas}}{\textit{Quantidade de reclamações procedentes}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade de reclamações procedentes resolvidas Unidade: Número (nº)	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana resolvidas conforme critérios e prazos definidos pela entidade reguladora infranacional.
Quantidade de reclamações procedentes Unidade: Número (nº)	Quantidade total de reclamações procedentes referentes ao serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e ao serviço público de limpeza urbana, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviço.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de reclamações recebidas pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário e consideradas como procedentes.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos e do serviço público de limpeza urbana, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas. Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos de mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação. Caso a entidade reguladora infranacional não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de informação".	

QES06 – RECUPERAÇÃO DE MATERIAIS RECICLÁVEIS SECOS

QES06 - Recuperação de materiais recicláveis secos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de materiais recicláveis secos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA – IRS3004 (adaptado)	
FÓRMULA $QES06 = \frac{\text{Quantidade total de materiais recicláveis secos recuperados}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade total de materiais recicláveis secos recuperados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1023	Somatório da massa de materiais recicláveis secos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final. Não inclui as quantidades recuperadas por catadores autônomos não organizados, nem as quantidades recuperadas por intermediários privados ("sucateiros") ou por coleta privada de grandes geradores.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

QES07 – RECUPERAÇÃO DA FRAÇÃO ORGÂNICA DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES07 - Recuperação da fração orgânica dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Percentual da quantidade de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. Unidade: Percentual (%) Referência: SINISA IRS3005 (adaptado)	
FÓRMULA $QES07 = \frac{\textit{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados}}{\textit{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}} \times 100$	
INFORMAÇÕES Quantidade total de resíduos sólidos urbanos orgânicos recuperados Unidade: Toneladas (t)	Somatório da massa de materiais orgânicos recuperados a partir dos resíduos sólidos urbanos coletados e que foram efetivamente desviados da disposição final.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	

QES08 – RECUPERAÇÃO DE BIOGÁS A PARTIR DOS RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

QES08 - Recuperação de biogás a partir dos resíduos sólidos urbanos	
DEFINIÇÃO Quantidade de biogás coletado em processos de manejo de resíduos sólidos urbanos aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, em relação à quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados. Unidade: m³ por tonelada (m³/t)	
FÓRMULA $QES08 = \frac{\text{Quantidade de biogás recuperado}}{\text{Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados}}$	
INFORMAÇÕES Quantidade de biogás recuperado Unidade: Volume (m³)	Quantidade de biogás proveniente de resíduos sólidos urbanos e coletado em aterros, biodigestores ou outras unidades validadas pela entidade reguladora infranacional, que foi efetivamente aproveitado para geração de energia (elétrica, térmica ou mecânica) ou purificado para uso como biometano, excluindo-se o biogás destinado apenas à queima ou dispersão.
Quantidade total de resíduos sólidos urbanos coletados Unidade: Toneladas (t) Referência: SINISA – GTR1028	Somatório da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos domésticos e equiparados e da massa proveniente das rotas de coleta de resíduos sólidos do serviço público de limpeza urbana. Inclui-se a massa coletada por agente público, por agente privado e por associação ou cooperativa de catadores contratada e não contratada.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.	FORMA DE OBTENÇÃO Registros de massa e volume pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados.
	SENTIDO PREFERENCIAL Maior, melhor.
OBSERVAÇÕES Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações em conjunto do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, cabendo à entidade reguladora infranacional avaliar cada prestador individualmente. Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema ou prestador, as informações dos diversos sistemas ou prestadores devem ser somadas.	