

Avaliação da Qualidade do Serviço de Limpeza Urbana (SLU) no Distrito Federal

Lucio Rennó

(Presidente - Codeplan)

Bruno de Oliveira Cruz

(Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas Codeplan)

Alisson Carlos da Costa Silva

(Subgerente de Tratamento de Informações Sociais – DIEPS/Codeplan)

Brasília, 02/06/2016

Codeplan

Objetivo:

- ✓ Avaliar a qualidade do Serviço de Limpeza Urbana (SLU), com o intuito de promover o aprimoramento contínuo da prestação de serviços pelo Governo de Brasília.
- ✓ É um projeto do Laboratório de Avaliação da Gestão Pública.
- ✓ Aferir as percepções da população do Distrito maior de 18 anos, sobre os serviços públicos prestados pela SLU;

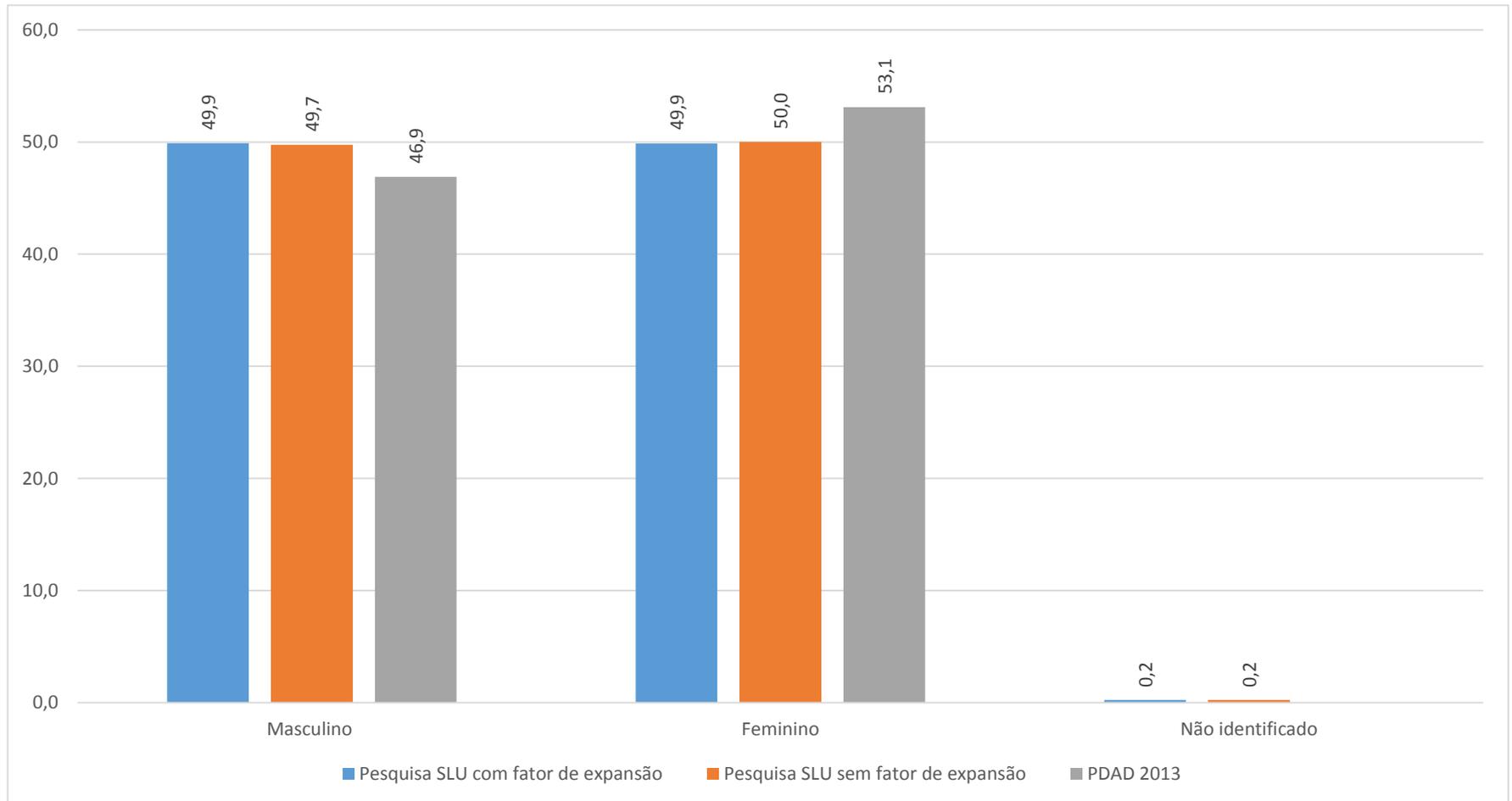
A pesquisa:

- ✓ Execução entre 16 e 25 de maio de 2016;
- ✓ Pesquisa de opinião pública conduzida por telefone – Call Center da Central Única de Atendimento ao Cidadão - 156;
- ✓ Amostra:
 - ✓ Cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (DETRAN).
 - ✓ Estratificação por Região Administrativa;
 - ✓ Fator de expansão ajustado por Região Administrativa;
 - ✓ Amostra efetiva: 4.088 – Índice de resposta de 32% em relação aos contatos telefônicos.

Validação externa: comparação com PDAD 2013

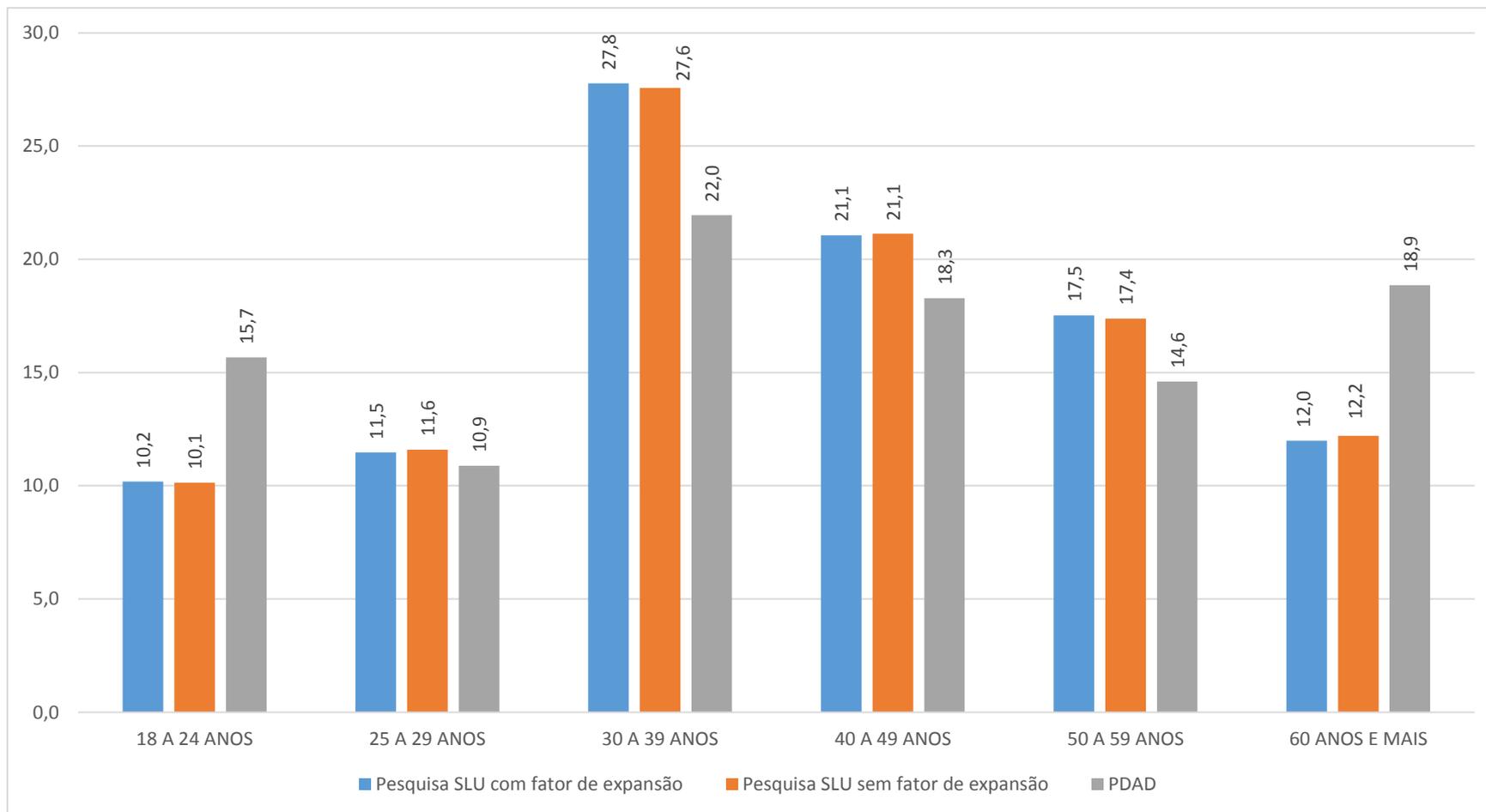
- ✓ Resultados para variáveis demográficas e sociais são bastante próximos entre a amostra coletada na entrevista por telefone e a pesquisa domiciliar.
- ✓ Amostra conta com público de escolaridade mais alta e idade mais avançada.
- ✓ Mas há distribuição semelhante à da população de cada Região Administrativa.
- ✓ Amostra reflete a diversidade de perfis da população do DF.

Distribuição por Sexo - Pesquisa SLU e PDAD 2013 (em %)



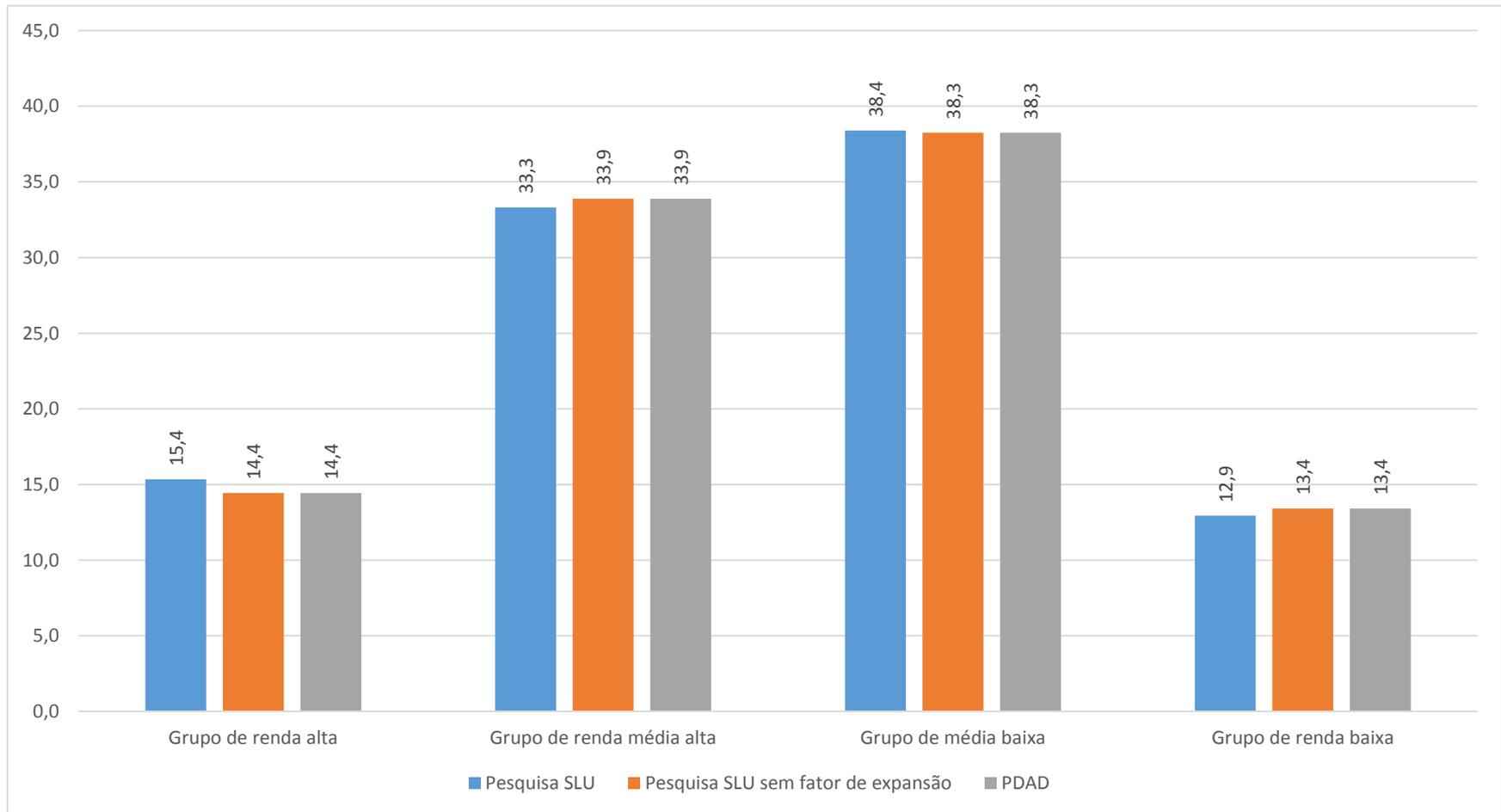
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Distribuição por Faixa Etária - Pesquisa SLU e PDAD 2013 (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

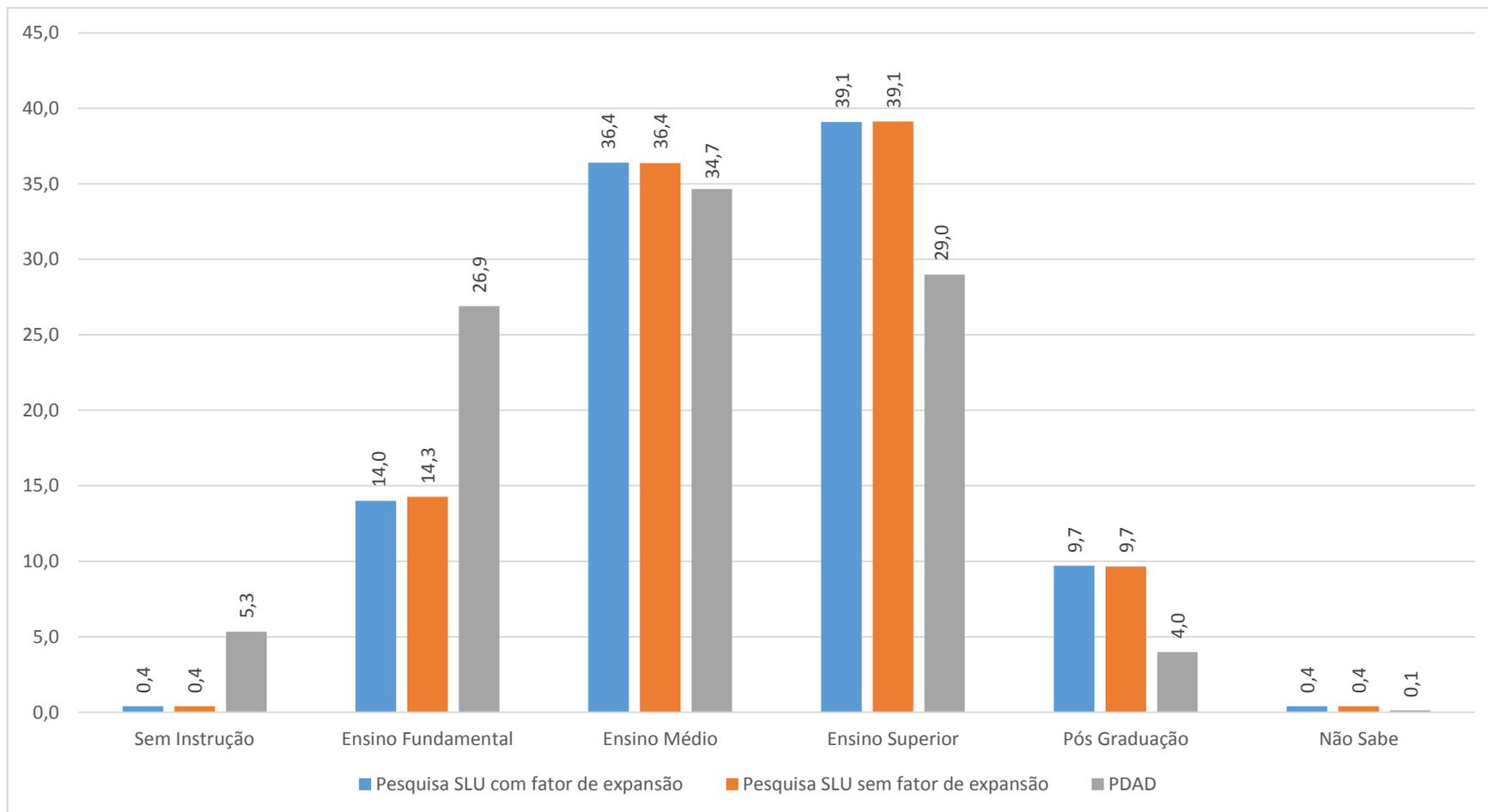
Distribuição por Grupos¹ de Região Administrativa com base em renda (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013.

¹ **Grupo de renda alta:** Brasília, Lago Sul, Lago Norte, Sudoeste/Octogonal, Park Way e Jardim Botânico. **Grupo de renda média alta:** Águas Claras, Cruzeiro, Vicente Pires, Guará, Sobradinho, Sobradinho II, Núcleo Bandeirante, Taguatinga, Candangolândia e Gama. **Grupo de renda média baixa:** Riacho Fundo, SIA, Brazlândia, Santa Maria, Ceilândia, Planaltina, Samambaia e Riacho Fundo II. **Grupo de renda baixa:** Recanto das Emas, São Sebastião, Paranoá, Varjão, Itapoã, SCIA e Fercal.

Distribuição por Escolaridade - PDAD 2013 e Pesquisa SLU (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

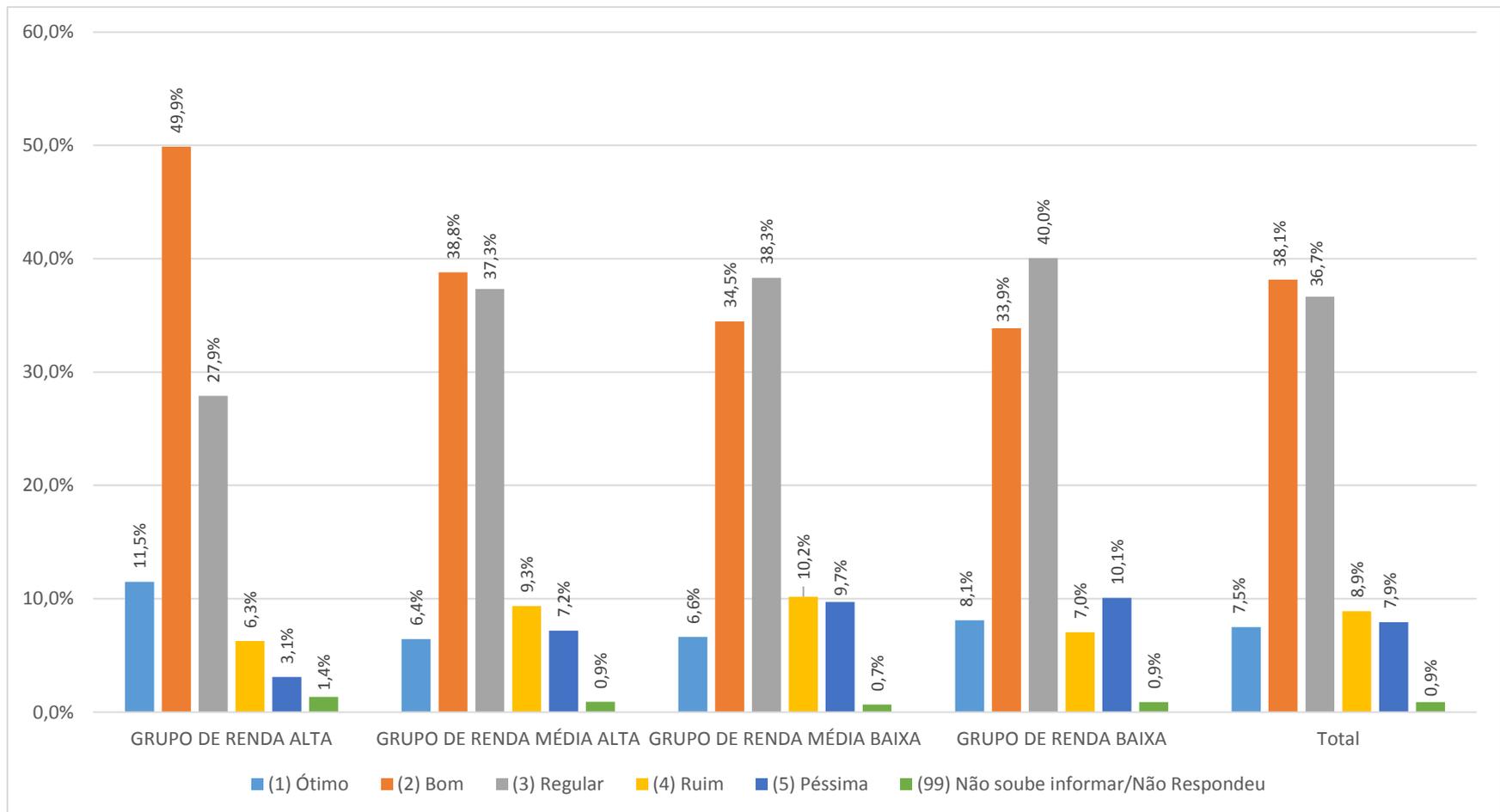
Avaliação da qualidade do serviço prestado

- ✓ **Postura muito favorável da população acerca do SLU:**
 - ✓ Avaliações “ótimo” e “bom” representam 45,5% das respostas;
 - ✓ As alternativas “ruim” e “péssimo” somadas atingiram apenas 17%;

- ✓ **A avaliação varia de acordo com as características de renda da localidade de moradia:**
 - ✓ Grupo de alta renda: Avaliações positivas somam 60,4%;
 - ✓ Grupo de baixa renda: Avaliações positivas somam 42%;

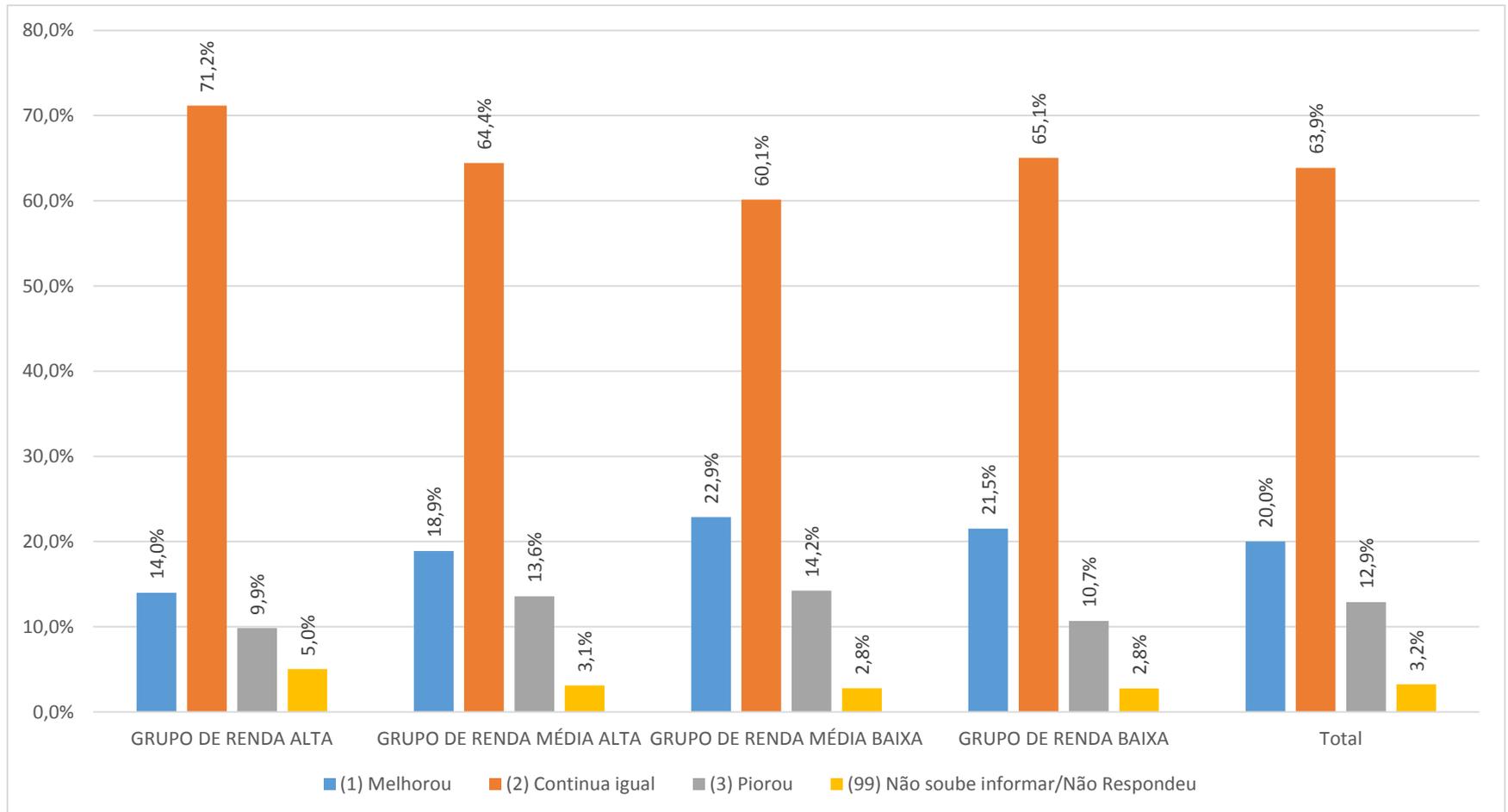
- ✓ **Visão inalterada da qualidade do serviço no último ano:**
 - ✓ 63,8% declararam que continua igual;
 - ✓ 20,1% declararam que o serviço melhorou;
- ✓ **Cidades com renda mais baixa apresentam avaliações mais substanciais de melhora.**
 - ✓ **Otimistas:**
 - ✓ Dos que declararam melhora no sistema, 57% consideram a qualidade dos serviços “bom” ou “ótimo”. Compõem 12% de toda a amostra.
 - ✓ **Pessimistas:**
 - ✓ Dos que declararam piora, 40% consideram a qualidade dos serviços “ruim” ou “péssimo”. Compõem 5,46% do total da amostra.

“Q4 - Como o(a) senhor(a) classifica o serviço de limpeza urbana na sua Região Administrativa?” X Grupos de Regiões Administrativas



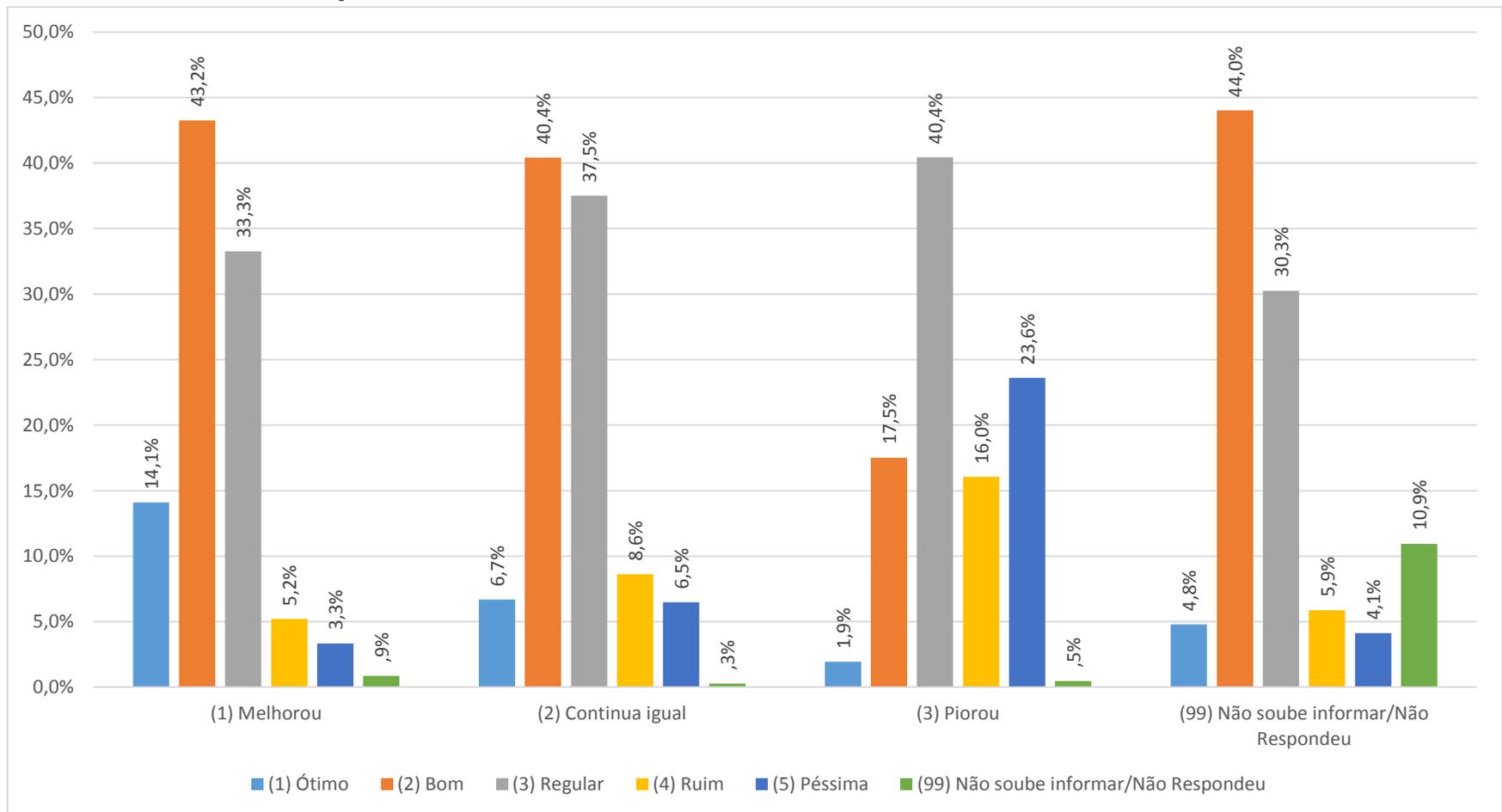
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q5 - De maio de 2015 a maio de 2016, o(a) senhor(a) diria que o serviço de limpeza urbana” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

**“Q4 - Como o(a) senhor(a) classifica o serviço de limpeza urbana na sua Região” X
“Q5 - de maio de 2015 a maio de 2016, o(a) senhor(a) diria que o serviço de limpeza urbana melhorou ou piorou”**

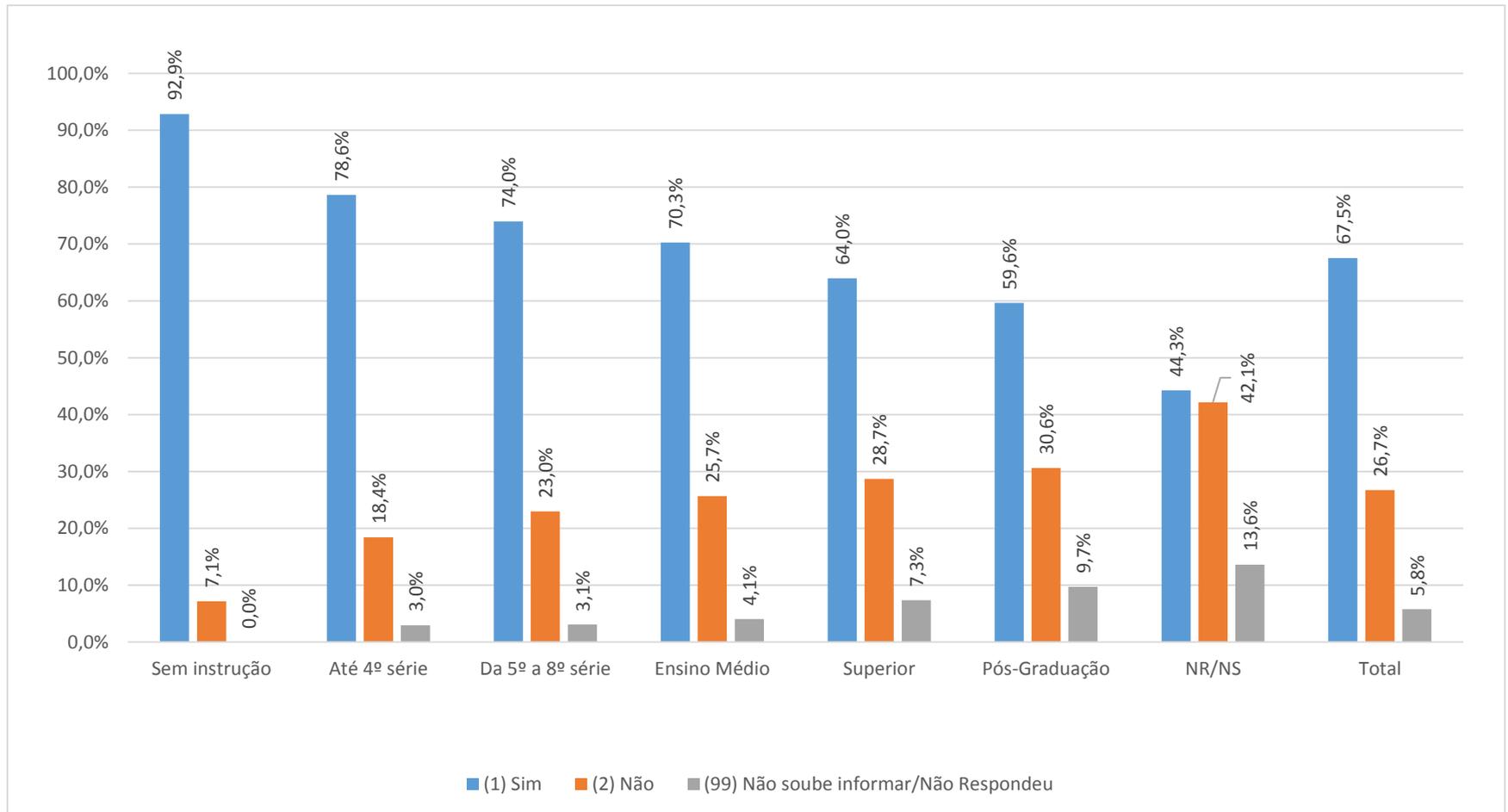


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Coleta seletiva e separação do lixo no domicílio

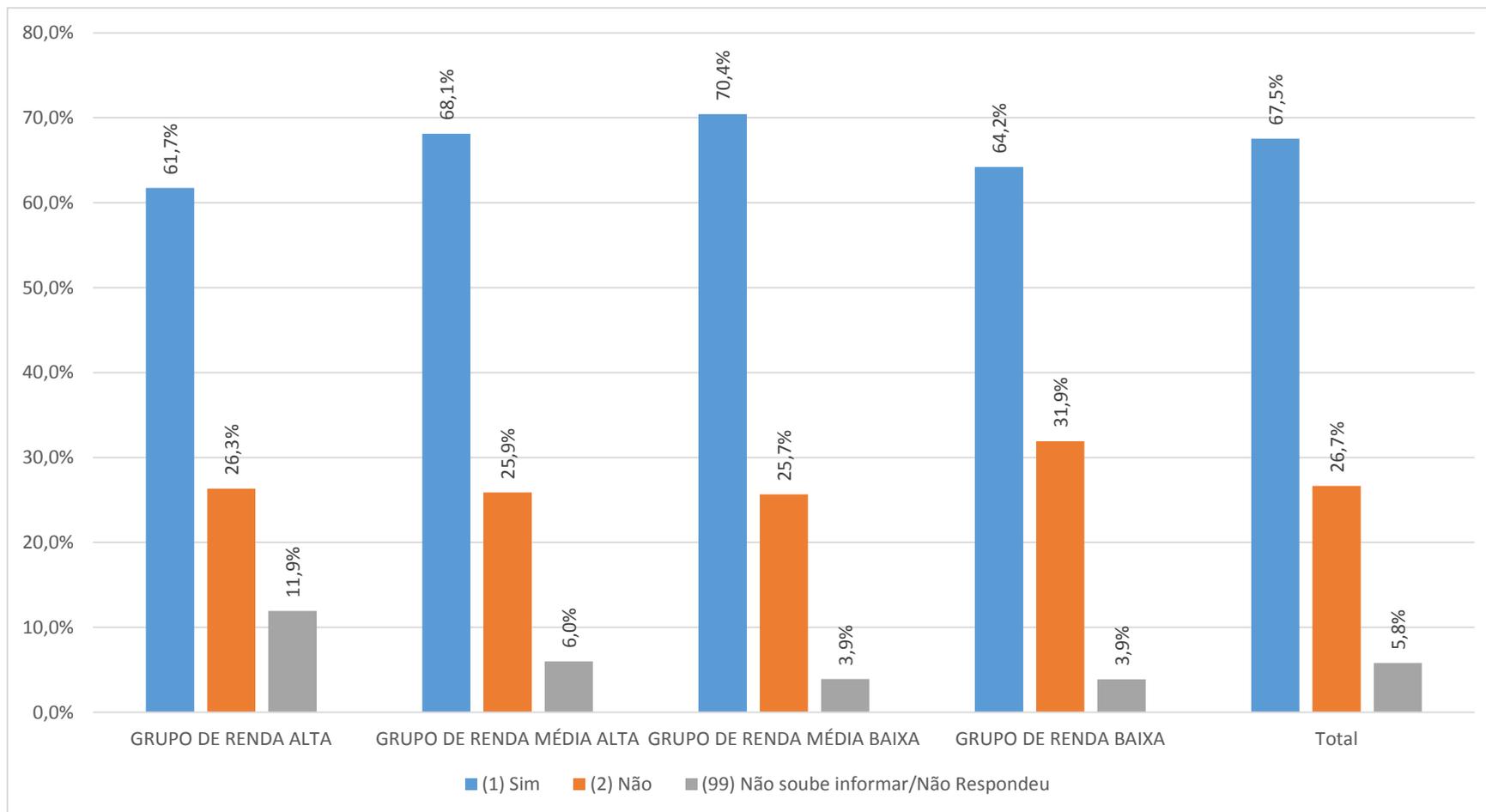
- ✓ Dois terços da população do DF declararam contar com o serviço de coleta seletiva;
 - ✓ Quanto maior a escolaridade, menor conhecimento sobre existência de coleta seletiva em seu local de moradia;
 - ✓ As cidades do grupo de renda mais baixa (média baixa e baixa) apresentam maiores índices de resposta afirmativa para se há coleta seletiva;
 - ✓ 94% dos que declararam não contar com coleta seletiva disseram que gostariam de ter o serviço.
- ✓ Na pesquisa, ficou claro que a maioria da população do Distrito Federal declara já separar seu próprio lixo, totalizando 62,7%.
 - ✓ A proporção de quem separa materiais recicláveis em casa é maior quando há a percepção de que ocorre coleta seletiva de lixo na cidade.

“Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X Escolaridade



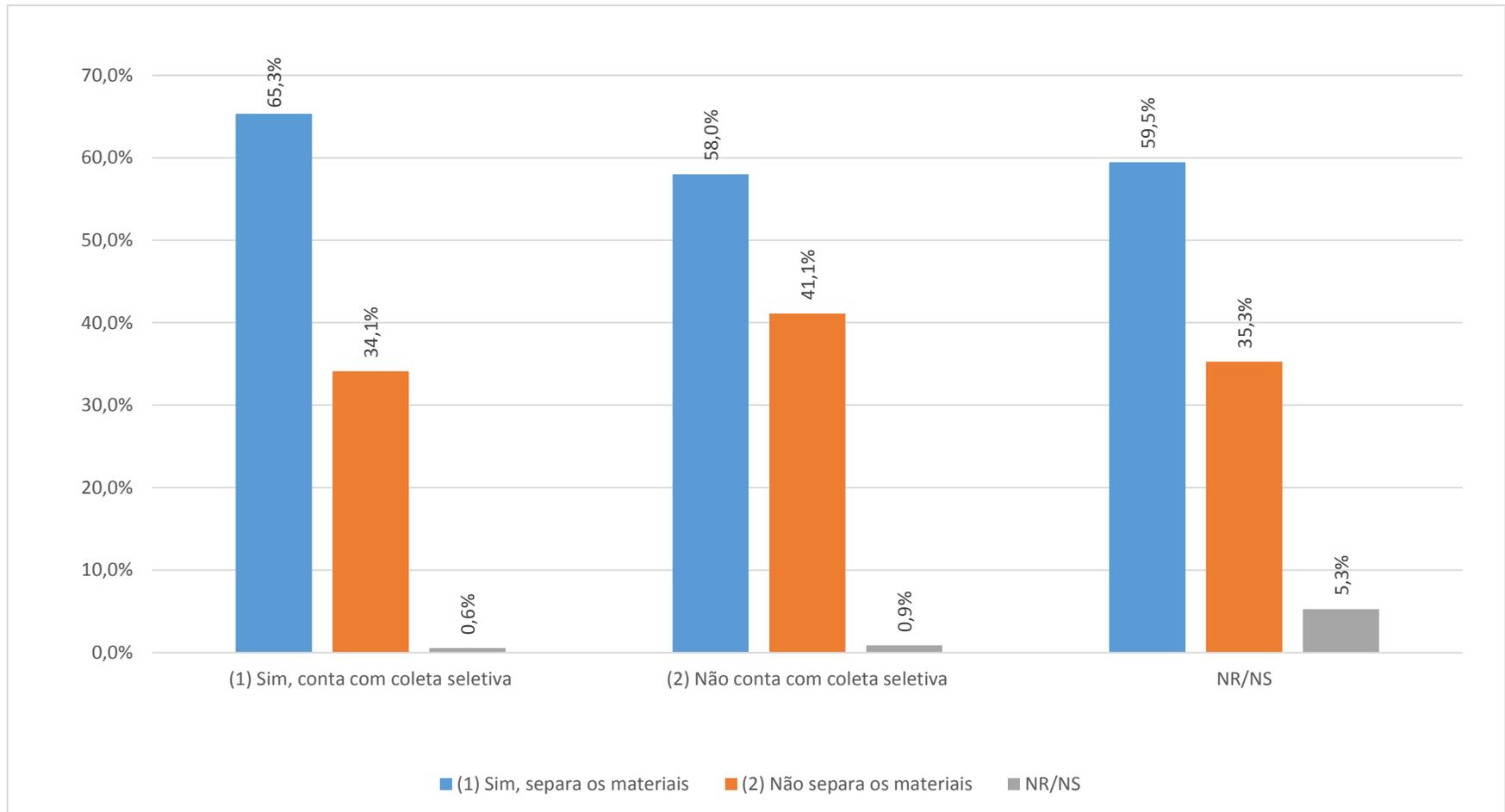
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

**“Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X
“Q8 - O(a) senhor(a) separa os materiais recicláveis do seu lixo?”**

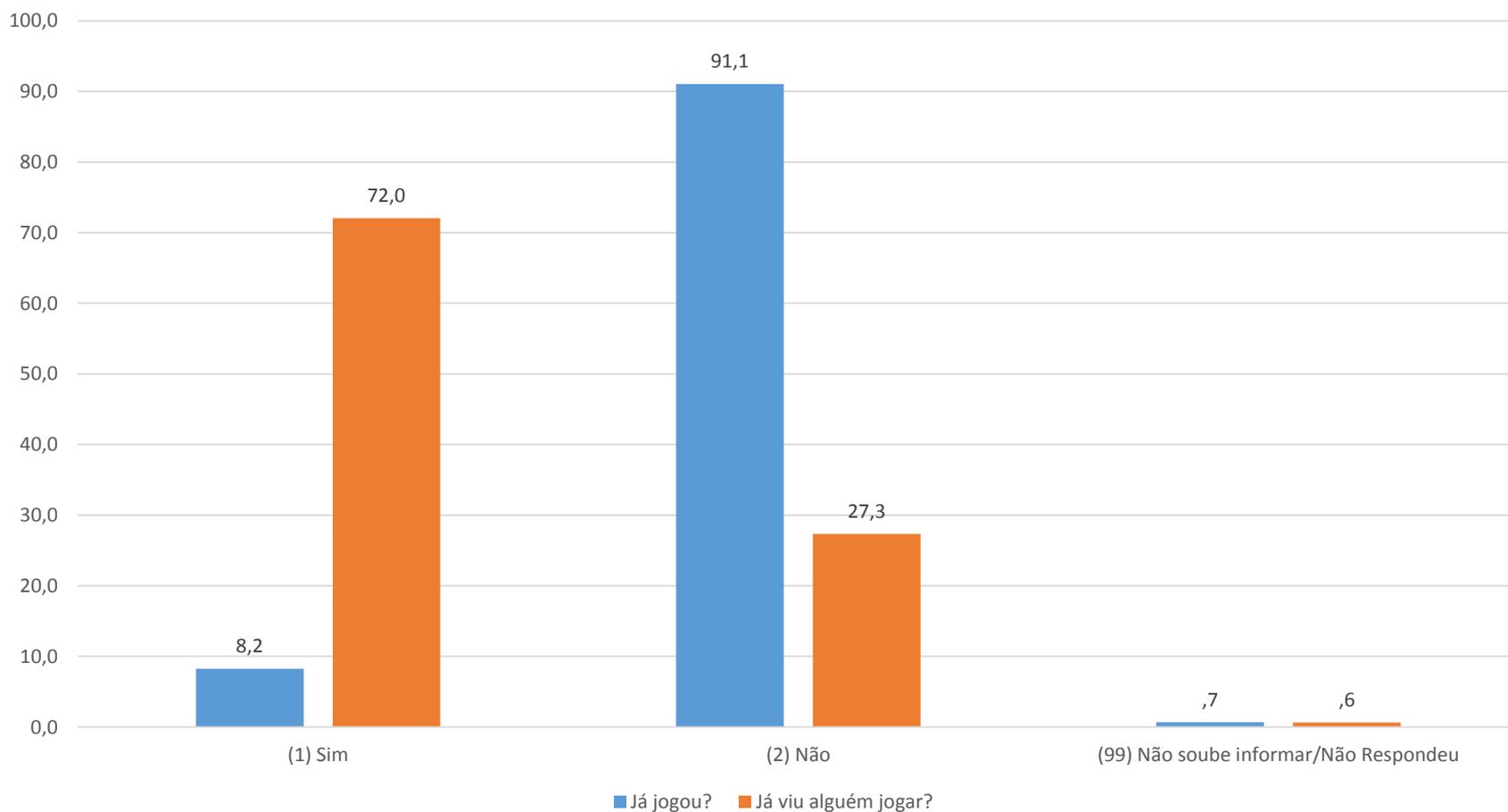


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Descarte de material em terrenos baldios e vias públicas

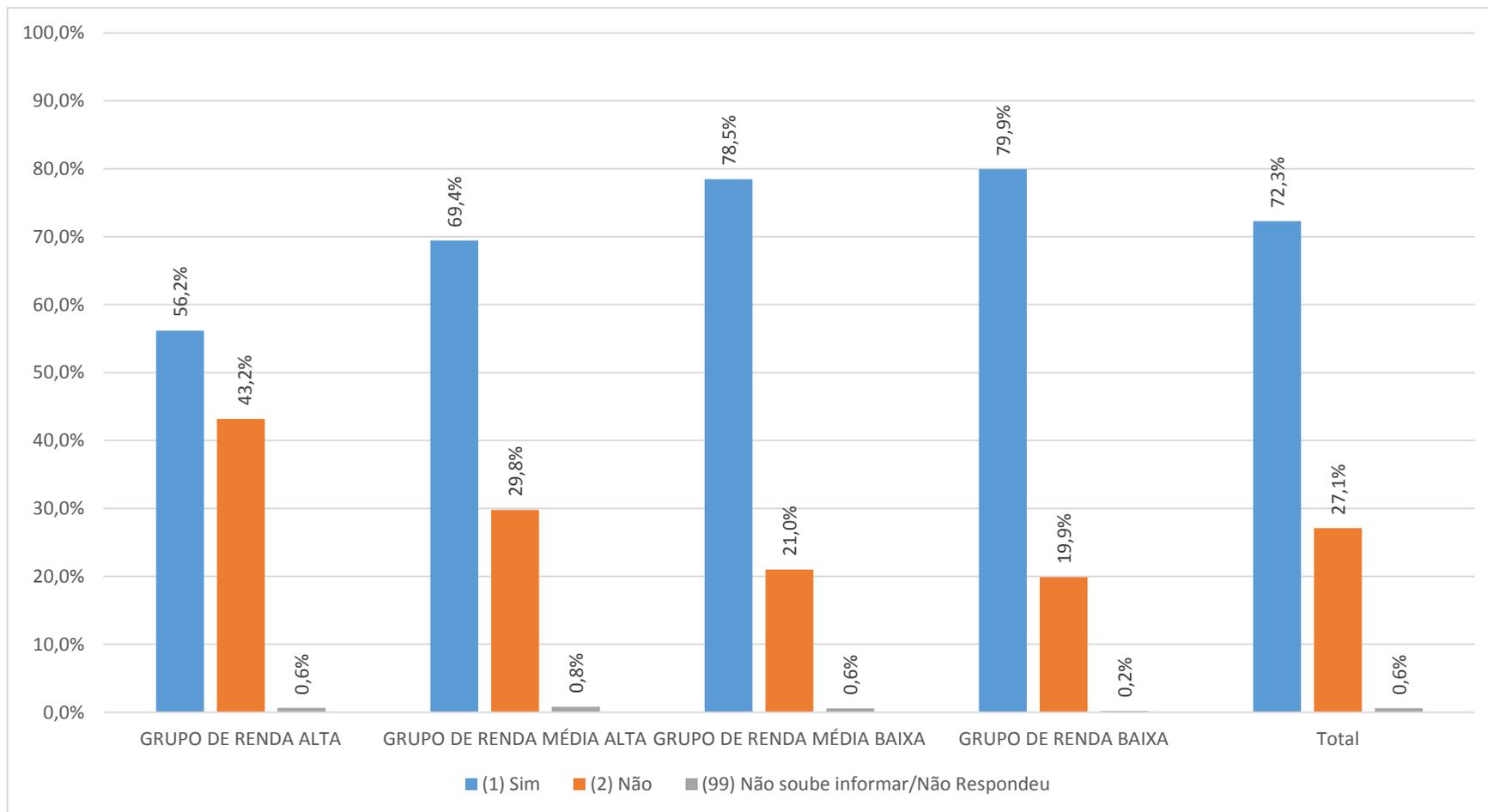
- ✓ 91,1% negam jogar restos de construção ou outros resíduos em terrenos baldios ou vias públicas.
- ✓ 72% afirmam ter visto alguém jogando restos de construção e outros resíduos em terrenos baldios e vias públicas.
 - ✓ Essa prática tende a ser testemunhada com mais frequência por homens, de escolaridade média, e moradores de cidades de renda mais baixa.
- ✓ À medida em que piora a avaliação do SLU, aumenta a percepção de que as pessoas jogam entulho nas vias públicas e terrenos baldios.

“Q9 - O(a) senhor(a) já jogou resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios ou vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” e “Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar...” (em %)



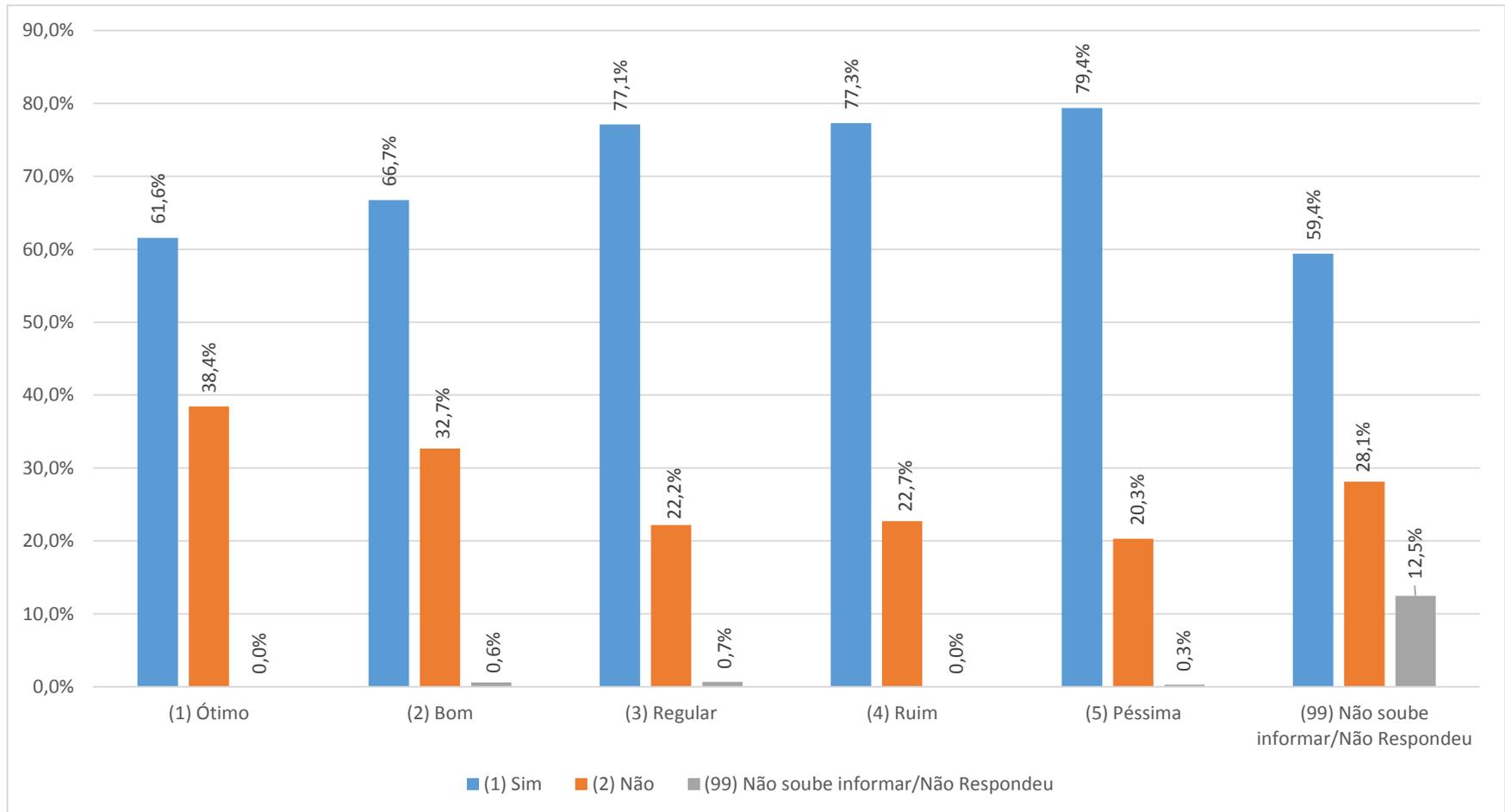
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Avaliação Geral do SLU

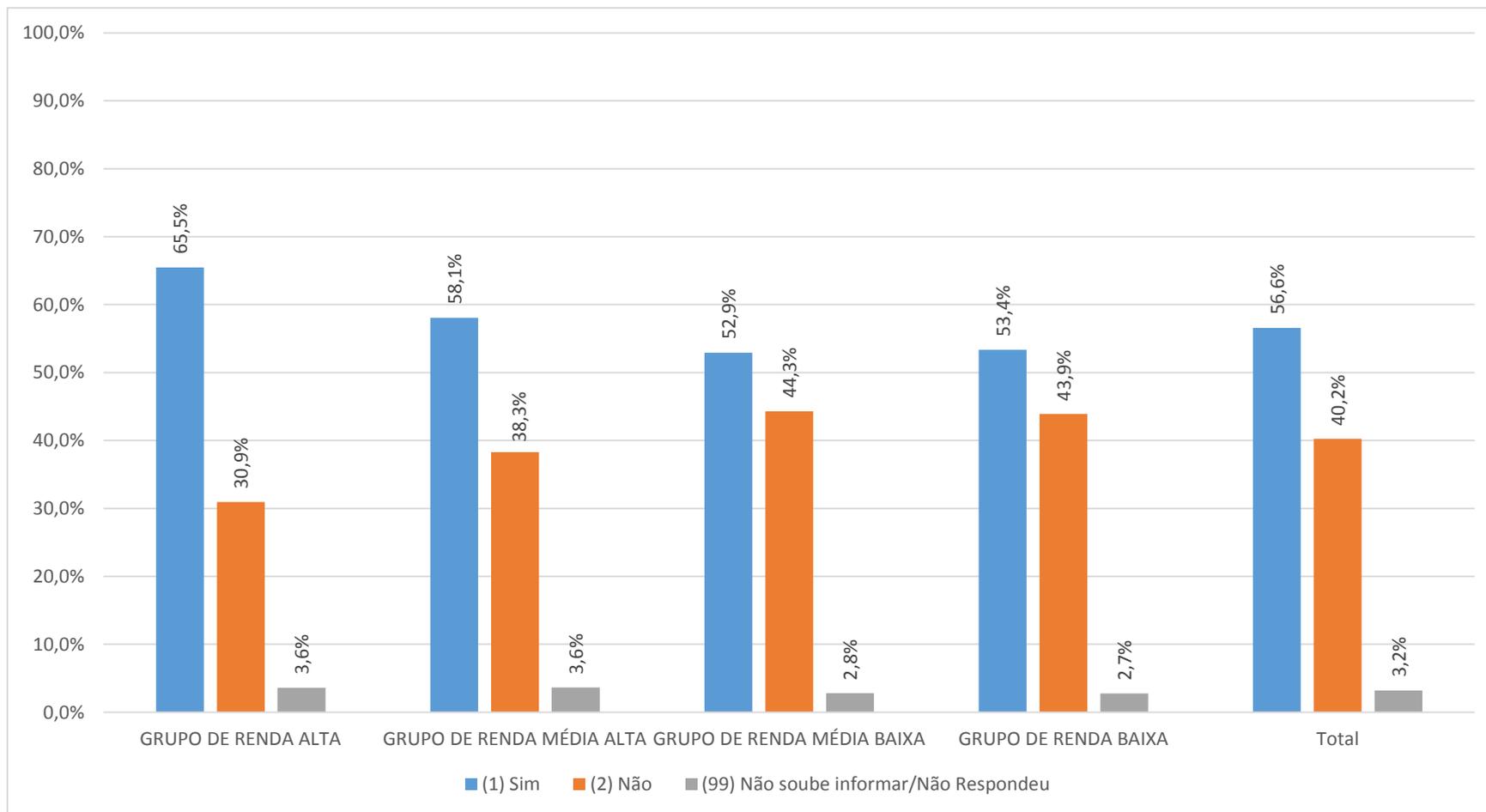


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Informação sobre como descartar entulho

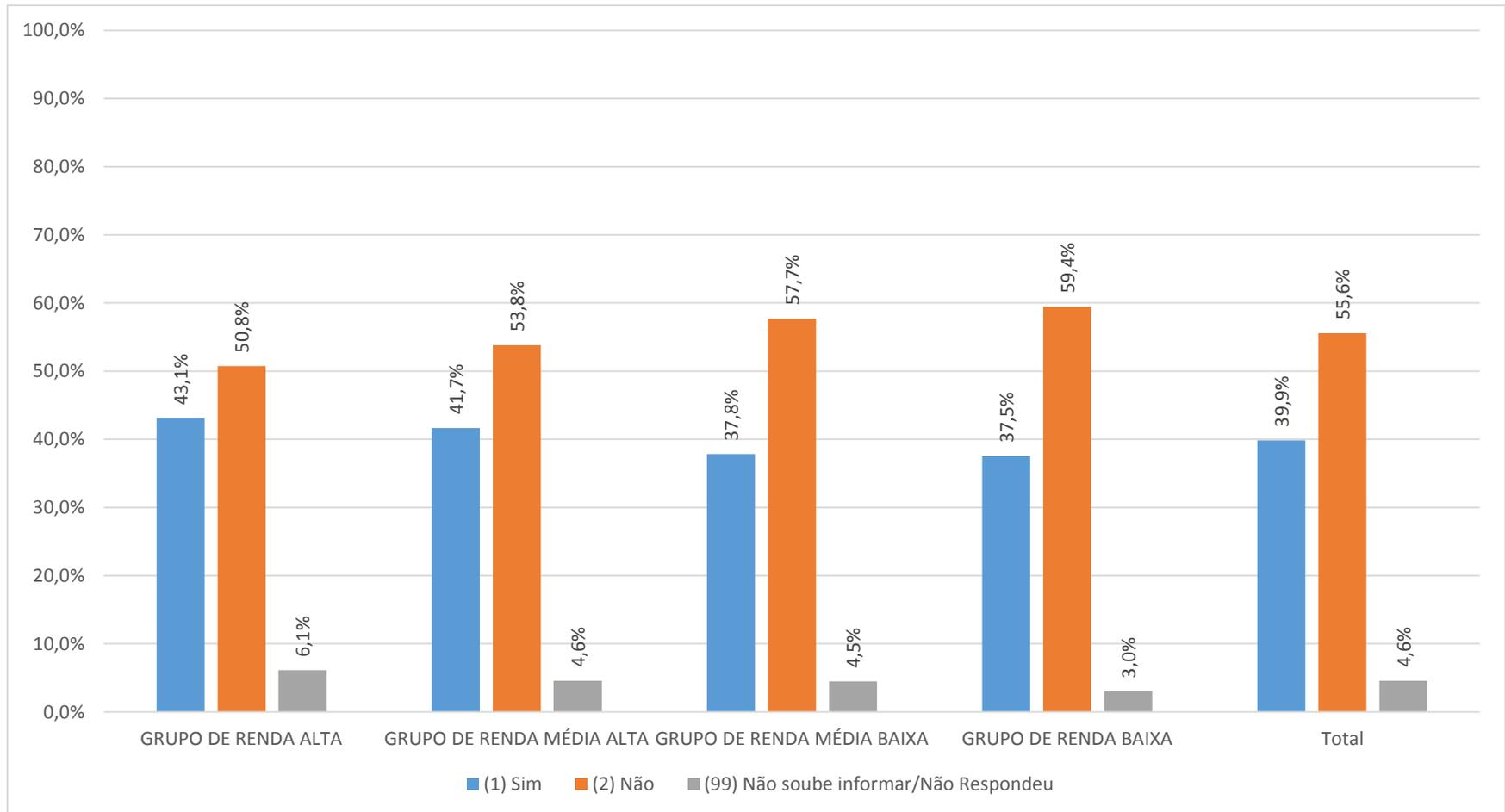
- ✓ 40% da população diz não saber como se desfazer adequadamente de entulho e esse número cresce na medida em que a renda média da RA diminui;
- ✓ 55,1% não sabem se desfazer de móveis, com esse percentual aumentando de acordo com a queda da renda da RA;
- ✓ 55,4% não sabem se desfazer de eletrodomésticos, com esse valor também aumentando com a redução da renda da Região Administrativa.

“Q12 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de entulho?” X Grupos de Regiões Administrativas



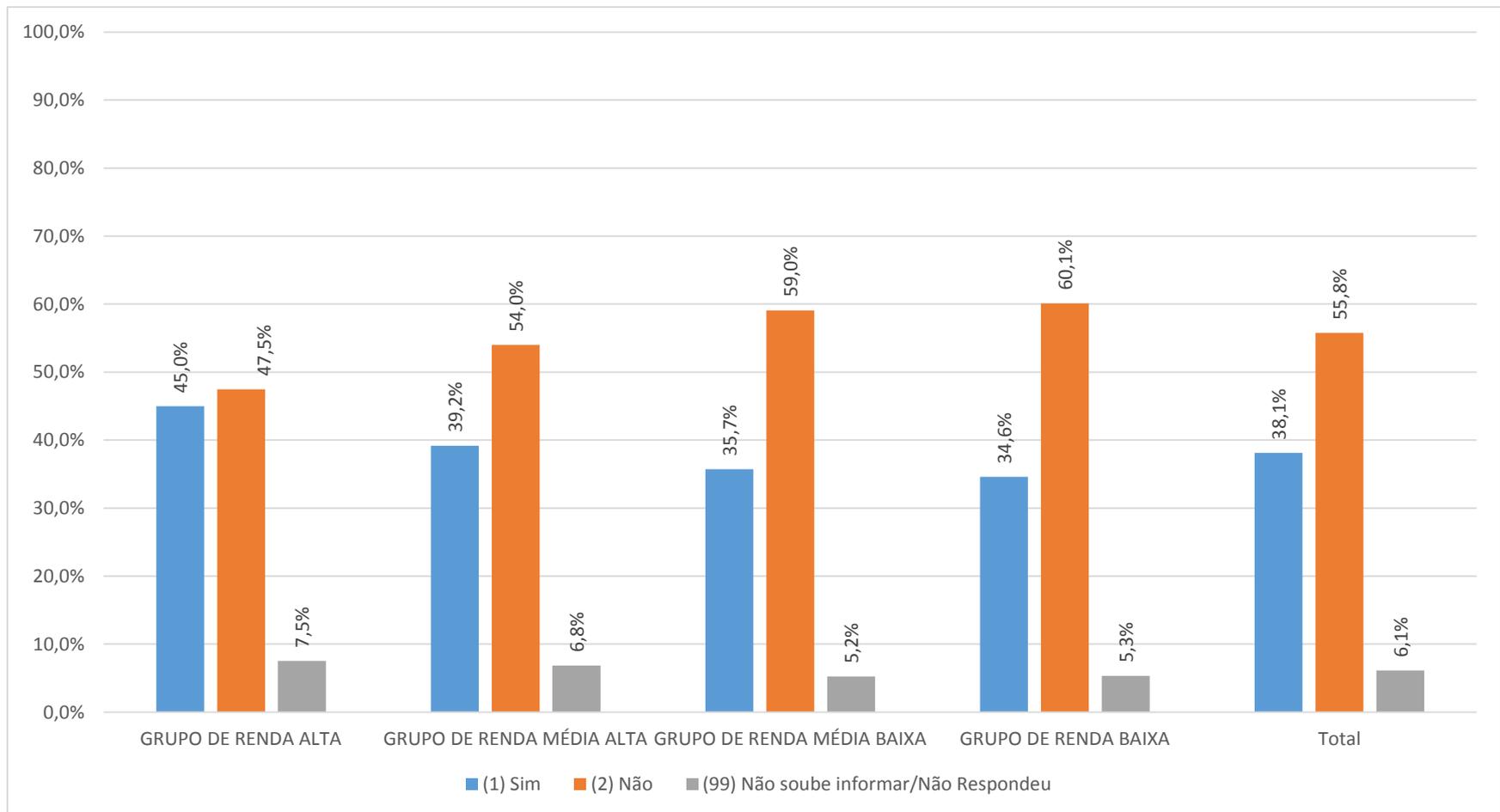
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q13 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de móveis?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q14 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de eletrodomésticos?” X Grupos de Regiões Administrativas

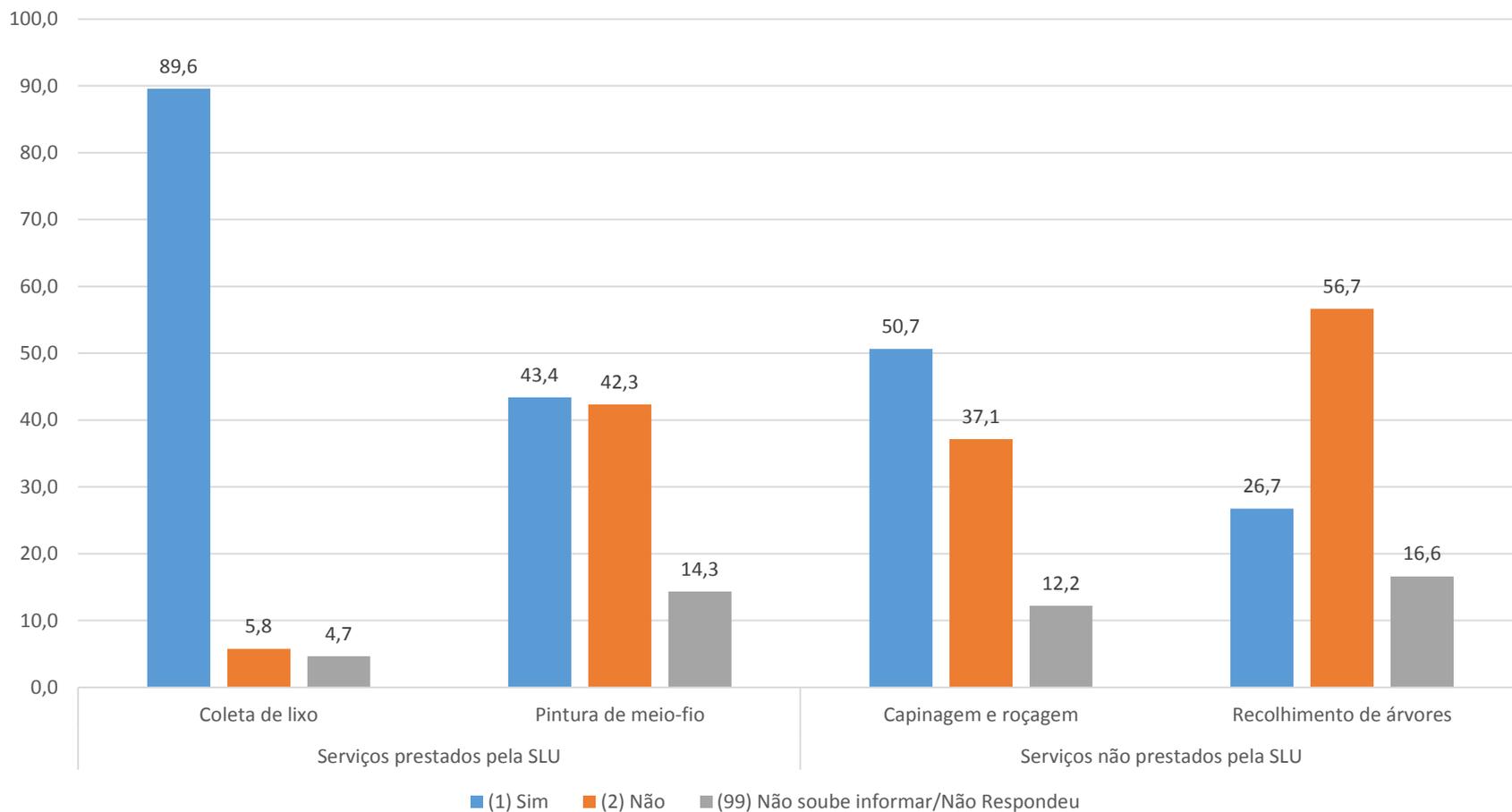


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Identificação dos serviços prestados pelo SLU

- ✓ Coleta de lixo é o único serviço prestado pelo SLU sobre o qual não há muitas dúvidas.
 - ✓ Já pintura de meio-fio, função do SLU, não é vista como tal;
 - ✓ Capinagem e roçagem, que é função da Novacap, são vistas como sendo do SLU;
 - ✓ Poda e recolhimento de árvore, prestado pela Novacap, também geram certa dúvida, mas em menor escala;
 - ✓ A incidência de respostas erradas varia de acordo com o grupo de rendimento e escolaridade.

“Q15 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU” (em %)

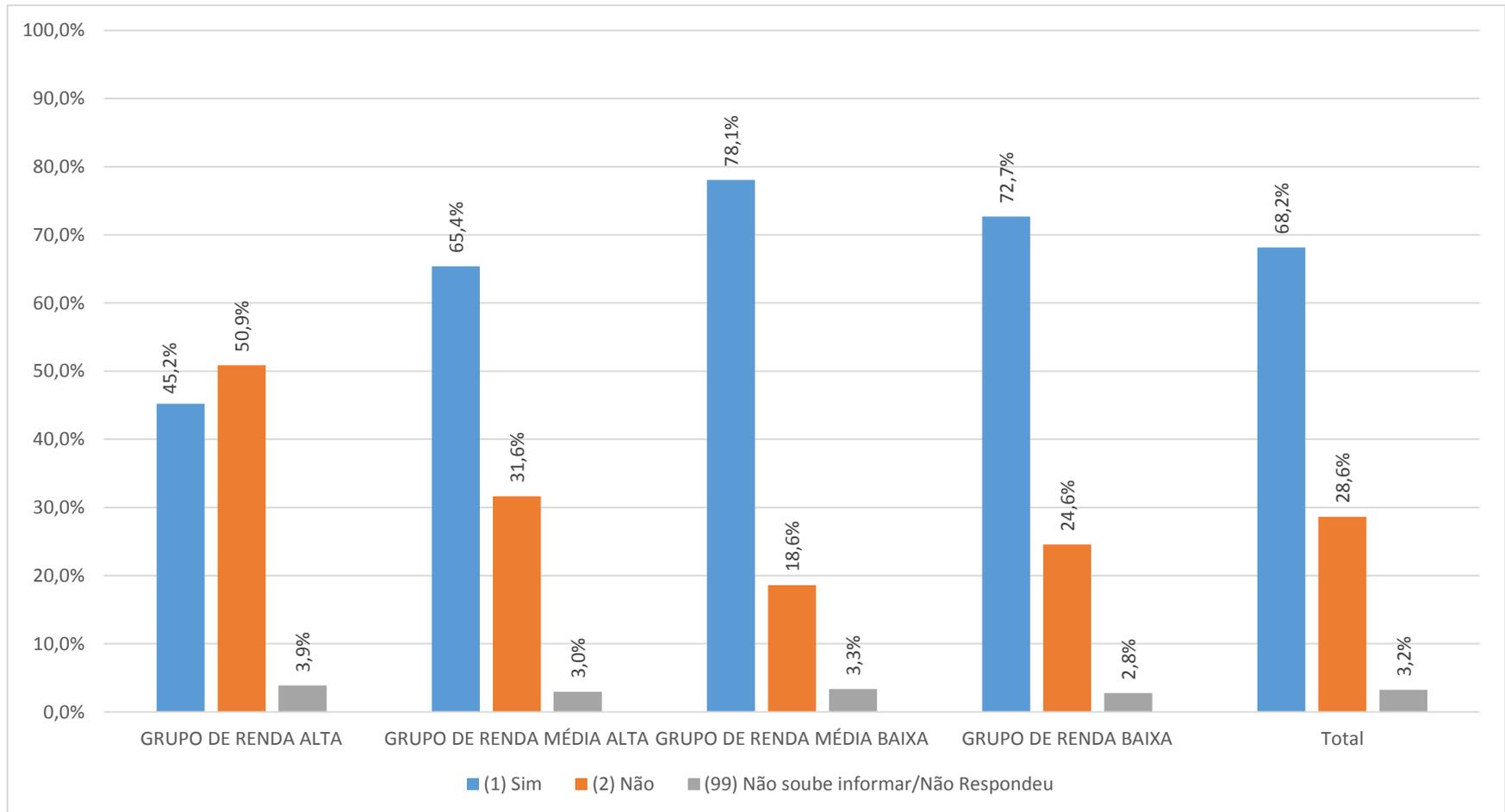


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Funcionamento dos caminhões de coleta

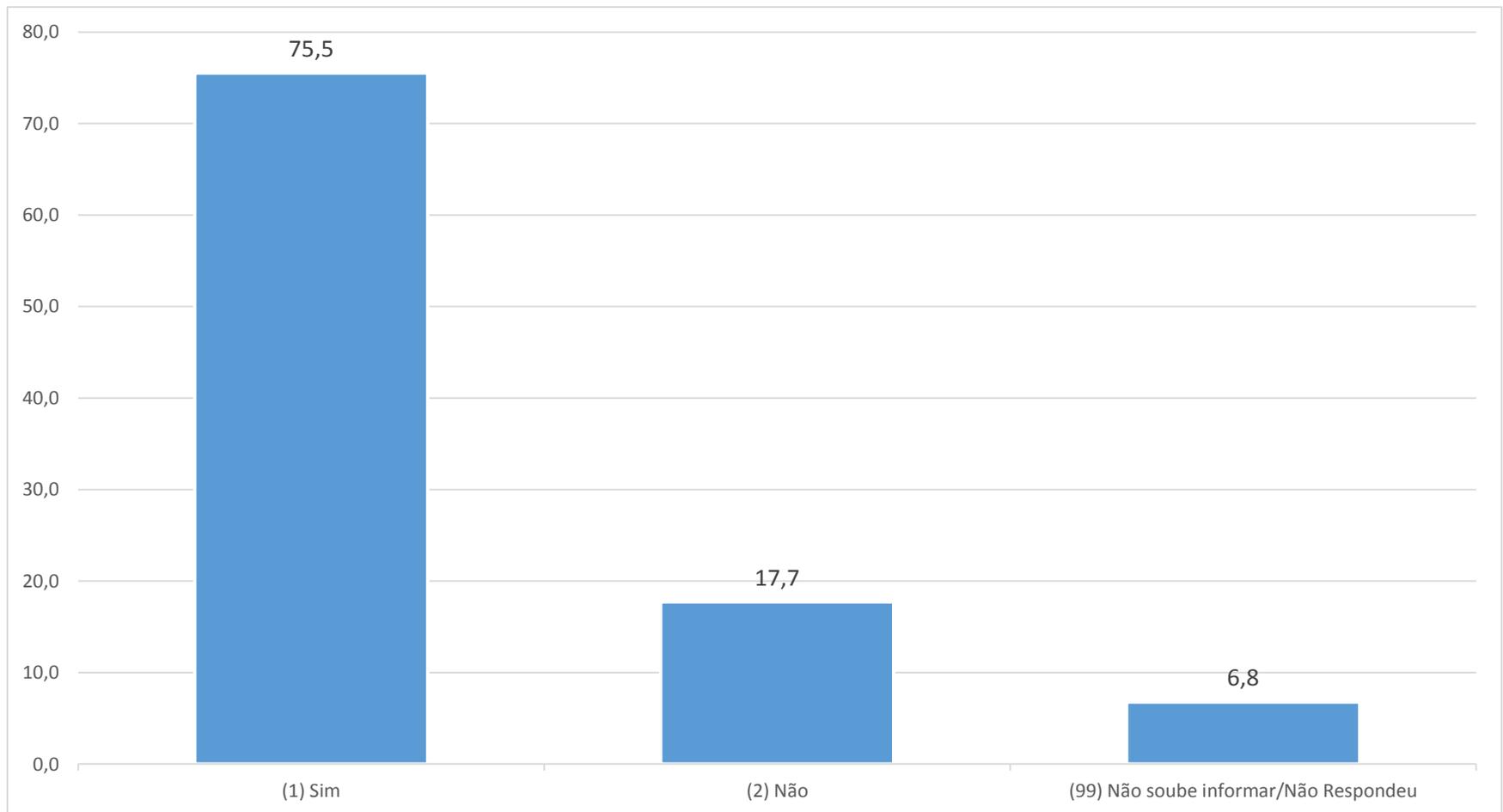
- ✓ Visão predominante de que o caminhão de coleta de lixo cumpre o horário da coleta e de que seu barulho não é um incômodo para a população.
 - ✓ Mas essa visão é mais clara em cidades de baixa e média renda.

“Q19 - O(a) senhor(a) sabe os dias e horários de coleta de lixo em sua região?” X Grupos de Regiões Administrativas



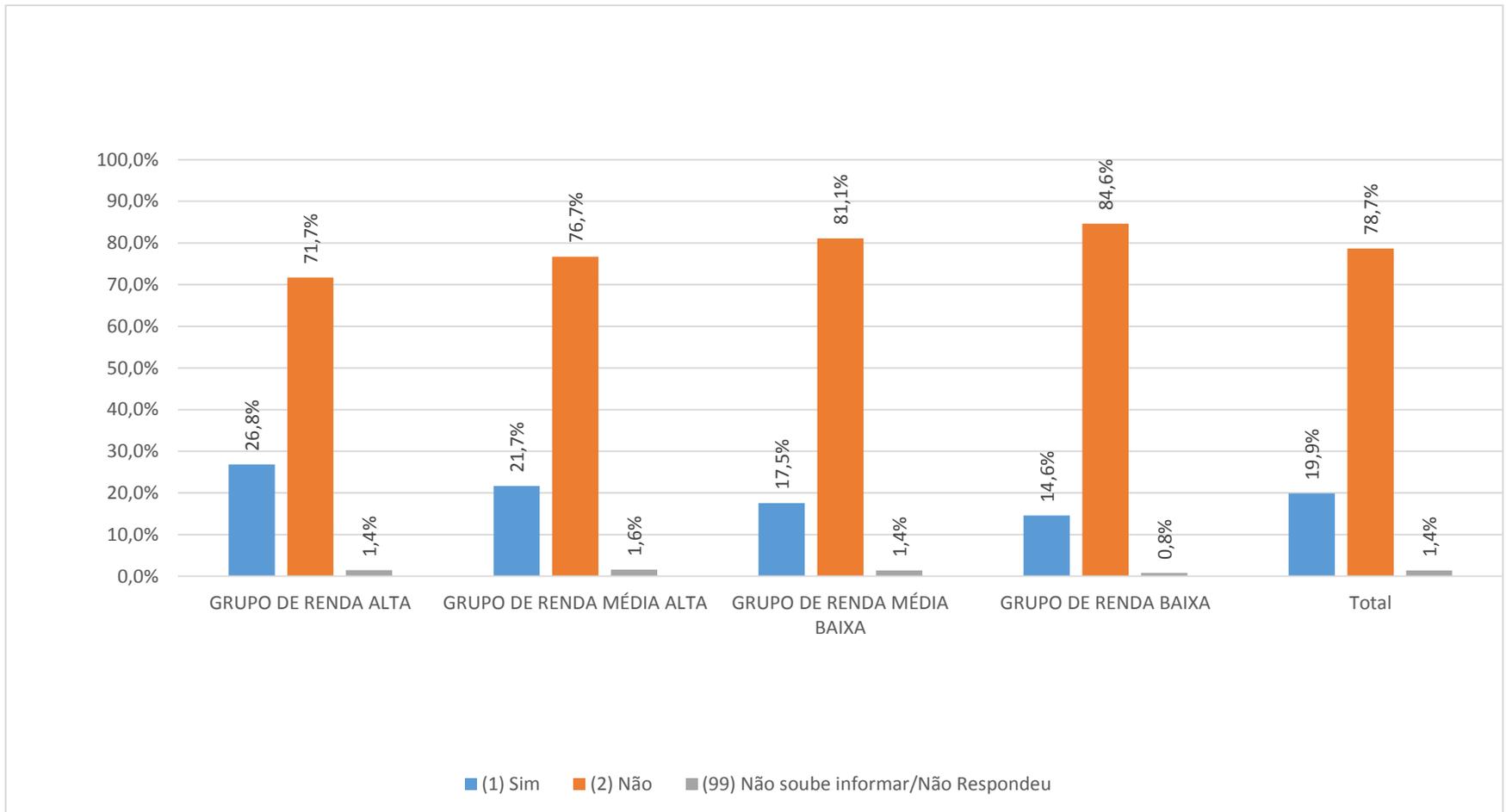
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q20 - O caminhão de coleta de lixo cumpre o horário da coleta?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q21 - O barulho dos caminhões coletores incomoda?” X Grupos de Regiões Administrativas



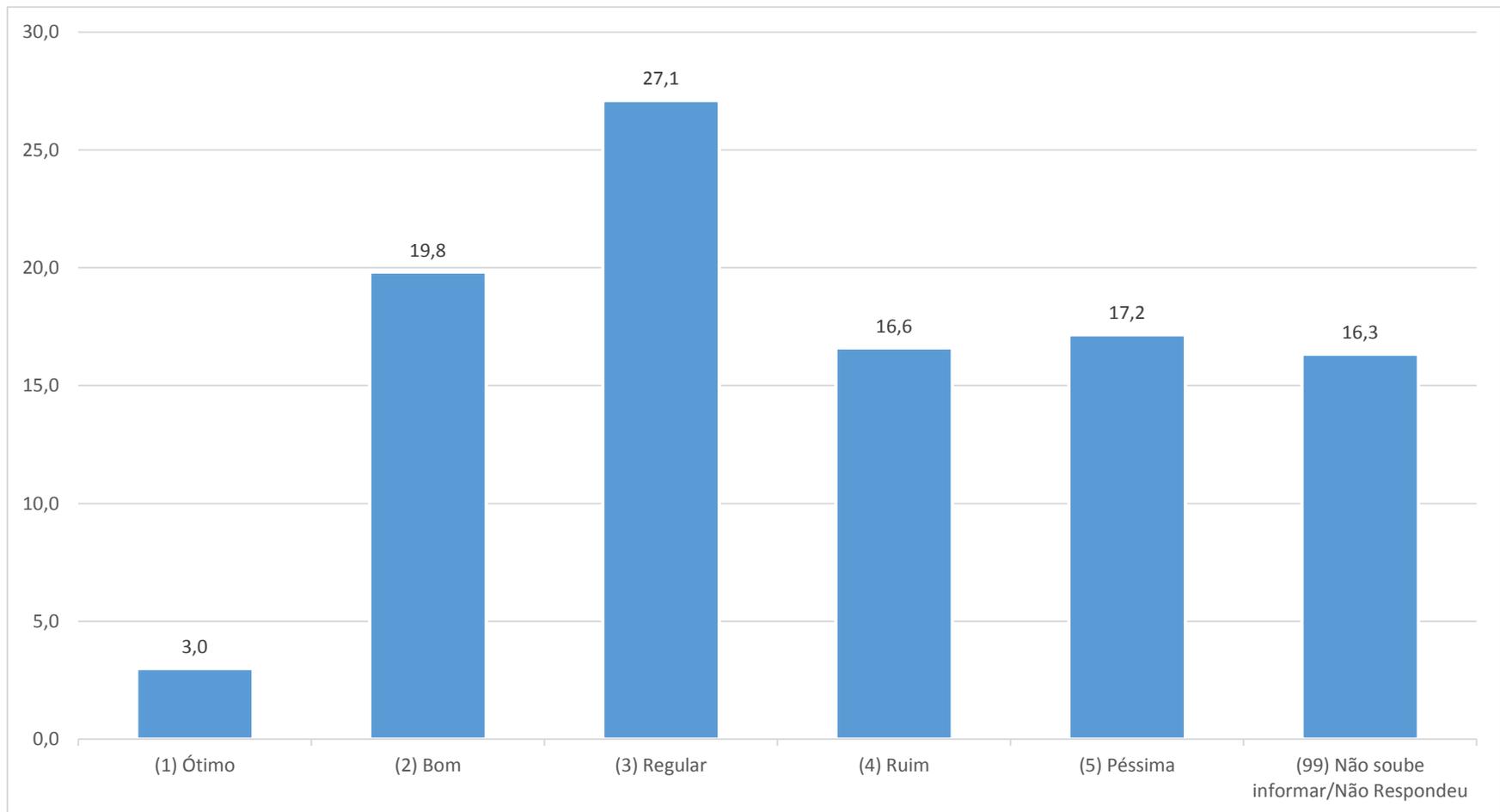
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Limpeza de parada de ônibus e limpeza de áreas públicas após festividades

- ✓ Prevalece uma avaliação negativa do serviço de limpeza de paradas de ônibus.
 - ✓ Para 33,8% da população esse serviço é classificado como “ruim” ou “péssima” e 22,8% classificaram como “ótima” ou “boa”.

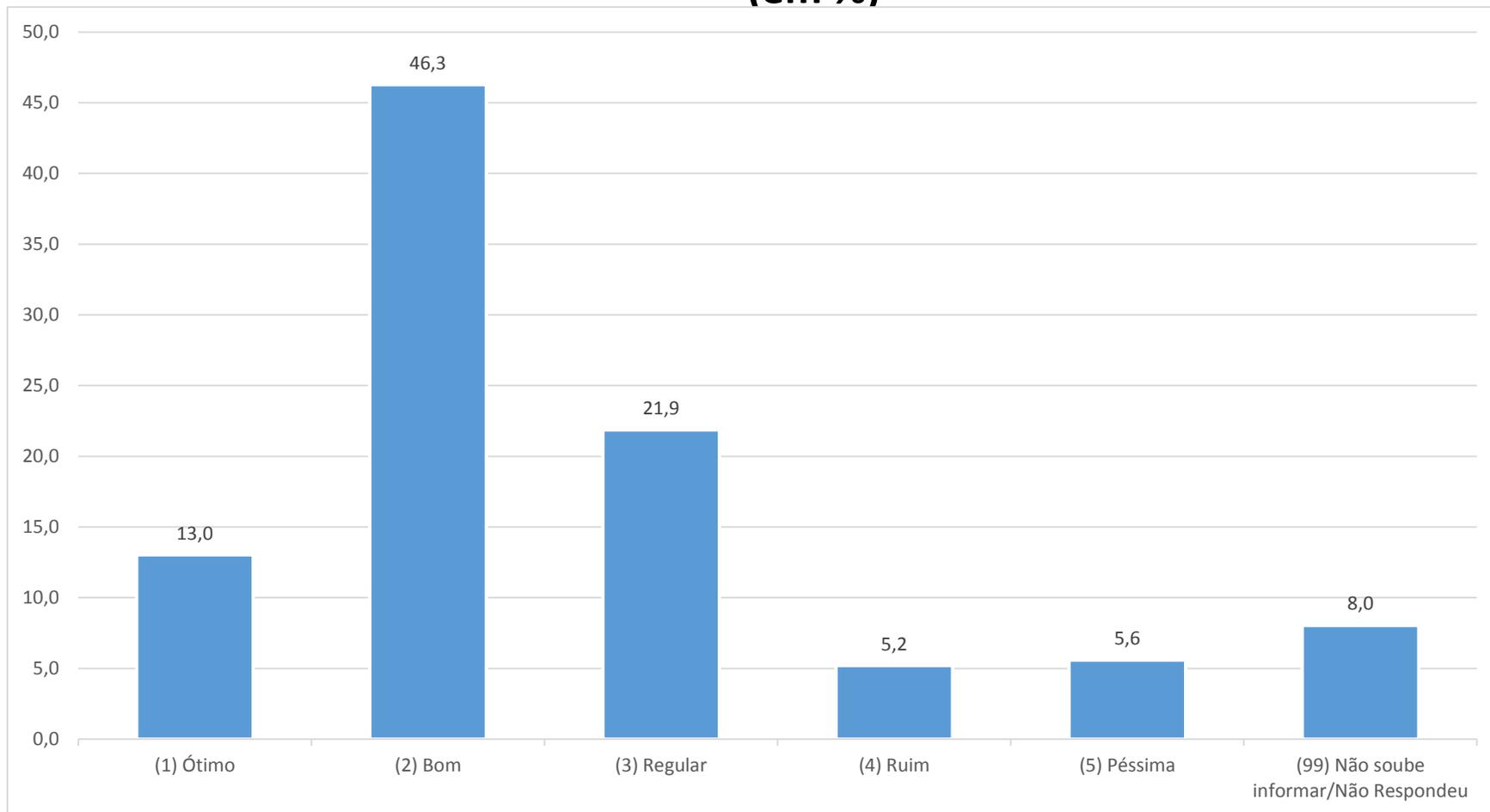
- ✓ Já a limpeza de áreas públicas após festividades de datas comemorativas é melhor avaliada.
 - ✓ 59,3% da população considera esse serviço como “ótimo” e “bom” e apenas 10,8% o avaliam como “ruim” e “péssimo”.

“Q22 - Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza de paradas de ônibus?”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

**“Q23 - Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza das áreas públicas após festividade de datas comemorativas, tais como ano novo, carnaval e aniversários de Brasília?”
 (em %)**

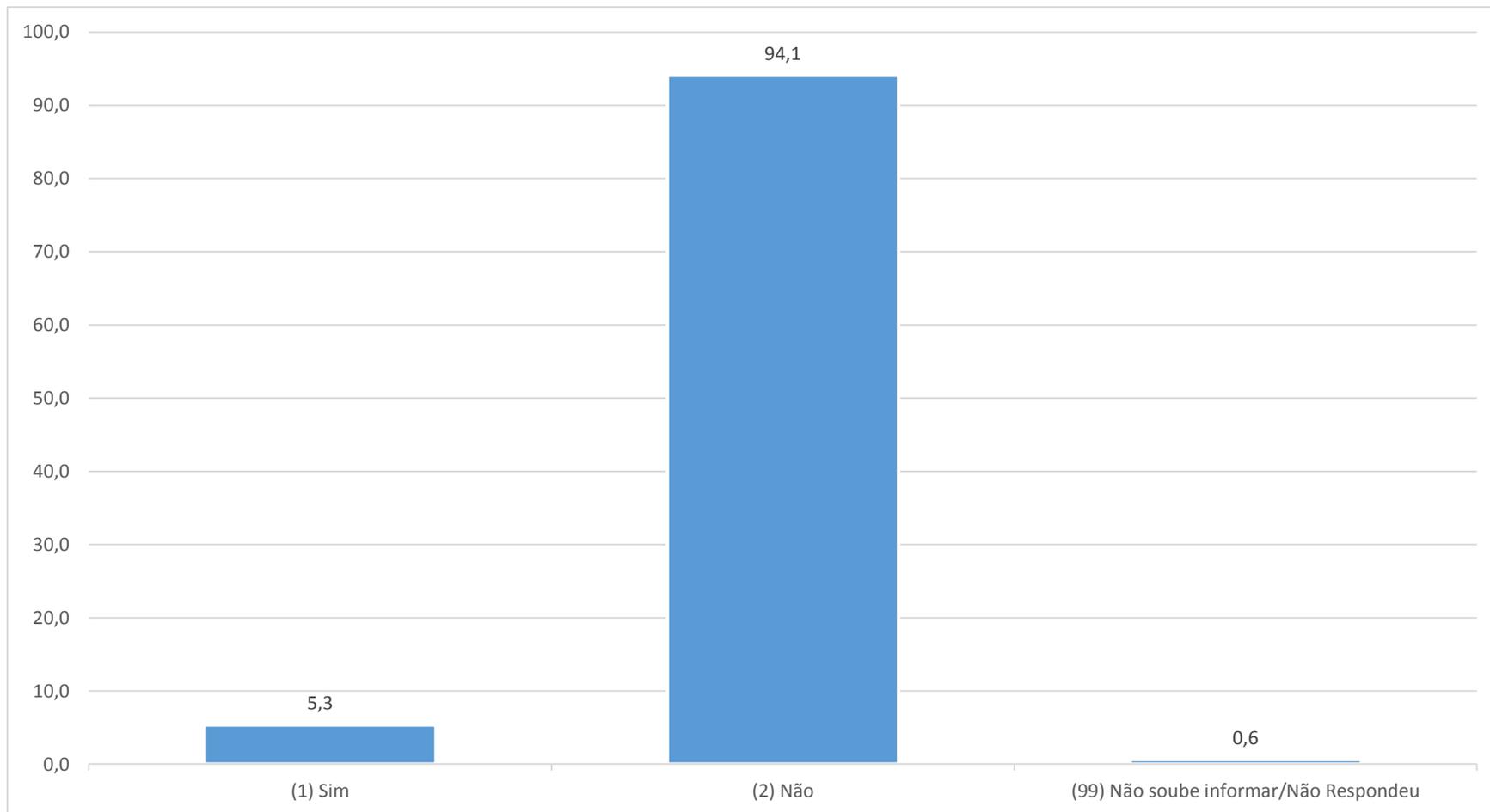


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

Uso do site do SLU

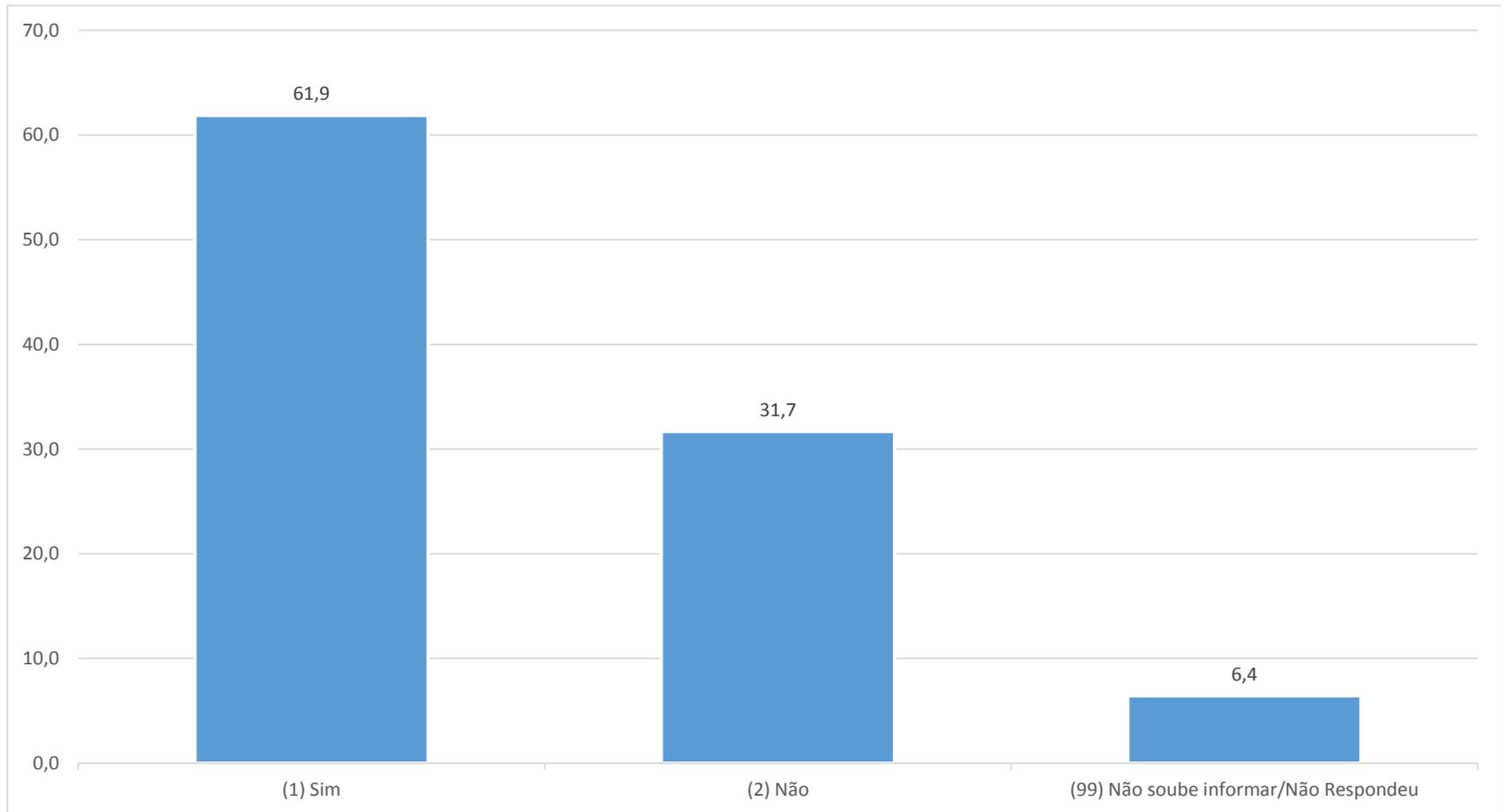
- ✓ Serviço não é utilizado pela população;
- ✓ Dos que declararam ter usado, 31,7% ficaram insatisfeitos.

“Q24 - O(a) senhor(a) já entrou no site do SLU?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

“Q25 - As informações encontradas no site do SLU te atenderam?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU e Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2013

CONCLUSÕES

- ✓ Prevaecem percepções positivas sobre o serviço de limpeza urbana na cidade;
 - ✓ Quanto mais alta a renda dos moradores das Regiões Administrativas, melhor é a avaliação do SLU;
 - ✓ Quanto maior a percepção de entulho nas vias públicas e terrenos baldios, pior a avaliação do SLU.

- ✓ Prevalece a visão de que não houve mudança significativa da qualidade do serviço no último ano, embora 20% indiquem melhora, índice superior aos que apontam piora;
 - ✓ Os grupos de cidades com rendas baixas percebem que o serviço melhorou mais do que os cidadãos que moram em cidades de renda alta;

- ✓ A maior parte das pessoas no DF declara ser atendida por coleta seletiva de lixo e a maioria esmagadora que declara não ter o serviço de coleta seletiva, gostaria de recebê-lo;
 - ✓ Pessoas atendidas pela coleta seletiva têm maior chance de fazer a separação do lixo no domicílio;
 - ✓ Mesmo declarando não ter coleta seletiva, percentual elevado declara fazer a separação do lixo.

- ✓ A maioria da população não sabe como dispor de entulho de móveis e eletrodomésticos;
- ✓ A população não conhece bem as atribuições do SLU para além da coleta de lixo;
- ✓ Para a maioria da população, os caminhões de coleta de lixo cumprem o horário e seu barulho não incomoda;
 - ✓ Em cidades com renda alta, conhece-se menos os horários e o incômodo com o barulho é maior;
- ✓ Predominam visões positivas sobre a limpeza pública após grandes eventos, mas não quanto à limpeza de paradas de ônibus;
- ✓ O acesso ao site do SLU é mínimo e, dos 5% que já o utilizaram, 31,7% não se sentiram atendidos.

Recomendações

- ✓ Ampliar a cobertura da coleta seletiva seria amplamente aprovada pela população e estimularia a separação dos resíduos recicláveis no domicílio.
 - ✓ Também é importante divulgar amplamente onde há coleta seletiva.
- ✓ Campanhas educativas sobre o descarte de resíduos de obras, móveis e eletrônicos, e a oferta de serviços destinados especificamente à coleta desse tipo de resíduo seriam importantes.
 - ✓ Atacar esse problema resultaria em uma melhora na percepção da qualidade do Serviço de Limpeza Urbana.
 - ✓ Ampliar canais de comunicação: site pouco utilizado e percentual alto de pessoas que declaram não ter conseguido resolver o problema pelo site.