

Serviço de Limpeza Urbana SLU/DF



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



OUVIDORIA
www.ouv.df.gov.br

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em 02/02/2022



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º andar
Ed. Shopping Venâncio, CEP: 70.333-900 – Brasília/DF
Telefone: (61) 3213-0153

Acesse os canais do SLU:



SUMÁRIO

Apresentação	03
Informações Básicas	03
Nossa Estrutura Organizacional	05
Organograma e Compromissos	06
Atendimento ao Público.....	06
Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços	07
Avaliação Cidadã – Conselho de Limpeza Urbana – CONLURB.....	07
Responsabilidade Pela Coleta dos Resíduos	07
Serviços Não Realizados Pelo SLU	10
Serviços Realizados Pelo SLU	13
Coleta Convencional de Resíduos Sólidos (Orgânicos e Rejeitos)	13
Coleta Seletiva de Materiais Recicláveis.....	17
Coleta de Entulho Disposto Irregularmente	20
Coleta de Resíduos de Caixa de Gordura.....	22
Papa – Lixo	24
Papa – Reciclável (Local de Entrega Voluntária – LEV)	26
Papa – Entulho (Ponto de Entrega Voluntária – PEV)	28
Varição de Vias e Logradouros Públicos	30
Catção de Materiais em Grandes Áreas	32
Recolhimento de Animais Mortos.....	34
Lavação de Vias e Logradouros e Limpeza de Equipamentos Públicos.....	35
Pintura de Meio-Fio.....	37
Instalação e Manutenção de Lixeiras/Papeleiras	39
Solicitação de Orientação Para a Instalação de Contêiner	41
Solicitação de Reparação de Contêiner Danificado Por Má Operação de Prestadores de Serviços.....	43
Solicitação de Orientação Ambiental	45
Solicitação de Doação e/ou Venda de Composto Orgânico.....	47
Solicitação de Cadastro de Grandes Geradores	49
Solicitação de Cadastramento Para a Realização de Eventos	51
Cadastramento de Coletores e Transportadores de Resíduos de Grande Geradores	53
Cadastramento de Coletores e Transportadores de Resíduos da Construção Civil – RCC.....	55
Informações de Serviços de Ouvidoria	57
Informações Acerca do Sistema de Serviços de Informações ao Cidadão – SIC	61



1. APRESENTAÇÃO

Para atender ao [Decreto Distrital nº 36.419/2015](#) e à [Resolução Adasa nº 21/2016](#), o Serviço de Limpeza Urbana (SLU) apresenta a Carta de Serviços 2022 que “objetiva facilitar e ampliar o acesso às informações sobre os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos e estimular a participação no monitoramento, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado”.

A implantação da Carta de Serviços pelos órgãos públicos implica em um processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as entidades devem atuar buscando satisfazer as necessidades da sociedade e mantendo os padrões de desempenho estabelecidos nas normas legais, regulamentares e de regulação.

2. INFORMAÇÕES BÁSICAS

O Serviço de Limpeza Urbana (SLU) é uma Autarquia do Governo do Distrito Federal, tendo sua estrutura e atuação pautadas nas normas a seguir:

- [Lei Distrital nº 706/1994](#): dispõe sobre a denominação e a estrutura do Serviço Autônomo de Limpeza Urbana – SLU;
- [Lei Federal nº 11.445/2007](#): estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico;
- [Lei Federal nº 12.305/2010](#): institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;
- [Lei Distrital nº 5.275/2013](#): dispõe sobre o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal e dá outras providências;
- [Lei Distrital nº 5.321/2014](#): dispõe sobre o Código de Saúde do Distrito Federal;
- [Lei Distrital nº 5.418/2014](#): dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências;
- [Decreto Distrital nº 39.610/2015](#): Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal.



Devido à quantidade de serviços prestados, à abrangência das áreas de suas atribuições e ao tamanho da população atendida, o SLU terceirizou a prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, contando com empresas contratadas para a realização de suas atividades-fim, cabendo à autarquia realizar a gestão de todas as atividades exercidas.

Nesse sentido, a Carta de Serviços tem o objetivo de manter a população informada a respeito dos serviços prestados pelo SLU, podendo o usuário contribuir para a fiscalização e aperfeiçoamento de tais atividades. Dentro desse objetivo, o SLU está disponível para receber as demandas, críticas, sugestões e elogios, pretendendo, assim, melhorar a qualidade dos serviços prestados e atender às necessidades da população.

“Aproveite a oportunidade, dê sua opinião e exerça sua cidadania”



3. NOSSA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Diretor-Presidente

Silvio de Moraes Vieira

Diretor Adjunto

Marcos Tadeu de Andrade

Secretaria Executiva

Avelange Pereira Durães

Diretoria de Limpeza Urbana

Álvaro Henrique Ferreira

Diretoria de Administração e Finanças

Darley Braz de Queiroz

Diretoria de Gestão e Modernização Tecnológica

Fabiana Ribeiro Guimarães

Diretoria Técnica

Paulo Ribeiro Lemos

Assessoria de Comunicação Social e Mobilização

Erinaldo Vieira Ferreira

Unidade de Auditoria Interna

Julinha Batista Borges

Procuradoria Jurídica

Thiago Osório Lucas da Conceição

Ouvidoria

Thiago Viveiros Tibério



3.1. ORGANOGRAMA

O organograma do SLU está disponível para download no site <https://slu.df.gov.br/organograma/>.

4. COMPROMISSOS

Os compromissos de atendimento ao público são o alicerce da Carta de Serviços ao Usuário. São compromissos do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF:

- I. Disponibilização de múltiplos canais de atendimento e de comunicação para atendimento do usuário (como telefones oficiais, sites eletrônicos, aplicativos e pontos de atendimentos presenciais);
- II. Aproximação da autarquia com as Administrações Regionais e suas lideranças, visando o atendimento pontual e o aprimoramento dos serviços prestados;
- III. Responsabilidade socioambiental e transparência em seus atos;
- IV. Gerenciamento eficiente dos resíduos sólidos urbanos do Distrito Federal;
- V. Promover o fomento da Política Distrital de Educação Ambiental.

5. ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Presencialmente: De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h – no Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B-50, 6º andar, Edifício Shopping Venâncio – Brasília – DF, CEP: 70.333-900 – Nosso tempo médio de espera é inferior a 05 minutos.

“Acessibilidade e prioridades de atendimento garantidas”



Por telefone: (61) 3213-0153 (Para orientação e informações)

Por e-mail: ouvidoria@slu.df.gov.br



6. EQUIPE DE MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

Thiago Viveiros Tibério – Ouvidoria

Camila de Medeiros Escobar – Ouvidoria

Daniela de Jesus Soares – Ouvidoria

Gilmar Vilela da Silva – Presidência

Camila Yarla Fernandes – Diretoria de Limpeza Urbana

Gleicy Kellen dos Santos Faustino – Diretoria de Modernização e Gestão Tecnológica

Mariama Morena Alves Avallone – Assessoria de Comunicação Social e Mobilização

Thayane das Neves Soares – Diretoria de Administração e Finanças

7. AVALIAÇÃO CIDADÃ – CONSELHO DE LIMPEZA URBANA - CONLURB

Conselheiros do CONLURB: Aguardando designação de nova composição.

8. RESPONSABILIDADE PELA COLETA DE RESÍDUOS

Um dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana é a coleta de resíduos sólidos urbanos, conforme respectiva natureza ou composição (Política Distrital de Resíduos Sólidos). Os demais resíduos têm sua responsabilidade definida por leis e resoluções específicas.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE?			
TIPO DE RESÍDUO	O QUE É?	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA LEGAL
Domiciliar ou equiparados	Originado nas atividades diárias das residências, constituído por restos de alimentos, produtos deteriorados, jornais e revistas, embalagens, papel higiênico, fraldas descartáveis e diversos outros itens.	Serviço de Limpeza Urbana (SLU)	Art. 3, Lei nº 5.275/2013



Resíduos de limpeza urbana	Resíduos originários dos serviços públicos de limpeza urbana (varrição, frisação, etc)	Serviço de Limpeza Urbana (SLU)	Art. 2º, Lei nº 11.445/2007 ; Art. 26, Lei nº 12.305/2010
Comercial (grandes geradores)	Pessoas físicas ou jurídicas que produzem mais de 120 litros diários de resíduos orgânicos e rejeitos em estabelecimentos comerciais, públicos, de prestação de serviço, terminais rodoviários e aeroportuários.	O gerador do resíduo	Art. 3º da Lei 5.610/2016 ; Art. 20, Lei nº 12.305/2010
Saúde	Provenientes de hospitais, clínicas médicas, odontológicas e veterinárias, postos de saúde e laboratórios. Podem conter materiais infectantes e/ou tóxicos.	O gerador do resíduo	Art. 2, Lei nº 4.352/2009 ; Art. 39, Lei nº 5.321/2014 ; Art. 20, Lei nº 12.305/2010
Industrial	Proveniente de processos produtivos industriais.	O gerador do resíduo	Resolução do Conselho de Nacional do Meio Ambiente – Conama nº 313/2002 ; Art. 20, Lei nº 12.305/2010
Portos, aeroportos, terminais ferroviários e rodoviários	Gerados nos terminais e também nos meios de transporte (embarcações, aeronaves, ônibus). São considerados perigosos, pois podem facilitar a disseminação de doenças entre cidades, estados e até países.	O gerador do resíduo	Resolução Conselho de Nacional do Meio Ambiente – Conama nº 05/1993 ; Art. 20, Lei nº 12.305/2010
Agrossilvipastoril	Gerados por todas as atividades do setor agrossilvipastoril incluindo empresas como serrarias, madeireiras, frigoríficos, abatedouros, além de toda	O gerador do resíduo	Art. 20, Lei nº 12.305/2010



	a indústria de alimentos agrícolas e produtores de insumos agropecuários.		
Entulho (construção civil)	Provenientes da construção civil ou de demolições. São formados por um conjunto de fragmentos ou restos de tijolo, concreto, argamassa, aço, madeira e etc.	O gerador do resíduo	Art. 23, Lei nº 4.704/2011 Resolução Conselho de Nacional do Meio Ambiente – Conama nº 307/2002 ; Art. 20, Lei nº 12.305/2010
Volumosos	Resíduos geralmente abandonados pela população em locais públicos e que apresentam grandes volumes e dificuldade de manejo, como móveis, eletrodomésticos, pneus, animais mortos, sucatas de veículos, etc.	O gerador do resíduo	Art. 23, Lei nº 4.704/2011
Resíduos sujeitos à logística reversa	Produtos cujo descarte incorreto causa ainda mais danos ao meio ambiente e põe em risco a saúde da população, como pilhas e baterias, pneus, lâmpadas, produtos eletroeletrônicos, agrotóxicos e óleos lubrificantes.	O importador / Fabricante O distribuidor / Comerciante / Consumidor	Art. 33, Lei nº 12.305/2010 Lei nº 4.154/2008 No Distrito Federal, o órgão responsável pela Logística Reversa é a Secretaria do Meio Ambiente - SEMA



9 – SERVIÇOS NÃO REALIZADOS PELO SLU

Segundo as disposições da Lei nº 11.445/2007, há algumas atividades e serviços que devem ser desempenhadas pelo próprio gerador dos resíduos, são elas:

ATIVIDADES E SERVIÇOS <u>NÃO</u> REALIZADOS PELO SLU:	QUEM REALIZA ESTAS ATIVIDADES E SERVIÇOS É:
- Limpeza de áreas privadas (terrenos/imóveis edificadas ou não);	O proprietário da área privada seja pessoa física ou jurídica.
- Coleta de resíduos previstos na logística reversa (produtos eletroeletrônicos e seus componentes, óleos lubrificantes e suas embalagens, filtros de óleos lubrificantes automotivos, pneus, pilhas e baterias, vidro, lâmpadas fluorescentes, entre outros);	Os fabricantes destes produtos têm a responsabilidade de indicar locais para o descarte adequado.
- Coleta de resíduos de saúde/hospitalar;	As clínicas e hospitais devem contratar empresas especializadas no recolhimento destes tipos de resíduos.
- Coleta de resíduos perigosos – aqueles que, em razão de suas características de inflamabilidade, corrosividade, reatividade, toxicidade, patogenicidade, carcinogenicidade, teratogenicidade e mutagenicidade, apresentam significativo risco à saúde pública ou à qualidade ambiental, de acordo com lei, regulamento ou norma técnica;	Os fabricantes destes produtos têm a responsabilidade de indicar locais para o descarte adequado.
- Coleta de material disposto irregularmente <u>por infrator identificado</u> ;	O SLU pode fazer a constatação da irregularidade e notificar o infrator para corrigir a infração; O DF Legal faz a fiscalização e autua o infrator.
- Recolhimento de animal vivo, doente ou morto em residências;	Os próprios donos são os responsáveis.



- Limpeza no interior de órgãos públicos;	Os próprios órgãos são responsáveis pela limpeza.
- Recolhimento de carcaças de veículos;	Os proprietários são responsáveis por contratar o serviço de recolhimento adequado.
- Fiscalização, notificação e aplicação de sanções relativos à segregação, acondicionamento e disposição inadequada de resíduos;	Secretaria DF Legal.
- Fiscalização de Grandes Geradores de resíduos (estabelecimento comercial), prevista na <u>Lei nº 5.610/2016</u> ;	Secretaria DF Legal.
- Fiscalização de eventos/shows, prevista na <u>Lei nº 5.610/2016</u> ;	Secretaria DF Legal.
- Coleta de entulho porta a porta;	Não é uma atividade / serviço realizado / disponibilizado continuamente pelo GDF. O particular/cidadão pode entrar em contato com a Administração Regional de sua cidade para verificar se há alguma campanha de disponibilidade deste serviço.
- Confeção e instalação de placas de sinalização – placas de "Proibido jogar lixo";	A implantação de nova sinalização em via pública do Sistema Rodoviário do Distrito Federal é de responsabilidade do Departamento de Estradas e Rodagens - DER; Se a instalação for em área privada/particular o proprietário é quem deve providenciar a placa.
- Fornecimento de contêineres para lixo e caçambas para entulho;	O particular, seja pessoa física ou jurídica, deve adquirir, alugar e/ou construir equipamento (contêiner/caçamba/lixeira etc) para a gestão/guarda dos resíduos por ele produzidos.



- Remoção ou recolhimento de caçambas de entulho, contêineres de lixo e lixeiras particulares;	O proprietário ou responsável pelo equipamento, seja pessoa física ou jurídica.
- Ação social para população em situação de rua;	A Secretaria de Desenvolvimento Social (SEDES) é quem faz essa atividade.
- Concessão de autorização para uso de espaço público para a instalação de lixeiras, contêineres e caçambas de entulho;	As Administrações Regionais são as responsáveis, em se tratando de área pública; Em vias e/ou estacionamentos públicos o responsável pela prestação de serviço, deverá requerer autorização junto ao órgão competente com jurisdição sobre a via (DETRAN ou DER).
- Conservação de parques e jardins;	A NOVACAP e IBRAM fazem esses serviços.
- Roçagem de mato e capina, poda de árvores e coleta de resíduos verdes (galhadas, troncos e folhas não ensacadas);	A NOVACAP é quem faz esses serviços.
- Varrição ou rastelamento de folhas/frutos em áreas verdes públicas;	A NOVACAP é quem faz esses serviços.
- Limpeza e / ou reparo de boca de lobo;	A NOVACAP é quem faz esses serviços.
- Manutenção de Equipamentos Públicos (praças; Ponto de Encontro Comunitário - PEC; Quadras Poliesportivas etc...)	A NOVACAP é quem faz esses serviços.
- Realização de manutenção e obras de infraestrutura.	A NOVACAP é quem faz esses serviços.

Nota 1: A informação de quem realiza a atividade/serviço é baseada na legislação e na Carta de Serviços ao Cidadão de cada Órgão/Entidade mencionado;

Nota 2: Registramos que o SLU e os outros Órgãos trabalham sempre em parceria para melhor atender a população do DF.



10 – SERVIÇOS DO SLU

COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS (ORGÂNICOS E REJEITOS)

Descrição do serviço	Serviço de coleta e transporte de resíduos orgânicos e indiferenciados gerados em residências e estabelecimentos, desde que estes apresentem as mesmas características dos provenientes de residências, e não excedam volume de 120 (cento e vinte) litros, por dia e por unidade autônoma.	QR Code: 
		
Público-Alvo	Moradores das áreas urbanas, rurais e comércios que gerem o volume diário limitado a 120 litros, ou seja, pequenos geradores de resíduos sólidos do Distrito Federal.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Dispor os resíduos nos dias corretos, no prazo de até 2h (duas horas) antes do horário fixado, nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre às 8h (oito horas) e 22h (vinte e duas horas)• A partir das 21h (vinte e uma horas) nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre as 22h (vinte e duas horas) e 8h (oito horas) do dia seguinte• Separar e acondicionar os resíduos corretamente, de acordo com o disposto na Resolução Adasa nº 21, de 25 de novembro de 2016.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153	



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Frequência	<p>Alternada, mantendo-se um dia de intervalo entre as coletas, acontecendo às segundas, quartas e sextas-feiras ou às terças, quintas e sábados. Na ocorrência de feriados, não poderá haver intervalo maior que 48 (quarenta e oito) horas entre as coletas.</p>
Cronograma	<p>Dias e período da coleta convencional disponibilizados no site do SLU: https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=b97c7754d6dd46589d7cdd9684b91581</p>
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Locais de difícil acesso; • Grandes geradores (Lei nº 5.610/2016) – estabelecimentos que produzam volume diário de resíduos superior a 120 litros.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • A coleta deve ser realizada dentro do período previamente estipulado (diurno ou noturno), não havendo horário exato para a realização do serviço (<u>Período diurno: 7h às 15h20 / Período noturno: 19h às 3h20</u>); • Os serviços de coleta convencional domiciliar serão realizados conforme frequência determinada em planejamento, com exceção dos feriados de: 1º de Janeiro, Sexta-Feira da Paixão, 1º de Maio e 25 de Dezembro. • Em áreas comerciais, industriais e em estabelecimentos públicos a coleta é realizada de segunda a sábado, preferencialmente no período noturno; • A coleta é realizada porta a porta, prioritariamente. Desse modo, o usuário deverá manter o resíduo domiciliar acondicionado no interior do imóvel, devendo colocá-lo no logradouro público observando os horários previstos para coleta. Quando não houver condições de realização da coleta porta a porta, devido às condições da via, por exemplo, o SLU indicará um local para os usuários depositarem seus resíduos; • Visando à universalização da coleta, o SLU disponibiliza papa-lixos (contêineres semienterrados) em locais de difícil acesso para os caminhões coletores; • É proibido dispor resíduos em quaisquer áreas e logradouros públicos do Distrito Federal, conforme disposto na Lei nº 5.650/2016; • É proibido o descarte de resíduos de saúde e resíduos perigosos junto aos resíduos da coleta convencional;



- Vidros e materiais pontiagudos e/ou perfurocortantes devem ser embalados adequadamente quando forem descartados junto aos resíduos da coleta convencional;
- Condomínios verticais devem dispor seus contêineres em locais indicados pelo SLU e autorizados pela Administração Regional, de fácil acesso aos caminhões coletores. O mesmo se aplica aos condomínios horizontais fechados que optarem por manter a coleta no lado externo do condomínio, conforme [Lei nº 6.615/2020](#);
- Os contêineres utilizados para o acondicionamento de resíduos devem estar em acordo com o disposto na [Instrução Normativa nº 114, de 24 de novembro de 2016](#);
- Para reduzir o barulho na coleta, sugerimos que os usuários/condomínios utilizem contêineres do tipo não metal (plástico), ou metálico adaptado com abafadores de borracha;
- O SLU não fornece contêineres;
- O DF Legal é o órgão responsável pela fiscalização da disposição de resíduos em locais inapropriados e nos dias e horários incorretos;
- Resíduos verdes, desde que em pequena quantidade e devidamente ensacados, podem ser disponibilizados para coleta juntamente com os resíduos orgânicos e rejeitos;
- Conforme orientações iniciais das IN-10 e 13/20 do SLU, para a inclusão do serviço de coleta interna em condomínios horizontais, o representante legal deve fazer a solicitação no Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal (www.ouv.df.gov.br), selecionando a opção "Solicitação", assunto "Coleta convencional de resíduos", subassunto "Inclusão do ponto para a coleta convencional". A solicitação deve conter as seguintes informações: I - dados como nome do condomínio ou loteamento análogo, endereço completo, e-mail e telefone para contato; II - quantidade de unidades domiciliares; III - quantidade de unidades destinadas a atividades comerciais e de prestação de serviços; IV - local de disponibilização dos resíduos domiciliares, se em frente ao domicílio ou se em local comum, que poderá ser no interior do condomínio ou em via pública. Caso o condomínio possua arquivo de georreferenciamento este deverá ser enviado para o e-mail do Núcleo de Documentação (protocolo@slu.df.gov.br).



Legislação

[Lei 5.418/14, de 24 de novembro de 2014](#): dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências

[Lei nº 5.610/2016, de 16 de fevereiro de 2016](#): Dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos e dá outras providências

[Lei nº 5.650, DE 1º de abril de 2016](#): Estabelece diretrizes para o Programa DF Limpo e dá outras providências;

[Resolução ADASA nº 21/2016](#): Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal

[Instrução Normativa nº 114, de 24 de novembro de 2016](#): Dispõe sobre a padronização de procedimentos operacionais e dos equipamentos

[Lei nº 6.615/2020, de 04 de junho de 2020](#): Dispõe sobre a coleta de resíduos sólidos nos condomínios horizontais pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU e dá outras providências



COLETA SELETIVA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS

<p>Descrição do serviço</p>	<p>Serviço de coleta e transporte de materiais recicláveis previamente segregados pelo gerador segundo a sua constituição ou composição (papel, plástico, papelão, metal, isopor).</p>	<p>QR Code:</p> 
		
<p>Público-Alvo</p>	<p>Usuários das áreas urbanas e grandes geradores atendidos pela rota da Coleta Seletiva.</p>	
<p>Requisitos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dispor os resíduos nos dias corretos, no prazo de até 2h (duas horas) antes do horário fixado, nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre às 8h (oito horas) e 22h (vinte e duas horas) a partir das 21h (vinte e uma horas) nas regiões em que a coleta for realizada porta a porta no período compreendido entre as 22h (vinte e duas horas) e às 8h (oito horas) do dia seguinte • Separar e acondicionar os resíduos corretamente, de acordo com o disposto na Resolução Adasa nº 21, de 25 de novembro de 2016. 	
<p>Orientação</p>	<p>Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.</p>	



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Frequência	<p>Prioritariamente alternada com a coleta convencional, acontecendo às segundas, quartas e sextas-feiras ou às terças, quintas e sábados. Na ocorrência de feriados, não poderá haver intervalo maior que 48 (quarenta e oito) horas entre as coletas.</p>
Cronograma	<p>Dias e períodos da coleta seletiva disponibilizados no site do SLU: https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=6854430f522546f990c08850191ff824</p>
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Não deverão ser coletados resíduos orgânicos e indiferenciados; • O vidro faz parte da política de logística reversa, não administrado por esta autarquia. Portanto, não é coletado pelo serviço de coleta seletiva; • O SLU não fornece contêineres; • É proibido dispor resíduos em lotes vagos e/ou terrenos baldios; • É proibido o descarte de resíduos de saúde e perigosos junto com os resíduos da coleta seletiva;
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • Serviço realizado por cooperativas ou empresas contratadas; • Condomínios e estabelecimentos comerciais devem utilizar, preferencialmente, contêineres verdes para o descarte de materiais recicláveis, de acordo com o disposto na Instrução Normativa nº 114, de 24 de novembro de 2016; • Para reduzir o barulho na coleta, sugerimos que os usuários/condomínios utilizem contêineres do tipo não metal (plástico), ou metálico adaptado com abafadores de borracha; • Materiais recicláveis também podem ser entregues nos papa-entulhos, vide a descrição do serviço nesta Carta de Serviços; • Para descarte de grandes volumes de materiais recicláveis, é recomendado o contato direto com as cooperativas de catadores para a coleta e transporte. Acesse o site do SLU para conhecer a relação de cooperativas do Distrito Federal;



	<ul style="list-style-type: none"> • Visando à universalização da coleta, o SLU disponibiliza papa-recicláveis em todo o Distrito Federal para recebimento de materiais recicláveis (papel, plástico, papelão, metal e isopor), em localidades de grande circulação de pessoas, vide a descrição do serviço nesta Carta de Serviços; • Os contêineres para recebimento de vidro, que estão instalados em diversos pontos do DF, não são responsabilidade do SLU. Cabe à empresa proprietária do contêiner administrar o recolhimento e a destinação desses resíduos; • O DF Legal é o órgão responsável pela fiscalização da disposição de resíduos em locais inapropriados e nos dias e horários incorretos.
Legislação	<p>Lei 5.418/14, de 24 de novembro de 2014: dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências;</p> <p>Lei nº 5.610/2016, de 16 de fevereiro de 2016: dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos e dá outras providências.</p> <p>Resolução ADASA nº 21/2016: estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.</p> <p>Instrução Normativa nº 114, de 24 de novembro de 2016: dispõe sobre a padronização de procedimentos operacionais e dos equipamentos.</p>



COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE

Descrição do serviço	Serviço de remoção manual ou mecanizada, transporte e destinação correta de entulhos, resíduos volumosos e materiais diversos dispostos irregularmente em vias e logradouros públicos, quando não há a identificação dos infratores.	QR Code: 
		
Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Entulho disposto irregularmente por INFRATOR NÃO IDENTIFICADO;• Localizado em vias e logradouros PÚBLICOS.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: <ul style="list-style-type: none">• www.ouv.df.gov.br• Telefone: 162• Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.	
Prazo	O recolhimento será realizado em até 10 (dez) dias a partir do registro da manifestação.	



Cronograma	Frequência de coleta determinada pela demanda do serviço.
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • O SLU não realiza coleta de entulho porta a porta, apenas em locais públicos e de infratores não identificados; • O SLU não realiza coleta de entulho em áreas privadas (cercadas ou não); • O serviço não contempla a coleta de poda e galhada.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • A destinação de grandes volumes de resíduos da construção civil e volumosos é de responsabilidade do gerador, devendo realizar a contratação dos serviços de coleta, transporte e destinação final ambientalmente adequada. A lista com as empresas credenciadas para esse tipo de serviço pode ser consultada no link: https://slu-brasil.erc.com.br/consulta_transportadores/; • O SLU não fornece caçambas de entulho (caixa brooks), não realiza a coleta de nenhum tipo de resíduo que esteja em seu interior e não realiza fiscalização com relação a localização desses equipamentos; • Cabe ao DF Legal a identificação, notificação e penalização de pessoas físicas ou jurídicas que estejam depositando resíduos irregularmente em logradouros públicos; • Os papa-entulhos (Ponto de Entrega Voluntária – PEVs) recebem, gratuitamente, pequenos volumes de resíduos da construção civil (até 1m³), material reciclável, podas, volumosos e óleo de cozinha usado.



COLETA DE RESÍDUOS DE CAIXA DE GORDURA

Descrição do serviço	Serviço exclusivamente de coleta de resíduos de caixa de gordura de residências, condomínios e prédios públicos.
Público-Alvo	Pequenos geradores de resíduos de caixa de gordura do Distrito Federal (até 60 litros).
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Realizar agendamento prévio para coleta;• Acondicionar e dispor os resíduos até 60 litros, conforme o previsto na Resolução Adasa nº 21, de 25 de novembro de 2016.
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: <ul style="list-style-type: none">• www.ouv.df.gov.br• Telefone: 162• Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Prazo	48 horas (com exceção de finais de semana e feriados).
Cronograma	O serviço de coleta de resíduos de caixa de gordura será realizado apenas no período compreendido entre 7h e 15h20, conforme agendamento.
Restrições	<ul style="list-style-type: none">• O SLU não realiza os serviços de remoção e limpeza dos resíduos das caixas de gordura;• O serviço não prevê a coleta de resíduos de caixa de gordura de estabelecimentos comerciais;• Não há coleta em residências e condomínios com geração acima de 60 litros.



<p>Outras Informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Coloque os resíduos divididos em sacos plásticos reforçados, pois devido ao peso dos resíduos, os sacos tendem a rasgar; • Drene toda a água que fica acumulada e acondicione apenas os resíduos sólidos de gordura, para recolhimento; • O descarte incorreto desses resíduos pode entupir a canalização do sistema de água e tratamento de esgoto, além de poluir os rios/lagos; • Condomínios e estabelecimentos comerciais devem contratar uma desentupidora para fazer a sucção e limpeza de caixa de gordura, devido ao grande volume de rejeitos produzidos nestes locais. Além disso, os órgãos de fiscalização exigem um certificado de limpeza e manutenção periódicas, que só pode ser expedido por uma desentupidora licenciada.
<p>Legislação</p>	<p>Lei 5.418/14, de 24 de novembro de 2014: Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências;</p> <p>Resolução ADASA nº 21/2016: Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.</p>



PAPA-LIXO

Descrição do serviço	Serviço de instalação e coleta convencional (resíduos orgânicos e indiferenciados) em contêiner semienterrado (papa- lixo) em áreas de difícil acesso.	QR Code: 
		
Usuários	Moradores de áreas urbanas de difícil acesso para os caminhões compactadores.	
Requisitos	Esse equipamento foi idealizado para instalação em locais de difícil acesso, áreas rurais ou ocupações irregulares e desordenadas, com pouca infraestrutura urbanística, principalmente viária, que dificulte o acesso, manobra e o trânsito normal de caminhões compactadores convencionais, e ainda, para áreas reconhecidamente tombadas pelo poder público para sua proteção.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153	
Locais	A localização dos equipamentos pode ser consultada no site: https://sigportal.slu.df.gov.br/arccgis/apps/webappviewer/index.html?id=3e0814f4d12c4fde8e1eb4956bdd977c	



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Frequência	<p>A coleta é realizada diariamente, exceto aos domingos e feriados.</p>
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Grandes geradores (Lei nº 5.610/2016) – estabelecimentos que produzam volume diário de resíduos superior a 120 litros; • Não é permitido o descarte de entulhos, resíduos de saúde ou resíduos perigosos nos papas-lixo; • Não é permitido o descarte de materiais recicláveis nos papas-lixo;
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • A instalação dos contêineres semienterrados possibilitará o armazenamento dos resíduos de forma segura e limpa, minimizando os riscos de proliferação de vetores na região, além de otimizar a logística de coleta através da diminuição do número de viagens e do tempo médio de coleta; • Destinado aos resíduos orgânicos e indiferenciados (coleta convencional); • Os resíduos devem ser acondicionados adequadamente, em sacos plásticos resistentes (Art. 20 da Resolução nº 21/2016); • É proibido dispor resíduos em quaisquer áreas e logradouros públicos do Distrito Federal, conforme disposto na Lei nº 5.650/2016.



PAPA-REICLÁVEL (LOCAL DE ENTREGA VOLUNTÁRIA - LEV)

Descrição do serviço	<p>Os papa-recicláveis (Locais de Entrega Voluntária - LEVs) são contêineres de superfície destinados à coleta de resíduos sólidos urbanos recicláveis (papel, plástico, papelão, metal, isopor).</p>	<p>QR Code:</p> 
		
Usuários	<p>Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.</p>	
Requisitos	<p>Descarte exclusivo de papel, plástico, papelão, metal e isopor.</p>	
Orientação	<p>Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.</p>	
Locais	<p>Localizados em pontos de grande fluxo de pessoas como estações de metrô, estações rodoviárias e Pontos de Entrega Voluntária (Papas Entulho).</p> <p>A localização dos equipamentos pode ser consultada no site: https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=9b1cfa651f9a49d7bf27c42749a263c6</p>	



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Cronograma	Coleta realizada três vezes por semana.
Restrições	É proibido o descarte de vidros, eletroeletrônicos e eletrodomésticos, pilhas, baterias, lâmpadas, resíduos orgânicos, resíduos do serviço de saúde, resíduos da construção civil, resíduos perigosos e resíduos industriais.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • O objetivo dos papa-recicláveis, além de universalizar a coleta seletiva, é sensibilizar e orientar a população para a colaboração com a limpeza urbana e a separação de materiais recicláveis. • Podem ser utilizados de forma complementar ao serviço de coleta seletiva na modalidade porta a porta ou suplementar, garantindo a expansão da coleta seletiva para localidades não alcançadas anteriormente. • Não é necessário que os resíduos sejam ensacados para o descarte; • Materiais recicláveis também podem ser entregues nos papa-entulhos, vide a descrição do serviço nesta Carta de Serviços; • Para descarte de grandes volumes de materiais recicláveis é recomendado o contato direto com as cooperativas de catadores para a coleta e transporte. <p>Acesse o site do SLU para conhecer a relação de Cooperativas do Distrito Federal.</p>
Legislação	<p>Resolução ADASA nº 21/2016 - Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.</p> <p>Lei 3.517/04 - Dispõe sobre a coleta seletiva de lixo nos órgãos e entidades do Poder Público, no âmbito do Distrito Federal.</p> <p>Lei 3.890/06 - Dispõe sobre a coleta seletiva de lixo no âmbito do Distrito Federal e dá outras providências.</p> <p>Lei 4.756/11 - Dispõe sobre a obrigatoriedade da prática de coleta seletiva de lixo nas unidades da rede pública e privada de ensino no DF.</p> <p>Lei 5.418/14 - Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências.</p>



PAPA-ENTULHO (PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA - PEV)

Descrição do serviço	Serviço de recebimento de pequenos volumes (até 1m ³) de resíduos da construção civil, podas, resíduos volumosos, material reciclável e óleo de cozinha usado.	QR Code: 
		
Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.	
Requisitos	Interessados devem levar seus resíduos no limite de até 1 m ³ (equivalente a uma caixa d' água de mil litros) por dia, em qualquer unidade disponível.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Locais	A localização das unidades em funcionamento pode ser consultada no site: http://www.slu.df.gov.br/papa-entulho/ .	
Horário de funcionamento	De segunda a sábado, das 7h às 18h.	



<p>Restrições</p>	<p>Os papa-entulhos não receberão:</p> <ul style="list-style-type: none"> • resíduos da construção civil com volume superior a 1m³; • resíduos perigosos; • resíduos orgânicos; • resíduos do serviço de saúde; • resíduos industriais; • cargas predominantes de gesso; • materiais especiais (espelhos, lâmpadas, pilhas, baterias, amianto, tonner); • eletroeletrônicos e eletrodomésticos. <p>O SLU não realiza serviço de busca de inservíveis a domicílio.</p>
<p>Outras Informações</p>	<p>No papa-entulho também é possível entregar óleo usado em frituras, para destinação ao Projeto Biguá, promovido pela Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb). A recomendação é de que o material seja levado em embalagens como frascos de amaciante e xampu e limitado em 50 litros por pessoa/dia.</p>
<p>Legislação</p>	<p>Instrução Normativa nº 2, de 17 de março de 2017: expõe as regras para utilização dos papa-entulhos.</p>



VARRIÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS

Descrição do serviço	<p>Varrição manual ou mecanizada de todos os resíduos soltos nos logradouros, vias, sarjetas e calçadas, bem como seu acondicionamento em sacos plásticos, transporte aos pontos determinados e posterior coleta;</p> <p>O serviço também contempla o esvaziamento e reposição dos sacos plásticos das lixeiras/papeleiras.</p>	QR Code: 
		
Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.	
Requisitos	<p>Os serviços de varrição manual contemplam a varrição das calçadas com grande fluxo de pessoas, áreas de intensa atividade comercial, pontos turísticos, intensa arborização, pontos de ônibus, passarelas, passagens subterrâneas, escadarias, passeios públicos de áreas comerciais, túneis, pontes e viadutos.</p> <p>A Varrição Mecanizada, por sua vez, será empregada em vias que possuam meio-fio e sejam asfaltadas e que tenham grande movimentação de veículos, sendo executada em horários que não causem grande impacto sobre o tráfego.</p>	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Prazo	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço de varrição será executado em até sete dias após o registro da manifestação ou conforme cronograma das equipes de execução; • Os serviços de higienização das papeleiras/lixadeiras deverão ser executados no máximo a cada 15 (quinze) dias, de modo a mantê-las permanentemente limpas.
Cronograma	<p>A frequência da varrição, manual ou mecanizada, pode ser consultada no site do SLU: https://www.slu.df.gov.br/mapa-da-varricao/</p>
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço de varrição de vias e logradouros públicos não é prestado em quadras e ruas residenciais; • A limpeza das calçadas em frente aos lotes de domicílios unifamiliares e estabelecimentos comerciais devem ser realizados pelos proprietários.
Outras informações	<ul style="list-style-type: none"> • As equipes de varrição deverão remover os animais mortos de pequeno porte, como pássaros e roedores, e dejetos de animais que porventura forem encontrados nas vias; • As equipes de varrição não fazem o recolhimento de fezes de animais em áreas verdes; • Os resíduos recolhidos serão acondicionados em sacos plásticos de cor laranja e recolhidos por um caminhão específico para esse fim; • A execução da coleta dos resíduos provenientes da varrição deverá ser executada no turno imediatamente após a execução da varrição. Além do recolhimento dos resíduos da varrição, as equipes de coleta dos resíduos da varrição serão responsáveis pelo recolhimento dos resíduos dos serviços de catação, frisagem, limpeza de feiras-livres e lavagem de vias; • O serviço de varrição mecanizada de vias e logradouros públicos compreende a limpeza de vias públicas, incluindo remoção de resíduos das sarjetas e canteiros centrais; • Todo usuário deve guardar consigo papéis, plásticos, objetos de metal, dentre outros, até encontrar um local adequado para descarte, evitando o descarte indevido dos resíduos e a poluição do meio ambiente; • O esvaziamento e reposição do saco plástico de 50 litros das papeleiras/lixadeiras é de responsabilidade das equipes de varrição, devendo o plano de varrição prever uma equipe para manutenção das papeleiras/lixadeiras



CATAÇÃO DE MATERIAIS EM GRANDES ÁREAS PÚBLICAS

Descrição do serviço	Serviço de catação de resíduos sólidos das grandes áreas, sua coleta, acondicionamento e transporte para os pontos determinados à disposição da coleta.	QR Code: 
		
Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.	
Requisitos	Existência de papéis, plásticos e outros materiais lançados inadvertidamente em áreas públicas e/ou próximo a vias/rodovias.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: <ul style="list-style-type: none">● www.ouv.df.gov.br● Telefone: 162● Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.	



Prazo	Em até sete dias após o registro da manifestação.
Cronograma	Assim como a varrição, a frequência da catação pode ser consultada no site do SLU https://www.slu.df.gov.br/dias-e-horarios-das-coletas/ .
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • O SLU não realiza limpeza de áreas privadas; • O SLU não recolhe folhas, frutos e galhos em áreas verdes; • O SLU não recolhe fezes de animais em áreas verdes.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço de catação deverá contemplar as áreas verdes dos parques e vias urbanas, além de canteiros centrais, ajardinados ou não; • A catação de resíduos sólidos em grandes áreas é realizada com a utilização de espeto com ponta ou haste com garra. • Os resíduos recolhidos serão acondicionados em sacos plásticos de 120 litros de cor laranja e recolhidos por um caminhão específico para esse fim; • Todo usuário deve guardar consigo papéis, plásticos, objetos de metal, dentre outros, até encontrar um local adequado para descarte, evitando o descarte indevido dos resíduos e a poluição do meio ambiente.




RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS EM LOCAIS PÚBLICOS

Descrição do serviço	Serviço de recolhimento de animais mortos em vias e logradouros públicos.	QR Code: 
Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.	
Requisitos	O animal deve estar morto em vias ou logradouros públicos do Distrito Federal.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: <ul style="list-style-type: none">• www.ouv.df.gov.br• Telefone: 162• Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.	
Prazo	Em até 48 horas após a solicitação.	
Restrições	O SLU não recolhe animais: <ul style="list-style-type: none">• vivos (em hipótese alguma);• em áreas particulares;• dentro de rios/lagos;• dentro de bueiros;• mortos por doenças contagiosas.	
Outras Informações	Os animais mortos de pequeno porte (como pássaros e roedores) são recolhidos durante a realização do serviço de varrição.	
Legislação	Resolução ADASA nº 21/2016 : Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.	



LAVAGEM DE VIAS E LOGRADOUROS E LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS

Descrição do serviço	<p>Serviço de limpeza e desinfecção de vias públicas e bens públicos por meio do jateamento de água, com pressão suficiente para a remoção de resíduos restantes e impregnados nos pavimentos, após os serviços de varrição e coleta.</p>	<p>QR Code:</p> 
-----------------------------	---	---



Público-Alvo	Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.
Requisitos	Comunicar o endereço completo da demanda, com ponto de referência.
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: www.ouv.df.gov.br Telefone: 162 Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Prazo	O serviço será executado em até dez dias após o registro da manifestação ou conforme cronograma das equipes de execução.



Cronograma	<p>Não há um cronograma fixo de execução, pois o serviço ocorre em função da demanda e do fluxo de pedestres e de veículos nas vias e logradouros públicos, a partir de programação estabelecida mensalmente pelo SLU;</p> <p>O serviço de lavagem de vias, equipamentos e bens públicos é realizado, normalmente, de segunda-feira a sábado, preferencialmente no período noturno.</p>
Restrições	<p>Em períodos de racionamento de água, o serviço será reduzido aos pontos críticos;</p> <p>O SLU não realiza a lavagem de monumentos e áreas particulares.</p>
Outras Informações	<p>A Lavagem de Vias e Logradouros, e Limpeza de Equipamentos e Bens Públicos deverão contemplar as rodovias e avenidas públicas, as paradas de ônibus, os viadutos, as pontes, as passagens subterrâneas, as escadarias, as praças, o mobiliário e os equipamentos e bens públicos do Distrito Federal, com o objetivo de manter esses objetos livres de sujeiras ou resíduos assim como de odores desagradáveis.</p> <p>Colabore com a limpeza da cidade, não danifique os monumentos ou equipamentos e espaços públicos;</p> <p>Caso encontre monumentos, equipamentos e espaços públicos danificados, denuncie na ouvidoria (telefone 162 ou www.ouv.df.gov.br);</p> <p>Entende-se por equipamentos públicos: paradas de ônibus, passarelas, monumentos cívicos, escadarias, praças, entre outros;</p> <p>A lavagem da Praça dos Três Poderes é realizada mediante demanda dos cerimoniais do Palácio do Planalto, Congresso Nacional e Itamaraty, que convocam um mutirão de limpeza e fornecem um produto especial para a lavagem das pedras portuguesas, evitando possíveis danos.</p>



PINTURA DE MEIO-FIO

Descrição do serviço

Serviço de pintura de meio-fio (guias de sarjetas) nas principais vias das cidades e próximos aos equipamentos públicos, com finalidade de ressaltar a varrição, bem como ajudar na sinalização de tráfego de veículos.

QR Code:



Público-Alvo

Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.

Requisitos

Serviço realizado, preferencialmente, no período de estiagem (seca). Durante o período chuvoso, a execução do serviço estará condicionada à avaliação de viabilidade pela área operacional do SLU;

Os serviços de pintura são executados nos logradouros públicos (avenidas e ruas) e próximos a equipamentos públicos (exemplo: escolas, hospitais, delegacias), compreendendo sarjetas e canteiros centrais relacionados no plano de pintura.

Orientação

Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.



Solicitação	<p>Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • www.ouv.df.gov.br • Telefone: 162 • Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.
Prazo	<p>15 dias úteis após a manifestação ou conforme cronograma das equipes de execução.</p>
Cronograma	<p>A frequência de realização se dá em função da demanda dos serviços e do fluxo de pedestres e de veículos nas vias e logradouros públicos, sendo realizado, normalmente, de segunda-feira a sábado, no turno diurno, exceto feriados.</p>
Restrições	<p>Esse serviço não é prestado em quadras residenciais;</p> <p>A pintura de meio-fio não ocorre em períodos chuvosos, exceto por motivos de festividades na cidade (organizadas pelo governo) ou pontos turísticos com grande circulação de pessoas.</p>
Outras Informações	<p>A frequência de execução do serviço é priorizada em locais com grande fluxo de pedestres e de veículos;</p> <p>O serviço de frisagem consiste na capinação e remoção total, inclusive de raízes, do mato e ervas daninhas, e varrição manual (nas faixas de passeios e sarjetas de vias não atendidas pela "varrição manual"), utilizando-se enxadas, vassourão, pás e carrinhos de mão, deixando as sarjetas e calçadas totalmente expostas antes da execução do serviço de pintura;</p> <p>Os resíduos gerados na frisagem deverão ser coletados e armazenados em sacos da cor laranja e recolhidos por equipe específica.</p>



INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LIXEIRAS (PAPELEIRAS)

Descrição do serviço

Serviço de instalação e manutenção de papeleiras/lixeiros públicos para o descarte de refugo de mão pelos pedestres em trânsito pelas vias e logradouros públicos da cidade.

QR Code:



Público-Alvo

Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.

Requisitos

Áreas públicas com grande movimentação de pessoas e próximo a equipamentos públicos (paradas de ônibus, praças, quadras poliesportivas, pontos de encontro comunitário e hospitais).

Orientação

Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.

Solicitação

Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:

- www.ouv.df.gov.br
- Telefone: 162
- Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.



Prazo	A depender da disponibilidade orçamentária e contratual do SLU.
Locais	Disponíveis no link: <ul style="list-style-type: none"> • Click Aqui
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Não fazem parte das competências do SLU: <ol style="list-style-type: none"> a. Concessão de autorização de uso do espaço público para instalação de papeleiras (lixeiras) particulares, contêineres de lixo e caçambas de entulho; b. Manutenção, coleta, fiscalização ou remoção de lixeiras particulares; c. Instalação e manutenção de lixeiras em áreas administradas por entidades públicas (parques, zoológicos, jardins, entre outros). • As demandas de manutenção de lixeiras públicas antigas serão encaminhadas aos órgãos responsáveis por sua instalação.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • Todo usuário deve guardar consigo papéis, plásticos, objetos de metal, dentre outros, até encontrar um local adequado para descarte, evitando o descarte indevido dos resíduos e a poluição do meio ambiente; • O esvaziamento e reposição do saco plástico de 120 litros das papeleiras/lixeiras é de responsabilidade das equipes de varrição, devendo o plano de varrição prever uma equipe para manutenção das papeleiras/lixeiras; • O SLU não fornece contêiner, pois é um bem de uso particular. Sua aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza são de responsabilidade do proprietário.
Legislação	<p>Resolução ADASA nº 21/2016: Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.</p> <p>Decreto nº 40.105/2019: Grupo executivo com a participação de órgãos e entidades do DF para a definição dos locais de instalação das papeleiras.</p>



SOLICITAÇÃO DE ORIENTAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CONTÊINER

Descrição do serviço

Serviço de orientação à população quanto à localização adequada para instalação de contêineres, que permitam as manobras dos caminhões coletores.

QR Code:



Público-Alvo

Proprietários de contêineres que disponham os resíduos para a coleta pública (orgânicos e recicláveis).

Requisitos

Somente o proprietário do contêiner pode solicitar a orientação de disposição adequada dos contêineres de resíduos (orgânicos e seletivos).

Orientação

Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.

Solicitação

Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria:


- www.ouv.df.gov.br
- Telefone: 162
- Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.



Prazo	A vistoria ocorrerá em até 7 (sete) dias do registro da manifestação.
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • O SLU não fornece contêiner, pois é um bem de uso particular. Sua aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza são de responsabilidade do proprietário; • O SLU não possui competência para a fiscalização ou remoção de contêineres de lixo e/ou caçambas de entulho; • É vedada a disposição de resíduos sólidos especiais (exemplo: saúde), materiais da logística reversa (exemplo: pneu, pilhas, entre outros), resíduos da construção civil, resíduos verdes (podas de árvores), animais mortos, volumosos (colchão, cama, sofá, etc) e que excedam a capacidade de armazenamento dos contêineres.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • O usuário deve procurar a Administração Regional para a concessão do uso do espaço público (recoo ou rebaixamento de calçadas, disposição em vagas, não obstrução de vias ou saídas de condomínios, proximidade com residências, entre outros); • A quantidade de contêineres deve ser adequada à geração de resíduos e suficiente para acondicionar os resíduos gerados por um período de 2 (dois) dias; • Os contêineres devem conter: tampa, dispositivos de redução de ruídos, identificação do proprietário e do tipo de resíduos; • Os contêineres devem ser devidamente identificados e, preferencialmente, possuir a cor conforme o resíduo acondicionado, sendo na cor verde para o resíduo reciclável seco e na cor cinza ou marrom para os resíduos orgânicos/indiferenciados.
Legislação	<p>Instrução Normativa nº 114, de 24 de novembro de 2016: Dispõe sobre a padronização de procedimentos operacionais e dos equipamentos.</p> <p>Resolução ADASA nº 21/2016: Estabelece as condições gerais da prestação e utilização dos serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Distrito Federal.</p>



SOLICITAÇÃO DE CONERTO DE CONTÊNER DANIFICADO POR MÁ OPERAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO

Descrição do serviço	Conserto de contêineres danificados, comprovadamente, por má operação dos prestadores de serviço do SLU.	QR Code: 
Usuários	Proprietários de contêineres que disponham os resíduos para a coleta pública (orgânicos e recicláveis).	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Ser o proprietário do equipamento danificado;• Comprovar que o dano foi causado por má operação dos prestadores de serviço.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153	
Solicitação	Exclusivamente via canais oficiais da ouvidoria: <ul style="list-style-type: none">• www.ouv.df.gov.br• Telefone: 162• Presencialmente: em qualquer ouvidoria do Distrito Federal.	
Prazo	Conforme previsto na IN-001/2018 , os prazos são de: I – 7 (sete) dias úteis, a contar do dia do recebimento da manifestação, para o agendamento da visita técnica e emissão do laudo; II – 10 (dez) dias corridos para recolhimento do contêiner danificado; III - até 30 (trinta) dias corridos para o conserto e devolução do equipamento.	



<p>Restrições</p>	<ul style="list-style-type: none"> • O SLU não fornece contêiner, pois é um bem de uso particular. Sua aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza são de responsabilidade do proprietário; • O SLU não possui competência para a fiscalização ou remoção de contêineres de lixo e/ou caçambas de entulho; • É vedada a disposição de resíduos sólidos especiais (exemplo: saúde), materiais da logística reversa (exemplo: pneu, pilhas, entre outros), resíduos da construção civil, resíduos verdes (podas de árvores), animais mortos, volumosos (colchão, cama, sofá, etc) e que excedam a capacidade de armazenamento dos contêineres.
<p>Outras Informações</p>	<p>É uma prática do SLU deixar o contêiner emborcado (virado) quando está quebrado, para impedir o descarte de resíduos nesses recipientes, uma vez que, nessa situação, aumenta a dificuldade de coleta, pois não é possível realizar o basculamento do contêiner no caminhão coletor.</p>
<p>Legislação</p>	<p>Instrução Normativa nº 001/2018 – Estabelecer normas a serem observadas para atendimento de solicitação de conserto de contêiner por má operação do serviço de coleta convencional ou seletiva, onde ocorrer dano por ação dos trabalhadores da limpeza.</p> <p>Instrução Normativa nº 114/2016 – Dispõe sobre a padronização de procedimentos operacionais e dos equipamentos visando à redução dos ruídos gerados durante a coleta pública de resíduos sólidos domiciliares e os a estes equiparados e orienta a população quanto ao correto acondicionamento de resíduos sólidos urbanos.</p>



SOLICITAÇÃO DE ORIENTAÇÃO AMBIENTAL


Descrição do serviço	<p>Serviço de educação ambiental desenvolvido para oferecer à população informações sobre os resíduos sólidos urbanos, a separação correta desses resíduos e, dessa forma, contribuir com o meio ambiente, com os catadores de materiais recicláveis e com a limpeza urbana do Distrito Federal.</p> <p>As ações incluem orientação sobre a coleta seletiva e a compostagem doméstica, visita porta a porta, visitas guiadas por técnicos qualificados às unidades operacionais, palestras, visita ao Museu de Limpeza Urbana, disponibilização de material didático, apresentações teatrais, entre outros.</p>	QR Code: 
 		
Usuários	Moradores, comerciantes, estudantes, pesquisadores, servidores de instituições públicas e privadas, síndicos, condomínios, escolas, instituições religiosas e demais interessados.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Agendamento prévio e solicitação via formulário, disponível no site do SLU;• Uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) não fornecidos pelo SLU.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0110	



Solicitação	<ul style="list-style-type: none"> • Via site do SLU: http://www.slu.df.gov.br/visitas-guiadas-e-teatro/ • Por e-mail: ambiental.slu@gmail.com • Telefones: 3245-4211 / 3245-1297 • Presencialmente: SCS Qd. 08 ed. Venâncio Shopping, Bloco B-50, 6º andar.
Prazo	<p>Data agendada com o usuário solicitante.</p>
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Não é permitida a entrada de menores de 18 anos nas unidades do SLU/DF, exceto para visitas de cunho técnico e educativo de grupos a partir do 9º ano do ensino fundamental, desde que acompanhados de pelo menos um professor ou responsável e mediante agendamento prévio. • Não há restrições de idade para visitar o Museu de Limpeza Urbana.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitações de apresentações teatrais devem ser encaminhadas com, no mínimo, cinco dias de antecedência; já para palestras, a solicitação deve ter, no mínimo, 10 dias de antecedência; • No dia da visita, é obrigatório levar o formulário de solicitação preenchido e documento com foto; • Para visitas às unidades operacionais, os visitantes devem trajar calças e calçados fechados; • O uso de EPI (Equipamento de Proteção Individual) é obrigatório. O SLU fornecerá alguns equipamentos, caso necessário, como capacete, e o grupo de visitante deverá providenciar máscaras de proteção; • Para agendamento de teatro, a instituição solicitante deverá disponibilizar o transporte do elenco.



VENDA E DOAÇÃO DE COMPOSTO ORGÂNICO

Descrição do serviço	Serviço de venda e doação de composto orgânico proveniente das Usinas de Tratamento Mecânico Biológico para utilização em agricultura e jardins.	QR Code: 
-----------------------------	--	---



Usuários	Instituições privadas ou públicas e pequenos produtores rurais.
-----------------	---


Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Para VENDA: Recomendação agrônoma particular com a especificação do tipo de plantio. Deve-se emitir 2 (duas) vias do Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica – DANFE, na tesouraria do SLU (sede).• Para DOAÇÃO: o SLU doa até 90 (noventa) toneladas/ano aos produtores rurais do Distrito Federal e dos municípios que compõem a Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e entorno (RIDE), conforme Decreto Federal nº 7.469, de 04 de maio de 2011. É necessário que os produtores apresentem 2 (duas) vias da recomendação técnica emitida pela Empresa de Assistência Técnica e Extensão Rural do Distrito Federal (Emater/DF), mediante apresentação da Declaração de Aptidão ao PRONAF - DAP ou carteirinha de produtor rural familiar em validade.
-------------------	--



Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153. Gerência de Tratamento (GETRA) (61) 3550-6987, ramal 271
Solicitação	Para venda: diretamente na Tesouraria, localizada na sede do SLU: SCS Qd. 08 Ed. Shopping Venâncio, Bloco B-50, 6º andar. Para doação: ligar no telefone (61) 3550-6987, ramal 271 munido das recomendações técnicas.
Custo	<ul style="list-style-type: none"> • O pagamento deve ser feito em dinheiro na tesouraria do SLU; • O atual valor de venda é de R\$ 20,00 por tonelada para produtores rurais e de R\$ 72,87 por tonelada para produtores particulares.
Prazo	O interessado terá o prazo de até 90 (noventa) dias, a contar da data de emissão da recomendação técnica, para compra ou doação, para retirada do composto orgânico, conforme o Decreto nº 35.166, de 14 de fevereiro de 2014 .
Restrições	Não é recomendado o uso do composto orgânico em tubérculos, raízes, hortaliças e pomares.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • O composto orgânico do SLU é um produto formado por materiais orgânicos e pode ser utilizado como condicionador do solo; • Endereço para retirada do composto: QNP 28, Área Especial, s/n, Setor P Sul. (Telefone: (61) 3550-6987, ramal 271); • Para informações adicionais consulte a seção do nosso site sobre composto orgânico do SLU.
Legislação	<p>Decreto Federal nº 7.469/2011 – Instituir o Programa Especial de Desenvolvimento do Entorno do Distrito Federal – RIDE.</p> <p>IN nº 74/2015, Preço do composto orgânico.</p> <p>Resolução Nº 01, de 15-12-2009 – Regulamentação da produção, distribuição e aplicação do composto orgânico de lixo na agricultura.</p> <p>Decreto nº 35.166/14 – Dispõe sobre a comercialização do composto orgânico produzido pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU, e dá outras providências.</p> <p>IN nº 64/2015 – Limite para a doação de Composto Orgânico do Lixo (COL).</p> <p>IN nº 04/2021 – Delega a aprovação do Termo de Doação de Composto Orgânico de Lixo ao Diretor de Limpeza Urbana.</p>



CADASTRAMENTO DE GRANDES GERADORES

Descrição do serviço	Processo de cadastramento de pessoas jurídicas que produzam mais de 120 litros diários de resíduos indiferenciados em estabelecimentos comerciais, públicos, de prestação de serviço, terminais rodoviários e aeroportuários, conforme a Lei nº 5.610 , de 16 de fevereiro de 2016.	QR Code: 
Usuários	Grandes geradores de resíduos.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS);• Contratação de empresa autorizada pelo SLU a prestar os serviços de coleta e transporte de resíduos;• Indicação do local para destinação final dos resíduos que possua autorização ambiental;• Os resíduos devem ser separados por tipo (orgânico/reciclável) em sua origem e devem ser devidamente acondicionados;• Identificação do tipo de resíduo, origem e volume;• Observar Instrução Normativa IN nº89/2016 do SLU.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153	
Solicitação	Exclusivamente no site: http://www.slu.df.gov.br/grandes-geradores/ .	
Prazo	Até 20 dias para análise da documentação, conforme Instrução Normativa nº 89, de 23 de setembro de 2016 .	
Restrições	<ul style="list-style-type: none">• Não é necessário o cadastramento de estabelecimentos comerciais que produzam volume diário de resíduos orgânicos e indiferenciados inferior a 120 litros;• Resíduos dos serviços de saúde, tóxicos, perigosos e materiais recicláveis não são recebidos no Aterro Sanitário de Brasília (ASB);• Os materiais recicláveis devem ser destinados às cooperativas de catadores.• Demais restrições previstas no Decreto nº 37.568, de 24 de agosto de 2016.	



Outras Informações

- Os grandes geradores públicos, órgãos e entidades do Distrito Federal e dos demais entes federativos estabelecidos no Distrito Federal devem efetuar o cadastro junto ao SLU até o dia 31 de dezembro de 2020, conforme o [Decreto nº 39.927](#), de 1º de julho de 2019;
- Compete ao SLU realizar as atividades de coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos gerados por órgãos e entidades dependentes do tesouro do Distrito Federal, conforme a [Lei nº 6.484](#) de 14/01/2020, mantendo a responsabilidade dos órgãos e entidades citadas nas atividades de segregação e acondicionamento adequados;
- Os resíduos indiferenciados de grandes geradores devem ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados;
- O SLU garante a coleta, transporte e a destinação final dos materiais recicláveis secos, conforme rotas definidas e sem custo para os grandes geradores;
- Para descadastramento de estabelecimentos da lista de Grandes Geradores e retorno da coleta por parte do SLU, o estabelecimento deverá abrir manifestação no Sistema de Ouvidoria, informando a Razão Social, o número do CNPJ, bem como apresentar o Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos – PGRS, indicando o novo cenário de geração e gestão dos resíduos, objetivando embasar a análise da possível suspensão da pessoa jurídica como grande gerador. Até a conclusão da análise do pedido, o estabelecimento continua responsável pela realização da coleta e destinação final dos resíduos orgânicos e indiferenciados;
- Para informações adicionais consulte o site do SLU, item Perguntas e Respostas Frequentes - [FAQ do SLU](#).

Legislação

[Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016](#) - Dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos e dá outras providências.


[Decreto nº 37.568, de 24 de agosto de 2016](#) - Regulamenta a [Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016](#), que dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos, altera o Decreto nº 35.816, de 16 de setembro de 2014, e dá outras providências.

[Decreto nº 39.927, de 1º de julho de 2019](#) - Altera o § 4º, do art. 26, do Decreto nº 37.568, de 24 de agosto de 2016, que regulamenta a [Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016](#), que dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos.

[Instrução Normativa nº 89, de 23 de setembro de 2016](#) - Regulamenta procedimentos no âmbito do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal e dispõe sobre as normas a serem observadas pelos grandes geradores de resíduos sólidos e prestadores de serviços de transporte e coleta, bem como pelos responsáveis pela realização de eventos em áreas, vias e logradouros públicos.



SOLICITAÇÃO DE CADASTRAMENTO PARA A REALIZAÇÃO DE EVENTOS


Descrição do serviço	Cadastramento para controle de limpeza de grandes eventos (públicos ou privados) realizados em área pública. Exemplos: shows, eventos religiosos, feiras, congressos, carnaval, entre outros.	QR Code: 
Público-Alvo	Promotores e organizadores de eventos.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• O promotor de eventos deve preencher formulário no site do SLU. Após deferimento do evento por parte do SLU, o requerimento deverá ser impresso e protocolado na Administração Regional do local onde ocorrerá o evento, junto com a documentação exigida para obtenção da licença de funcionamento;• Os resíduos devem ser separados por tipo (orgânico/reciclável) em sua origem e devem ser devidamente acondicionados;• Identificação do tipo de resíduo, origem e volume.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Solicitação	Exclusivamente no site: http://www.slu.df.gov.br/cadastramento-de-eventos/ .	
Prazo	<ul style="list-style-type: none">• Os cadastros dos eventos serão analisados pelo SLU no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, independente da data em que os promotores protocolarem seus requerimentos junto às Administrações Regionais;• Quando o evento ocorrer em área pública, a limpeza da área delimitada para a realização do evento deve ocorrer imediatamente após o seu término.	
Restrições	<ul style="list-style-type: none">• O SLU não realiza limpeza de eventos particulares em áreas públicas ou privadas;• A realização de eventos sem autorização ou com autorização sem o cadastramento prévio está sujeita à fiscalização dos órgãos de controle competentes e às sanções previstas na legislação;• Resíduos dos serviços de saúde, tóxicos, perigosos e materiais recicláveis não são recebidos no Aterro Sanitário de Brasília (ASB);• Os materiais recicláveis devem ser destinados às cooperativas de catadores.	



<p>Outras Informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Não é atribuição do SLU realizar vistorias e fiscalizações antes, durante e/ou após os eventos privados em áreas públicas; • Os resíduos indiferenciados de eventos devem ser dispostos em aterros sanitários devidamente licenciados; • Para o licenciamento de eventos classificados como médio, grande e especial, de acordo com a Lei nº 5.281, de 24 de dezembro de 2013, o requerimento deve conter informações relativas a cada etapa da gestão dos resíduos, com base no preenchimento de formulário eletrônico disponibilizado no site do SLU. É preciso apresentar, ainda, cópia do contrato com os prestadores de serviços de coleta, transporte e disposição final dos resíduos que serão gerados durante o evento; • O SLU realizará a limpeza dos eventos que descumprirem a legislação pertinente, abrirá um processo para o ressarcimento das despesas e encaminhará o processo para o DF Legal, para aplicação das sanções cabíveis; • Para informações adicionais consulte o site do SLU, item Perguntas e Respostas Frequentes - FAQ do SLU.
<p>Legislação</p>	<p>Lei nº 5.281/13 – Dispõe sobre o licenciamento para a realização de eventos e dá outras providências.</p> <p>Decreto nº 35.816/14 – Regulamenta a Lei nº 5.281, de 24 de dezembro de 2013, que dispõe sobre o licenciamento para a realização de eventos e dá outras providências.</p> <p>Lei nº 5.610/16 – Dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos e dá outras providências.</p> <p>Decreto nº 37.568/16 – Regulamenta a Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos, altera o Decreto nº 35.816, de 16 de setembro de 2014, e dá outras providências.</p> <p>Resolução ADASA nº 14/2016 – Estabelece os preços públicos a serem cobrados pelo prestador de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos do Distrito Federal na execução de atividades de gerenciamento dos resíduos de grandes geradores, de eventos, da construção civil e dá outras providências</p>



CADASTRAMENTO DE COLETORES E TRANSPORTADORES DE RESÍDUOS DE GRANDES GERADORES

Descrição do serviço	Serviço de autorização a empresas que prestam o serviço de coleta, transporte e destinação adequada de resíduos gerados por grandes geradores e eventos do Distrito Federal, conforme a Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016 .	QR Code: 
Público-Alvo	Empresas privadas que coletam e transportam resíduos sólidos urbanos no Distrito Federal.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• Preenchimento de formulário específico no site do SLU;• Comprovação da Capacidade técnica e jurídica, regularidade fiscal, relação dos veículos e equipamentos adequados ao transporte dos resíduos;• Indicação do Aterro sanitário utilizado para a disposição final dos resíduos.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	
Solicitação	Exclusivamente no site: http://sgi.slu.df.gov.br/login .	
Prazo	Até 20 dias para análise da documentação, conforme Instrução Normativa nº 89 , de 23 de setembro de 2016.	
Restrições	<ul style="list-style-type: none">• Prestação de serviços de coleta e transporte de resíduos indiferenciados sem a devida autorização do SLU;• Empresas que não cumpram os requisitos legais.	



<p>Outras Informações</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação dos veículos cadastrados, conforme norma estabelecida pelo SLU, de acordo com o Anexo III e Anexo IV da Instrução Normativa nº 89, de 23 de setembro de 2016; • Informar, trimestralmente, por meio de formulário eletrônico disponível no site do SLU, a relação dos grandes geradores para os quais presta serviços e os locais de disposição final dos resíduos sólidos indiferenciados coletados e transportados, conforme estabelecido na Instrução Normativa nº 89, de 23 de setembro de 2016; • Ao final de cada mês, o autorizatário deverá realizar o pagamento pela disposição de acordo com a quantidade de resíduos indiferenciados destinados ao Aterro Sanitário de Brasília (ASB); • Caso opte por dispor em outro aterro sanitário, o autorizatário deve apenas se cadastrar no site e informar o aterro sanitário para qual serão destinados os resíduos; • Para informações adicionais consulte o site do SLU, item Perguntas e Respostas Frequentes - FAQ do SLU.
<p>Legislação</p>	<p>Disponível no site do SLU: http://www.slu.df.gov.br/grandes-geradores/.</p> <p>Lei nº 5.610/16 – Dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos e dá outras providências.</p> <p>Decreto nº 37.568/16 – Regulamenta a Lei nº 5.610, de 16 de fevereiro de 2016, que dispõe sobre a responsabilidade dos grandes geradores de resíduos sólidos, altera o Decreto nº 35.816, de 16 de setembro de 2014, e dá outras providências.</p>



CADASTRAMENTO DE COLETORES E TRANSPORTADORES DE RESÍDUOS DA CONSTRUÇÃO CIVIL - RCC

Descrição do serviço	Serviço de autorização de coleta, transporte e destinação final de resíduos da construção civil e volumosos no Distrito Federal, bem como a emissão do Controle de Transporte de Resíduos (CTR).	QR Code: 
		
Público-Alvo	Empresas privadas e públicas ou pessoas físicas (autônomos) que coletam e transportam resíduos da construção civil no Distrito Federal.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none">• O gerador de resíduos da construção civil deverá contratar apenas empresas que possuam autorização para coleta, transporte e destinação de RCC – vide lista disponibilizada no site do SLU;• Os resíduos da construção civil deverão ser segregados e acondicionados adequadamente, pelo próprio gerador, no canteiro de obras;• O transportador deverá gerar o Controle de Transporte de Resíduos – CTR - via sistema do SLU no momento de locação da caçamba e postá-lo, em meio digital ou físico, durante o transporte e a destinação dos resíduos;• Observar a Instrução Normativa nº 03, de 10 de março de 2020, que regulamenta os procedimentos e normas no âmbito do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal para o pagamento e recepção de Resíduos da Construção Civil - RCC na Unidade de Recebimento de Entulhos.	
Orientação	Exclusivo para orientação: (61) 3213-0153.	



Solicitação	Exclusivamente via site: http://www.slu.df.gov.br/residuos-da-construcao-civil/ .
Custo	<ul style="list-style-type: none"> • Não há custos para cadastramento e emissão da autorização do Controle de Transporte de Resíduos (CTR); • Os preços públicos para destinação do entulho na Unidade de Recebimento de Entulho (URE) foram estabelecidos na Resolução Adasa Nº 14/2016.
Cronograma	A Unidade de Recebimento de Entulho (URE) funciona de segunda-feira a sábado, das 7:30h às 19h, para recebimento de RCC.
Prazo	Não há prazo regulamentado.
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> • Não é permitido o acesso à Unidade de Recebimento de Entulho (URE) sem o cadastro e CTR; • O gerador de resíduos da construção civil deverá contratar apenas empresas que possuam autorização para coleta, transporte e destinação de RCC em unidades licenciadas; • Não é permitido o descarte irregular de RCC nas vias e logradouros públicos.
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> • No CTR constam informações acerca do tipo de material transportado, o local de geração, de destinação, o registro da caçamba utilizada e a placa do veículo usado para transporte dos resíduos; • A destinação adequada de resíduos da construção civil e volumosos é de responsabilidade do gerador, que deverá realizar a contratação dos serviços de coleta, transporte e destinação final ambientalmente adequada; • Pequenos volumes de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, limitados a 1m³ (um metro cúbico) por dia, quando transportados pelo gerador em veículo próprio ou por pequenos transportadores, podem ser destinados gratuitamente aos papa-entulhos; • A ocorrência de RCC disposto irregularmente em vias e logradouros públicos é comunicada ao DF Legal, a fim de identificar o gerador e aplicar as penalidades cabíveis.
Legislação	<p>Lei nº 4.704/11 – Dispõe sobre a gestão integrada de resíduos da construção civil e de resíduos volumosos e dá outras providências.</p> <p>Decreto nº 37.782/16 – Regulamenta o art. 24 da Lei nº 4.704, de 20 de dezembro de 2011, que dispõe sobre a gestão integrada de resíduos da construção civil e de resíduos volumosos.</p> <p>Instrução Normativa nº 1, de 07 de janeiro de 2020 – Regulamenta a doação dos agregados reciclados de resíduos sólidos da construção civil obtidos a partir da trituração dos resíduos da construção civil entregues na Unidade de Recebimento de Entulhos – URE/SLU-DF.</p>



10 – OUVIDORIA

O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é um espaço de comunicação entre o cidadão e o governo onde você pode registrar suas demandas sobre os serviços públicos.



O que você pode registrar na Ouvidoria?

Você pode fazer sugestão, denúncia, solicitação, elogio, reclamação e informação.

Tipos de demandas



O que NÃO é considerada manifestação de Ouvidoria para o Governo do Distrito Federal:

Demandas referentes à esfera Federal ou sobre outros Estados.

Irregularidades ocorridas entre particulares, sem envolvimento de servidor ou órgão público.

Canais de atendimento ao Cidadão:

Você pode ligar para a Central 162, acessar o Sistema [OUV-DF](#) ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria do SLU/DF.



Canais de atendimento



De segunda a sexta das 7h às 21h;

Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h;

Ligação gratuita para telefone fixo e celular.



Acesse o Sistema OUV-DF [aqui](#).



De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

Setor Comercial Sul – SCS, Quadra 08, Bloco B50, 6º andar, sala 632.

Ed. Shopping Venâncio – CEP: 73.333-900 – Brasília - DF

Telefone de orientação: (61) 3213-0153

Prazo de vinte (20) dias corridos para a resposta ao cidadão a contar da data do registro da manifestação

- São dez (10) dias para informar ao cidadão as primeiras providências adotadas – (Art. 24 do [Decreto nº 36.462/2015](#))
- No máximo mais dez (10) dias para apurar e informar o resultado ao cidadão – (Art. 25 do [Decreto nº 36.462/2015](#))

Prazo para responder DENÚNCIAS

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de vinte (20) dias (Art. 25 Parágrafo 1º, do [Decreto nº 36.462/2015](#))



Prazos da Ouvidoria do GDF:

Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro.

Informar as primeiras providências adotadas

(Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015)

20 DIAS

A contar da data de registro.

Apurar e informar o resultado

(Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015)

Denúncias

O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias

(Art. 25 Parágrafo 1º, do Decreto nº 36.462/2015)

Garantias: Segurança – Restrição de acesso a dados pessoais – Comunicações, pelo sistema de ouvidoria, sobre o andamento da manifestação conforme prazos legais – Atendimento por equipe especializada.

Elementos fundamentais para o registro de uma DENÚNCIA

NOMES de pessoas e empresas envolvidas

QUANDO ocorreu o fato

ONDE ocorreu o fato

Quem pode TESTEMUNHAR

Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Registro Identificado

Apresentação do documento de identificação válido (Carteira de Identidade; Cadastro de Pessoas Físicas – CPF; Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ; Título de Eleitor; Passaporte; Carteira de Trabalho; Carteira Funcional; Carteira Nacional de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).

Possibilidade de sigilo conforme Art. 23, inciso I, do [Decreto nº 36.462/2015](#).



Registro Anônimo

Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Tratamento específico para DENÚNCIAS

Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.203.

Normas e Regulamentações

[Lei nº 4.896/2012](#)

[Decreto nº 36.462/2015](#)

[Instrução Normativa nº 01/2017](#)



11 – SERVIÇO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

As Ouvidorias do GDF também atuam como Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

Com a publicação da [Lei de Acesso à Informação Distrital nº 4.990/2012](#), você passa a ter o direito de registrar uma Pedido de Informação sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na lei.



Acesso à
Informação

São pilares da Lei de Acesso à Informação:

Transparência
Atuar com transparência não se trata apenas da disponibilização de informações, mas sim da divulgação dessas informações de forma clara, objetiva e com linguagem de fácil entendimento.

Transparência ativa
Informações que todos os órgãos devem disponibilizar por iniciativa própria, independentemente de qualquer solicitação.

Transparência passiva
Informações que deverão ser disponibilizadas mediante solicitação formal do cidadão.

Os órgãos e entidades devem divulgar nos sites:

- competências e estrutura organizacional
- horários e locais de atendimento ao público
- repasses e transferências
- procedimentos licitatórios
- contratos celebrados
- inspeções e auditorias
- programas e ações
- diárias e passagens
- nome e contato da autoridade de monitoramento

4

* **Fonte:** [Cartilha da Lei de Acesso à Informação – página 4.](#)

Logo abaixo mais informações sobre esse serviço.



1. Registrar um pedido de informação

Antes de registrar seu pedido, visite o link "Acesso à informação" que está disponível em todos os sites do Governo do Distrito Federal ou acesse o [Portal da Transparência](#).

Caso não encontre as informações procuradas, registre o seu pedido, [aqui](#).

2. O que é um pedido de informação?

É uma solicitação de informações que qualquer pessoa física ou jurídica pode fazer sobre ações, programas, despesas, contratos, servidores, entre outros temas previstos na [Lei de Acesso à Informação Distrital nº 4.990/2012](#).

3. Requisitos e documentos

O Pedido de Informação deverá conter:

- Nome do requerente;
- Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista);
- Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida;
- Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

Importante: Não será atendido Pedido de Informação genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

4. Canais de atendimento

Para registrar um pedido de informação:

Via internet: Faça seu pedido de informação por meio do [Sistema e-SIC](#). Os temas e tipos de informação que podem ser solicitadas constam no artigo 7º da [Lei de Acesso à Informação Distrital nº 4.990/2012](#). **[Quero registrar agora.](#)**



Presencial: O atendimento presencial é oferecido em todas as Ouvidorias. [Clique aqui](#) e consulte o endereço da Ouvidoria do seu interesse.

No Serviço de Limpeza Urbana – SLU o atendimento presencial do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC é realizado via Ouvidoria, no [Setor Comercial Sul, Quadra. 08, Ed. Shopping Venâncio, Bloco B60, 6º andar, sala 632](#), funcionando de segunda a sexta-feira das 8 às 12 horas e de 14 às 18 horas.

O serviço é gratuito.

Eventualmente serão cobradas apenas as reproduções de:

- Cópias de documentos
- Gravação de mídias
- Envios postais

*Os valores atendem à [Portaria nº 116, de 11 de junho de 2008](#) – SEPLAG/DF.

5. Passo a Passo

Etapas:

1º Passo – Registro do pedido de informação.

2º Passo – Órgão responsável pela disponibilidade da informação.

3º Passo – Envio da resposta ao cidadão.

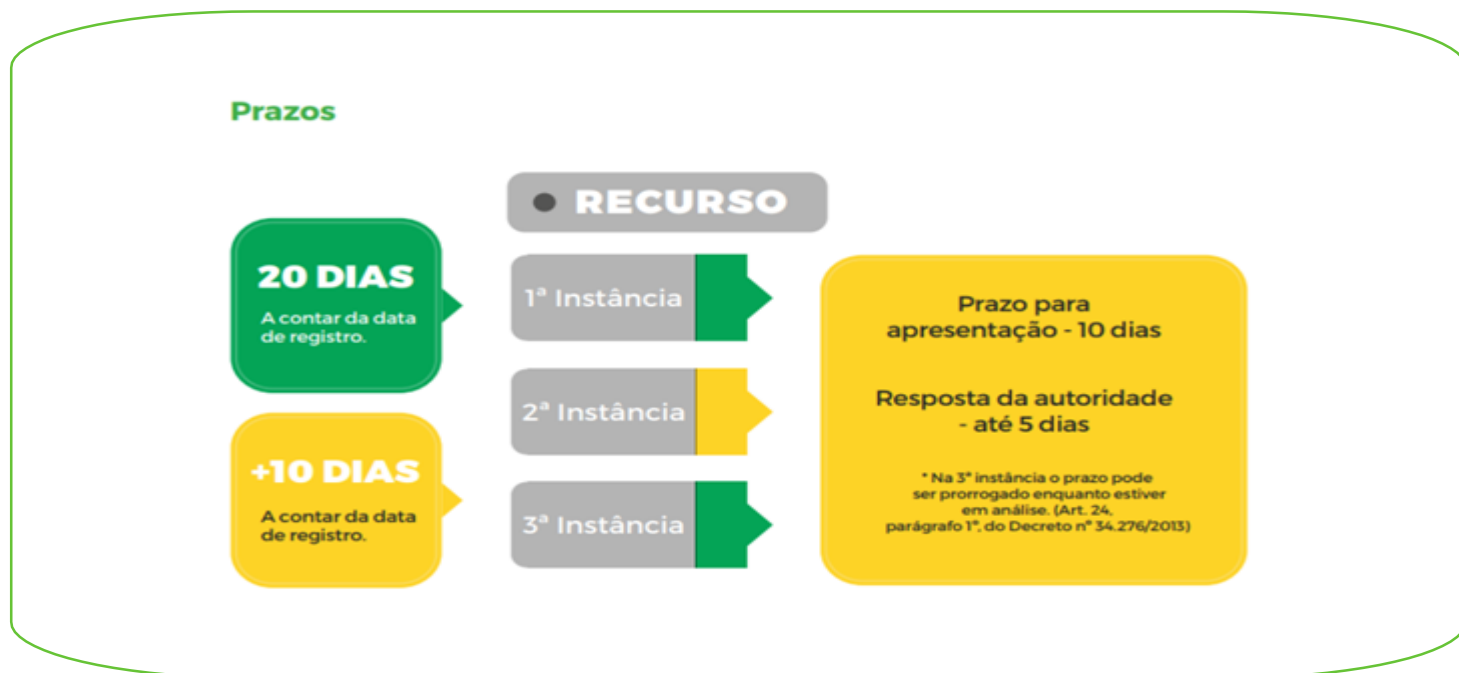
Casos em que as informações podem ser negadas:

- Quando o documento se referir à investigação sigilosa.
- Documentos classificados como reservado, secreto ou ultrassecreto.
- Quando envolver dados pessoais de terceiros, que não seja o solicitante.



6. Prazos

O órgão terá até 20 dias, a contar da data de registro, para responder o pedido de informação prorrogável por mais 10 dias mediante justificativa, conforme imagem abaixo:

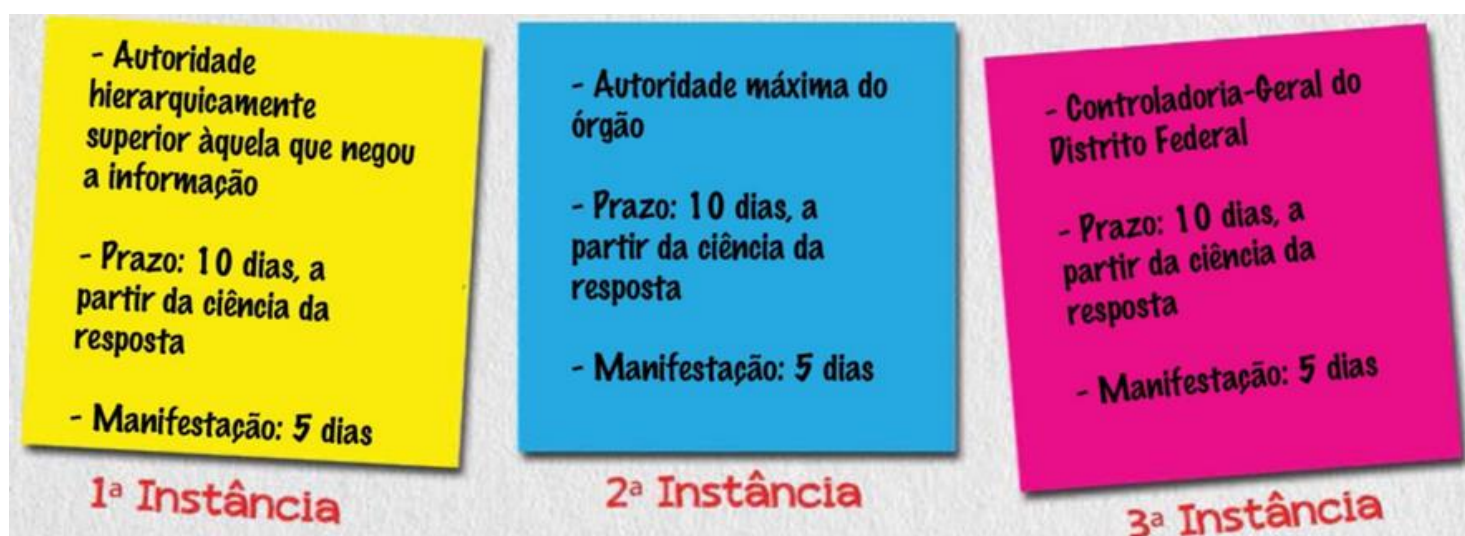


Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta ele pode recorrer? Sim:

1ª instância: Autoridade hierarquicamente superior àquela que negou a informação.

2ª instância: Autoridade máxima do órgão.

3ª instância: Controladoria-Geral do Distrito Federal.



*Fonte: [Cartilha da Lei de Acesso à Informação – página 7.](#)



Os prazos para recurso nas instâncias acima são de 10 dias a partir da ciência da resposta por parte do cidadão. A resposta da autoridade à manifestação é de até 5 dias. Na 3ª instância o prazo pode ser estendido enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

O que fazer quando o cidadão não recebe a resposta?

Se o órgão não responder ao pedido no prazo máximo de 30 dias, é possível fazer uma reclamação à autoridade de monitoramento do órgão. A reclamação deve ser registrada em até 10 dias depois do vencimento do prazo por parte da pasta que terá até 5 dias para se manifestar. Caso não haja resposta, o solicitante deve procurar a Controladoria-Geral do DF. O recurso também deve ser apresentado em até 10 dias.

7. Normas e regulamentações

Leis

Lei de Acesso à informação – Distrital ([LEI Nº 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012](#))

Lei de Acesso à informação – Federal ([LEI FEDERAL Nº 12.527/2011](#))

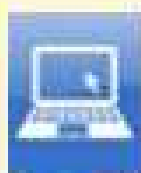
Decretos

Procedimentos para credenciamento de segurança da Informação ([DECRETO nº 35.382, DE 29 DE ABRIL DE 2014](#))

Regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito distrital ([DECRETO Nº 34.276, DE 11 DE ABRIL DE 2013](#))

Credenciamento de segurança e tratamento de informação ([DECRETO Nº 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012](#))





www.slu.df.gov.br



Telefone: (61) 3213-0153



SCS Quadra 08, Bloco E-50, 6º andar
Ed. Shopping Venâncio, Brasília-DF,
CEP: 70.333-900.

