



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

---

## CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



### Ouvidoria

DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL

[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

# SUMÁRIO

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>04</b>
<b>2. Informações Básicas .....</b>	<b>05</b>
<b>3. Estrutura Organizacional .....</b>	<b>06</b>
<b>3.1. Organograma .....</b>	<b>07</b>
<b>4. Compromissos .....</b>	<b>07</b>
<b>5. Atendimento ao Público .....</b>	<b>07</b>
<b>6. Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços .....</b>	<b>08</b>
<b>7. Avaliação Cidadã - Conselho de Limpeza Urbana - CONLURB .....</b>	<b>08</b>
<b>8. Responsabilidade Pela Coleta de Resíduos .....</b>	<b>09</b>
<b>9. Serviços Não Realizados pelo SLU .....</b>	<b>10</b>
<b>10. Serviços Realizados pelo SLU .....</b>	<b>13</b>
• <b>Coleta Convencional de Resíduos Sólidos (Orgânicos e Rejeitos) .....</b>	<b>16</b>
• <b>Coleta Seletiva de Materiais Recicláveis .....</b>	<b>19</b>
• <b>Coleta de Resíduos de Caixa de Gordura .....</b>	<b>21</b>
• <b>Varrição de Vias e Logradouros Públicos .....</b>	<b>23</b>
• <b>Coleta de Entulho Disposto Irregularmente .....</b>	<b>25</b>
• <b>Papa-Lixo .....</b>	<b>27</b>
• <b>Papa-Reciclável (Local de Entrega Voluntária) .....</b>	<b>29</b>
• <b>Papa-Entulho .....</b>	<b>31</b>
• <b>Catação de Materiais em Grandes Áreas Públicas .....</b>	<b>33</b>
• <b>Recolhimento de Animais Mortos em Locais Públicos .....</b>	<b>35</b>
• <b>Lavagem de Vias e Logradouros e Limpeza de Equipamentos Públicos .....</b>	<b>36</b>
• <b>Frisagem e Pintura de Meio-Fio .....</b>	<b>38</b>
• <b>Instalação e Manutenção de Lixeiras (Papeleiras) .....</b>	<b>40</b>
• <b>Orientação para Instalação de Contêiner .....</b>	<b>42</b>
• <b>Reparação de Contêiner Danificado Por Má Operação de Prestadores de Serviço .....</b>	<b>43</b>
• <b>Orientação Ambiental .....</b>	<b>45</b>
• <b>Doação e/ou Venda de Composto Orgânico .....</b>	<b>47</b>
• <b>Cadastramento de Grandes Geradores .....</b>	<b>49</b>
• <b>Cadastramento para a Realização de Eventos .....</b>	<b>51</b>
• <b>Cadastramento de Coletores e Transportadores de Resíduos de Grandes Geradores .....</b>	<b>54</b>
• <b>Cadastramento de Coletores e Transportadores de Resíduos da Construção Civil - RCC .....</b>	<b>56</b>
• <b>Composteira Comunitária para Condomínios .....</b>	<b>58</b>
<b>11. Logística Reversa .....</b>	<b>59</b>
<b>12. Aplicativo “SLU Coleta DF” .....</b>	<b>60</b>
<b>13. Ouvidoria .....</b>	<b>61</b>
<b>14. Serviço de Acesso à Informação .....</b>	<b>63</b>
<b>15. Glossário de Legislações .....</b>	<b>68</b>



# CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

ATUALIZADA EM SETEMBRO DE 2024



SCS Quadra 08 Bloco "B50" 6º andar  
Edifício Venâncio 2000 - CEP: 70.333-900 - Brasília/DF  
Telefone: (61) 3213-0153

## ACESSE OS CANAIS DO SLU



## 1. APRESENTAÇÃO

Olá, eu sou o Garizito! Estamos lançando a **Carta de Serviços 2024**, em cumprimento ao Decreto Distrital nº 36.419/2015 e à Resolução Adasa nº 21/2016. Este documento facilita o acesso às informações sobre limpeza urbana e gestão de resíduos, incentivando sua participação no monitoramento e melhoria dos nossos serviços. Nosso objetivo é aprimorar o atendimento e servir você, cidadão, cada vez melhor.



A Carta de Serviços é interativa e inclusiva, facilitando o acesso aos serviços. Obtenha mais informações de forma rápida e prática ao ser redirecionado para o site com detalhes adicionais.

Sabe quando você tem uma dúvida, sugestão, solicitação ou reclamação? Para isso, temos a Ouvidoria! Você pode ligar para a Central 162, acessar a plataforma PARTICIPA-DF, ou ser atendido presencialmente na Ouvidoria do SLU. Clique na imagem abaixo para ir direto à nossa página de Ouvidoria!



CARTA DE SERVIÇOS  
EM ÁUDIO



## 2. INFORMAÇÕES BÁSICAS

O Serviço de Limpeza Urbana (SLU) é uma autarquia do Governo do Distrito Federal, cuja estrutura e atuação são 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 7.095/2022:** Dispõe o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal, e define suas atribuições.
- **Lei Distrital nº 5.321/2014:** Institui 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 39.610/2019:** Dispõe sobre a organização da estrutura da Administração Pública do Distrito Federal.

Dada a abrangência das suas atribuições e a população atendida, o SLU terceiriza parte da prestação de serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos para empresas contratadas, ficando a autarquia responsável pela gestão dessas atividades.

A Carta de Serviços tem como objetivo manter a população informada sobre os serviços prestados pelo SLU, permitindo que os cidadãos colaborem na fiscalização e no aperfeiçoamento dessas atividades. O SLU está aberto a receber demandas, críticas, sugestões e elogios, visando melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados e atender melhor às necessidades da população.



### 3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

**DIRETOR-PRESIDENTE**

Luiz Felipe Cardoso de Carvalho

**DIRETOR-ADJUNTO**

Cleilson Gadelha Queiroz

**ASSESSORIA EXECUTIVA**

Avelange Pereira Durães

**ASSESSORIA DE PLANEJAMENTO**

Vago

**ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO**

Paula Nunan

**DIRETORIA DE LIMPEZA URBANA**

Álvaro Henrique Ferreira

**DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

Anderson Moura e Sousa

**DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

Fabiana Ribeiro Guimarães

**DIRETORIA TÉCNICA**

Andrea Rodrigues de Almeida

**UNIDADE DE AUDITORIA INTERNA**

Julinha Batista Borges

**PROCURADORIA JURÍDICA**

Mariana Dutra Moraes Gomes

**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 Cidadão.  
 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 e 7º 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 (Opção 1) (Somente para orientação e informações).

**Por e-mail:** [ouvidoria@slu.df.gov.br](mailto:ouvidoria@slu.df.gov.br)



## 6. EQUIPE DE MONITORAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

**Thiago Viveiros Tibério** – Ouvidoria

**Lorena Brito de Oliveira** – Ouvidoria

**João Gabriel Vilasboas Costa Ramos** – Ouvidoria

**Yuri Fernandes Bragança de Faria** – Assessoria de Planejamento

**Carlos Vidal Botelho Belle** – Assessoria Executiva

**Mariana Rocha Tomaz** – Unidade de Auditoria Interna

**José Mário de Melo Vidal** – Unidade de Auditoria Interna

**Igor Francisco de Mendonça Abreu** – Diretoria de Tecnologia e Inovação

**Luiz Carlos Rodrigues de Oliveira Junior** – Diretoria de Tecnologia e Inovação

**Vinícius de Sousa Mendonça** – Assessoria de Comunicação

**Carlos Augusto Bernardes Ribeiro** – Assessoria de Comunicação

**Alexandre Machado Roriz** – Diretoria de Administração e Finanças

**Thayane das Neves Soares** – Diretoria de Administração e Finanças

**Francilio Ribeiro Junior** – Diretoria de Limpeza Urbana

**Gabriel Miranda Serrão** – Diretoria de Limpeza Urbana

**Mariana Dutra Moraes Gomes** – Procuradoria Jurídica

**Michelly Gisele De Oliveira** – Procuradoria Jurídica

**Ana Luiza Peixoto Machado** – Procuradoria Jurídica

**Isabele Novais Oliveira** – Diretoria Técnica

**Tatiane Rabelo do Amaral Costa** – Diretoria Técnica

## 7. AVALIAÇÃO CIDADÃ - CONSELHO DE LIMPEZA URBANA-CONLURB

Decreto de Designação dos Membros do CONLURB Nº 129 de 12 de julho de 2022 pág.: 50 e 51.



## 8. RESPONSABILIDADE PELA COLETA DE RESÍDUOS

O Serviço de Limpeza Urbana realiza a coleta de resíduos sólidos urbanos conforme sua natureza ou composição, de acordo com a Política Distrital de Resíduos Sólidos. Outros tipos de resíduos são regulados por leis e resoluções específicas.

Resíduos em que o gerador é o responsável pelo seu descarte	
TIPO DE RESÍDUO	O QUE É?
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.
Saúde	 Provenientes de hospitais, clínicas médicas, odontológicas e veterinárias, postos de saúde e laboratórios. Podem conter materiais infectantes e/ou tóxicos.
Industrial	 Proveniente de processos produtivos industriais.
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.
Agrossilvipastoril	 Gerados por todas as atividades do setor agrossilvipastoril incluindo empresas como serrarias, madeireiras, frigoríficos, abatedouros, além de toda 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.
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.
Resíduos eletrônicos	 O SLU não recebe resíduos eletro-eletrônicos, devendo ser direcionados até pontos de logística reversa.



## 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 NÃO REALIZADOS PELO SLU:	QUEM REALIZA ESTAS ATIVIDADES E SERVIÇOS É:
Limpeza de áreas privadas (terrenos/imóveis edificados ou não);	O proprietário da área privada seja pessoa física ou jurídica.
Coleta de resíduos previstos na <u>logística reversa</u> (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 por infrator identificado;	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.



<b>ATIVIDADES E SERVIÇOS NÃO REALIZADOS PELO SLU:</b>	<b>QUEM REALIZA ESTAS ATIVIDADES E SERVIÇOS É:</b>
Recolhimento de carcaças de veículos;	Os proprietários são responsáveis por contratar o serviço de recolhimento adequado.
Coleta de entulho porta a porta;	Não é um serviço 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. Ou procurar o PEV mais próximo e se encaminhar até o local.
Confecção 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/lixeara 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).



## COMPETÊNCIAS



## COMPETÊNCIAS



## Responsabilidade do SLU

### Resíduo 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.

### Resíduos de limpeza urbana

Resíduos originários dos serviços públicos de limpeza urbana (varrição, frisagem etc).



## 10. SERVIÇOS REALIZADOS PELO SLU

[CLIQUE PARA MAIS INFORMAÇÕES](#)

### COMPETE AO SLU

#### COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS (ORGÂNICOS E REJEITOS)

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 o volume de 120 (cento e vinte) litros, por dia, e por unidade autônoma.

#### COLETA SELETIVA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS

Serviço de coleta e transporte de materiais recicláveis previamente segregados pelo gerador segundo a sua constituição ou composição (papel, plástico, papelão, metal, isopor).

#### COLETA DE ENTULHO DISPOSTO IRREGULARMENTE

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.

#### COLETA DE RESÍDUOS DE CAIXA DE GORDURA

Serviço exclusivamente de coleta de resíduos de caixa de gordura de residências, condomínios e prédios públicos.

#### PAPA – LIXO

Serviço de instalação e coleta convencional (resíduos orgânicos e indiferenciados) em contêiner semienterrado (papa- lixo) em áreas de difícil acesso ou de interesse público.

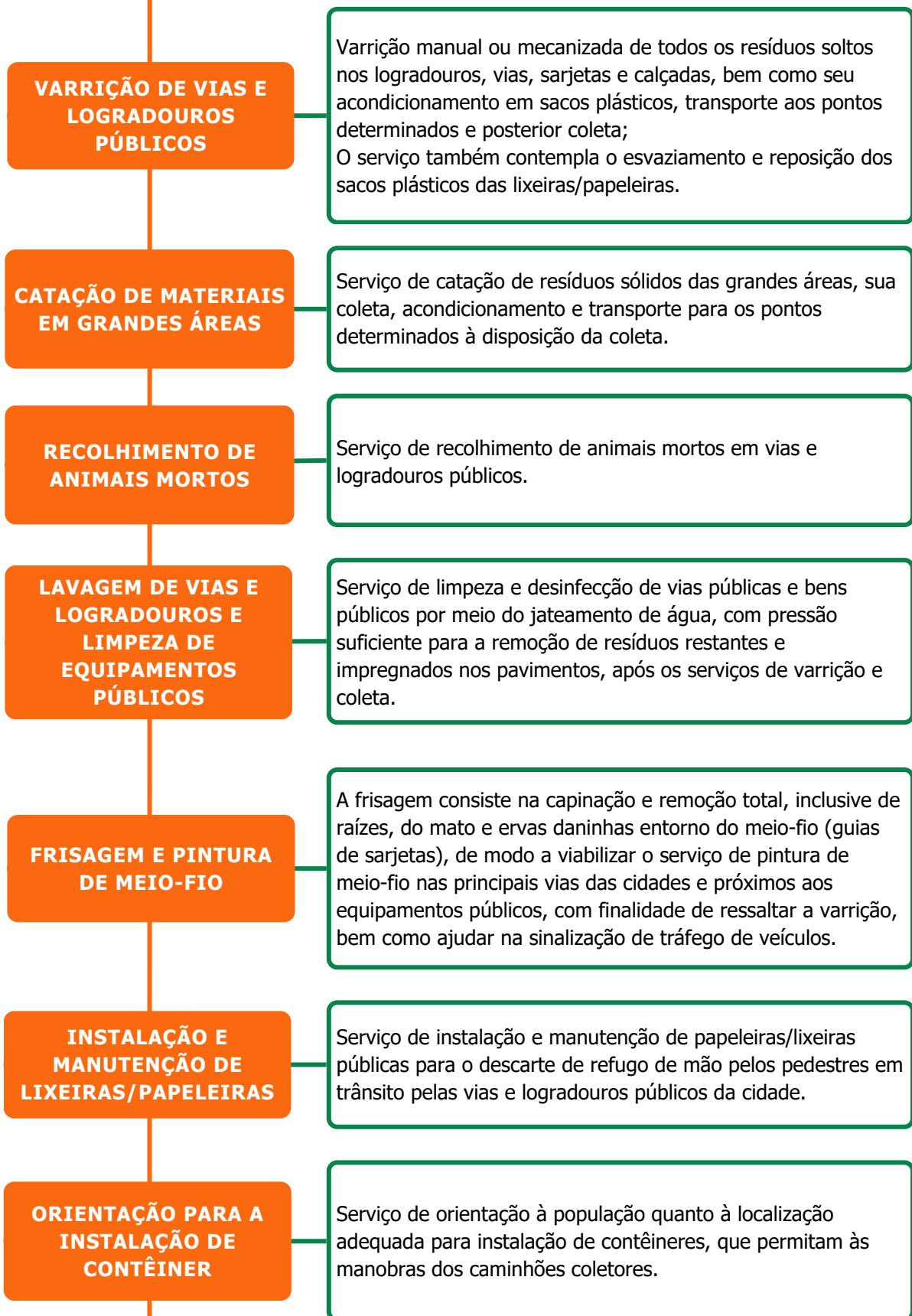
#### PAPA – RECICLÁVEL (LOCAL DE ENTREGA VOLUNTÁRIA – LEV)

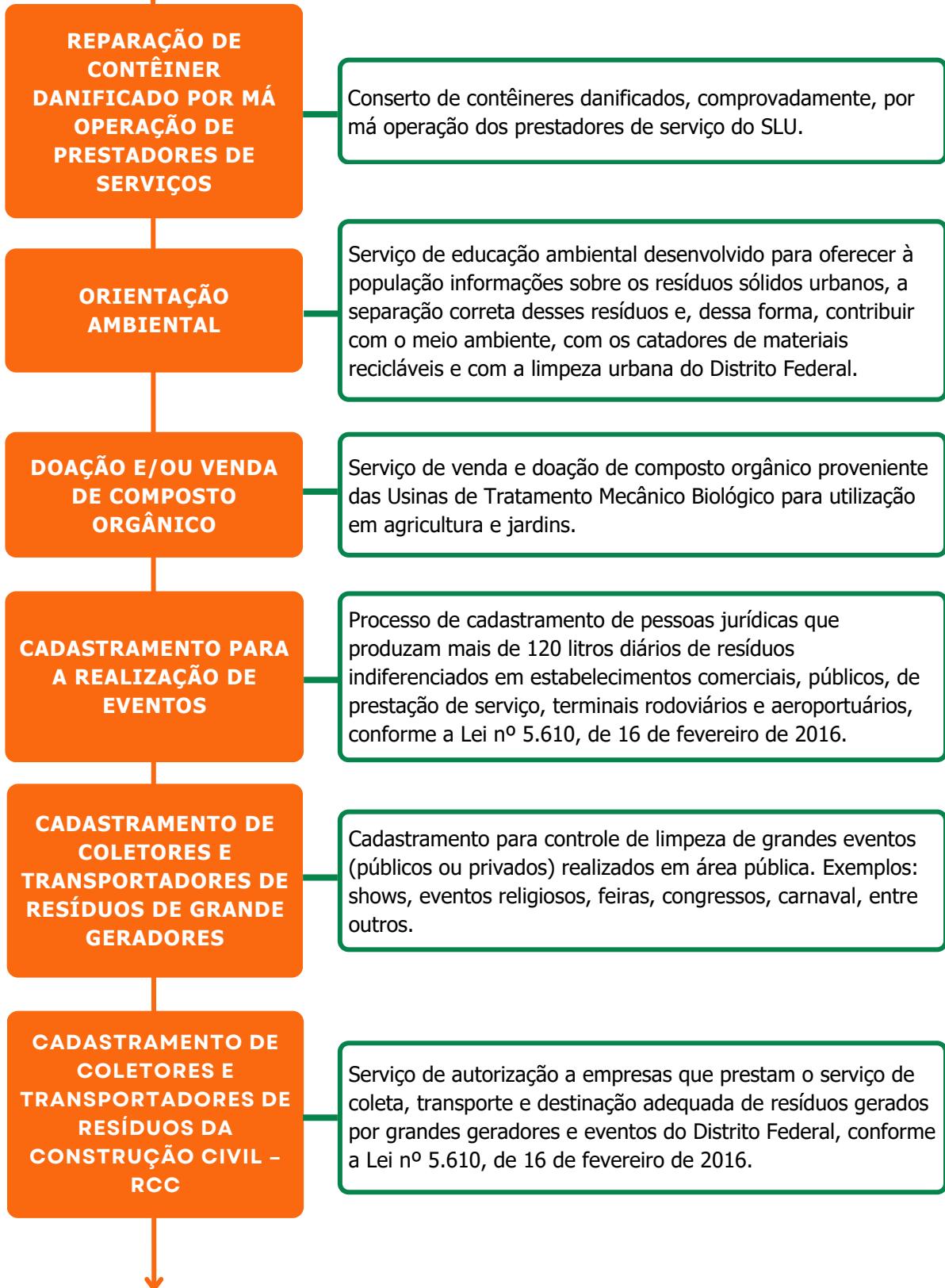
Os papa-recicláveis (Locais de Entrega Voluntária - LEVs) são contêineres de superfície destinados à coleta de resíduos sólidos urbanos recicláveis (papel, plástico, papelão, metal, isopor).

#### PAPA – ENTULHO (PONTO DE ENTREGA VOLUNTÁRIA – PEV)

Serviço de recebimento de pequenos volumes (até 1m<sup>3</sup>) de resíduos da construção civil, podas, resíduos volumosos, material reciclável e óleo de cozinha usado.







Todos esses serviços podem ser solicitados via **Ouvidoria** através da **Central 162**, pela plataforma/site **PARTICIPA DF**, ou **presencialmente na Ouvidoria**.



## COLETA CONVENCIONAL DE RESÍDUOS SÓLIDOS (ORGÂNICOS E REJEITOS)

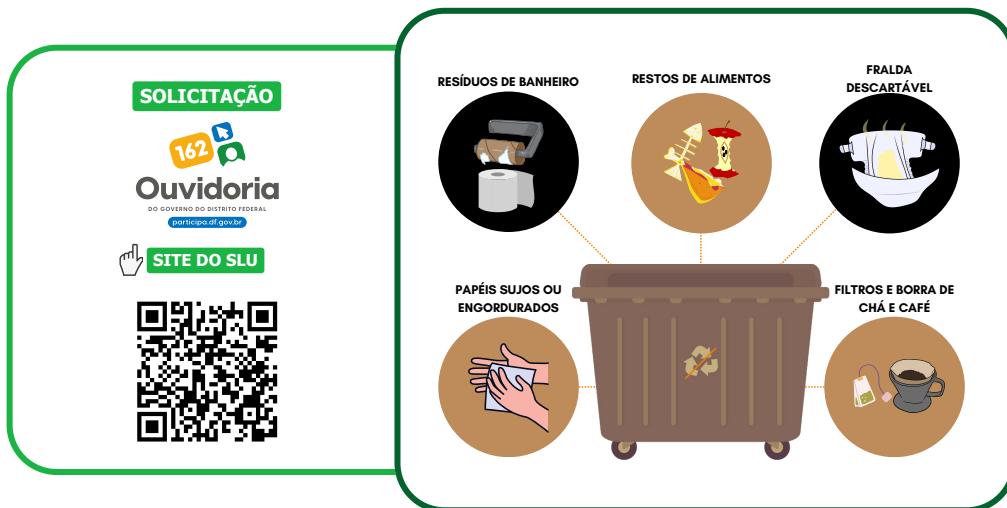
SERVIÇO  
GRÁTUITO

### 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.

### 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

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.

### Frequência

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.





## Cronograma

Dias e período da coleta convencional disponibilizados no site do SLU:

<https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=b97c7754d6dd46589d7cd99684b91581>



## Restrições

- Locais de difícil acesso;
- Grandes geradores (Lei nº 5.610/2016) – estabelecimentos que produzam volume diário de resíduos superior a 120 litros.



## Outras Informações

- A coleta deve ser realizada dentro do período previamente estipulado (diurno ou noturno), não havendo horário exato para a realização do serviço (Período diurno: 7h às 15h20 / Período noturno: 19h às 3h20);
- Os serviços de coleta convencional domiciliar serão realizados conforme frequência determinada em planejamento.
- 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.participa.df.gov.br](http://www.participa.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).

## O QUE **NÃO** DESCARTAR EM CONTEINÉRES DE COLETA ORGÂNICA E SELETIVA?



Pneus



Eletrônicos



Lâmpadas



Medicamentos



Restos de poda



Resíduos de construção



Resíduos perigosos



Óleo lubrificante e de cozinha



Vidro



Pilhas e baterias

### Dicas para acondicionamento adequado:

- Para melhor organização, prefira sacos Marrons ou pretos.
- Verifique os dias da coleta convencional (orgânicos e rejeitos) em sua região no qr code, no [site](#) ou ligue para o 162:



# **COLETA SELETIVA DE MATERIAIS RECICLÁVEIS**

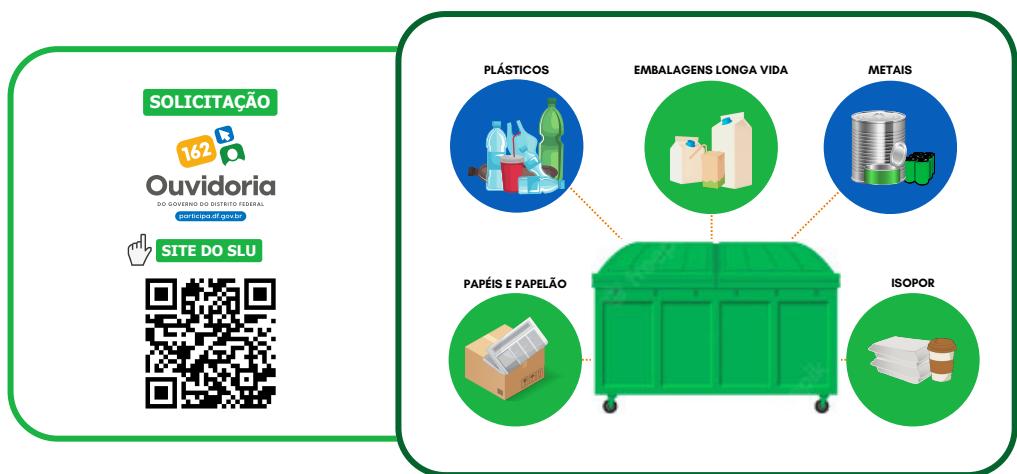


## Descrição do serviço

Serviço de coleta e transporte de materiais recicláveis previamente segregados pelo gerador segundo a sua constituição ou composição (papel, plástico, papelão, metal, isopor)

 Públíco-Alvo

Usuários das áreas urbanas e grandes geradores atendidos pela rota da Coleta Seletiva.





## Requisitos

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.

 Frequência

A coleta seletiva é realizada no mínimo uma vez por semana, considerando o volume de geração de resíduos.

 Cronograma

Dias e períodos da coleta seletiva disponibilizados no site do SISU:

<https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=6854430f522546f990c08850191ff824>





## Restrições

- 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

- 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;
- 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.**

### Dicas para acondicionamento adequado:

- Para melhor organização, prefira sacos verdes ou azuis.
- embale corretamente materiais cortantes e pontiagudos e Verifique os dias da coleta seletiva (recicláveis) em sua região no qr-code, no site ou ligue para o 162.



## COLETA DE RESÍDUOS DE CAIXA DE GORDURA

SERVÍCIO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

Serviço de coleta de resíduos de caixa de gordura corretamente acondicionados de residências, condomínios e prédios públicos.

### Público-Alvo

Pequenos geradores de resíduos de caixa de gordura do Distrito Federal.

### Requisitos

- Realizar agendamento prévio para coleta;
- Acondicionar e dispor os resíduos, conforme o previsto na Resolução Adasa nº 21, de 25 de novembro de 2016.



### Prazo

48 horas (com exceção de domingos e feriados).

### Cronograma

O serviço de coleta de resíduos de caixa de gordura será realizado apenas no período compreendido entre 7h00 e 15h20, conforme agendamento.



## O QUE DEVO FAZER PARA DESCARTAR CORRETAMENTE?

- 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.

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.

### Restrições

- 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;
- **O descarte incorreto desses resíduos pode entupir a canalização do sistema de água e tratamento de esgoto, além de poluir os rios/lagos.**



## VARRIÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

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;

O serviço também contempla o esvaziamento e reposição dos sacos plásticos das lixeiras/papeleiras.

### Público-Alvo

Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.

### Requisitos

- 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.

**SOLICITAÇÃO**



**SITE DO SLU**





VALOR

- 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.





## Prazo

- 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/lixeiras** deverão ser executados no máximo **a cada 15 (quinze) dias**, de modo a mantê-las permanentemente limpas.



## Cronograma

A frequência da varrição, manual ou mecanizada, pode ser consultada no site do SLU: <https://www.slu.df.gov.br/mapa-da-varriacao/>

## O QUE NÃO É CONTEMPLADO?



- 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 deve ser realizada pelos proprietários.



## 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.

### Público-Alvo

Usuários dos serviços públicos de limpeza, desde que não sejam os responsáveis pelo descarte irregular.

**SOLICITAÇÃO**


  
**Ouvidoria**  
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
participa.df.gov.br

 **SITE DO SLU**





25

### Requisitos

- Entulho disposto irregularmente por INFRATOR NÃO IDENTIFICADO;
- Localizado em vias e logradouros PÚBLICOS.

### Cronograma

Frequência de coleta determinada pela demanda do serviço.



## Restrições

- 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

- 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://sgi.slu.df.gov.br/consulta/cadastro>;
- 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.



## PAPA-LIXO

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

Serviço de instalação e coleta convencional (resíduos orgânicos e indiferenciados) em contêiner semienterrado (papa-lixo) em áreas de difícil acesso ou de interesse público.

### Público-Alvo

Moradores de áreas urbanas de difícil acesso para os caminhões compactadores ou de interesse público.

### 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 e áreas de interesse público.



### Frequência

A coleta é realizada conforme plano de coleta, de acordo com a necessidade de cada localidade.



## Restrições

- 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, restos de podas e resíduos verdes, resíduos de saúde ou resíduos perigosos nos papas-lixo;
- Não é permitido o descarte de materiais recicláveis nos papas-lixo;

## Outras Informações

- 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.



## PAPA-RECICLÁVEL (LOCAL DE ENTREGA VOLUNTÁRIA - LEV)

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

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).

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.

### Requisitos

Descarte exclusivo de papel, plástico, papelão, metal e isopor.

### Locais

Localizados em pontos de grande fluxo de pessoas como estações de metrô, estações rodoviárias e outros.



**A localização dos equipamentos pode ser consultada no site:**

<https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/webappviewer/index.html?id=9b1cfa651f9a49d7bf27c42749a263c6>





## Cronograma

Coleta realizada de uma a 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

- 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.

**Acesse o [site do SLU](#) para conhecer a relação de Cooperativas do Distrito Federal.**

### O QUE NÃO DESCARTAR NO PAPA-RECICLÁVEL?



Pneus



Eletrônicos



Lâmpadas



Medicamentos



Resíduos orgânicos



Resíduos de construção



Resíduos perigosos



Óleo lubrificante e de cozinha



Vidro



Pilhas e baterias



## PAPA-ENTULHO

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

Os papa-entulhos (Pontos de Entrega Voluntária - PEVs) são equipamentos públicos destinados ao recebimento de resíduos da construção civil (até 1m<sup>3</sup>), podas e galhadas, resíduos volumosos, resíduos recicláveis e óleo de cozinha usado.

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.



### Requisitos

Interessados devem levar seus resíduos no limite de até 1 m<sup>3</sup> (equivalente a uma caixa d'água de mil litros) por dia, em qualquer unidade disponível.



### 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.





## Restrições

Os papa-entulhos não recebem:

- resíduos da construção civil com volume superior a 1m<sup>3</sup>;
- resíduos perigosos;
- resíduos orgânicos;
- resíduos do serviço de saúde;
- resíduos industriais;
- cargas predominantes de gesso;
- materiais especiais (espelhos, pneus, lâmpadas, pilhas, baterias, amianto, **tonner**);
- eletroeletrônicos e eletrodomésticos.

O SLU não realiza serviço de busca de inservíveis a domicílio.



## Outras Informações

No papa-entulho também é possível entregar óleo de cozinha usado em frituras. 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.

## O QUE **POSSO** DESCARTAR?



Móveis  
velhos



Volumosos



Restos de  
obra



Restos de  
poda



Óleo de  
cozinha  
usado



Material  
reciclável



## CATAÇÃO DE MATERIAIS EM GRANDES ÁREAS PÚBLICAS

SERVIÇO  
GRATUITO

### 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.

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.

**SOLICITAÇÃO**



Ouvidoria  
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
[participa.df.gov.br](http://participa.df.gov.br)

**SITE DO SLU**





S

### Requisitos

Existência de papéis, plásticos e outros materiais lançados por descuido ou desleixo em áreas públicas ou próximo a vias/rodovias.

### 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

- 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

- 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.

## O QUE **NÃO** É CONTEMPLADO?



**Áreas privadas.**



**Fezes de animais em  
áreas verdes;**



**Folhas, frutos e galhos  
em áreas verdes;**



## RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS EM LOCAIS PÚBLICOS

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

Serviço de recolhimento de animais mortos em vias e logradouros públicos.

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.



### Requisitos

O animal deve estar morto em vias ou logradouros públicos do Distrito Federal.

### Prazo

Em até 48 horas após a solicitação.

### RESTRIÇÕES:



#### O SLU não recolhe animais:

- 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.



## LAVAGEM DE VIAS E LOGRADOUROS E LIMPEZA DE EQUIPAMENTOS PÚBLICOS



### Descrição do serviço

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.

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.



### Requisitos

Comunicar o endereço completo da demanda, com ponto de referência.

### Prazo

O serviço será executado em até dez dias após o registro da manifestação ou conforme cronograma das equipes de execução.

### Cronograma

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;

O serviço de lavagem de vias, equipamentos e bens públicos é realizado normalmente, de segunda-feira a sábado.





## Restrições

- Em períodos de racionamento de água, o serviço será reduzido aos pontos críticos;
- O SLU não realiza a lavagem de monumentos em áreas particulares.



## Outras informações sobre limpeza e lavagem de equipamentos públicos

- 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.
- Colabore com a limpeza da cidade, não danifique os monumentos ou equipamentos e espaços públicos;
- Caso encontre monumentos, equipamentos e espaços públicos danificados, denuncie na ouvidoria (telefone 162 ou [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br));
- Entende-se por equipamentos públicos: paradas de ônibus, passarelas, monumentos cívicos, escadarias, praças, entre outros;
- A lavagem da Praça dos Três Poderes é realizada mediante demanda dos ceremoniais 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.



## FRISAGEM E PINTURA DE MEIO-FIO

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

A frisagem consiste na capinação e remoção total, inclusive de raízes, do mato e ervas daninhas entorno do meio-fio (guias de sarjetas), de modo a viabilizar o serviço de pintura de meio-fio 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.

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço de limpeza urbana do Distrito Federal.



### Requisitos

Serviço realizado durante o ano todo. No 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.

### Prazo

15 dias úteis após a manifestação ou conforme cronograma das equipes de execução.





## Cronograma

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.



## Restrições

- Esse serviço não é prestado em quadras residenciais;
- A pintura de meio-fio não ocorre quando está chovendo, exceto por motivos de festividades na cidade (organizadas pelo governo) ou pontos turísticos com grande circulação de pessoas.

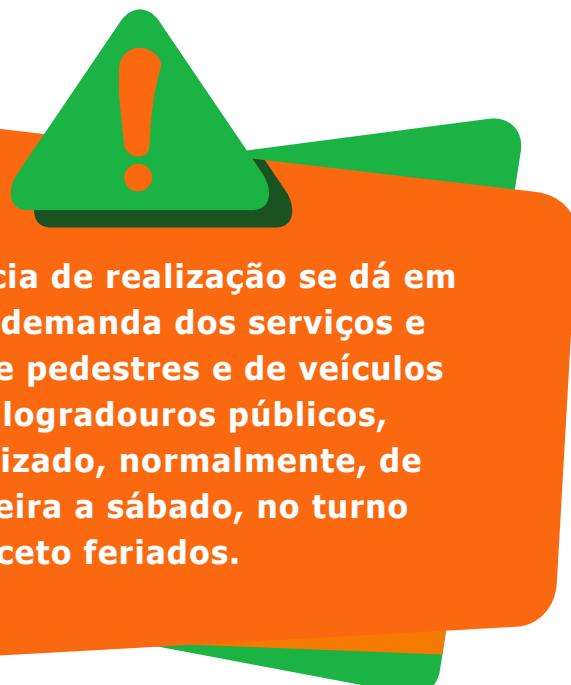


## Outras Informações

A frequência de execução do serviço é priorizada em locais com grande fluxo de pedestres e de veículos;

O serviço de frisagem consiste na capinação e remoção total, inclusive de raízes, do mato e ervas daninhas, e limpeza da área utilizando-se enxadas, vassourão, pás e carrinhos de mão, deixando as sarjetas e calçadas totalmente expostas antes da execução do serviço de pintura;

Os resíduos gerados na frisagem deverão ser coletados e armazenados em sacos da cor laranja e recolhidos por equipe específica.



## INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE LIXEIRAS (PAPELEIRAS)

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

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

### Público-Alvo

Todos os usuários do serviço 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).

### Prazo

A depender da disponibilidade orçamentária e contratual do SLU.

### Locais

Disponíveis no link:

<https://sigportal.slu.df.gov.br/arcgis/apps/opsdashboard/index.html#/28012f78e8c64afdb59f710850491e16>

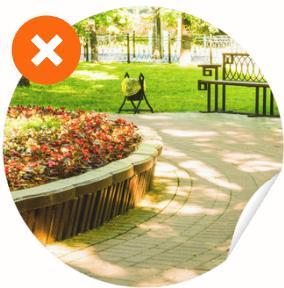


Podem ser instaladas em áreas públicas com grande movimentação de pessoas e próximo a equipamentos públicos (paradas de ônibus, praças, quadras poliesportivas, pontos de encontro comunitário e hospitais).



## **Restrições**

- Não fazem parte das competências do SLU:
  - 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**

- 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.



## ORIENTAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CONTÊINER

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

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

### 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).

### Prazo

A vistoria ocorrerá em até 7 (sete) dias do registro da manifestação.

### Restrições

- 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 (poda de árvores), animais mortos, volumosos (colchão, cama, sofá, etc) e que excedam a capacidade de armazenamento dos contêineres.



## REPARAÇÃO DE CONTÊINER 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.

### Público-Alvo

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



### Requisitos

- Ser o proprietário do equipamento danificado;
- Comprovar que o dano foi causado por má operação dos prestadores de serviço.

### 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.

### Outras Informações

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 coletores.





## Outras Informações

- 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.

## ORIENTAÇÕES SOBRE CONTÊINERES



O SLU **não possui competência para a fiscalização ou remoção de contêineres de lixo e/ou caçambas de entulho;**

O SLU **não fornece contêiner**, pois é um **bem de uso particular**. Sua **aquisição, manutenção preventiva, corretiva e limpeza** são de **responsabilidade do proprietário**;



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**;

**Os contêineres devem conter:**

- tampa,
- dispositivos de redução de ruídos,
- identificação do proprietário e do tipo de resíduo; e,
- preferencialmente, possuir a cor conforme o resíduo acondicionado.



**É vedada** a disposição de resíduos sólidos especiais, materiais da logística reversa, resíduos da construção civil, resíduos verdes, animais mortos, volumosos e que excedam a capacidade de armazenamento dos contêineres.

- Resíduos da saúde;
- pneu, pilhas, entre outros;
- podas de árvores;
- colchão, cama, sofá, etc.



## ORIENTAÇÃO AMBIENTAL

SERVIÇO  
GRÁTUITO

### Descrição do serviço

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.

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.

### Usuários

Moradores, comerciantes, estudantes, pesquisadores, servidores de instituições públicas e privadas, síndicos, condomínios, escolas, instituições religiosas e demais interessados.



### Requisitos

- 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**

### Prazo

Data agendada com o usuário solicitante.



## COMO SOLICITAR UMA ORIENTAÇÃO AMBIENTAL?



Via site do SLU: <http://www.slu.df.gov.br/visitas-guiadas/>

Via canal oficial de Ouvidoria: [www.participa.df.gov.br](http://www.participa.df.gov.br)

Por e-mail: [ambiental.slu@gmail.com](mailto:ambiental.slu@gmail.com)

Telefones: **(61) 3213-0110**

Presencialmente: **SCS Qd. 08 ed. Venâncio Shopping, Bloco B-50, 7º andar.**

## REGRAS



1. 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.
2. Não há restrições de idade para visitar o Museu de Limpeza Urbana.
3. 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;
4. No dia da visita, é obrigatório levar o formulário de solicitação preenchido e documento com foto;
5. Para agendamento de teatro, a instituição solicitante deverá disponibilizar o transporte do elenco.
6. Para visitas às unidades operacionais, os visitantes devem trajar calças e calçados fechados;
7. 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.



## DOAÇÃO E/OU VENDA 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.

### Usuários

Instituições privadas ou públicas e pequenos produtores rurais.

**SOLICITAÇÃO**

 **Ouvidoria**  
DO GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
participa.df.gov.br

 **SITE DO SLU**





### Requisitos

- 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). 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**

- 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.

## **Restrições**

Não é recomendado o uso do composto orgânico em tubérculos, raízes, hortaliças e pomares.

## **Outras Informações**

- 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](#).



## CADASTRAMENTO DE GRANDES GERADORES

SERVIÇO  
GRATUITO

### 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.

### Usuários

Grandes geradores de resíduos.



### Requisitos

- 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 a Instrução Normativa IN nº 89/2016 do SLU.

### 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

- 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 sobre Grandes Geradores

- 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, 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, no item Perguntas e Respostas Frequentes.



sludf



slu.df



sludfbssb

## CADASTRAMENTO PARA A REALIZAÇÃO DE EVENTOS

SERVIÇO  
GRÁTUITO

### 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.

### Usuários

Promotores e organizadores de eventos.



### Requisitos

- 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.

### Solicitação

Exclusivamente no site: <http://www.slu.df.gov.br/cadastramento-de-eventos/>.

### Prazo

- 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 para cadastro de eventos

- 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.

## Custo

- Para o cadastramento não há custo.
- Para o aterramento adequado dos resíduos – vide legislação: [Resolução ADASA nº 29, de 28 de novembro de 2023.](#)
- Para o serviço de coleta e transporte verificar com as empresas autorizadas: [Relação das empresas](#)

## Outras Informações

- 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 7.541, de 19 de julho de 2024](#), 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 resarcimento das despesas e encaminhará o processo para o DF Legal, para aplicação das sanções cabíveis;
- Para informações adicionais consulte o site do SLU, no item [Perguntas e Respostas Frequentes](#)



## MEU EVENTO É PEQUENO, MÉDIO OU GRANDE?



A depender do tamanho do seu público, você pode ser classificado da seguinte forma:

- I – pequeno: até mil pessoas;
- II – médio: de mil e uma a dez mil pessoas;
- III – grande: de dez mil e uma a trinta mil pessoas;
- IV – especial: acima de trinta mil pessoas.

Segundo a legislação em vigor, eventos em áreas públicas acima de **200 pessoas**, o promotor deve cadastrar o evento no site do SLU.



## 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.

### Usuários

Empresas privadas que coletam e transportam resíduos sólidos urbanos no Distrito Federal.



### Requisitos

- 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.

### Solicitação

Exclusivamente no site: <https://sgj.slu.df.gov.br/login>

### Prazo

- Até 20 dias para análise da documentação.

### Restrições

- Prestação de serviços de coleta e transporte de resíduos indiferenciados sem a devida autorização do SLU;
- Empresas que não cumpram os requisitos legais.





## Outras informações sobre o cadastramento de coletores e transportadores de resíduos de grandes geradores

- 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 transportado;
- 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, no item Perguntas e Respostas Frequentes.



## 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).

### Público-Alvo

Empresas privadas e públicas ou pessoas físicas (autônomos) que coletam e transportam resíduos da construção civil no Distrito Federal.



### Requisitos

- 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.

### Solicitação

Exclusivamente no site: <http://www.slu.df.gov.br/residuos-da-construcao-civil/>.



## Restrições para cadastro de coletores e transportadores de resíduos da construção civil - RCC

- 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.

## Custo

- 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.

## Outras Informações

- 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 1m<sup>3</sup> (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.

**ATENÇÃO TRANSPORTADOR!**

É PRECISO ESTAR COM A DOCUMENTAÇÃO E SINALIZAÇÃO ADEQUADAS DE VEÍCULOS PARA TER ACESSO À URE.

1 Faça o Cadastro Único de Transportadores de Resíduos da Construção Civil – RCC;

2 Emite o Controle de Transporte de Resíduos (CTR) para cada carga;

3 Sinalize veículos e equipamentos de acordo com o que a legislação estabelece.



## COMPOSTEIRA COMUNITÁRIA PARA CONDOMÍNIOS

SERVIÇO  
GRATUITO

### Descrição do serviço

Disponibilização de projeto arquitetônico de modelo de Composteira Doméstica para condomínios utilizarem como referência para o tratamento sustentável e ambientalmente correto de resíduos orgânicos utilizando-se de pouco espaço e reduzindo a destinação de orgânicos para o Aterro Sanitário

### Público-Alvo

Todos os usuários de limpeza urbana do Distrito Federal.



### Custo

Cabe destacar que a aquisição dos materiais e a mão de obra para construção devem ser custeadas pelo interessado (prefeitura, associação ou grupo de moradores do condomínio que deseja a instalação);

### Outras Informações

- 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.

Acesse nosso manual da compostagem através do site:

<https://www.slu.df.gov.br/composteira-para-condominios/>

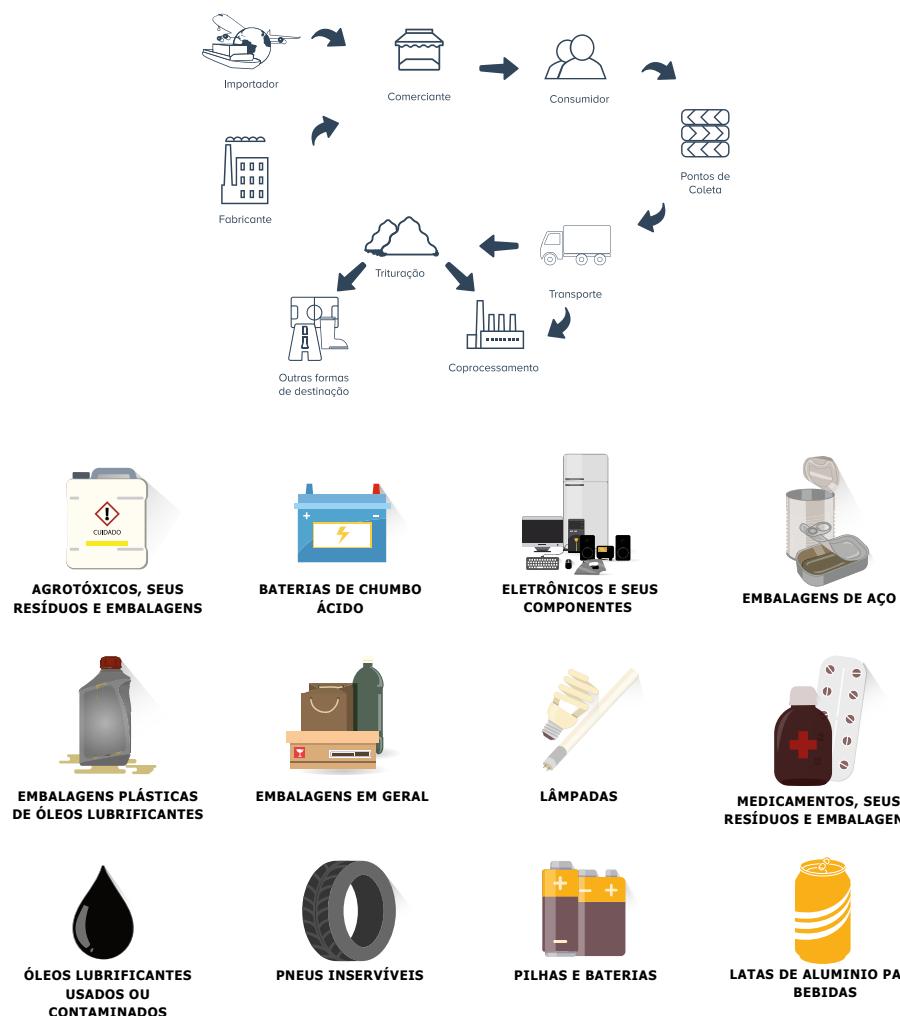


## 11. LOGÍSTICA REVERSA

A Logística Reversa prevê o importador/fabricante como o responsável pelo ciclo de vida, descarte correto e destinação final de seus produtos. 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, roupas e óleos lubrificantes.

O cidadão, no papel de consumidor, é responsável por descartar os resíduos nas condições solicitadas e nos locais estabelecidos pelos sistemas de logística reversa.

Ciclo da Logística Reversa



MINISTÉRIO DO MEIO AMBIENTE



Saiba mais no site do SINIR, o Sistema Nacional de Informações sobre a Gestão dos Resíduos Sólidos.

<https://sinir.gov.br/perfis/logistica-reversa/logistica-reversa/>



## 12. APlicativo “SLU COleta DF”

O aplicativo **“SLU Coleta DF”** foi desenvolvido para fornecer aos cidadãos informações sobre a coleta de resíduos em suas regiões. Nele é possível acompanhar os dias e horários da coleta convencional e seletiva em seu endereço, facilitando o descarte correto dos resíduos domésticos.

O aplicativo também indica pontos de entrega voluntária para materiais recicláveis e resíduos especiais, como eletrônicos e pilhas, além de oferecer orientações sobre a separação adequada dos resíduos.

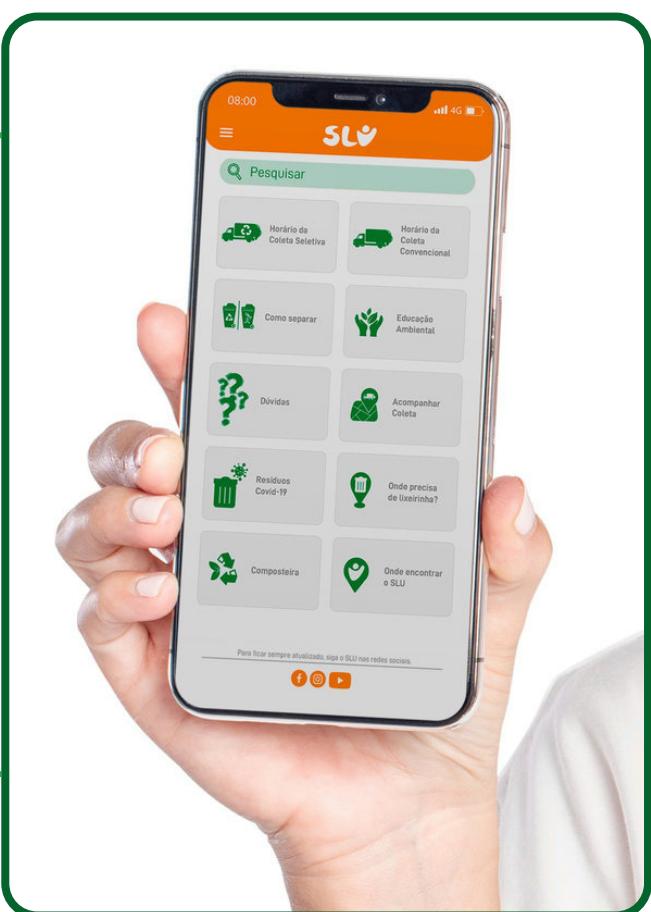
Para baixar o aplicativo do SLU, acesse a loja de aplicativos do seu dispositivo. Basta pesquisar por "SLU Coleta DF", instalar e, ao abrir, permitir o acesso à sua localização para receber informações personalizadas.

**BAIXE O APP**  
**SLU COLETA DF**


Google Play
  



App Store
  



## 13. 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 a plataforma/site **PARTICIPA-DF** ou ainda ser atendido presencialmente na Ouvidoria do SLU/DF.



**Central 162**  
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 site/plataforma  
**PARTICIPA DF**.



De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.  
Setor Comercial Sul, Quadra. 08,  
Ed. Shopping Venâncio, Bloco B50,  
7º andar, sala 734.  
Ed. Shopping Venâncio – CEP: 73.333-900 – Brasília - DF  
**Telefone de orientação:**  
(61) 3213-0153



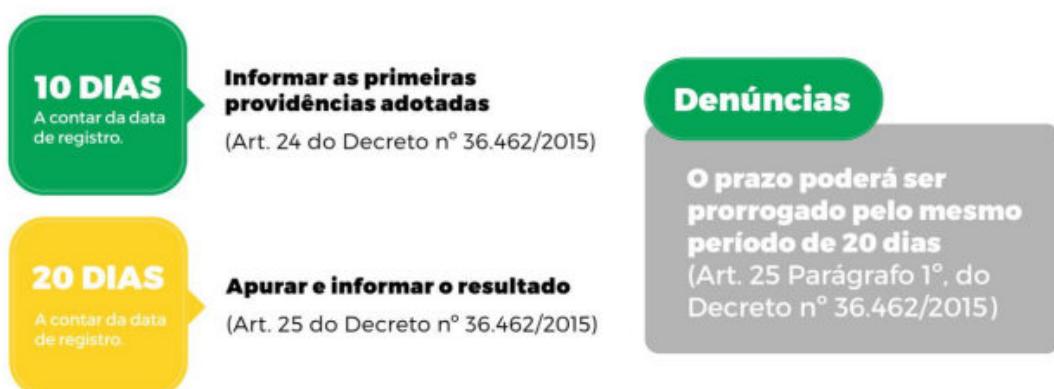
## Prazos

**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)



## 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

**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 4.986/2012  
Decreto nº 36.462/2015  
Instrução Normativa nº 01/2017



## 14. 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:

- Transparéncia - Atuar com transparéncia não se trata apenas da disponibilização de informações, mas sim da divulgação dessas informações de forma clara, objetiva e com linguagem de fácil entendimento.
- Transparéncia Ativa - Informações que todos os órgãos devem disponibilizar por iniciativa própria, independente de qualquer solicitação.
- Transparéncia 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.



\*Fonte: Cartilha da Lei de Acesso à Informação – página 4.

### 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 Transparéncia. 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 site/plataforma [PARTICIPA DF](#). 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 B50, 7º andar, sala 734](#), funcionando de segunda à 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:



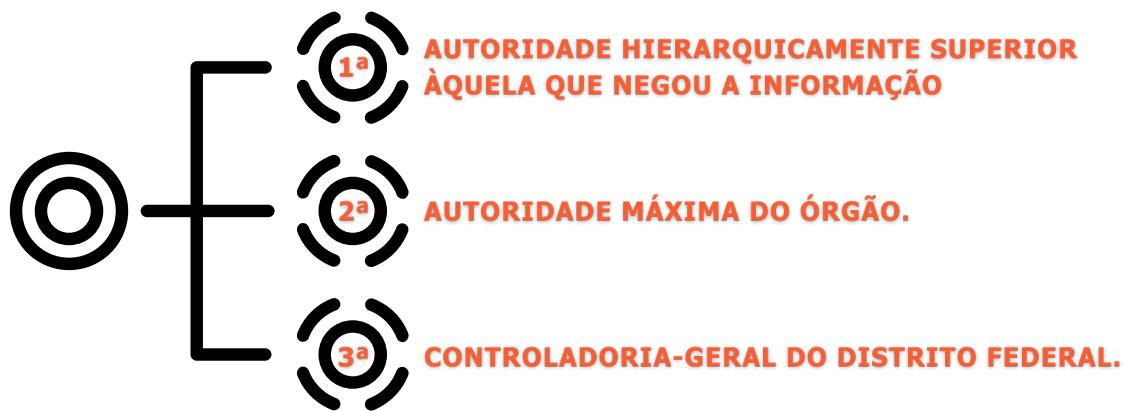
**Caso o cidadão não fique satisfeito com a resposta ele pode recorrer? Sim:**

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

**2ª instância:** Autoridade máxima do órgão.

**3ª instância:** Controladoria-Geral do Distrito Federal.





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 3<sup>a</sup> 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 N° 4.990, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2012](#))

Lei de Acesso à informação – Federal ([LEI FEDERAL N° 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 N° 34.276, DE 11 DE ABRIL DE 2013](#))

Credenciamento de segurança e tratamento de informação ([DECRETO N° 7.845, DE 14 DE NOVEMBRO DE 2012](#))



## 15. GLOSSÁRIO DE LEGISLAÇÕES

**Lei nº 41/1989** – Dispõe sobre a **Política Ambiental do Distrito Federal** e dá outras providências.

**Lei nº 462/1993** – Dispõe sobre a **reciclagem de resíduos sólidos no Distrito Federal** e dá outras providências.

**Lei nº 3.517/2004** – Dispõe sobre a **coleta seletiva de lixo nos órgãos e entidades do Poder Público**, no âmbito do Distrito Federal.

**Lei nº 3.651/2005** – Dispõe sobre a **coleta, destinação final e reutilização de embalagens, garrafas plásticas e pneumáticos**.

**Lei Distrital nº 4.022/2007** – Altera a Lei nº 6.945, de 14 de setembro de 1981, que institui a **Taxa de Limpeza Pública** no Distrito Federal e dá outras providências.

**Lei Distrital nº 4.154/2008** – Dispõe sobre o **descarte e a destinação final de lâmpadas fluorescentes, baterias de telefone celular, pilhas que contenham mercúrio metálico e demais artefatos que contenham metais pesados** no Distrito Federal.

**Lei Distrital nº 4.352/2009** – Dispõe sobre o **tratamento e a disposição final dos resíduos dos serviços de saúde**.

**Lei Distrital nº 4.518/2010** – Dispõe sobre a **denominação, a finalidade, as competências e a reestruturação administrativa do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal** – SLU/DF e dá outras providências.

**Lei Distrital nº 4.818/2012** – Dispõe sobre a **proibição de descartar resíduos sólidos em área não destinada a depósito ou coleta**, no âmbito do Distrito Federal, e dá outras providências.

**Lei Distrital nº 4.792/2012** – Dispõe sobre a **separação e a destinação final dos resíduos recicláveis descartados pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública** direta e indireta do Distrito Federal, na forma que especifica.

**Lei Distrital nº 5.092/2013** – Dispõe sobre a **obrigatoriedade de farmácias e drogarias receberem medicamentos com prazo de validade vencido para descarte**.

**Lei Distrital nº 6.519/2020** – Dispõe sobre normas específicas de **proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos** distritais e de **participação dos usuários na fiscalização da eficácia desses serviços** e regulamenta o art. 30 da Lei Orgânica do Distrito Federal.

**Lei Distrital nº 5.418/2014** – Dispõe sobre a **Política Distrital de Resíduos Sólidos** e dá outras providências.

**Lei Distrital nº 7.095/2022** – Dispõe sobre o **Serviço de Limpeza Urbana** do Distrito Federal e dá outras providências.



**Lei Federal nº 6.938/1981** – Dispõe sobre a **Política Nacional do Meio Ambiente**, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, e dá outras providências.

**Lei Federal 7.804/1989** – Altera a Lei nº 6.938, de 31 de agosto de 1981, que dispõe sobre a **Política Nacional do Meio Ambiente**, seus fins e mecanismos de formulação e aplicação, a Lei nº 7.735, de 22 de fevereiro de 1989, a Lei nº 6.803, de 2 de julho de 1980, e dá outras providências.

**Lei Federal nº 11.445/2007** – **Lei Federal de Saneamento Básico** – Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências.

**Lei Federal nº 12.305/2010** – Institui a **Política Nacional de Resíduos Sólidos**; altera a Lei no 9.605, de 12 de fevereiro de 1998; e dá outras providências. Esta Lei institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos, incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis.

**Decreto Distrital nº 17.156/1996** – Regulamenta e normatiza a lei nº 972, de 11 de dezembro de 1995, que dispõe sobre os **atos lesivos à limpeza pública**, com a alteração decorrente da lei nº 1006, de 10 de janeiro de 1996, e dá outras providências.

**Decreto nº 34.276/2013** – Regulamenta a Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, que dispõe sobre o **acesso a informações**.

**Decreto Distrital nº 35.382/2014** – Regulamenta o art. 42, da Lei nº 4.990, de 12 de dezembro de 2012, dispõe sobre os **procedimentos para credenciamento de segurança**, sobre o **Núcleo de Segurança e Credenciamento**, institui o **Comitê Gestor de Credenciamento de Segurança**, e dá outras providências.

**Decreto Distrital nº 35.166/2014** – Dispõe sobre a comercialização do **composto orgânico** produzido pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU, e dá outras providências.

**Decreto Distrital nº 35.816/2014** – 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.

**Decreto Distrital nº 36.419/2015** – Institui a **Carta de Serviços ao Cidadão**.

**Decreto Distrital nº 36.462/2015** – Regulamenta os procedimentos para garantir a **participação popular** e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria.

**Decreto Distrital nº 39.610/2015** – Dispõe sobre a **organização da estrutura da Administração Pública** do Distrito Federal.



**Decreto Distrital nº 37.568/2016** – Dispõe sobre a **responsabilidade dos grandes geradores** de resíduos sólidos não perigosos e não inertes.

**Decreto Distrital nº 37.782/2016** – 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.

**Decreto Distrital nº 39.927/2019** – Dispõe sobre o **Cadastro de Grandes Geradores**.

**Decreto Federal nº 7.469/2011** – Institui o **Programa Especial de Desenvolvimento do Entorno do Distrito Federal – RIDE**.

**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.

**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 e da construção civil**.

**Resolução Conama nº 05/1993** – Dispõe sobre o gerenciamento de **resíduos sólidos gerados nos portos, aeroportos, terminais ferroviários e rodoviários**

**Resolução Conama nº 307/2002** – Estabelece diretrizes, critérios e procedimentos para a gestão dos **resíduos da construção civil**, disciplinando as ações necessárias de forma a minimizar os impactos ambientais.

**Resolução CONAM nº 01/2009** – Regulamentação da produção, distribuição e aplicação do **composto orgânico de lixo na agricultura**.

**Instrução Normativa SLU nº 89/2016** – 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**.

**Instrução Normativa SLU 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.

**Instrução Normativa SLU nº 02/2017** – Estabelece normas para a **utilização de Papa-Entulhos**.

**Instrução Normativa SLU nº 01/2018** – Estabelece 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.



**Instrução Normativa SLU nº 06/2018** – 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 do Entulhos.

**Instrução Normativa SLU nº 12/2018** – Regulamenta **procedimentos de atendimento ao usuário** no âmbito do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal.

**Instrução Normativa SLU nº 10/2019** – Dispõe sobre a **Política Interna da Ouvidoria** do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF.

**Instrução Normativa SLU nº 22/2020** – Altera a Instrução Normativa nº 89, de 23 de setembro de 2016, que regulamenta os 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**.





<https://www.slu.df.gov.br>



**Telefone : (61) 3213-0153**



**SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º e 7º andar  
Ed. Shopping Venâncio, Brasília-DF  
CEP: 70.333-900**



**SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA**