



CARTA DE SERVIÇOS

VERSÃO PARA USUÁRIOS



SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2.3.2 versão – 06.11.2017



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 Acesse os canais do SLU:



1. APRESENTAÇÃO

Para atender ao Decreto Distrital nº 36.419/2015, o Serviço de Limpeza Urbana – SLU apresenta a Carta de Serviços 2017 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, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado”.

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

A Carta de Serviços é o instrumento que visa informar aos usuários a respeito dos diversos serviços prestados, orientando a utilização e/ou acesso aos serviços públicos ofertados e cobrando a devida regularidade, pontualidade e qualidade.

O documento citado visa, ainda, a que o usuário possa conhecer os serviços prestados pelo SLU, informando a devida utilização e as formas de acesso. A intenção é torná-lo, além de um guia de informação, um compromisso de fiel execução.

2. SOBRE O SLU

O Serviço de Limpeza Urbana – SLU é uma autarquia do Governo de Distrito Federal vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura e Serviços Públicos, tendo 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.

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

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

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

3. COMPROMISSOS

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

- I* - Disponibilização de amplos canais de atendimento e de comunicação para atendimento do usuário (como e-mail, telefones, pontos de atendimento presenciais);
- II - Aproximação da autarquia com as Administrações Regionais e suas lideranças, visando atendimento pontual e melhoramento dos serviços prestados;
- III - Responsabilidade socioambiental e transparência em seus atos;
- IV - Gerenciamento eficiente dos Resíduos Sólidos Urbanos do Distrito Federal.

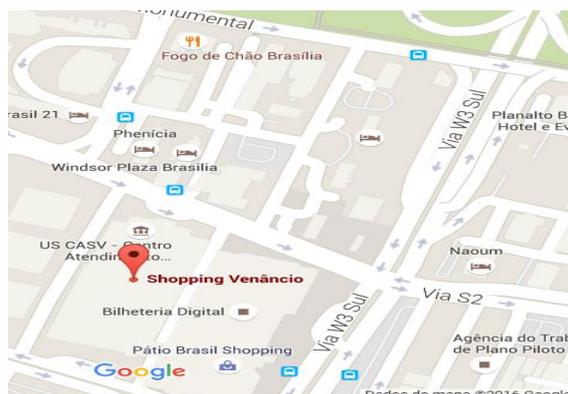
4. CONTATOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

De segunda a sexta-feira,
Das 8h às 12h e das 14h às 18h
3213-0153

SCS Qd. 08, ed. Shopping
Venâncio, Bl. B, 6º andar
CEP: 70.333-900

“Acessibilidade e preferência
garantidas”



5. EQUIPE DE MONITORAMENTO

Equipe de Monitoramento da Carta de Serviços do SLU:

Alberto Corrêa Borges – Assessoria de Planejamento
Bruno Marques Pereira – Ouvidoria
Patrícia Kavamoto – Assessoria de Comunicação
Maria Valdete Malheira – Ouvidoria
Maria Socorro Gomes Leitão – Diretoria de Limpeza Urbana

6. Avaliação cidadã - CONLURB

Conselheiros do **CONLURB**:

Elcimar Torres – Secretaria de Educação – SEE-DF
Mara Luisa Alvim Motta – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental ABES/DF
Marta Litwinezik – Prefeita da SQN 410

5. RESPONSABILIDADE

Um dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana – SLU é a coleta de Resíduos Sólidos Urbanos –RSU, conforme respectiva constituição ou composição (Política Distrital de Resíduos Sólidos). Demais resíduos têm sua responsabilidade definida por leis e resoluções específicas.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE?		
TIPO DE RESÍDUO	RESPONSÁVEL	REFERÊNCIA LEGAL
Domiciliar	Serviço de Limpeza Urbana – SLU	Art. 3, Lei nº 5.275/13
Resíduos Públicos	Serviço de Limpeza Urbana – SLU	Art. 20, Lei nº 12.305/10
Comercial (grandes geradores)	Gerador	Art. 3º da Lei 5.610/2016
Saúde	Gerador	Art. 2, Lei nº 4.352/09 Art. 39, Lei nº 5.321/14
Industrial	Gerador	Resolução do Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 313/2002
Portos, aeroportos, terminais ferroviários e rodoviários	Gerador	Resolução Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 05/1993
Agrossilvipastoris	Gerador	Art. 20, Lei nº 12.305/10
Entulho (construção civil)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11 Resolução Conselho de Nacional do Meio-Ambiente – Conama nº 307/2002
Volumosos	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Especiais	Importador/ Fabricante/ Distribuidor/ Comerciante/ Consumidor	Art. 33, Lei nº 12.305/10

Matriz de responsabilidade dos serviços públicos de infraestrutura:

São vinculados à Secretaria de Estado de Infraestrutura e aos Serviços Públicos os seguintes órgãos: Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil – Novacap; Companhia Energética de Brasília – CEB; Companhia de Saneamento Ambiental de Brasília – CAESB; e o Serviço de Limpeza Urbana – SLU.

DE QUEM É A RESPONSABILIDADE NA INFRAESTRUTURA?

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Pintura de meio-fio	SLU	Carta do SLU
Retirada de animal morto em vias públicas		
Varridão de vias públicas		
Limpeza e lavagem de paradas e passarelas		
Catação manual em áreas verdes		
Instalação de lixeiras		
Jardinagem, Capinagem, roçagem	Novacap	Carta da Novacap
Conservação de jardins públicos e áreas verdes		
Recolhimento de galhadas		
Limpeza de boca de lobo		
Tapa-buraco de vias públicas		
Coleta de entulho disposto irregularmente	SLU, Novacap ou Adm. Regionais	Carta do SLU Carta da Novacap Carta das Administrações
Poda de árvore	Novacap, CEB ou CBMDF	Carta da Novacap Carta da CEB Carta da CBMDF
Manutenção de rede elétrica	CEB	Carta da CEB
Manutenção de rede de água	CAESB	Carta da CAESB
Manutenção de rede de esgoto		

OUTROS SERVIÇOS ASSEMELHADOS

SERVIÇO	ÓRGÃO	REFERÊNCIA
Fiscalização de Limpeza Pública	AGEFIS	Carta da AGEFIS
Conservação de parques	IBRAM	Carta do IBRAM
Retirada de dejetos de animal em vias	Proprietário do animal	Art. 3, Lei nº 2.095/98
Limpeza de fossa	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	Art. 30, Lei nº 5.321/14
Coleta de volumosos (sofá, colchão entre outros)	Gerador	Art. 23, Lei nº 4.704/11
Placa de proibido jogar lixo	Proprietário ou responsável pelo imóvel ou área	
Eletrônicos	Importador, fabricante, distribuidor e comerciante.	Art. 33, Lei nº 12.305/10
Lâmpadas		
Remédios		
Retirada de contêiner (resíduo)	Proprietário ou responsável pelo contêiner	
Retirada de caçamba (entulho)	Proprietário ou locatário da caçamba	

Coleta Convencional de resíduos

Descrição do serviço	Serviço de coleta de Resíduos Sólidos Urbanos (lixo convencional úmido e misto) das residências e comércios assemelhados às residências, com volume diário, limitado a 120 (cento e vinte) litros de resíduos sólidos indiferenciados, por unidade autônoma.	
Usuários	Moradores das áreas urbanas e rurais do Distrito Federal.	Code: 
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Acondicionar o lixo corretamente; - Dispor o lixo somente 1 (uma) hora antes do início do turno de coleta; - Informar o endereço completo da demanda. 	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Incluso na Taxa de Limpeza Urbana – TLP.	
Prazo	2 dias úteis após a manifestação.	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	- condomínios fechados e grandes geradores.	
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> - Acondicionar o resíduo adequadamente. - Não dispor resíduos em lotes vagos e terrenos baldios; - Embalar adequadamente vidros, latas e materiais pontiagudos e perfurocortantes; - Obedecer aos horários e dias de coleta; - Visando à universalização da coleta, o SLU disponibiliza Papa-Lixos (contêineres semienterrados) no Sol Nascente, por conta das ruas estreitas que impedem a circulação dos caminhões coletores. 	

Coleta Seletiva (resíduos secos)

Descrição do serviço	Compreende a execução dos serviços de coleta, transporte e destinação dos resíduos sólidos secos nos domicílios, instituições e comércios das áreas urbanas do Distrito Federal.	
Usuários	Moradores das áreas urbanas atendidos pelo Plano de Coleta Seletiva.	Code: 
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Acondicionar o lixo corretamente; - Dispor o lixo somente 1 (uma) hora antes do início do turno de coleta; - Informar o endereço completo da demanda. - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; 	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Incluso na Taxa de Limpeza Urbana –TLP.	
Prazo	2 dias úteis após a manifestação.	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	- O SLU não é responsável pelo recolhimento de podas e galhadas.	
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> - Dispor para coleta metais, plásticos e embalagens longa vida, para melhores informações consulte o FAQ e o site do SLU; - Não colocar resíduos orgânicos misturados com os resíduos secos; - Obedecer aos horários e dias de coleta. 	

Coleta de entulho disposto irregularmente

Descrição do serviço	O SLU coleta de entulho depositado irregularmente nos logradouros públicos quando não há a identificação dos infratores, pois a responsabilidade da adequada destinação de entulho é do gerador.	
Usuário	Moradores das áreas urbanas de todo o DF.	Code: 
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Fiscalização da Agência de Fiscalização do Distrito Federal – Agefis/DF para a identificação do infrator; - Laudo da Agefis indicando a necessidade da coleta disposta irregularmente com endereço completo. - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; 	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Incluso na Taxa de Limpeza Urbana –TLP;	
Prazo	10(dez) dias para remoção do entulho pelo SLU.	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (Horário e frequência).	
Restrições	- O SLU não recolhe entulhos, poda e galhada em áreas privadas;	
Outras Informações	<ul style="list-style-type: none"> - A remoção adequada de entulho é de responsabilidade do cidadão ou estabelecimento comercial, devendo contratá-lo com destinação adequada ao Aterro Controlado do Jôquei (serviço particular de caçamba de entulho). - Todo entulho disposto irregularmente é comunicado à Agefis, para que ela providencie a devida identificação e notificação ao gerador do resíduo e, se for o caso, aplique as penalidades. 	

Recolhimento de animais mortos em vias públicas

Descrição do serviço	Recolhimento de animais de grande porte mortos exclusivamente em vias e logradouros Exemplos: cavalos, cachorros, entre outros.	
Usuários	Moradores das áreas urbanas de todo o DF.	Code: 
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Indicação do ponto exato de recolhimento do animal de grande porte morto na via pública; - Informação completa do endereço. 	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Incluso na Taxa de Limpeza Urbana –TLP.	
Prazo	05 (cinco) dias úteis.	
Restrições	- Não de responsabilidade do SLU a remoção de animais mortos fora de vias públicas.	
Outras Informações	- Os animais de pequeno porte e dejetos de animais em vias são removidos pelo serviço de varrição, que dão a destinação final adequada.	

Catação manual de papéis e plásticos em áreas verdes

Descrição do serviço	Catação de papéis em áreas públicas por equipes com ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução da remoção desses resíduos. (bastão com ponta de aço, sacos plásticos, uniformes, entre outros).	
Usuários	Moradores das áreas urbanas e rurais de todo o DF.	Code: 
Requisitos	- Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço completo, telefone e CPF; - Existência de papéis, plásticos, e outros materiais lançados inadvertidamente em áreas públicas e próximo à vias/rodovias.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Prazo	10 dias úteis após a manifestação ou pelo cronograma	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	- O SLU não realiza limpeza de áreas privadas.	
Outras Informações	- Todo cidadão deve guardar consigo papéis, plásticos, objetos de metal até encontrar um local adequado para descarte, evitando jogar o lixo no chão.	

Papa-Entulho

Descrição do serviço	Papa-Entulho são Pontos de Entrega de Pequenos Voluntária – PEV local para o recebimento de pequenos volumes de resíduos de construção e demolição: pisos, azulejos, cimento, terra, telhas cerâmicas e sem amianto, entulho em geral; madeiras, sobras de poda, móveis; material reciclável: papel, papelão, plásticos, vidros, latas de tinta (sem tinta dentro) e metais.	
Público-Alvo	Moradores das áreas urbanas de todo o DF.	Code: 
Requisitos	Cada usuário pode entregar até 1 metro cúbico de resíduos por dia.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Locais	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Horário de funcionamento	De segunda a sábado das 7h às 18h.	
Restrições	Os Papa-entulhos não receberá resíduos acima de 1m ³ , resíduos perigosos, lixo orgânico; lixo hospitalar; lixo industrial; cargas predominantes de gesso; espelhos; lâmpadas; pilhas; baterias; amianto; tonner; eletroeletrônico e eletrodomésticos.	
Outras Informações	No papa-entulho também é possível entregar óleo usado em frituras, por meio do Projeto Biguá, da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb). A recomendação é que o material seja levado em embalagens como frascos de amaciante e xampu. A capacidade é de até 50 litros por dia.	

Limpeza de paradas de ônibus, passagens subterrâneas e lavagem de monumentos.

Descrição do serviço	Lavagem de monumentos, passagens subterrâneas e pontos de ônibus com raspagem de cartazes colados.	
Usuários	Áreas urbanas de todo o DF.	Code: 
Requisitos	- Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Comunicar o endereço completo com referência.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Prazo	15 dias úteis após a manifestação ou pelo cronograma	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	Em períodos de racionamento o serviço será reduzido aos pontos críticos.	
Outras Informações	Ajude, não suje os monumentos ou equipamentos e espaços públicos. Denuncie no 162.	

Varição de vias e logradouros públicos

Descrição do serviço	Serviços de varrição manual de pavimentos, sarjetas e canteiros centrais não ajardinados; Esvaziamento dos cestos de lixo públicos; e acondicionamento dos resíduos passíveis de serem contidos em sacos plásticos de até 100 (cem) litros, nas vias e logradouros públicos do Distrito Federal.	
Usuário	Áreas urbanas de todo o DF	Code: 
Requisitos	- Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Informar o endereço completo da demanda; - Os serviços de varrição manual são executados nos logradouros públicos (avenidas e ruas) e próximos a equipamentos públicos (exemplo: escolas, hospitais, delegacias), compreendendo: sarjetas, canteiros centrais.	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Prazo	10 dias úteis após a manifestação ou pelo cronograma	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	- O serviço de varrição de vias e logradouros públicos não é prestado em quadras residenciais. A limpeza e varrição das calçadas são de responsabilidade do proprietário da residência ou estabelecimento; As calçadas em frente aos lotes de domicílios unifamiliares e estabelecimentos comerciais devem ser realizados pelos proprietários; As calçadas ao redor dos edifícios residenciais multifamiliares localizados nas superquadras deve ser feita pelos condomínios;	

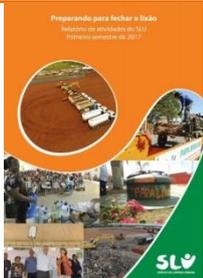
Pintura de meio-fio		
Descrição do serviço	Pintura de meio-fio, serviço de natureza complementar à varrição com a finalidade de ressaltar a limpeza dos logradouros/ruas, bem como orientar o tráfego de veículos.	
Usuários	Áreas urbanas de todo o DF e demandas das Administrações Regionais e Órgãos Públicos no Distrito Federal.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Para solicitar o serviço informe: Nome completo, endereço, telefone e CPF; - Informar o endereço completo da demanda; - Os serviços de pintura são executados nos logradouros públicos (avenidas e ruas) e próximos a equipamentos públicos (exemplo: escolas, hospitais, delegacias), compreendendo: sarjetas, canteiros centrais relacionados no plano de pintura. 	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos ou pelo telefone: 162	
Custo	Não incluso na TLP, custo coberto com recurso público do Distrito Federal.	
Prazo	15 dias úteis após a manifestação ou pelo cronograma	
Cronograma	Predefinido pelo SLU (horários e frequência).	
Restrições	<ul style="list-style-type: none"> - Informamos que este serviço não é prestado em quadras residenciais. - A pintura de meio-fio não ocorre nos períodos chuvosos. 	
Outras Informações	-	

Educação Ambiental		
Descrição do serviço	Palestras de Educação Ambiental; Contação de história; Apresentação teatral com enfoque em resíduos sólidos e coleta seletiva;	 EDUCAÇÃO AMBIENTAL
Usuários	Organizadores de eventos, condomínios, escolas, igrejas, entre outros.	Code: 
Requisitos necessários	<ul style="list-style-type: none"> - Solicitação ao SLU com antecedência mínima de 10 (dez). - Público mínimo de 30 (trinta) pessoas; - Computador, projetor de slides, caixa de som e microfone, apenas em caso de público superior a 50 (cinquenta) pessoas. 	
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Conforme agendamento.	
Restrições	-	
Outras Informações	As palestras são realizadas conforme demanda pelo serviço e disponibilidade das equipes da Assessoria de Gestão Ambiental.	

Visitas guiadas às unidades de tratamento de resíduos

Descrição do serviço	Visitas guiadas: Usinas de Tratamento Mecânico Biológico da Asa Sul e da Ceilândia; Museu da Limpeza Urbana em Ceilândia; Aterro Controlado do Jóquei na cidade Estrutural; Aterro Sanitário de Brasília.	
Usuários	Estudantes, servidores de instituições públicas e privadas, síndicos, condomínios, escolas, instituições religiosas e demais interessados.	
Requisitos	<ul style="list-style-type: none"> - Carta Ofício ou e-mail com 10 (dez) dias de antecedência ao SLU. - Público mínimo de 10 (dez) pessoas e máximo de 40 (quarenta) pessoas; - Preenchimento de formulário enviado por e-mail pelo SLU; - Uso dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) não fornecidos pelo SLU; - Assinatura de termo de responsabilização. 	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br/servicos	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Data agendada	
Restrições	- É proibido o acesso de menores de 18 (dezoito) anos e em dias chuvosos ao Aterro Controlado do Jóquei;	
Outras Informações	- As visitas são realizadas conforme demanda pelo serviço e disponibilidade da equipe da Assessoria de Gestão Ambiental.	

Monitoramento dos resultados e transparência na gestão

Descrição do serviço	Divulgação do relatório de Atividades do SLU (Gestão de Resíduos Sólidos).	
Usuários	Público em geral.	
Requisitos	- Acesso a internet.	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	www.slu.df.gov.br	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	Imediato.	
Cronograma	Produção e divulgação semestral	
Outras Informações	No Relatório de atividades do SLU contém dados sobre a gestão da autarquia (resumo das informações administrativas, técnicas, operacionais, estrutura, equipamentos, desafios, metas, atendimentos realizados e principais resultados alcançados).	

Perguntas e Respostas Frequentes

Descrição do serviço	Com base no banco perguntas e respostas emitidas por diversas áreas internas, o SLU criou um Perguntas e Respostas Frequentes (Frequency Answers and Question – FAQ) disponível no site. O intuito é tornar mais acessível às respostas e informações aos usuários.	Perguntas? &Respostas
Usuários	Público em geral.	
Requisitos	- Acesso a internet.	Code: 
Orientação	(61) 3213-0153, SCS Qd. 08 ed. Venâncio 2000, 6º andar.	
Solicitação	http://www.slu.df.gov.br/faq.html	
Custo	Não serão cobrados custos aos demandantes.	
Prazo	imediate	
Restrições	Não há!	
Outras Informações	O atendimento direto ao usuário continua sendo prestado normalmente, sendo esse apenas um auxílio. O FAQ foi dividido em palavras-chave para ajudar a localização da respectiva dúvida.	

Serviço de Ouvidoria



SERVIÇO DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012

01 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

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)

03 Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro.

20 DIAS

A contar da data de registro.

- **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

04 Denúncias

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

02 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
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203.

9.5.4. Serviço de acesso à informação



Acesso à Informação

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012

01 Tipos de informações



GASTOS



DOCUMENTOS



PROCESSOS



AÇÕES

REQUISITOS

O pedido de acesso deverá conter:

- Nome do requerente
- 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).
- 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.

03 Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro.

+10 DIAS

A contar da data de registro.

RECURSO

1ª Instância

2ª Instância

3ª Instância

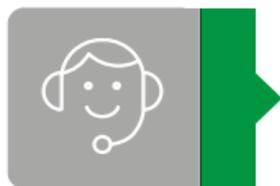
Prazo para apresentação - 10 dias

Resposta da autoridade - até 5 dias

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

- **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.

02 Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta das 8h às 12h e das 14h às 18h
Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.203.