

**RELATÓRIO DA OUVIDORIA  
DO SERVIÇO DE LIMPEZA  
URBANA – SLU**

**2016**



## **Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU**

SCS Quadra 08, Bloco B-50, 6º Andar  
Edifício Venâncio 200, CEP: 70.333-900 – Brasília/DF  
(61) 3213-0153 – [www.slu.df.gov.br](http://www.slu.df.gov.br)



### **Equipe**



### **Ouidor**

Bruno Marques

### **Servidores de Apoio**

Gildete de Sousa Cavalcante  
Jhæssika Raianny Gonçalves do Nascimento  
Maria Valdete Malheira  
Rosimeire de Fátima B. da Silva

Este relatório utiliza a tecnologia de leitura de QR Code (Código  de barra) para redirecionamento locais específicos no site do Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF.

## SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b> .....	<b>5</b>
<b>2. PREFÁCIO</b> .....	<b>6</b>
<b>3. CAPÍTULO I - RELATÓRIO DE GESTÃO</b> .....	<b>7</b>
3.1. Ouvidoria do SLU .....	7
3.2. Objetivos da Ouvidoria .....	7
3.3. Boas práticas de Ouvidoria .....	7
3.4. Equipe .....	8
3.5. Capacitação .....	8
3.6. Estrutura Física .....	9
3.7. Localização da Ouvidoria do SLU .....	10
3.8. Página Web da Ouvidoria do SLU.....	10
3.9. Plano de Ação (planejamento) .....	11
3.10. Plano de Comunicação .....	11
3.11. Carta de Serviços aos Usuários .....	11
3.12. Perguntas e Respostas Frequentes (FAQ) .....	12
3.13. Pesquisa de Satisfação .....	12
3.14. Resultados alcançados .....	12
a.Parcerias .....	12
b.Itinerantes .....	13
c.Revisão da Carta de Serviços .....	14
d.Monitoramento das manifestações .....	15
e.Disseminação da importância da Ouvidoria no órgão .....	15
f.Mapeamento dos processos da Ouvidoria .....	15
g.Participação em eventos externos .....	16
h.Atualização dos sites da Ouvidoria e Acesso à Informação .....	16
h.Premiações .....	16
<b>4. CAPÍTULO II - GESTÃO DA INFORMAÇÃO</b> .....	<b>18</b>
4.1. Sistemas de ouvidoria (TAG e OUV) .....	18
4.2. Manifestações atendidas em 2016 .....	19
4.3. Evolução das manifestações atendidas .....	20
4.4. Meios de entrada .....	21
4.5. Manifestações por serviço/produto .....	22
4.6. Quantidade de manifestações por cidade .....	23
4.7. Gênero dos usuários .....	24
4.8. Tratamento das manifestações .....	25
4.9. Prazo de atendimento .....	26
4.10. Resolutividade .....	27
4.11. Prazos de providências .....	28
4.12. Tipologia da resposta definitiva .....	29
4.13. Prazos das respostas definitiva .....	30
4.14. Quantidade de manifestações atendidas por setor .....	31
4.15. Detalhamento das manifestações e prazos por gerência de limpeza .....	32
4.16. Manifestações por instância .....	33
4.17. Sistema de Acesso à Informação (SIC) .....	34
4.18. Resolutividade .....	35
4.19. Prazo de atendimento .....	36
4.20. Pedidos de acesso à informação por setor .....	37
4.21. Tempo médio de resposta por setor .....	38
4.22. Atendimento por instância .....	39
4.23. Avaliação cidadã.....	39
<b>5. Considerações finais</b> .....	<b>40</b>
<b>6. CONCEITOS</b> .....	<b>42</b>

## APRESENTAÇÃO

O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF, autarquia Distrital, foi criada em 3 de agosto de 1961, cuja denominação era Serviço de Limpeza Pública – SLP. Com a edição do Decreto Lei nº 27.591, de 1º de janeiro de 2007, houve transição para a atual denominação para Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal SLU/DF. Com o Decreto nº 35.972, de 4 de novembro de 2014, a autarquia fica vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos – SINESP/DF.

Atualmente, o SLU encontra-se em evidência e tem trabalhado para resolução dos diversos desafios existentes quanto à gestão dos resíduos sólidos no Distrito Federal. Alguns deles são: implantação de Aterro Sanitário, regularização da coleta seletiva, reconhecimento dos catadores, reestruturação do órgão, contratação de servidores públicos, melhoria dos processos/serviços entre outros.

A Ouvidoria do SLU desempenha papel relevante na atuação dessa nova gestão, pois, além da atribuição do atendimento das manifestações, a Ouvidoria também tem em seu cerne a busca por melhoria dos produtos e serviços prestados pela autarquia aos usuários do Distrito Federal.

Em 2015, a Ouvidoria do SLU já havia diagnosticado alguns sinais de alerta pela leitura das manifestações, reuniões com os coordenadores de limpeza e análise do fluxo de trabalho. Os problemas encontrados incluem: Erros nos calendários ou irregularidade nos dias da coleta; Ausência de informação sobre pontos de descarte dos resíduos da construção civil, volumosos, eletroeletrônicos e especiais; Falhas na comunicação interna; e, Morosidade na execução dos serviços. Além desses, outros problemas também foram elencados com relação às atribuições da Ouvidoria: Ausência de dados nas manifestações (endereço, divergência entre o assunto e a manifestação); site e FAQ desatualizado; manifestação duplicadas; e manifestações e/ou respostas extraviadas.

Dessa forma, a Ouvidoria do SLU apresenta o respectivo Relatório Anual após o início da gestão por resultados, divulgando metodologia de ações que demonstram o grau de eficácia em 2016.

**Bruno Marques**  
Ouvidor do SLU

## PREFÁCIO

*“A Ouvidoria, como canal direto de inserção da comunidade, gera um feedback entre o usuário do serviço e a administração, pois quando o cidadão procura a ouvidoria ele presta um serviço para o gestor que poderá efetuar medidas corretivas, rever decisões administrativas, gerar novos parâmetros de serviço e atendimento e aperfeiçoar sua atuação perante a sociedade. Ou seja, a Ouvidoria é uma excelente ferramenta de gestão e exerce um papel essencial no auxílio ao gestor público, por meio de seus relatórios gerenciais.*

*Um dos grandes desafios do ouvidor é elaborar relatórios qualitativos que demonstrem transparência às ações da Ouvidoria e, que faça com que o gestor perceba a importância destes e os utilizem para embasar suas tomadas de decisões.”*

**José dos Reis de Oliveira**  
Ouvidor-Geral do DF

*“Considero importante a prática de cada vez mais se preocupar em executar um serviço de qualidade à população, com redução de custos e transparência, a fim de que o cidadão possa acompanhar as ações da autarquia. É motivo de orgulho saber que o órgão faz um grande esforço para tornar acessível à comunidade, informações sobre os nossos procedimentos e ajudar a fiscalizar a prestação dos nossos serviços.”*

**Heliana Kátia Tavares Campos**  
Diretora Presidente do SLU

# CAPÍTULO I

## RELATÓRIO DE GESTÃO

### **Ouvidoria do SLU**

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU é uma das Ouvidorias Especializadas do Governo do Distrito Federal – integrante do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF e atua no âmbito das questões dos principais serviços prestados pelo SLU:

- Gestão dos Aterros Sanitário e Controlado;
- Coleta convencional de resíduos domiciliares;
- Coleta seletiva de materiais recicláveis;
- Varrição, pintura de vias e logradouros públicos e;
- Limpeza e lavagem de paradas de ônibus e passarelas.

### **Objetivos da Ouvidoria**

O SLU implantou a metodologia de gestão orientada por resultados, visando assegurar a qualidade das informações prestadas aos usuários e a uniformidade no tratamento das demandas. Portanto, foram definidos os seguintes objetivos:

- Objetivo 1 - Disseminar o conceito e filosofia da Ouvidoria na autarquia (treinamento);
- Objetivo 2 - Implementar planejamento da área, definir metas e indicadores;
- Objetivo 3 - Aumentar número de ferramentas e canais de informação aos usuários; e
- Objetivo 4 - Diminuir o prazo de atendimento com a melhorar da qualidade das informações prestadas.

### **Boas práticas de Ouvidoria**

Durante os trabalhos de 2016 a ideia de implantação de boas práticas para a Ouvidoria do SLU foi evoluindo. A equipe entendeu que além das atribuições regimentais e dos objetivos estratégicos da área, a Ouvidoria precisava de valores que orientassem os respectivos trabalhos. Após algumas reuniões, a equipe definiu as seguintes práticas a serem implementadas:

- Garantir atendimento humanizado, qualificado e tempestivo ao usuário;
- Direcionar os trabalhos para a transparência ativa;
- Planejar as ações da Ouvidoria;
- Buscar a melhor resolução das demandas e a linguagem cidadã;
- Propor melhorias dos processos;
- Estimular ao acesso à informação
- Estimular o uso dos serviços da autarquia;
- Garantir a busca ativa do usuário;
- Sistematizar as informações para o balizamento de decisões gerenciais;
- Disseminar a importância da Ouvidoria;

## Equipe

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU dispõe de uma equipe de 5 (cinco) servidores, todos de carreira do Governo do Distrito Federal – GDF especializados nas respectivas áreas de atuação, com experiência média de 5 (cinco) anos em Ouvidoria, a saber:

Servidores	Atividade-Meio		Total
	Com cargo em comissão	Sem cargo em comissão	
Quadro do SLU	-	03	03
Requisitados de outro órgão do GDF	01	-	01
Servidores comissionados sem vínculo	-	-	-
Estagiários	-	01	01
<b>Total (Força de Trabalho)</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>05</b>

Equipe de acordo com as atividades exercidas pelos servidores:

NOME	FUNÇÃO	CARGO	FORMAÇÃO
<b>Bruno Marques</b>	Gestor em Políticas Públicas e Gestão Governamental - EPPGG	Ouvidor	Ouvidor empossado em 12/08/2015, Pós-Graduado em Auditoria Pública pela Fundação Gama Filho – RJ (2009-2011) e Graduado em Administração pelo Centro Universitário de Brasília – Uniceub (2004).
<b>Gildete de Sousa</b>	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no atendimento e administrativo	Servidora do SLU, admitida em 1990, Graduada em Recursos Humanos pela Faculdade SENAC em 2011 e Pós-Graduada em Gestão Empreendedora de Negócio em 2014 pela mesma instituição.
<b>Maria Valdete</b>	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no TAG	Servidora do SLU, admitida em 1986 com nível médio completo.
<b>Rosimeire Silva</b>	Gestão Sustentável De Resíduos Sólidos - GRS	Atua no TAG	Servidora do SLU, admitida em 1993, Graduada em Comunicação Institucional pela Faculdade Darvin

## Capacitação

O Serviço de Limpeza Urbana – SLU oferece aos servidores ciclo de palestras, que tratam a respeito de diversos temas ao longo do ano pelo Programa “Vem Saber”. Cabe ainda lembrar que ocorreu restrição orçamentária do Governo do Distrito Federal que restringiu as aquisições, contratações, capacitações e intercâmbios.

Entretanto, o SLU não dispõe de centro de capacitação específico, ficando a cargo da Escola de Governo, da Ouvidoria-Geral e de entidades externas a oferta de espaço para realização dos eventos.

Segue quadro de demonstração das últimas qualificações realizadas pela equipe:

SERVIDOR	CURSOS	CARGA HORÁRIA
<b>Bruno Marques</b>	Ouvidoria na Administração pública	20h
	Gestão de Projetos	24h
	Gestão de resíduos sólidos	20h
	Acompanhamento dos Serviços de Ouvidoria- Módulo Intermediário	20h
	Acompanhamento dos Serviços de Ouvidoria- Módulo Avançado	20h

## Estrutura física

A Ouvidoria do SLU conta com uma nova estrutura física, devido à mudança de sede da Autarquia. Desde fevereiro, o SLU instalou-se no Edifício Shopping Venâncio no 6º andar, ao lado do Shopping Pátio Brasil, facilitando o acesso dos usuários e dos servidores.

São recursos desta Ouvidoria: sala escritório exclusiva da Ouvidoria (dividida em dois ambientes facilitando os atendimentos presenciais), ar-condicionado, mesas, armários, computadores, telefones e impressora que auxiliam na resolução das demandas diárias.



## Localização da Ouvidoria do SLU

O atendimento aos usuários na nova sede do Serviço de Limpeza Urbana – SLU ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 14h às 18h.

ENDEREÇO	OBSERVAÇÃO
<p align="center"><b>SEDE SLU</b></p> <p>SCS Qd. 08, Edifício, Venâncio 2000, Bl. B, 6º andar, Sala 632. CEP: 70.333-900</p> <p align="center"><b>“Acessibilidade e preferência no atendimento garantidos”</b></p>	<p align="center">             Acesse o site:   </p>



## Página Web da Ouvidoria do SLU

Assim como todos os órgãos do Distrito Federal, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU disponibiliza página exclusiva de Ouvidoria no respectivo site. O intuito é facilitar o acesso aos

Acesse:



usuários para que possam demandar a Ouvidoria e obter os acessos as informações.

### **Plano de Ação (planejamento)**

Em dezembro de 2015, a equipe da Ouvidoria foi organizada, com o objetivo de refletir a respeito da gestão durante o ano. A partir dessa reflexão, foram estabelecidas as prioridades e a programação para 2016. As propostas estão no Plano de Ação proposto pela Ouvidoria-Geral as Ouvidorias Especializadas. O Plano de Ação de 2016 está disponível no site da ouvidoria do SLU.

Acesse:



### **Plano de Comunicação**

A Ouvidoria-Geral também orientou as ouvidorias especializadas que elaborassem um Plano de Comunicação específico para a ouvidoria do órgão em conjunto com a assessoria de comunicação. O Plano de Comunicação de 2016 está disponível no site da ouvidoria do SLU.

Acesse:



### **Carta de Serviços aos Usuários**

A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento que facilita o acesso aos dezoito serviços/produtos oferecidos pelo Serviço de Limpeza Urbana – SLU. A intenção é torná-la, além de um guia de informação, um compromisso com a fiel execução dos serviços.



O Decreto nº 36.419 de 25 de março de 2015 – Instituiu a confecção, divulgação e monitoramento das Cartas de Serviços ao Usuário para o Distrito Federal.

Acesse



Avalie



## Perguntas e Respostas Frequentes

(Frequency Answers and Question – FAQ)

O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal – SLU/DF, com base no banco perguntas e respostas emitidas por diversas áreas internas em 2015, criou um FAQ – Perguntas e Respostas Frequentes. O intuito não é adotar postura de afastamento do atendimento direto com o usuário, mas sim de prestar as informações requisitadas de forma mais eficaz e rápida. O FAQ foi dividido por palavras-chave, ou seja, temas que ajudam o usuário a localizar sua dúvida de forma mais instantânea.

Acesse:



## Pesquisa de Satisfação

A Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN, em parceria com o SLU, realizou pesquisa de opinião pública para avaliar a qualidade dos Serviços de Limpeza Urbana – SLU, o intuito é promover o aprimoramento contínuo da prestação de serviço – previsto no Decreto nº 36.419/15 art. 6º. A pesquisa foi conduzida por telefone junto a uma amostra de 4.088 (quatro mil e oitenta e oito) usuários de todo o Distrito Federal. Acesse o site e conheça a metodologia e o resultado.

Acesse:



## Resultados alcançados

### a) Parcerias

A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU realizou parcerias internas com as áreas operacionais do SLU para o tratamento do passivo das demandas vencidas da Autarquia.

Para as parcerias externas, em 2016 a Ouvidoria do SLU realizou um *benchmarking*, que incluem visitas a outras ouvidorias do GDF, visando a troca de experiências e definição dos fluxos de trabalho para processos transversais. Exemplo: definição da realização de fiscalização

pela Agência de Fiscalização do Distrito Federal – AGEFIS/DF antes do processo de remoção de entulho disposto irregularmente em área pública; alinhamento das Cartas de Serviços da Infraestrutura, parceria na realização de eventos e itinerantes (De olho na limpeza).

*Benchmarkings* realizados em 2016: Agência de Fiscalização do Distrito Federal – AGEFIS/DF, Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal – CAESB, Administração Regional do Cruzeiro, Administração Regional do Sudoeste, Secretaria Nacional de Segurança Pública – SINESP e Secretaria de Justiça, Direitos Humanos, Sebrae-DF e Cidadania do Distrito Federal – SEJUS

## **b) Itinerantes**

O trabalho da Ouvidoria não deve se restringir ao espaço físico, tanto o Ouvidor quanto a respectiva equipe devem buscar a aproximação com as comunidades e lideranças locais. No SLU este projeto tem o nome de Ouvidoria Junto, nele já foram realizados oito eventos em 2017:

Administração de Sobradinho, De olho na Limpeza (Brazlândia, Candangolândia, Samambaia, Núcleo Bandeirante, Santa Maria), Ouvidoria Junto em Sobradinho, Roda de Conversa e Virado do Cerrado – Parque da cidade.

Dos Itinerantes foram geradas quarenta manifestações:

STATUS	40	%
Encerrada	34	85%
Pendentes*	06	15%

\* As manifestações pendentes são de competência de outros órgãos (Adm. Sobradinho e Adasa)

Das manifestações encaminhadas ao SLU, a Ovir/SLU atingiu o prazo médio de atendimento de dez dias, com duas avaliações não resolvidas (falta lixeira e coleta seletiva).

Registro fotográfico Roda de Conversa com o Governador – Candangolândia:



Registro fotográfico Ouvidoria Junto – Brazlândia:



Registro fotográfico Virada do Cerrado – Parque da Cidade:



Registro fotográfico Ouvidoria Junto – Sobradinho:

### c) Revisão da Carta de Serviços

A Ouvidoria do SLU em parceria com a Assessoria de Comunicação – ASCOM, Diretoria de Limpeza – DILUR e Assessoria de Planejamento – ASPLA revisaram a Carta de Serviços do SLU para 2017. Foram acrescentados novos serviços, ícones, compromissos, indicadores e revistos endereços, telefones e e-mails. O processo contou com a

colaboração dos servidores do SLU, revisão cidadã pelo os conselheiros do Conselho de Limpeza Urbana do Distrito Federal – CONLURB, definição dos fluxogramas dos serviços oferecidos que servirá como base para a confecção de normativos e padronização dos trabalhos e produção de site exclusivo dentro do portal do SLU. Por fim, foi impresso um banner para divulgação nas ações externas.

#### **d) Monitoramento das manifestações**

A Ouvidoria do SLU em parceria com a DILUR criou fluxo de acompanhamento das manifestações a vencer e vencidas. O trabalho ganhou o nome de “Agilize” e, permitiu a melhoria de vários indicadores, conforme apresentado Capítulo II deste relatório.

#### **e) Disseminação da importância da Ouvidoria no órgão**

A equipe da Ouvidoria realizou três capacitações internas objetivando a disseminação da importância da Ouvidoria para o SLU. Os temas foram: A importância da Ouvidoria e apresentação da Carta de Serviços, Acesso à Informação (LAI) e Operação do novo sistema da Ouvidoria (Ouv). Também foi realizado o primeiro Quiz (teste de conhecimento) da Ouvidoria em março de 2016.

#### **f) Mapeamento dos processos da ouvidoria**

Visando a padronização no atendimento da Ouvidoria foi iniciado o processo de mapeamento e de produção dos fluxogramas de todos os processos da Ouvidoria. O próximo passo é a produção de normativos e procedimentos operacionais, tais ações permitiram a manutenção da qualidade mesmo que toda a equipe seja mudada.

#### **g) Participação em eventos externos**

A equipe da Ouvidoria do SLU esteve presente em diversos eventos realizados em 2016, como: Dia do Ouvidor, 1º Reunião Técnica de 2016, Comunicação das Ouvidorias e Seminário Internacional de transparência e Ouvidoria (CGU).

## **h) Atualização dos sites da Ouvidoria e Acesso à Informação**

Outro destaque foi a atualização e a inovação nas páginas da Ouvidoria com a divulgação da equipe, agenda, relatórios mensais e indicadores. Assim como, a busca da transparência ativa do órgão no site de Acesso à Informação com a divulgação de relatórios e indicadores de transparência ativa e passiva.

## **i) Premiações**

A equipe da Ouvidoria do SLU recebeu dois prêmios em 2016:

- Melhor Ouvidoria na categoria entidades (Administração Indireta), com a prática Ouvidoria Junto – De Olho na Coleta (realização de ouvidorias itinerante nas Administrações Regionais);

- Ganhou também na categoria ação em Parceria em conjunto com a Companhia de Planejamento do Distrito Federal – Codeplan, com a Pesquisa de Opinião dos serviços prestados pelo SLU – em cumprimento ao Decreto nº 36.419/2015 art. 6º.



Concorreu também como órgão mais transparente – ficando em 15º lugar no Distrito Federal;

- E concorre nacionalmente no concurso do ENAP “projetos inovadores”.

## CAPÍTULO II GESTÃO DA INFORMAÇÃO

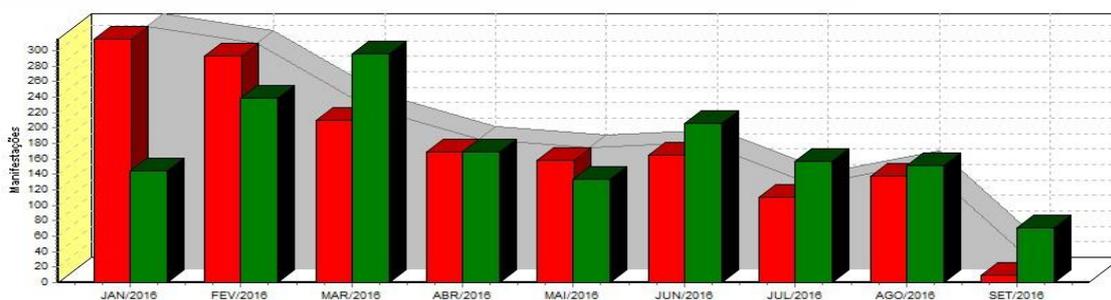
### Sistemas de ouvidoria

Em 2016, a Ouvidoria-Geral trabalhou com dois sistemas para o tratamento das manifestações dos cidadãos.



Até o dia 4/09/2016 o sistema vigente foi o TAG, sistema recebeu este nome em homenagem ao ouvidor pioneiro Tomás Antônio Gonzaga, fornecido pelo estado da Bahia a Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Gráfico do comportamento das manifestações em 2016:



Manifestações: ■ Resoluções: ■

Destaca-se que o volume de manifestações nos três primeiros meses (janeiro a março) podem ser justificadas pelo fato de que o Distrito Federal, como o resto do país, esteve em alerta por conta das doenças causadas pelo mosquito *Aedes-Aegypti* (Dengue, *Zikavirus* e *Chikungunya*). Cabe destacar que a Ouvidoria do SLU encerrou a operação no TAG em outubro de 2016, trabalhando exclusivamente no OUV.

Com intuito de aprimorar o serviço de ouvidoria e, com base em demanda do Conselho de Transparência e Controle Social do Distrito Federal, a Ouvidoria-Geral começou a operar com o novo sistema OUV-DF a partir do dia 5/09/2016. A ferramenta funciona em ambiente web e é utilizado por todas as Ouvidorias das secretarias, administrações regionais e entidades do Governo do Distrito Federal.



CAIXA DE ENTRADA

491

SLU - Serviço de Limpeza Urbana

Última atualização: 14-02-2017 15:49:03

Filtrar

Limpar filtro

410 Respondida

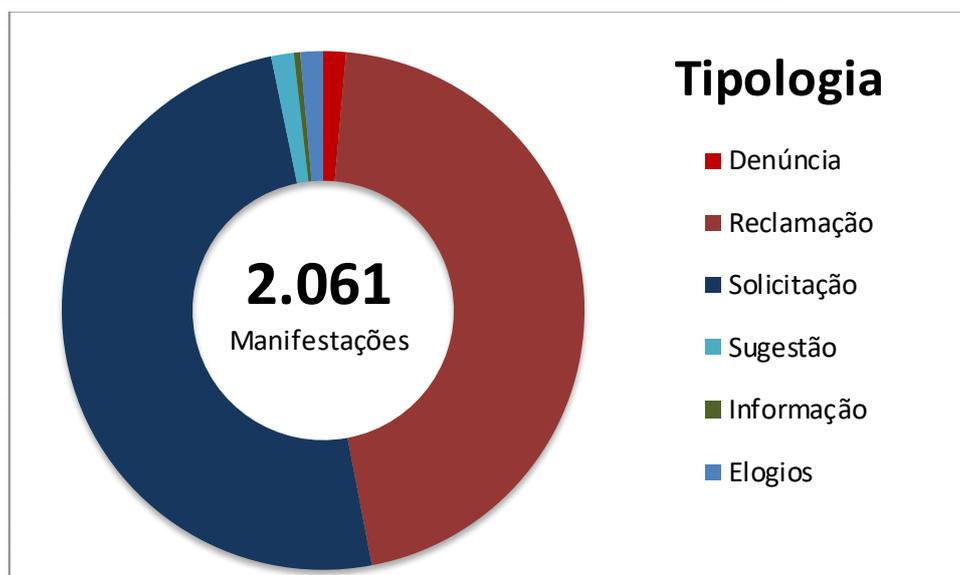
44 Não Resolvida

37 Resolvida

## Manifestações atendidas em 2016

O total de manifestações atendidas em 2016 pelos dois sistemas são divididas em seis tipologias diferentes, conforme ilustra a tabela a seguir:

Tipologia	2.061
 Solicitação	1026
 Reclamação	940
 Sugestão	29
 Elogio	29
 Denúncia	29
 Informação	06



Vale destacar que a quantidade de “solicitações” de serviço alcançam 50% (cinquenta por cento), superando em 5% (cinco por cento) o número de “reclamações” que é de 45% (quarenta e cinco por cento). Avalia-se positivamente também o percentual baixo de denúncias. Contudo, ainda é baixo o número de registro de aspectos positivos como sugestões e elogios, com porcentagem próxima a 3% (três por cento).

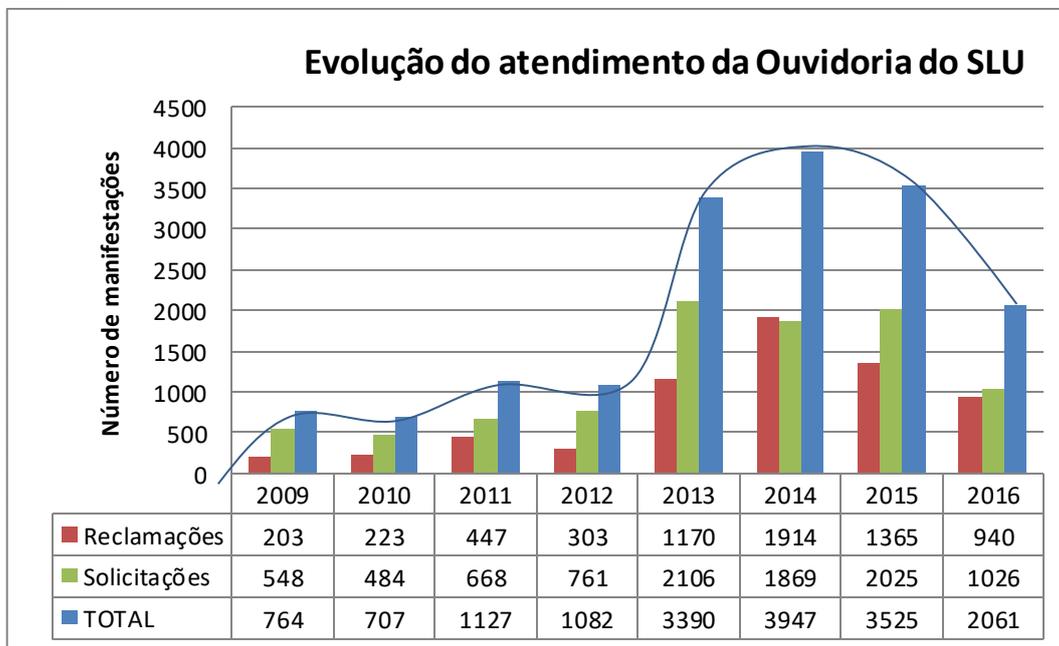
### Indicador:



A intenção da Ouvidoria não é diminuir a quantidade de manifestações na Ouvidoria, mas garantir que a manutenção (site, FAQ, rotas de coleta) e implantação de novas ferramentas (Carta de Serviços, Papa lixo entre outros) tenham ocasionado o decréscimo no número de manifestações para o SLU.

## Evolução das manifestações

Segue a apresentação da trajetória da Ouvidoria do SLU ao longo dos anos por total de manifestações, com destaque para as solicitações e reclamações.



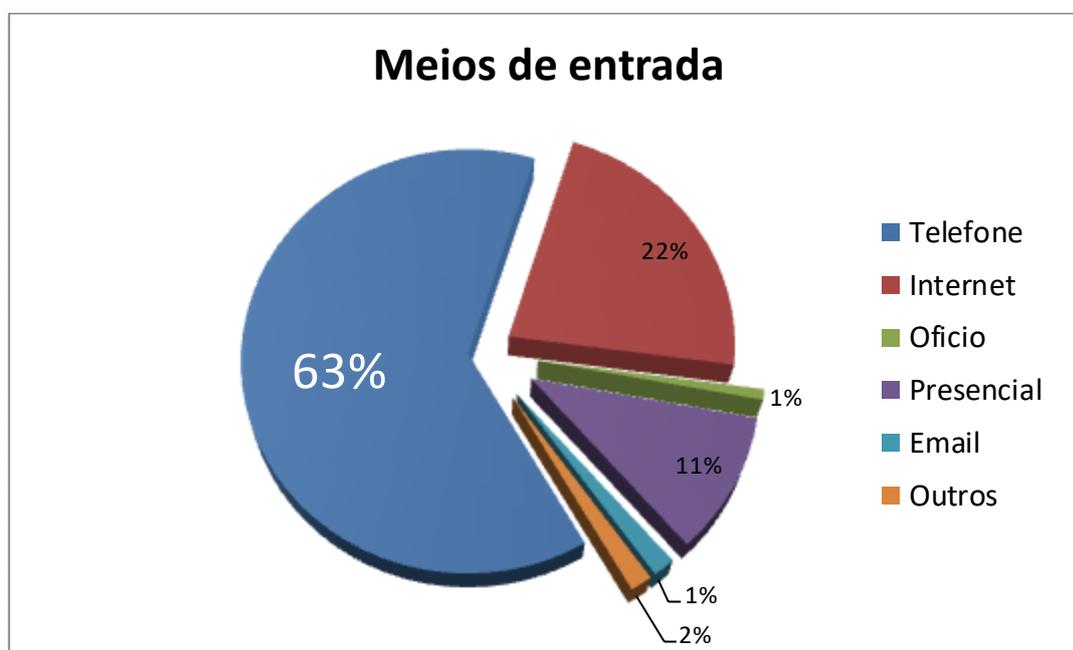
O SLU é um órgão acionado mais por solicitações que por reclamações. O outro ponto de destaque é que, ao contrário da tendência da maior parte das Ouvidorias do GDF, a Ouvidoria do SLU reduziu a demanda no sistema em cinquenta em dois anos. Acredita-se que a presente oferta de novas ferramentas ao usuário no biênio de 2015/2016 tenham colaborado para esta redução. Algumas das ferramentas ofertadas foram implementação da Carta de Serviço, FAQ, atualização do site e das rotas de coleta, ações itinerantes, pesquisa de opinião entre outras. Entretanto, cabe pontuar que não é objetivo eliminar ou reduzir o número de demandas dos usuários e, sim, aumentar o acesso aos serviços da Ouvidoria.

## Meios de entrada

Os canais de atendimento são os meios de entrada das manifestações.

Oficialmente existem três canais: telefone 162, sistema OUV via internet e presencial em todas as Ouvidorias do Distrito Federal.

Meios de entrada	2.061
Telefone	1.270
Internet	448
Presencial	214
E-mail	82
Ofício	16
Outros	31



A ferramenta mais utilizada pelos usuários é o telefone 162 com 63% (sessenta e três por cento) de todo o atendimento no SLU, seguido de 22% (vinte e dois por cento) via internet e 11% (dez por cento) de modo presencial. Cabe destacar o uso de canais oficiais não oficiais (e-mail e ofícios) soma 4% (quatro por cento) do total.

Há uma pressão para abertura de novos canais como o Whatsapp e Facebook. Entretanto, o implemento desses canais não é possível no momento devido à carência de servidores que atendam às demandas dentro do prazo nestes canais.

## Manifestações por serviço/produto

Manifestações relacionadas aos dezoito serviços oferecidos na Carta de Serviços do Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

ASSUNTOS	QUANTIDADE
Coleta convencional de lixo	778
Coleta de entulho disposto irregularmente	414
Coleta seletiva de lixo	336
Varrição e pintura de meios-fios	99
Lavagem de monumentos, paradas e passarelas	21
Ressarcimento de contêineres quebrados	64
Retirada de animais mortos em vias públicas	24
Orientação para instalação de contêiner	59
Catação manual de papéis	16
Orientação ambiental	15
Atendimento	51
Denúncias	95
Instalação de lixeira	21
Serviços fora da competência do SLU	35

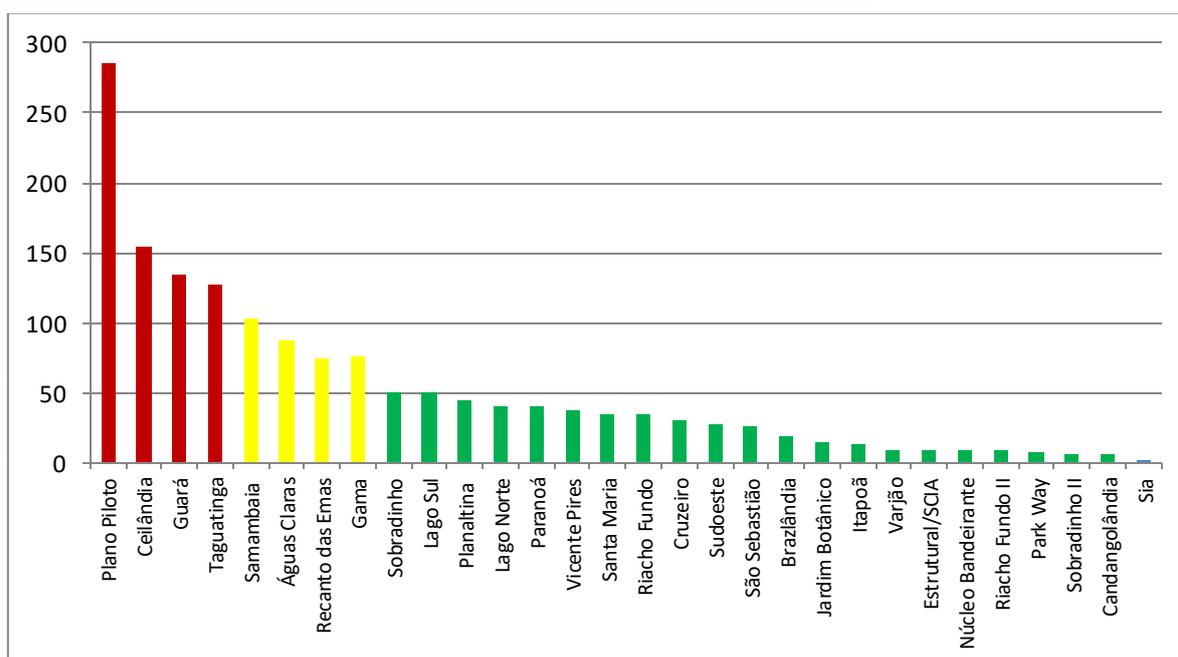


A demanda de três serviços deve ser destacada: coleta convencional de lixo com 38% (trinta e oito por cento) da demanda, seguido por coleta de entulho disposto irregularmente com 20% (vinte por cento) e coleta seletiva com 16% (dezesseis por cento).

## Quantidade de manifestações por Cidade

Distribuição das demandas por cidade satélite.

Região Adm.	Nº		Nº
Plano Piloto	285	Riacho Fundo	35
Ceilândia	154	Cruzeiro	30
Guará	134	Sudoeste	28
Taguatinga	127	São Sebastião	27
Samambaia	104	Brazlândia	20
Águas Claras	87	Jardim Botânico	15
Recanto das Emas	75	Itapoã	14
Gama	76	Varjão	10
Sobradinho	51	Estrutural/SCIA	10
Lago Sul	51	Núcleo Bandeirante	9
Planaltina	45	Riacho Fundo II	9
Lago Norte	41	Park Way	8
Paranoá	41	Sobradinho II	7
Vicente Pires	38	Candangolândia	6
Santa Maria	35	SAI – Setor de Indústria e Abastecimento	2



Maior índice de solicitações: ■ Cidades intermediárias: ■ Cidades pouco acionadas: ■

Nos dados foram contabilizados apenas com informações do sistema TAG, pois o sistema Ouv ainda não gera esse tipo de informação. O Plano Piloto que integra Asa Sul e Asa Norte somados com Ceilândia, Guará e Taguatinga totalizam 44% (quarenta e quatro por cento) das manifestações da Ouvidoria do SLU.

## Gênero dos usuários

Gênero dos usuários que acionam a Ouvidoria do SLU.

\* Dados gerados pelo sistema TAG.

Gênero	2.061
Mulheres	791
Homens	639
--	144*

\* Pessoas Jurídicas + anônimos e outros.



As mulheres abrangem 50% (cinquenta por cento) dos demandantes da Ouvidoria do SLU, 40% (quarenta por cento) para os homens e 10% (dez por cento) para as empresas e anônimos.

## Tratamento das manifestações (Atendimento)

Quadro de manifestações tratadas pelo SLU:

Status	2.061
Providenciadas	00
Encerradas	2.061



No dia 10/01/2017 foi encerrada última manifestação de 2016 (antes do prazo de vencimento), com 100% (cem por cento) das manifestações tratadas.

## Indicador



## Prazo de atendimento

Os prazos de atendimento das manifestações são estipulados pela Lei nº 4.896/2012 – Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF).

Segue a apresentação dos prazos de atendimento do SLU:

PRAZOS	2.061
No prazo	1.366
Fora do prazo	695
Pendentes	0

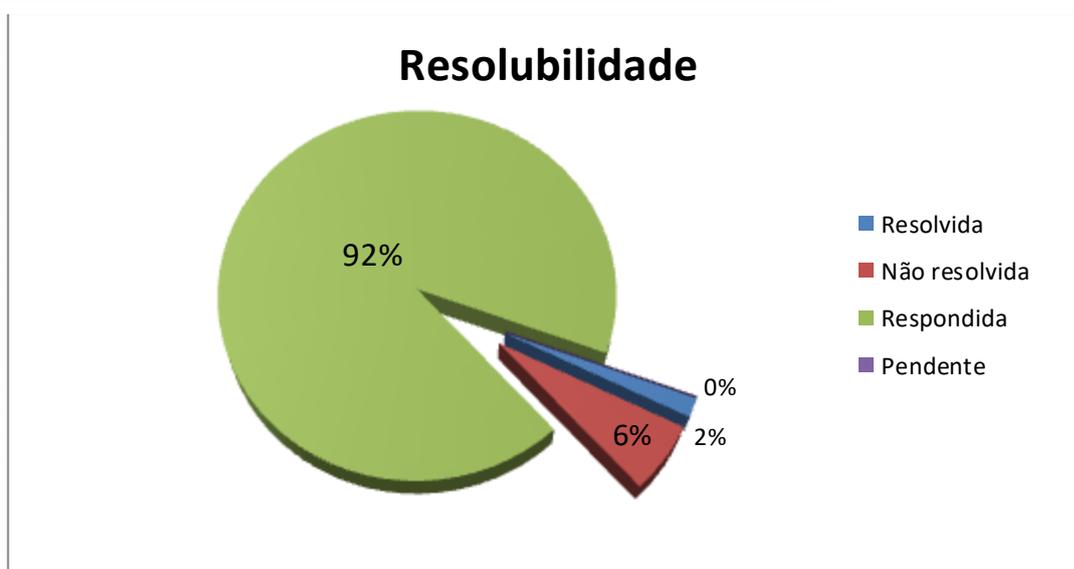


Nesta análise é possível constatar que um dos grandes desafios da Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU é melhorar o indicador de atendimento das manifestações. Prazo estipulado pelo art. 5º da Lei nº 4.896/2012 é em até vinte dias.

## Resolubilidade

Quadro de demonstração da resolubilidade das manifestações do SLU:

Status	2.061
Resolvida	34
Não Resolvida	128
Respondida	1899
Pendente	00



O sistema anterior, o TAG, não permitia a avaliação do usuário, mas foram adicionadas as 82 manifestações reabertas pelo usuário na época. Portanto, apenas 8% (oito por cento) das manifestações do sistema OUV foram avaliadas. Sendo que 6% (seis por cento) declaram que sua manifestação não foi atendida e 2% (dois por cento) se sentiram contemplados com a resposta ou providência adota.

A Ouvidoria-Geral apresenta outra metodologia de cálculo para a resolutividade (manifestações resolvidas dividida pelo total de manifestações avaliadas), neste cálculo a Ouvidoria do SLU obteve o seguinte resultado:



## Prazos de providências (1ª resposta)

O prazo de providência das manifestações é estipulado pela Lei nº 4.896/2012 Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal (SIGO/DF) em até 10 (dez) dias.

Segue a apresentação das providências adotadas pelo SLU:

PRAZOS	2.061
No prazo	2.061
Fora do prazo	0
Pendentes	0



A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU toma providências, em média, em até 24 horas a partir do recebimento da manifestação, ou seja 100% (cem por cento) das manifestações do órgão são providenciadas dentro do prazo legal.

## Tipologia da resposta definitiva

No presente quadro há a demonstração do tipo de resposta definitiva foi gerada nas manifestações avaliadas como não resolvidas:

Tipo	46
Positivas	23
Negativas	21
Erradas	2

As vinte e três respostas positivas foram aquelas em que o Serviço de Limpeza Urbana – SLU informou que realizou o serviço e o cidadão negou (execução do serviço ou prestação da informação) As vinte e uma respostas negativas foram ações em que o SLU informou o impedimento na execução (legal, natural, contratual entre outras). Já as classificadas como respostas erradas, foram erros geradas na operação do sistema pela Ouvidoria do SLU (resposta preliminar, encaminhamento, informada como resposta definitiva).

A seguir é demonstrado no gráfico as manifestações declaradas como não resolvidas por assunto real (correto enquadramento do assunto em relação a manifestação):

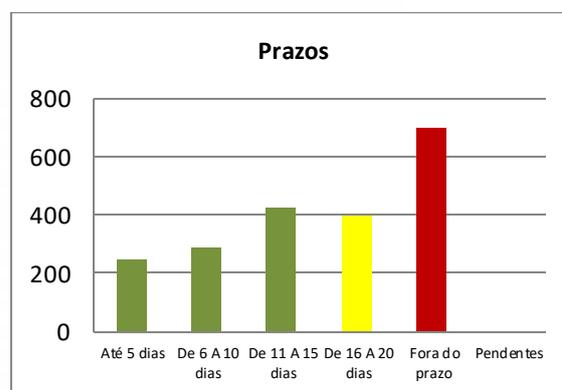


Barulho nas coletas somaram 24% (vinte e quatro) das manifestações não atendidas, a divergência entre o assunto e a manifestação somaram 17% (dezessete por cento), no início da operação do novo sistema a ouvidoria do SLU encerrava manifestações divergentes do assunto, problemas na coleta convencional somaram 13% (treze por cento) e na coleta seletiva 9% (nove por cento).

## Prazos de resposta definitiva

Para melhor avaliação, segue demonstração do atendimento segmentado em cinco dias:

Prazos	2.061
Até 5 dias	248
De 6 a 10 dias	291
De 11 a 15 dias	427
De 16 a 20 dias	399
Fora do prazo	696
Pendentes	00



## Indicadores



A meta para 2016 era de 80% (oitenta por cento) das demandas serem respondidas dentro do prazo legal, contudo a Ouvidoria do SLU conseguiu evoluir em 290% (duzentos e noventa por cento), chegando a 66% (sessenta e seis por cento) das



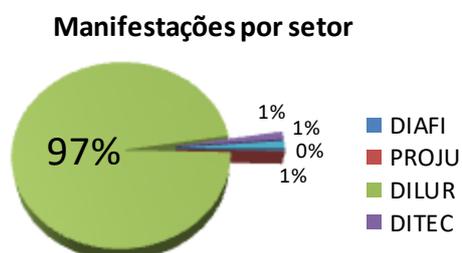
O maior ganho é na redução do prazo médio de atendimento de trinta e seis dias em 2015 para dezessete dias em 2016. Entretanto, para demandas de limpeza pública ainda devem ser implementadas algumas melhoras.

## Quantidade de manifestações atendidas por Setor

Atendimento das manifestações por setor do Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

DIRETORIA	1.574*
DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças	04
PROJUR – Procuradoria Jurídica	00
DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana	1537
DITEC – Diretoria Técnica	17
ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal	16

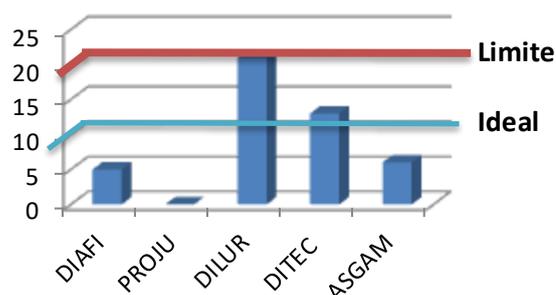
\* informações apenas do sistema TAG.



Cabe destacar que a Diretoria de Limpeza – DILUR administrou 97% (noventa e sete por cento) das manifestações do Serviço de Limpeza Urbana – SLU em 2016.

Logo após demonstramos o prazo médio de atendimento por área:

DIRETORIA	Prazo
DIAFI – Diretoria de Administração e Finanças	05
PROJUR – Procuradoria Jurídica	00
DILUR – Diretoria de Limpeza Urbana	21
DITEC – Diretoria Técnica	13
ASGAM – Associação dos Gestores Ambientais do Distrito Federal	06



## Detalhamento das manifestações e prazos por Gerência de Limpeza

Neste detalhamento foi apresentada a distribuição das demandas:

DIRETORIA	1.574*
Gerência de Limpeza Norte – GENOR	185
Gerência de Limpeza Leste – GELES	334
Gerência de Limpeza Oeste – GEOES	619
Gerência de Limpeza Sul – GESUL	436

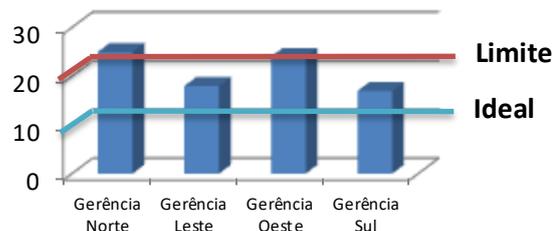
\* informações apenas do sistema TAG.



A maior demanda fica a cargo da Gerência Oeste – GEOES com 39% (trinta e nove por cento) das manifestações, seguido da Gerência Sul – GESUL com 28% (vinte e oito por cento).

## Prazos de atendimento por Gerência de Limpeza:

DIRETORIA	Prazo
Gerência de Limpeza Norte	25
Gerência de Limpeza Leste	20
Gerência de Limpeza Oeste	24
Gerência de Limpeza Sul	17



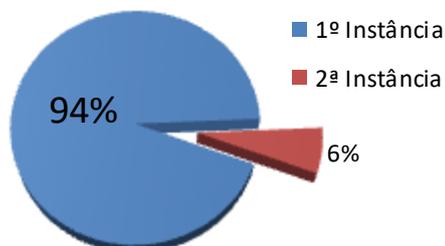
Quando se analisa o prazo médio de atendimento por Gerência, observa-se que duas Gerências merecem acompanhamento: Gerência de Limpeza Oeste – Geoes, campeã de demanda, e Gerência de Limpeza Norte – Genor que tem menos de 12% (doze por cento por cento) das demandas.

## Manifestações por Instância

Manifestações de 2ª instância são manifestações reabertas e encaminhadas aos superiores das áreas para tratamento. A seguir, a análise de atendimentos por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

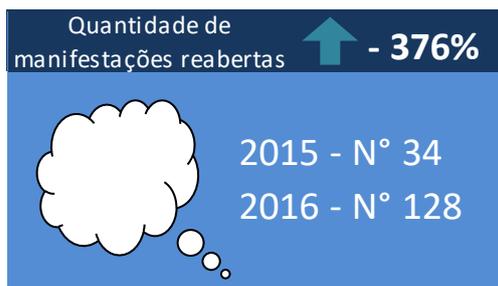
Instância	2.061
1º Instância	1.933
2ª Instância	128

Instâncias de atendimento



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU possui uma estatística de cerca de 6% (seis por cento) de transferência de atendimento para 2ª instância (reabertura por conta de: discordância na execução do serviço, divergência de informação, inexecução do serviço entre outros). Incluímos na avaliação as manifestações não resolvidas no sistema OUV.

## Indicador



Como o sistema novo da Ouvidoria (OUV) permite a avaliação do cidadão é normal que o número de manifestações de segunda instância aumente. Entretanto, cabe a Ouvidoria efetuar as avaliações necessárias e gerar relatórios aos gestores.

## Sistema de Acesso à Informação

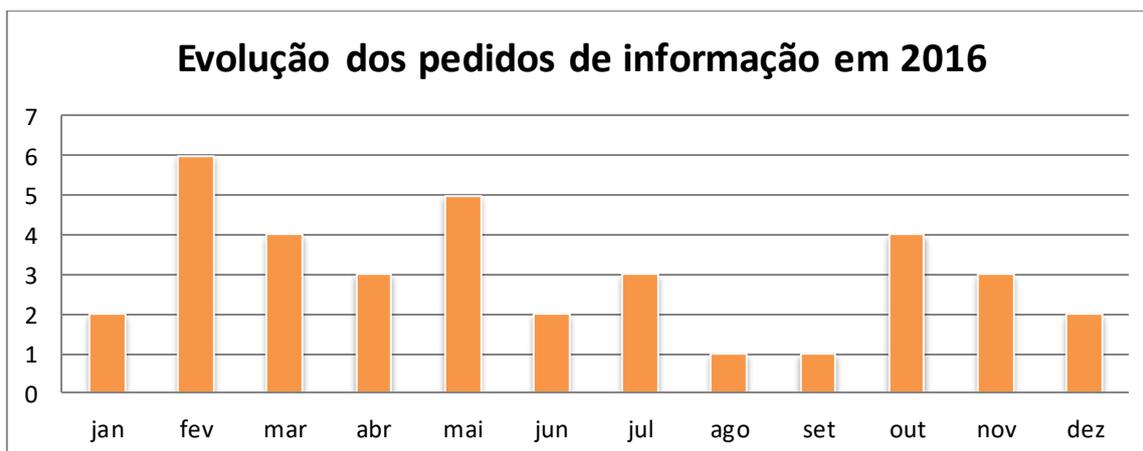


e-SIC

Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Usuário permite que pessoas (física ou jurídica) encaminhem seus pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal. O objetivo é facilitar o exercício do direito de acesso à informação pública.

Acesse:



A Ouvidoria do Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu um total de trinta e seis pedidos de informação em 2016.

### Indicador:



Acredita-se que a manutenção (site, FAQ, rotas de coleta) e implantação de novas ferramentas (Relatório de atividades, Carta de Serviços, Papa lixo entre outros) tenham ocasionado o decréscimo no número de manifestações para o SLU.

## Resolubilidade

Quadro de resolubilidade dos pedidos de informação:

Status	36
Atendidas	36
Pendentes	00



Em 2016 foram atendidos 100% (cem por cento) dos pedidos de informação.

## Indicador



## Prazo de atendimento

Os prazos de atendimento dos pedidos de informação são estipulados pela Lei de Acesso à Informação – LAI. A seguir o cumprimento dos prazos pelo SLU.

Prazos	36
No prazo	29
Fora do prazo	07
Pendentes	00



Em 2016 foram atendidos 68% (sessenta e oito por cento) dos pedidos de informação dentro do prazo estipulado pelo art. 15º da Lei nº 4.990 de 2012.

## Indicador

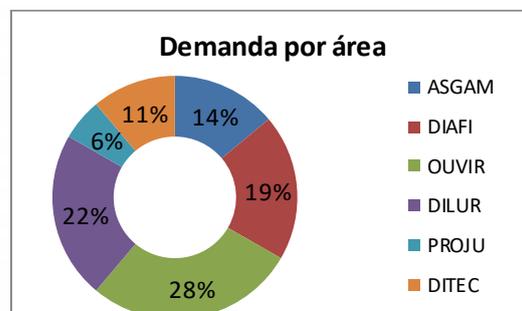


A Meta de 80% (oitenta por cento) dos pedidos de informação atendidos dentro do prazo legal para 2016 foi alcançado.

## Pedido de acesso à informação por setor

Atendimento dos pedidos de Informação por área do Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

DIRETORIA	36
Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI	07
Procuradoria Jurídica – PROJU	02
Diretoria de Limpeza – DILUR	08
Diretoria Técnica – DITEC	04
Ouvidoria – OUVIR	10
Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM	05

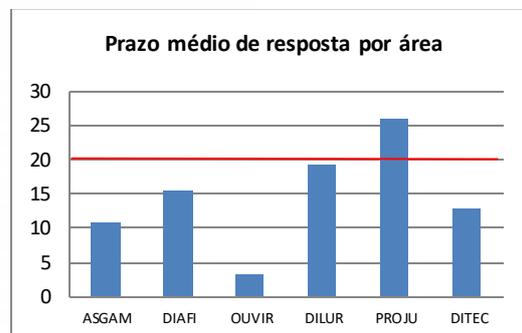


Diferentemente das manifestações, o pedido de acesso à informação é bem distribuído entre as áreas do Serviço de Limpeza Urbana – SLU. A Ouvidoria do SLU teve um relevante trabalho no gerenciamento dos pedidos de informação em 2016 por conta da duplicidade de pedidos, manifestações abertas como pedidos de informações entre outros.

## Tempo médio de resposta por setor

Tempo médio de atendimento de pedido de acesso à informação:

DIRETORIA	Prazo
Diretoria de Adm e Finanças – DIAFI	16
Procuradoria Jurídica – PROJU	26
Diretoria de Limpeza – DILUR	19
Diretoria Técnica – DITEC	13
Ouvidoria – OUVIR	03
Asses. de Gestão Ambiental – ASGAM	11



O Serviço de Limpeza Urbana – SLU em média demorou doze dias para atender uma manifestação.

## Indicador



## Atendimento por instância

A seguir, a análise de atendimentos por instâncias no Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

Instância	22
1º Instância	22
2ª Instância	00



Pode-se concluir que o Serviço de Limpeza Urbana – SLU atendeu 100% (cem por cento) dos pedidos de informação na 1ª instância.

## Avaliação cidadã

A seguir, o resultado da avaliação cidadã das respostas dos pedidos de informação ao Serviço de Limpeza Urbana – SLU:

Avaliação	Concordo totalmente	Concordo	Discordo
<b>A resposta é de fácil compreensão.</b>	3	4	
<b>A resposta atende às minhas expectativas.</b>	2	2	2
<b>O órgão foi prestativo e cordial na resposta.</b>	5	2	

Das trinta e seis respostas de pedidos de informação apenas sete foram avaliadas e apenas dois usuários relataram que suas expectativas não foram atendidas.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muito embora os desafios da Ouvidoria sejam grandes e, alguns paradigmas ainda precisam ser realmente quebrados, como por exemplo: a Ouvidoria não é uma área de atendimento, *callcenter* e, também não compete a ela a resolução dos problemas. Mas “A ouvidoria é a voz do usuário”, portanto nesta condição é o espaço intraorgânico típico de controle interno.

Portanto, a Ouvidoria do SLU tem o papel sensível de atuar na mediação das relações e conflitos entre a autarquia e os usuários. Sua função vai além de garantir o acesso às informações (transparência) e a resolução de solicitações, reclamações, sugestões e denúncias, também trabalhar o órgão na busca por soluções, tendências e orientando a autarquia na melhoria contínua dos processos de trabalho e produtos.

Vantagens transmitidas ao usuário devido ao engajamento dos membros da Ouvidoria:

- Fortalecimento dos princípios da cidadania;
- Aumento da satisfação e confiança nos serviços e produtos ofertados;
- Gratificação na participação;
- Transparência nos atos da Instituição;
- Imparcialidade na resolução dos problemas; e

Em 2016, a Ouvidoria obteve vários resultados de destaque como foram elencados no Capítulo I deste relatório. Mas a eficiência e eficácia são medidos pelos indicadores e metas e, neste ponto a Ouvidoria do SLU confirma seu desempenho:

- a. Garantia 80% (oitenta por cento) das respostas dentro do prazo foi alcançada nos pedidos de informação, mas no tratamento das manifestações o resultado obtido foi de 66% (sessenta e seis por cento) muito diferentemente dos 23% (vinte e três por cento) de 2015;
- b. Outro fator relevante foi a redução no prazo médio de atendimento das demandas as providências são tomadas em média em 24

horas e a resposta definitiva eram em média com trinta e seis dias e foram para dezessete dias para as manifestações ouvidoria (695 respondidas fora do prazo) e doze dias para os pedidos de informação. Porém, percebemos que mesmo estes novos prazos estão aquém das expectativas do usuário de serviços de limpeza urbana;

- c. 53% (cinquenta e três por cento) dos trabalhos da ouvidoria envolvem os serviços de coleta convencional, de entulho e seletiva. Mas há pontos que geram desgastes com os usuários a fornecimento e manutenção de lixeiras e o barulho/horário das coletas;
- d. O Mapeamento (fluxograma) dos serviços prestados pela ouvidoria servirá de base para a produção de normativos, instruções, procedimentos de atendimento tanto da ouvidoria, das áreas de atendimento e operação do SLU;
- e. Mas captar novos servidores para a Ouvidoria ainda é o desafio a ser buscado pelo Chefe da Ouvidoria e pelos dirigentes do órgão.

Vale destacar que a equipe da Diretoria de Limpeza Urbana – DILUR/SLU tem grande contribuição nos resultados e no atendimento da amplitude das demandas da Ouvidoria. Contudo, o apoio dos gestores da autarquia, garantem o grau de importância da Ouvidoria para o órgão.

Por tudo isso, registre-se que a Ouvidoria anseia por colaborar com a otimização e o desenvolvimento dos processos do Serviço de Limpeza Urbana no Distrito Federal.

## **Ouvidoria do SLU**

## CONCEITOS

**Coleta seletiva** – coleta de resíduos recicláveis descartados, separados na fonte geradora, para destinação às associações e cooperativas de materiais recicláveis instituídas pelo Decreto Distrital n.º 35.817, de 17 setembro de 2014.

**Contêiner para entulho** – caçamba estacionária para acondicionamento e remoção de entulho e demolição, com uso de poliguindaste, capacidade média de 5 m<sup>3</sup>.

**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).

**Disposição final ambientalmente adequada** – distribuição ordenada de rejeitos em aterros sanitários, 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 Resíduos Sólidos).

**Educação ambiental** – sensibilização da sociedade sobre a questão dos resíduos sólidos utilizando-se dos mais variados meios, tais como mídia impressa, rádio e televisão, meios de transporte público, instituições públicas, porta a porta com uso de materiais explicativos, podendo valer-se, inclusive, de palestras e ações culturais (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 da 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 ao peso ou volume definido pelo poder público.

**Logística reversa** – instrumento de desenvolvimento econômico e social caracterizado por um conjunto de ações, procedimentos e meios destinados 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 Resíduos Sólidos).

**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,

o transporte, o transbordo e a destinação final de RSU em aterro sanitário (SNIS X030).

**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 NBR15.112).

**Plano Diretor** – instrumento básico da política de desenvolvimento do Município, para orientar a atuação do poder público e da iniciativa privada na construção dos espaços urbano e rural na oferta dos serviços públicos essenciais, visando assegurar melhores condições de vida para a população.

**Plano Nacional de Resíduos Sólidos** – a ser elaborado pela União, com vigência de vinte anos, atualizado a cada quatro anos.

**Política Nacional de Resíduos Sólidos – PNRS** – instituído pela Lei federal nº 12.305/2010, que dispõe sobre os 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.

**Plano de Gerenciamento de Resíduos Sólidos** – a ser elaborado pelos estabelecimentos comerciais e de prestação de serviços que gerem resíduos perigosos ou mesmo não perigosos que por sua natureza, composição ou volume não sejam equiparados aos resíduos domiciliares pelo poder público, as empresas de construção civil, os responsáveis pelos terminais e de transportes originários de portos, aeroportos, terminais alfandegários, rodoviários, ferroviários, e passagens de fronteira, os responsáveis por atividades agropastoris, resíduos dos serviços públicos de saneamento básico, os resíduos industriais dos serviços de saúde e das atividades de saúde e mineração.

**Política Distrital de Resíduos Sólidos** – instituída pela Lei Distrital nº 5.418/2014.

**Reciclagem** – processo de transformação dos resíduos sólidos que envolvem a alteração de suas propriedades físicas, físico-químicas ou biológicas, com vistas à sua transformação em insumos ou em novos produtos, observada as condições e os padrões estabelecidos pelos órgãos competentes (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**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 Resíduos Sólidos).

**Resíduos sólidos** – materiais, 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

issosoluções técnica ou economicamente inviável em face da melhor tecnologia disponível (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**Resíduos domiciliares** – os originários de atividades domésticas em residências urbanas (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**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 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 deverão seguir as normas da logística reversa (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**Resíduos da Construção Civil – RCC** – os gerados em construções, reformas, reparos e demolições de obras da construção civil incluídas os resultantes da preparação e da escavação de terrenos para obras civis (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**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 a lei, regulamentar ou norma técnica (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**Resíduos não perigosos** – aqueles não enquadrados como perigosos (Política Distrital de Resíduos Sólidos).

**Usuários** - pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao Serviço de Limpeza Urbana - SLU, e ambos assumem a responsabilidade pelas obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.