



SLU

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

CARTA DE SERVIÇOS DO SLU AO CIDADÃO



**Brasília/DF
2015**

**SECRETARIA DE ESTADO DE INFRAESTRUTURA
E SERVIÇOS PÚBLICOS - SINESP
SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA – SLU**

Diretora Geral

Heliana Kátia Tavares Campos

Diretor Adjunto

Silvano Silvério da Costa

Controladoria

-

Assessora de Planejamento

Jaira Maria Alba Puppim

Assessor de Comunicação

-

Ouvidoria

Bruno Marques Pereira

Procuradoria Jurídica

Ana Lúcia Lemos Rosa

Diretoria de Modernização e Gestão Tecnológica

André Wilson Pimenta Santana

Diretoria de Administração e Finanças

Ronoilton Gonçalves

Diretoria Técnica

Paulo Celso dos Reis Gomes

Diretoria de Limpeza Urbana

Alessandra de Fátima Goulart de Oliveira

Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal - SLU

SCS Quadra 08 Bloco "B50" 6º andar
Edifício Venâncio 2000, CEP: 70.333-900 – Brasília-DF
(61) 3213-0153, www.slu.df.gov.br

SUMÁRIO

SUMÁRIO

I. APRESENTAÇÃO	1
II. SOBRE O SLU	1
IV. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	3
MISSÃO	3
VISÃO	3
VALORES	3
DESAFIOS 2015-2018.....	3
V. SERVIÇOS OFERTADOS	5
1. SERVIÇOS DE COLETAS.....	6
1.1 COLETA CONVENCIONAL	7
1.2 COLETA SELETIVA	7
1.3 RECOLHIMENTO DE ANIMAIS MORTOS	8
1.4 ENTREGA VOLUNTÁRIA NO ATERRO CONTROLADO DO JÓQUEI	9
1.5 COLETA E TRANSPORTE DE ENTULHOS	9
1.6 CATAÇÃO MANUAL DE PAPÉIS E PLÁSTICOS EM ÁREAS VERDES	10
2. LIMPEZA E PINTURA	11
2.1 LIMPEZA DE PARADAS DE ÔNIBUS, PASSAGENS SUBTERRÂNEAS E LAVAGEM DE MONUMENTOS	12
2.2 VARRIÇÃO DE VIAS E LOGRADOUROS PÚBLICOS	12
2.3 PINTURA DE MEIO-FIO.....	13
2.4 LIMPEZA DE GRANDES EVENTOS.....	14
3. ORIENTAÇÃO	15
3.1 PALESTRAS SOBRE CONSUMO CONSCIENTE, RESÍDUOS SÓLIDOS E COLETA SELETIVA.....	16
3.2 VISITAS GUIADAS ÀS USINAS DE TRATAMENTO DE RESÍDUOS.....	16

3.3 ORIENTAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE CONTAINER17
3.4 SOLICITAÇÃO DE CONserto DE CONTAINER DANIFICADO POR MÁ OPERAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇO.....	.18
4. VENDA19
4.1 VENDA E DOAÇÃO DE COMPOSTO ORGÂNICO20
5. OUTROS SERVIÇOS21
5.1 MONITORAMENTO DE RESULTADOS E TRANSPARÊNCIA.....	.22
5.2 SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO22
5.3 ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DO SLU23
VI. ANEXO I – Nossos endereços27
VII. CONCEITOS30
VIII.BIBLIOGRAFIA.....	.37

APRESENTAÇÃO

I. APRESENTAÇÃO

Para atender o Decreto Distrital nº 36.419/2015, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU apresenta a Carta de Serviços que “objetiva facilitar e ampliar o acesso às informações sobre os serviços públicos de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e estimular a participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado”.

A implantação da Carta de Serviços ao Cidadão, pelos órgãos e entidades públicas, implica em processo de transformação institucional, sustentado no princípio de que as instituições públicas devem atuar em conformidade com o interesse da sociedade e com os padrões de desempenho por ela estabelecidos.

A Carta de Serviços é o instrumento que orienta o cidadão a utilizar os serviços públicos ofertados e cobrar sua qualidade.

Com esse documento, o cidadão pode conhecer os serviços prestados pelo SLU, como utilizá-los e as formas de acesso. Nossa intenção é torná-lo além de um guia de informação, um compromisso com a excelência na execução dos serviços públicos.

II. SOBRE O SLU

O Serviço de Limpeza Urbana (SLU) é uma autarquia do Governo de Brasília vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos. Tem sua estrutura e atuação pautadas nas normas a seguir:

- Decreto Distrital nº 36.236/2015 - Dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Executivo do Distrito Federal
- Lei Distrital nº 5.418/2014 - Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências.
- 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 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.

Compete ao SLU promover o gerenciamento dos serviços de limpeza pública e manejo de resíduos sólidos urbanos visando à promoção da saúde coletiva e qualidade do meio ambiente, com controle dos serviços prestados à população do Distrito Federal, por meio da melhoria contínua dos serviços e qualidade estabelecidos.

Devido à quantidade de serviços prestados, a grande área de abrangência das suas atribuições, o tamanho da população atendida, o SLU terceirizou a prestação dos serviços e conta com empresas prestadoras de serviços para a realização de suas atividades fins, cabendo à autarquia realizar a gestão.

Nesse sentido, ao apresentarmos a nossa Carta de Serviços, pretendemos contar com a participação da população, pois, com base na divulgação dos serviços prestados pelo SLU, o cidadão poderá contribuir, na fiscalização e na busca constante por aperfeiçoamento. Estamos de braços abertos para receber as demandas e pretendemos melhorar os nossos serviços atendendo às necessidades da nossa população.

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

III. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

✓ MISSÃO

“Promover o gerenciamento dos serviços de limpeza pública, contribuindo para a qualidade de vida da população com sustentabilidade ambiental”. Cópia do relatório.

✓ VISÃO

“Ser entidade de referência em limpeza urbana e no cumprimento da Política Distrital e Federal de Resíduos Sólidos, em parceria com a comunidade local”.

✓ VALORES

- Transparência
- Valorização do Servidor
- Busca de Aprimoramento Contínuo
- Inovação
- Respeito ao Cidadão
- Responsabilidade Socioambiental
- Gestão Eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos – RSU no DF

✓ DESAFIOS 2015-2018

- Manter pessoal operacional na atividade de limpeza urbana do Distrito Federal com pontualidade e assiduidade.
- Reduzir os custos da Autarquia por meio de um sistema de gestão rigoroso dos contratos, visando à utilização com parcimônia dos recursos públicos do DF.
- Elaborar a nova estratégia organizacional à luz das adaptações necessárias para cumprir as metas definidas para a gestão 2015 – 2018.
- Melhorar a operação do Lixão do Jóquei e implantar sistema de monitoramento e o controle da entrada de resíduos.

IDENTIDADE

- Propiciar espaços adequados de trabalho para as associações e cooperativas de catadores e a contratação pelo serviço por elas prestado.
- Rever/instituir a tabela de preços públicos para a devida cobrança dos grandes geradores, tais como: supermercados, shoppings, resíduos da construção civil (hoje em torno de 6.000 toneladas/dia) e outros.
- Equacionar a destinação dos resíduos sólidos urbanos no DF de forma a torná-la ambientalmente adequada e realizar a disposição final dos rejeitos em aterros sanitários, de acordo com a Lei nº 12.305/2010 e o Decreto Federal nº 7.404/2010.
- Educação Ambiental e Mobilização Social para o comprometimento da população com a manutenção da cidade limpa.

IV. SERVIÇOS OFERTADOS

O SLU coleta Resíduos Sólidos Urbanos, conforme sua constituição ou composição. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE?		
TIPO DE RESÍDUO	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA LEGAL
Domiciliar	SLU	Art. 03 Lei 5.275/13
Comercial (grandes geradores)	Gerador	Art. 20 Lei nº 12.305/10
Resíduos Públicos	SLU	Art. 20 Lei nº 12.305/10
Saúde	Gerador	Art. 02 Lei nº 4.352/09 Art. 39 Lei nº 5.321/14
Industrial	Gerador	Resolução CONAMA nº 313/2002
Portos, aeroportos, terminais ferroviários e rodoviários	Gerador	Resolução CONAMA nº 05/1993
Agrossilvopastoris	Gerador	Art. 20 Lei nº 12.305/10
Entulho (construção civil)	Gerador	Art. 23 Lei nº 4.704/11 Resolução CONAMA nº 307/2002
Volumosos	Gerador	Art. 23 Lei nº 4.704/11
Resíduos Sólidos Especiais	Fabricante/ Comerciante/ Consumidor	Art. 33 Lei nº 12.305/10

1. SERVIÇOS DE COLETAS

1.1 Coleta Convencional

Descrição:	Serviço de coleta de Resíduos Sólidos Urbanos (lixo convencional úmido)
Público Alvo:	Áreas urbanas e rurais do Distrito Federal.
Requisitos:	Acondicionado corretamente e disposto 1 (uma) hora antes do início do turno previsto no cronograma.
Etapas de processamento	Disposição, coleta e tratamento
Prazo de execução:	Cronograma, pré-definido pelo SLU, disponível no site
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Rota site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, Núcleo da cidade (vide anexo I, pág.: 27), email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Por telefone e pelos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços pág. 27.
Acessibilidade:	-
Indicador	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

1.2 Coleta Seletiva

Descrição:	Compreende a execução dos serviços de coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos domiciliares, institucionais e comerciais das áreas urbanas do Distrito Federal
Público Alvo:	Áreas urbanas de algumas cidades satélite do Distrito Federal
Requisitos:	Acondicionado corretamente e disposto 1 (uma) hora antes do início do turno previsto no cronograma.
Etapas de processamento	Coleta e destinação às cooperativas de catadores de material recicláveis.
Prazo de execução:	Cronograma pré-definido (www.slu.df.gov.br/servicos)
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	-
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de

1.2 Coleta Seletiva

	reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços – Anexo I, pág. 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

1.3 Recolhimento de animais mortos em vias públicas

Descrição:	O SLU tem o serviço de recolhimento de animais mortos de grande porte (cavalo, cachorro grande entre outros). Os serviços de retirada de animais mortos das vias e logradouros deverão ser executados 24 horas por dia, de segunda a domingo.
Público Alvo:	Áreas urbanas de todo o DF
Requisitos:	Os animais têm que está mortos em vias públicas
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, análise, agendamento, coleta e destinação.
Prazo de execução:	4 (quatro) horas após o recebimento da demanda
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107 / 3345-6104, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Telefone e nos núcleos (anexo I): imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	Os animais de pequeno porte são removidos por uma equipe de serviços diversos que dá a devida destinação final.

1.4 Entrega voluntária no Aterro Controlado do Jóquei

Descrição:	O Aterro Controlado do Jóquei é o único local autorizado para receber resíduos sólidos urbanos, podas, e resíduos da construção civil.
Público Alvo:	Cidadão, instituições privadas ou públicas
Requisitos:	Material devidamente acondicionado, e não resíduos de serviço de saúde, tóxico e perigosos.
Etapas de processamento	Ir ao aterro Controlado, e descartar em locais definidos pela Gerência do Aterro.
Prazo de execução:	Imediata
Custos:	Até momento não há.
Canais de comunicação:	Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br ou a administração do aterro
Documentos necessários:	-
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	-
Forma de acompanhamento:	Por servidores do Slu devidamente identificados e autorizado pelo gerente do Aterro.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereço (anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	No aterro Controlado do Jóquei não há acessibilidade devido à complexibilidade da atividade exercida no local.
Indicador:	-
Outras Informações:	-

1.5 Coleta e transporte de entulho

Descrição:	O serviço consistirá na remoção de materiais descartados pela população e provenientes de obras e demolições, depositados irregularmente nos logradouros públicos, bem como resíduos diversos de atividades de limpeza (raspagem de terra em logradouros pavimentados após ocorrência de chuvas, restos de podas, moveis etc.). Os serviços serão executados em um único turno, devendo ser acionados conforme demanda identificada e vistorias pelo SLU.
Público Alvo:	Público em geral
Requisitos:	- Quando a AGEFIS não consegue identificar o gerador do resíduo. - Quando há entulho acumulado em vias, logradouros ou espaços públicos depositados irregularmente. O SLU não recolhe entulhos em áreas privadas.
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, identificação do imóvel/logradouro público, coleta e destinação.

1.5 Coleta e transporte de entulho

Prazo de execução:	15 a 20 dias para remoção do entulho
Custos:	Gratuito
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	SLU faz a comunicação à Agefis, para que esta providencie a devida identificação e notificação ao gerador do resíduo.

1.6 Catação Manual de papéis e plásticos em áreas verdes

Descrição:	Os serviços de catação de papéis em áreas públicas é composta por 10 (dez) ajudantes, ferramentas (bastão com ponteira de aço) e utensílios necessários para a perfeita execução da remoção dos resíduos.
Público Alvo:	Áreas urbanas e rurais de todo o DF
Requisitos:	Recolhimento de plásticos, papéis e outros.
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, agendamento e limpeza
Prazo de execução:	Cronograma pré-definido pelo SLU
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	-
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta

1.6 Catação Manual de papéis e plásticos em áreas verdes

Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

2. LIMPEZA E PINTURA

2.1 Limpeza de paradas de ônibus, monumentos e passagens subterrâneas

Descrição:	Os serviços de lavagem de prédios públicos, monumentos e outros envolvem a limpeza de estátuas, passagens subterrâneas e abrigos de pontos de ônibus, raspagem de cartazes colados em postes e bens públicos, bem como a retirada de pichações de prédios, viadutos e monumentos.
Público Alvo:	Áreas urbanas de todo o DF
Requisitos:	-
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, análise, agendamento e limpeza
Prazo de execução:	Cronograma pré-definido pelo SLU
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

2.2 Varrição manual de vias e logradouros públicos

Descrição:	Os serviços de varrição manual de vias e logradouros públicos consistem na operação manual da varrição na superfície dos passeios pavimentados, sarjetas e canteiros centrais não ajardinados, esvaziamento dos cestos de lixo (papeleiras) e acondicionamento dos resíduos passíveis de serem contidos em sacos plásticos de até 100 litros, nas vias e logradouros públicos do Distrito Federal.
Público Alvo:	População em geral
Requisitos:	Os serviços de varrição manual deverão ser executados nas vias e logradouros públicos, compreendendo: sarjetas, canteiros centrais e passeios relacionados no plano de varrição manual atendendo as frequências e horários determinados para cada

	local.
Etapas de processamento	Varrição, acondicionamento, coleta e destinação final
Prazo de execução:	Cronograma pré-definido nos núcleos de limpeza do SLU
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	-
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (anexo I), pág.: 27
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

2.3 Pintura de meio-fio

Descrição:	A pintura de meio-fio é um serviço complementar aos de varrição e capina, com finalidade de ressaltar a limpeza dos logradouros/ruas, bem como a pintura de guias é útil na orientação do tráfego de veículos.
Público Alvo:	Áreas urbanas de todo o DF
Requisitos:	De acordo com as demandas das Administrações Regionais e Órgãos Públicos no Distrito Federal
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, análise, agendamento e pintura
Prazo de execução:	Cronograma pré-definido pelo SLU
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo da região que será executado o serviço.
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para	Site, telefone e nos núcleos: imediato.

contato:	Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (Anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

2.4 Limpeza de grandes eventos

Descrição:	O SLU realiza a limpeza de grandes eventos públicos realizados em área pública
Público Alvo:	Organizadores de eventos
Requisitos:	Autorização da Administração local Carta Ofício encaminhada com 10 dias de antecedência Guia paga
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, cobrança, agendamento e limpeza
Prazo de execução:	Imediato após o evento
Custos:	Definido pelo tamanho do evento
Canais de comunicação:	Carta Ofício a Sede ou via Email:
Documentos necessários:	Carta Ofício com a demanda
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Gerado pela área
Forma de acompanhamento:	Telefone e Email: dilur@slu.df.gov.br
Tempo de espera para contato:	Carta Ofício a Sede: Resposta em 5 (cinco) dias úteis via Email: 1 (um) dia útil
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (Anexo I), pág.: 27
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

3. ORIENTAÇÃO

3.1 Palestras sobre consumo consciente e coleta seletiva

Descrição:	Palestras sobre consumo consciente e coleta seletiva com duração aproximada de 40 minutos.
Público Alvo:	escolas, instituições públicas ou privadas, condomínios
Requisitos:	- Carta Ofício ou email com 10 (dez) dias de antecedência - Público mínimo de 30 pessoas - computador, projetor de slides, caixas de som e microfone (este último, apenas quando o público for superior a 50 pessoas).
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, agendamento e capacitação
Prazo de execução:	Conforme data solicitada
Custos:	Sem custo
Canais de comunicação:	email: ambiental.slu@gmail.com ou endereço da Sede do SLU vide tabela dos endereços (anexo I), pág.: 27.
Documentos necessários:	Preenchimento de formulário enviado por e-mail
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Gerado pela área
Forma de acompanhamento:	Via e-mail: ambiental.slu@gmail.com
Tempo de espera para contato:	Até 3 (três) dias úteis
Locais de acesso:	Gestão Ambiental – SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6 andar.
Acessibilidade:	Não há restrição de acessibilidade ao edifício e nem a Sede do SLU.
Outras Informações:	As palestras são realizadas conforme demanda pelo serviço e disponibilidade da equipe da Gerência de Gestão Ambiental

3.2 Visitas guiadas às unidades de tratamento de resíduos

Descrição:	Visitas guiadas às instalações do SLU (, Aterro Controlado do Jockey e Usinas de Tratamento de Resíduos)
Público Alvo:	Escolas, Universidades, Instituições Públicas e Privadas.
Requisitos:	- Carta Ofício ou email com 10 (dez) dias de antecedência - Público mínimo de 10 pessoas e máximo 40 pessoas - Uso dos equipamentos de proteção individual EPIs não fornecidos pelo SLU - Assinatura de termo de responsabilização
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, agendamento e visitação
Prazo de execução:	Conforme data solicitada
Custos:	Sem custo
Canais de comunicação:	email: ambiental.slu@gmail.com ou endereço da Sede do SLU vide tabela dos endereços (anexo I), pág.: 27.
Documentos necessários:	Preenchimento de formulário enviado por e-mail
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)

3.2 Visitas guiadas às unidades de tratamento de resíduos

Protocolo:	Gerado pela área
Forma de acompanhamento:	Via e-mail: ambiental.slu@gmail.com
Tempo de espera para contato:	Até 3 (três) dias úteis
Locais de acesso:	Gestão Ambiental – SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6 andar.
Acessibilidade:	Não há restrição de acessibilidade ao edifício e nem a Sede do SLU.
Outras Informações:	- Duração de 60 minutos; Aterro Controlado: Proibido o acesso de menores e em dias chuvosos; Usinas: Permitido acesso apenas para maiores de 15 anos. As visitas são realizadas conforme demanda pelo serviço e disponibilidade da equipe da Gerência de Gestão Ambiental.

3.3 Orientação para instalação de container

Descrição:	SLU orienta a delimitação do espaço adequado, sempre que solicitado, da área para a instalação de container (terceiros), definindo o seu recuo de forma que dê acesso ao caminhão coletor.
Público Alvo:	Cidadão, condomínios e comércio
Requisitos:	Redimensionamento para aquisição de equipamentos
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, agendamento e vistoria
Prazo de execução:	3 (três) dias úteis para o agendamento
Custos:	Incluso na TLP
Canais de comunicação:	Site do SLU, Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo e horário comercial disponível
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (Anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	Compete ao vistoriados informar que o container é um bem de uso particular e deve ser adquirido e feito as devidas manutenções preventivas e corretivas pelo usuário.

3.4 Solicitação de conserto de container danificado por má operação de prestadores de serviço

Descrição:	Quando na execução do serviço de coleta, convencional ou seletiva, ocorrer dano ao container, o SLU determinará que as empresas contratadas para realização do serviço devam reparar o dano ou substituir o container conforme o caso.
Público Alvo:	Cidadão, condomínios e comércio
Requisitos:	Solicitação e vistoria pelo SLU em conjunto com a prestadora de serviço
Etapas de processamento	Recebimento da demanda, agendamento, vistoria e ordem de conserto
Prazo de execução:	5 (cinco) dias para o agendamento e até 30 dias para o conserto
Custos:	Não há custo
Canais de comunicação:	Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Endereço completo
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Caso o serviço não seja atendido, a Ouvidoria gera protocolo de reclamação. – Para acessar os serviços da Ouvidoria vide Outros Serviços nesta carta – item 5.3 pág.: 25.
Forma de acompanhamento:	Cronograma pelo site do SLU (www.slu.df.gov.br/servicos) e Reclamações pelo sistema da Ouvidoria – item 5.3 pág.: 25.
Tempo de espera para contato:	Site, telefone e nos núcleos: imediato. Email: 1 (um) dia útil para resposta
Locais de acesso:	Vide tabela de endereços (Anexo I), pág.: 27.
Acessibilidade:	-
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

4. VENDA

4.1 Venda e doação de composto orgânico

Descrição:	O SLU vende composto orgânico conforme o Decreto nº 35.166/14. Composto é uma mistura humificada, formada por materiais orgânicos para serem utilizados em jardins como adubo orgânico devolvendo a terra os nutrientes.
Público Alvo:	Cidadão, instituições privadas ou públicas
Requisitos:	Poderão adquirir o composto orgânico: os produtores rurais do Distrito Federal e dos Municípios que compõem a Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno-RIDE; quaisquer pessoas, produtores rurais, órgãos ou entidades privadas de outros – conforme o previsto no Decreto nº 35.166/14
Etapas de processamento	Solicitação, pagamento, retirada
Prazo de execução:	O interessado terá o prazo de até 90(noventa) dias, a contar da data de compra ou doação, para retirar o composto orgânico conforme o Decreto nº 35.166 de 14 de fevereiro de 2014.
Custos:	Direto na tesouraria do SLU.
Canais de comunicação:	Emater e SLU. Tel.: (61) 3213-0153 / 3213-0107, email: dilur@slu.df.gov.br
Documentos necessários:	Para doação é necessário a apresentação das 2 (duas) vias da recomendação técnica emitida pela Emater, mediante apresentação da Declaração de Aptidão ao PRONAF - DAP ou carteirinha de produtor rural familiar em validade; Para venda é necessário a apresentação de 2(duas) vias do documento Auxiliar da Nota fiscal Eletrônica – DANFE , emitida pela tesouraria do SLU após o pagamento do composto orgânico.
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Emissão de nota de venda
Forma de acompanhamento:	Mediante a apresentação dos documentos obrigatórios no escritório do NOUCE, será entregue uma autorização para retirada do composto para controle de entrega.
Tempo de espera para contato:	O produtor rural entra em contato no NOUCE, mediante a documentação emitida pela Emater, para esclarecimento da retirada.
Locais de acesso:	Escritório do NOUCE, balança e pátio de compostagem.
Acessibilidade:	
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

5. OUTROS SERVIÇOS

5.1 Monitoramento dos resultados e transparência na gestão

Descrição:	O SLU divulga em seu site Relatórios de Gestão dos Resíduos Sólidos, informando o resumo das operações, da estrutura, equipamentos, desafios, metas, atendimentos realizados e resultados alcançados.
Público Alvo:	Público em Geral
Requisitos:	Acessar ao site
Etapas de processamento	Confecção, publicação e acessos.
Prazo de execução:	Trimestralmente é gerado novo relatório
Custos:	Gratuito
Canais de comunicação:	www.slu.df.gov.br/relatorio
Documentos necessários:	Não há
Horário de atendimento:	Ininterrupto
Protocolo:	Não há
Forma de acompanhamento:	O próprio relatório de gestão
Tempo de espera para contato:	Não há
Locais de acesso:	-
Acessibilidade:	-
Outras Informações:	-

5.2 Serviço de comunicação

Descrição:	A Assessoria de Comunicação serve primordialmente à direção do SLU, no entanto, prestamos orientações a órgãos públicos e a imprensa.
Público Alvo:	Canais de imprensa e público em geral
Requisitos:	-
Etapas de processamento	
Prazo de execução:	Até 5 (cinco) dias úteis na impossibilidade de atendimento imediato.
Custos:	Gratuita
Canais de comunicação:	Telefone: 3213-0120 ou presencial
Documentos necessários:	
Horário de atendimento:	de 8h às 12h e de 14h às 18h de segunda a sexta (exceto feriados)
Protocolo:	Protocolo da área
Forma de acompanhamento:	Relatório de gestão
Tempo de espera para contato:	-
Locais de acesso:	Assessoria de Comunicação – SLU – SCS Qd. 08 ed. Venâncio

5.2 Serviço de comunicação

	2000, 6º andar.
Acessibilidade:	Não há restrição de acessibilidade ao edifício e nem a Sede do SLU.
Indicador:	Relatório de diagnóstico de resíduos sólidos do Distrito Federal: www.slu.df.gov.br/relatorio
Outras Informações:	-

5.3 Atendimento da Ouvidoria do SLU

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



Tipos de demandas



DENÚNCIA



RECLAMAÇÃO



SUGESTÃO



ELOGIO

Requisitos

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

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, 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).
- ⇒ 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.

Canais de atendimento



Central 162

De segunda a sexta das 7h às 21h
Sábado, domingo e feriados das 8h às 18h

*Ligação gratuita para telefone fixo.
**Não recebe ligação de aparelho celular.



www.ouvidoria.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h

SCS Qtd. 08 Ed. Venâncio 200 Bl. B50 – 6º Andar

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.

Prazos

10 DIAS
A contar da data de registro

20 DIAS
A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas
([Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015](#))

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 §1º, do Decreto nº 36.462/2015](#))

5.3 Atendimento da Ouvidoria do SLU

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012



Tipos de informações



Requisitos

O pedido de acesso 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 acesso 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.

Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta
das 8h às 12h e das 14h às 18h
SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 200 Bl.
B50—6º Andar

Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro

+10 DIAS

Mediante justificativa

RECURSO

1ª INSTÂNCIA

2ª INSTÂNCIA

3ª INSTÂNCIA

Prazo para apresentação - 10 dias.
Resposta da autoridade - até 5 dias.

*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise (Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).

V. ANEXO I - Nossos endereços

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

De segunda a sexta-feira

Das 08h às 12h e das 14h às 18h

UNIDADE	ENDEREÇO	CONTATO	EMAIL
Diretoria Geral	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0153	dg@slu.df.gov.br
Secretaria Executiva	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0102	slu@slu.df.gov.br
Assessoria de Comunicação	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0139	ascom@slu.df.gov.br
Ouvidoria	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0153	ouvidoria@slu.df.gov.br
Diretoria de Limpeza Urbana	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0107	dilur@slu.df.gov.br
Diretoria Técnica	SCS Qd. 08 Ed. Venâncio 2000 BI B-50 6º Andar	3213-0196	ditec.slu@gmail.com

NÚCLEOS REGIONAIS DE LIMPEZA			
UNIDADE	ENDEREÇO	CONTATO	EMAIL
Águas Claras	Parque do Areal, entre as QS. 06 e 08. Águas Claras	9233-5711	dilur@slu.df.gov.br
Asa Norte	SGAN, lote 23 Brasília-DF	3213-0194	nucleo.nunorl@slu.df.gov.br
Asa Sul	Av. das Nações s/n às margens do Lago Sul	3345-6104	nucleo.nusul@slu.df.gov.br
Brazlândia	Área Especial Nº 02 Norte – Brazlândia - DF	3391-1206	nucleo.nubra@slu.df.gov.br
Ceilândia	Área Especial Nº 24 módulo G a K – Ceilândia - DF	3585-2711	nucleo.nucei@slu.df.gov.br
Cruzeiro	Área Especial H, lote 8, Cruzeiro Velho	3462-8311	dilur@slu.df.gov.br
Estrutural	Área Especial do Aterro do Jóquei, Sem Número	9272-8640	dilur@slu.df.gov.br
Gama	Av. Contorno A/E lote 02 Gama-DF	3556-1442	nucleo.nugam@slu.df.gov.br
Guará	Q.E. 23, A/E S/N do CAVE Guará II	3383-7291	dilur@slu.df.gov.br
Núcleo Bandeirante	Área Especial Nº 06, Lote G, 3ª Avenida	9645-7233	dilur@slu.df.gov.br
Paranoá	QD. 05 A/E D lote 01 e 02 – Paranoá-DF	3369-4595	nucleo.nupar@slu.df.gov.br

NÚCLEOS REGIONAIS DE LIMPEZA			
Planaltina	Área Especial lote 02 Planaltina	3389-1018	nucleo.nupla@slu.df.gov.br
Recanto das Emas	Av. Vargem da Benção ch. Nº 03 Recanto das Emas-DF	3333-3733	nucleo.nuema@slu.df.gov.br
Riacho Fundo	QN 09, A/E Nº 03, Núcleo de Obras da Adm. do Riacho Fundo I	8427-7435	dilur@slu.df.gov.br
Samambaia	QR 302 Área Especial Samambaia - DF	3358-2414	nucleo.nusam@slu.df.gov.br
Santa Maria	QR. 408 conj. "A" Área Especial Santa Maria Norte	3392-1298	nucleo.numar@slu.df.gov.br
São Sebastião	QD. 101 A/E s/n Administração de São Sebastião - DF	9538-9081	nucleo.nuseb@slu.df.gov.br
Sobradinho	A/E para Indústria Nº 03 lotes 04 e 06 – Sobradinho	3591-6723	nucleo.nusob@slu.df.gov.br
Taguatinga	Área Especial Nº 09 Setor QNG – Taguatinga-DF	3354-3140	nucleo.nutag@slu.df.gov.br

VI. CONCEITOS

A

Acordo setorial: ato de natureza contratual firmado entre o poder público e os fabricantes, os importadores, os distribuidores ou os comerciantes, tendo em vista a implantação da responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida do produto. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Área contaminada: local onde há contaminação causada pela disposição, regular ou irregular, de quaisquer substâncias ou resíduos. (Política Nacional de Resíduos Sólidos)

Área órfã contaminada: área contaminada cujos responsáveis pela disposição não sejam identificáveis ou individualizáveis. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Área de transbordo e triagem de resíduos da construção civil e resíduos volumosos (ATT): Área destinada ao recebimento de resíduos da construção civil e resíduos volumosos, para triagem, armazenamento temporário dos materiais segregados, eventual transformação e posterior remoção para destinação adequada, sem causar danos à saúde pública e ao meio ambiente. (ABNT NBR 15.112)

Aterro controlado: Instalação destinada à disposição de resíduos sólidos urbanos, na qual alguns – ou diversos – tipos e/ou modalidades objetivas de controle seja periodicamente exercidos, que sobre o maciço de resíduos, quer sobre seus efluentes. Admite-se, desta forma que, o aterro controlado se caracterize por um estágio intermediário entre o lixão e o aterro sanitário. (SNIS X005)

Aterros sanitários: “Técnica de disposição de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no solo, sem causar danos à saúde pública e sua segurança, minimizando os impactos ambientais, método este que utiliza princípios de engenharia para confinar os RS a menor área possível e reduzi-los ao menor volume permissível, cobrindo-os com uma camada de terra na conclusão de cada jornada de trabalho, ou a intervalos menores se for necessário”. Esta técnica minimiza a proliferação de micro e macro vetores, diminuindo os riscos de contaminação direta, além de permitir o controle efetivo da poluição do ar, fumaça e odores, reduzir os riscos de incêndio, poluição das águas superficiais e subterrâneas e ainda da poluição estética. (ABNT1984)

B

Big Bag ou simplesmente Bag: grande sacola em média medindo 1,5m X 0,9m X 0,9m, capacidade aproximada de 1.000Kg, utilizado pelos catadores para armazenamento e transporte de resíduos classificados.

C

Catação de resíduos: tipo de separação de misturas feito manualmente do tipo de resíduos sólidos

Classificação de resíduos: a classificação de resíduos sólidos envolve a identificação do processo ou atividade que lhes deu origem, de seus constituintes e características, e a comparação destes constituintes com listagens de resíduos e substâncias cujo impacto à saúde e ao meio ambiente é conhecido (ABNT NBR 1000:2004).

CONCEITOS

Ciclo de vida do produto: série de etapas que envolvem o desenvolvimento do produto, a obtenção de matérias-primas e insumos, o processo produtivo, o consumo e a disposição final. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Chorume: Líquido percolado ou lixado escuro com alta carga poluidora, o que pode ocasionar diversos efeitos sobre o meio ambiente. Alta concentração de matéria orgânica, reduzida biodegradabilidade, presença de metais pesados e de substâncias recalcitrantes. Gerado pela decomposição dos resíduos sólidos, depositados em aterros sanitários, é um processo dinâmico comandado por organismos decompositores de matéria orgânica, sendo em sua maioria bactérias heterotróficas, aeróbias e facultativas. (<http://www.quimica.ufpr.br/tecnotrater/chorume.htm>)

Coleta seletiva: coleta de resíduos sólidos previamente segregados na fonte geradora conforme sua constituição ou composição. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Coleta seletiva solidária: programa do GDF instituído pelo Decreto nº.: 35.817, de 17 de setembro de 2014, prevendo a destinação solidária de todos os resíduos recicláveis gerados pela Administração Pública Direta e Indireta.

Contêiner para entulho: caçamba estacionária para remoção de entulho e demolição, com uso de poliguindaste, capacidade média de 5m³.

Controle social: conjunto de mecanismos e procedimentos que garantam à sociedade informações e participação nos processos de formulação, implementação e avaliação das políticas públicas relacionadas aos resíduos sólidos. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Compostagem: É um processo biológico aeróbico e controlado de transformação de resíduos orgânicos em resíduos estabilizados, com propriedades e características completamente diferentes do material que lhe deu origem. (Bidone, Francisco e Povinelli, Jurandy. Conceitos Básicos de Resíduos Sólidos, EESC USP, 1999, São Carlos-SP)

CIISC: Comitê Intersetorial para Inclusão Social e Econômica dos Catadores de Materiais Reutilizáveis e Recicláveis

Controle de transporte de resíduos (CTR): Documento emitido pelo transportador de resíduos que fornece informações sobre gerador, origem, quantidade e descrição dos resíduos e seu destino. (ABNT NBR 15.112)

D

Disposição final ambientalmente adequada: distribuição ordenada de rejeitos em aterros, observadas as normas operacionais específicas de modo a evitar danos ou riscos à saúde pública e à segurança e a minimizar os impactos ambientais adversos. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Drenagem: Conjunto de dispositivos destinados a promover o recolhimento dos líquidos percolados (“chorume”) direcionando para fora da massa aterrada, de modo a tornar possível e eficaz seu adequado tratamento, antes de seu lançamento no meio ambiente. (SNIS Up032)

Educação ambiental: sensibilização da sociedade sobre a questão dos resíduos sólidos devem utilizando-se dos mais variados meios, tais como rádio e televisão, meios de transporte público, instituições públicas, porta em porta com uso materiais explicativos, podendo valer-se, inclusive, de palestras e ações culturais. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

E

Entulho: resíduos originados da construção civil ou demolições

EPI: Equipamento de Proteção Individual

F

Fiscal de piso: profissional que trabalha nas dependências do Aterro do Jóquei com a atribuição de organizar e indicar o espalhamento e aterramento dos resíduos sólidos urbanos, bem como controle de acompanhamento de pessoas nas dependências do Aterro do Jóquei.

G

Geradores de resíduos sólidos: pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, que geram resíduos sólidos por meio de suas atividades, nelas incluído o consumo. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Gerenciamento de resíduos sólidos: conjunto de ações exercidas, direta ou indiretamente, nas etapas de coleta, transporte, transbordo, tratamento, destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, de acordo com o Plano Distrital de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos ou com o plano de gerenciamento de resíduos sólidos, exigidos na forma desta Lei. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Gestão integrada de resíduos sólidos: conjunto de ações voltadas para a busca de soluções para os resíduos sólidos, de forma a considerar as dimensões política, econômica, ambiental, cultural e social, com controle social e sob a premissa do desenvolvimento sustentável. (Política Nacional de Resíduos Sólidos);

Grandes geradores: geradores de resíduos sólidos urbanos em quantidade ou peso superiores à aproximadamente 150l.

H

I

IRR – Instalação de Recuperação dos Resíduos: Instalação física destinada à recuperação de resíduos sólidos recicláveis. As IRRs podem recuperar/reciclar tanto resíduos sólidos secos quanto os resíduos sólidos orgânicos com a finalidade de agregar valor aos resíduos e prepará-los para a inserção na cadeia produtiva.

J

K

L

Licenciamento ambiental: Conjunto de procedimentos técnicos e administrativos através dos quais órgãos ambientais competentes licencia a localização, instalação, ampliação, modificação e operação de atividades e empreendimentos utilizadores de recursos ambientais, atividades e empreendimentos esses considerados efetiva ou potencialmente poluidores, ou que, de alguma forma (direta ou indireta), possam causar ou induzir a degradação do meio em que se inserem. (SNIS X028)

Lixão: Local em que os resíduos sólidos urbanos, de todas as origens e naturezas, são simplesmente lançados, sem qualquer tipo ou modalidade de controle sobre os resíduos e/ou sobre seus efluentes. (SNIS X029)

Logística reversa: instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinado a viabilizar a coleta e a restituição dos resíduos sólidos ao setor empresarial, para reaproveitamento, em seu ciclo ou em outros ciclos produtivos, ou para outra destinação final ambientalmente adequada. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

M

Maciço: palavra usual pelos catadores no Aterro do Jóquei para indicar área final de catação e aterramento dos resíduos sólidos urbanos.

Manejo de Resíduos Sólidos: Conjunto dos serviços - essenciais ou acessórios, rotineiros ou eventuais, obrigatórios ou facultativos – de manejo de Resíduos Sólidos Urbanos prestados em um determinado município, abrangendo, entre outros: a coleta domiciliar e a destinação final de RSU em aterro sanitários. (SNIS X030)

N

O

P

Padrões sustentáveis de produção e consumo: produção e consumo de bens e serviços de forma a atender às necessidades das atuais gerações e permitir melhores condições de vida, sem comprometer a qualidade ambiental e o atendimento das necessidades das gerações futuras. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Pontos de Entrega Voluntária (PEVs): Área de transbordo e triagem de pequeno porte, destinada à entrega voluntária de pequenas quantidades de resíduos de construção civil e resíduos volumosos, integrante do sistema público de limpeza urbana. (ABNT NBR 15.112)

PDRS Plano Diretor de Resíduo Sólidos: documento técnico

PGIRS – Plano de Gestão Integrada dos Resíduos Sólidos Urbanos: documento técnico

PNRS – Política Nacional de Resíduos Sólidos: instituída pela Lei federal nº 12.305/2010 documento técnico

Política Distrital de Resíduos Sólidos: instituída pela Lei Distrital nº 5.418/2014

PSB - Plano de Saneamento Básico: documento técnico

Plano de Manejo: documento técnico

Princípio do Poluidor-pagador: imposição, ao poluidor e ao predador, da obrigação de recuperar e/ou indenizar os danos causados e, ao usuário, da contribuição pela utilização de recursos ambientais com fins econômicos (Política Nacional de Meio Ambiente). No caso dos resíduos sólidos, este princípio aplica-se ao gerador do resíduo sólido (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Protetor-recebedor: órgão, empresa e cooperativas de catadores responsáveis pela coleta, triagem, comercialização e reciclagem do resíduo sólido. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Q

R

Reciclagem: processo de transformação dos resíduos sólidos que envolve a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à sua transformação em insumos ou

CONCEITOS

em novos produtos, observada as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Rejeitos: resíduos sólidos que, depois de esgotadas todas as possibilidades de tratamento e recuperação por processos tecnológicos disponíveis e economicamente viáveis, não apresentem outra possibilidade que não a disposição final ambientalmente adequada. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartados, resultantes de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água ou que exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviável em face da melhor tecnologia disponível. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos domiciliares: os originários de atividades domésticas em residências urbanas. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos de serviços de saúde: Resíduos infectantes ou perfuro cortantes gerados em estabelecimentos de atenção à saúde (hospitais, clínicas, postos de saúde, clínicas veterinárias, consultório médicos e odontológicos, farmácias, laboratórios de análise clínicas e demais estabelecimentos congêneres). (SNIS x036)

Resíduos de serviços públicos de saneamento básico: os originários da varrição, da limpeza de logradouros e vias públicas e de outros serviços de limpeza urbana. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos Sólidos Urbanos RSU: domiciliares + limpeza urbana (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos sólidos públicos RPU: Resíduos sólidos resultantes das atividades de varrição, roçada, capina e raspagem de vias e logradouros públicos, desobstrução de bocas de lobo, limpeza de margem de rios e córregos, poda da arborização pública, entre outros. (SNIS X039)

Resíduos industriais: os gerados nos processos produtivos e nas instalações industriais. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos especiais: são os resíduos sólidos previstos no Art. 33 da Política Nacional de Resíduos Sólidos – pilhas, baterias, pneus, óleos lubrificantes/embalagens, lâmpadas e eletroeletrônicos. Estes resíduos seguiram normas dos acordos setoriais. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos da Construção Civil RCC: os gerados em construções, reformas, reparos e demolições de obras da construção civil, incluídos os resultantes da preparação e da escavação de terrenos para obras civis. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos agrossilvipastoris: os gerados nas atividades agropecuárias e silviculturais, incluídos os relacionados a insumos utilizados nessas atividades. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos de serviços de transportes: os originários de portos, aeroportos, terminais alfandegários, rodoviários e ferroviários e passagens de fronteira. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos de mineração: os gerados na atividade de pesquisa, extração ou beneficiamento de minérios. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços: limpeza urbana, saúde, construção civil e serviços de transporte. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

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. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos não perigosos: aqueles não enquadrados como perigosos. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Resíduos Eletros Eletrônicos REEE: são aqueles oriundos de produtos eletroeletrônicos de uso doméstico e seus componentes cujo adequado funcionamento depende de correntes elétricas. (Definição do edital do acordo setorial de logística reversa de REEE)

Responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos: conjunto de atribuições individualizadas dos fabricantes, dos importadores, dos distribuidores, dos comerciantes, dos consumidores e dos titulares dos serviços públicos de limpeza urbana e de manejo dos resíduos sólidos, encadeadas para minimizar o volume de resíduos sólidos e rejeitos gerados, bem como para reduzir os impactos causados à saúde humana e à qualidade ambiental decorrentes do ciclo de vida dos produtos, nos termos desta Lei. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Reutilização: processo de aproveitamento dos resíduos sólidos sem sua transformação biológica, física ou físico-química, observadas as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

RIDE: A Região Integrada de Desenvolvimento do Distrito Federal e Entorno (RIDE/DF) é uma região integrada de desenvolvimento econômico. Consideram-se de interesse da RIDE os serviços públicos comuns ao Distrito Federal, Estados de Goiás, Minas Gerais e aos Municípios que a integram. (<http://www.sudeco.gov.br/>)

S

Saneamento Básico: conjunto de serviços, infraestrutura e instalações de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem de águas pluviais urbanas. (<http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/instrumentos-da-politica-de-residuos/plano-nacional-de-saneamento-basico>)

Segregação de resíduos: ato de separar, afastar resíduos e isolar os resíduos.

T

Transbordos: Tipo de unidade de processamento de RSU na qual os resíduos são transferidos do veículo de coleta para outro de maior capacidade volumétrica, propiciado desta forma que, o transporte dos resíduos até seu destino seja executado de forma acumulada, visando à redução dos custos e o retorno mais rápido dos veículos aos distritos de coleta. (SNIS X024)

Tratamento: reaproveitamento dos resíduos sólidos, direcionando-os para a sua cadeia produtiva ou para outras cadeias produtivas. (Política Distrital de Resíduo Sólido)

Triagem de resíduos: ao ou efeito de escolher ou selecionar; escolha feita a partir de critérios e objetiva bem definida.

CONCEITOS

TMB: Tratamento Mecânico Biológico (vide tratamento)

TM: Tratamento Manual (vide tratamento)

TMM: Tratamento Manual e Mecânico (vide tratamento)

U
V
W
X
Y
Z

VII. BIBLIOGRAFIA

- Instrução Normativa CGDF nº IN-01/2015 Guia Metodológico para elaboração da Carta de Serviços.
- Decreto nº:36.419/2015 - Institui a Carta de Serviços ao Cidadão.
- Brasil, Ministério do Planejamento Gestão – Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização – GesPública, ciclo 2006 - Brasília: MP, SEGES, 2006.
- Decreto Distrital nº 36.236/2015 - Dispõe sobre a estrutura administrativa do Poder Executivo do Distrito Federal
- Lei Distrital nº 5.418/2014 - Dispõe sobre a Política Distrital de Resíduos Sólidos e dá outras providências.
- Lei nº 5.275/2013 - Dispõe sobre o Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal e dá outras providências.
- 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.
- Decreto nº: 35.817/2014, prevendo a destinação solidária de todos os resíduos recicláveis gerados pela Administração Pública Direta e Indireta.
- Decreto nº 36.236/2015 - Regimento Interno do Serviço de Limpeza Urbana – SLU
- Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, Norma Brasileira NBR 1000:2004.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, Norma Brasileira NBR 1.984.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, Norma Brasileira NBR 12.808:1993.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas ABNT, Norma Brasileira NBR 15.112.
- Universidade Federal do Paraná: <http://www.quimica.ufpr.br/tecnotrater/chorume.htm>
- Bidone, Francisco e Povinelli, Jurandy. Conceitos Básicos de Resíduos Sólidos, EESC USP, 1999, São Carlos-SP
- Superintendência de Desenvolvimento do Centro-Oeste: <http://www.sudeco.gov.br/>
- Ministério do Meio Ambiente: <http://www.mma.gov.br/cidades-sustentaveis/residuos-solidos/instrumentos-da-politica-de-residuos/plano-nacional-de-saneamento-basico>