

Pesquisa de avaliação do

SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA DO DF

via Central 156



Secretaria
de Economia



INFORMAÇÕES GERAIS

- **Mailing: 20.254 contatos telefônicos** da relação de condutores habilitados do Detran DF.
- As entrevistas foram realizadas entre **30 de dezembro de 2020 e 1 de março de 2021**, de segunda a sábado.
- O **maior número de ligações** atendidas em um único dia foi de **1.034 ligações**.
- Em média, **254 números telefônicos** atenderam a ligação por dia e **81 pessoas** em média, aceitaram participar da entrevista por dia.
- **15.479 números telefônicos atenderam às ligações**.
- **4.929 pessoas aceitaram participar da pesquisa (31,8%** das pessoas que atenderam o contato telefônico aceitaram responder à pesquisa).
- Do total de contatos telefônicos que resultaram na aceitação da participação, **93% das entrevistas foram válidas**, isso significa que **4.583 entrevistas foram respondidas até a última questão**.
- Duração média das ligações: **4 minutos e 58 segundos**.



TRATAMENTO

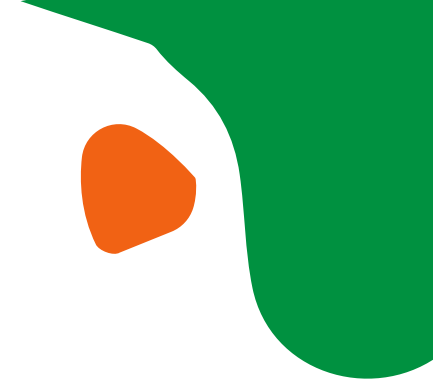
Adaptações Iniciais

- Foram filtrados apenas:
 - Registros dos entrevistados que aceitaram participar da pesquisa;
 - Registros resultantes da realização da entrevista até o final do questionário.
- A variável idade mostrou-se problemática e precisou ser ajustada em alguns aspectos:
 - As respostas sofreram uma padronização em que "0" e valores negativos foram considerados como não resposta, se enquadrando, portanto, na categoria "Não sabe/ Não respondeu";
 - Os questionários que foram respondidos por pessoas menores de 18 anos foram excluídos da análise.
- Dessas adaptações resultou uma base de dados com 4.556 entrevistas válidas.

TRATAMENTO

Perguntas com respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou”

- Filtrando somente os questionários válidos, observou-se que as perguntas foram respondidas com uma média de 4,72% de respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou”.
- A pergunta com o maior número de respostas desse tipo foi a questão “Como o(a) senhor(a) classifica a instalação e manutenção de papa-recicláveis (local para disposição de recicláveis)?”, com um total de 1.787 entrevistas.
- A variável data de nascimento também apresentou um percentual alto (18,8%) de respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou” para entrevistas válidas.



COMPARAÇÕES COM A PDAD

- A análise dos resultados foi conduzida como uma amostra não probabilística, pois a proporcionalidade foram afetados pelos problemas de captação.
 - Nesse tipo de amostragem, os resultados são apresentados de forma a caracterizar apenas os indivíduos entrevistados e não a população.
 - Como forma de entender o grupo pesquisado nas entrevistas via Central Telefônica 156, foi feito um paralelo dos resultados dessa pesquisa com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD 2018).
- 

COMPARAÇÕES COM A PDAD

COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DO SLU VIA 156 E DA PDAD 2018 SEGUNDO SEXO PARA INDIVÍDUOS COM 18 ANOS OU MAIS

Sexo	SLU via 156		PDAD 2018	
	Nº	%	Nº	%
Feminino	2.403	52,7	1.152.272	53,3
Masculino	2.044	44,9	1.009.689	46,7
Não declarou	109	2,4	-	-
Total	4.556	100	2.161.961	100

- A distribuição percentual das entrevistas segundo sexo é próxima dos percentuais observados na população do DF através da PDAD 2018.

COMPARAÇÕES COM A PDAD

COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DO SLU VIA 156 E DA PDAD 2018 SEGUNDO SEXO PARA INDIVÍDUOS COM 18 ANOS OU MAIS

Faixa etária	SLU via 156		PDAD 2018	
	N	%	N	%
18 a 24 anos	195	4,3	342.914	15,9
25 a 39 anos	1.122	24,6	777.521	36,0
40 a 64 anos	1.906	41,8	842.067	38,9
65 anos ou mais	404	8,9	199.459	9,2
Não sabe/ Não respondeu	929	20,4	-	-
Total	4.556	100	2.161.961	100

- Para a distribuição segundo faixa etária, percebe-se que as faixas etárias de 18 a 24 anos e de 25 a 39 anos foram pouco representadas na pesquisa via Central Telefônica 156.

COMPARAÇÕES COM A PDAD

COMPARAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA DO SLU VIA 156 E DA PDAD 2018
SEGUNDO GRAU DE INSTRUÇÃO PARA INDIVÍDUOS COM 18 ANOS OU MAIS

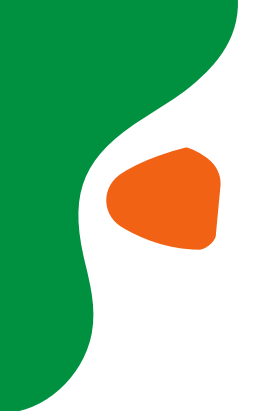
Grau de Instrução	SLU via 156		PDAD 2018	
	Nº	%	Nº	%
Sem instrução	-	-	51.082	2,4
Ensino Fundamental Incompleto	221	4,9	342.862	15,9
Ensino Fundamental Completo	239	5,2	86.424	4,0
Ensino Médio Incompleto	113	2,5	140.661	6,5
Ensino Médio Completo	1.342	29,5	624.690	28,9
Ensino Superior Incompleto	251	5,5	133.372	10,8
Ensino Superior Completo	2.348	51,5	645.236	29,8
Não sabe/Não respondeu	42	0,9	37.634	1,7
Total	4.556	100	2.161.961	100

- Para essa variável, fica evidente a subnotificação da parcela da população do DF com menor grau de instrução e, conseqüentemente, um maior número de entrevistas com pessoas com ensino superior completo.

Isso é esperado pela natureza do cadastro utilizado para realizar as pesquisas, já que é necessário possuir CNH para fazer parte do cadastro do DETRAN.

COMPARAÇÕES COM A PDAD

- No que diz respeito a comparação segundo Região Administrativa, observou-se uma distribuição bem parecida dos percentuais da pesquisa via 156 e da PDAD 2018. É possível notar poucas situações em que existem divergências consideráveis entre os percentuais.
- As poucas situações que apresentam divergências nos percentuais são relacionadas a algumas RAs com baixa renda. Essa situação também já era esperada pela natureza do cadastro utilizado.



AJUSTE

Ajustes na pergunta sobre tipo de coleta de lixo

- Originalmente a pergunta presente no questionário permitia a marcação de mais de uma opção do tipo de coleta de lixo.
 - Por algum motivo, essa informação não foi coletada de uma forma a permitir a marcação de mais de uma opção.
 - Sabendo que quem é atendido por coleta seletiva também é atendido por coleta convencional, optou-se por ajustar a variável “tipo de coleta de lixo”. Para isso, **considerou-se que quem era atendido por coleta seletiva também era atendido por coleta convencional.**
- 

AJUSTE

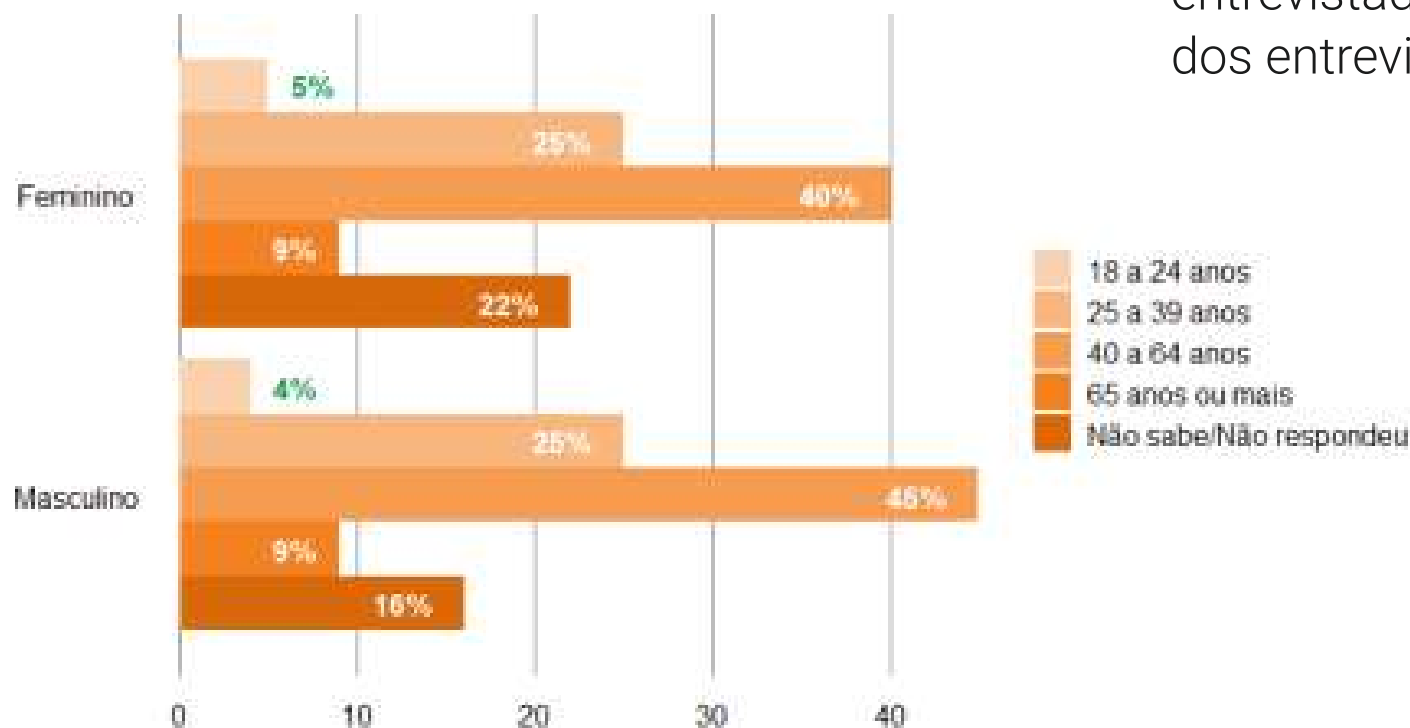
- Ajustando a variável “tipo de coleta de lixo”, foi possível considerar que a coleta convencional foi representada em 87% das entrevistas e a coleta seletiva em 25% das entrevistas, tornando possível a marcação de mais de um tipo de coleta.

PERCENTUAL DE ENTREVISTAS SEGUNDO TIPO DE COLETA DE LIXO

Tipo de coleta	Percentual de entrevistados
Coleta convencional <u>sem</u> coleta seletiva	62%
Coleta convencional <u>com</u> coleta seletiva	25%
Coleta indireta	7%
Não é atendido por nenhum tipo de coleta	1%
Não sabe/Não respondeu	5%
Total	100%

RESULTADOS

Perfil do entrevistado

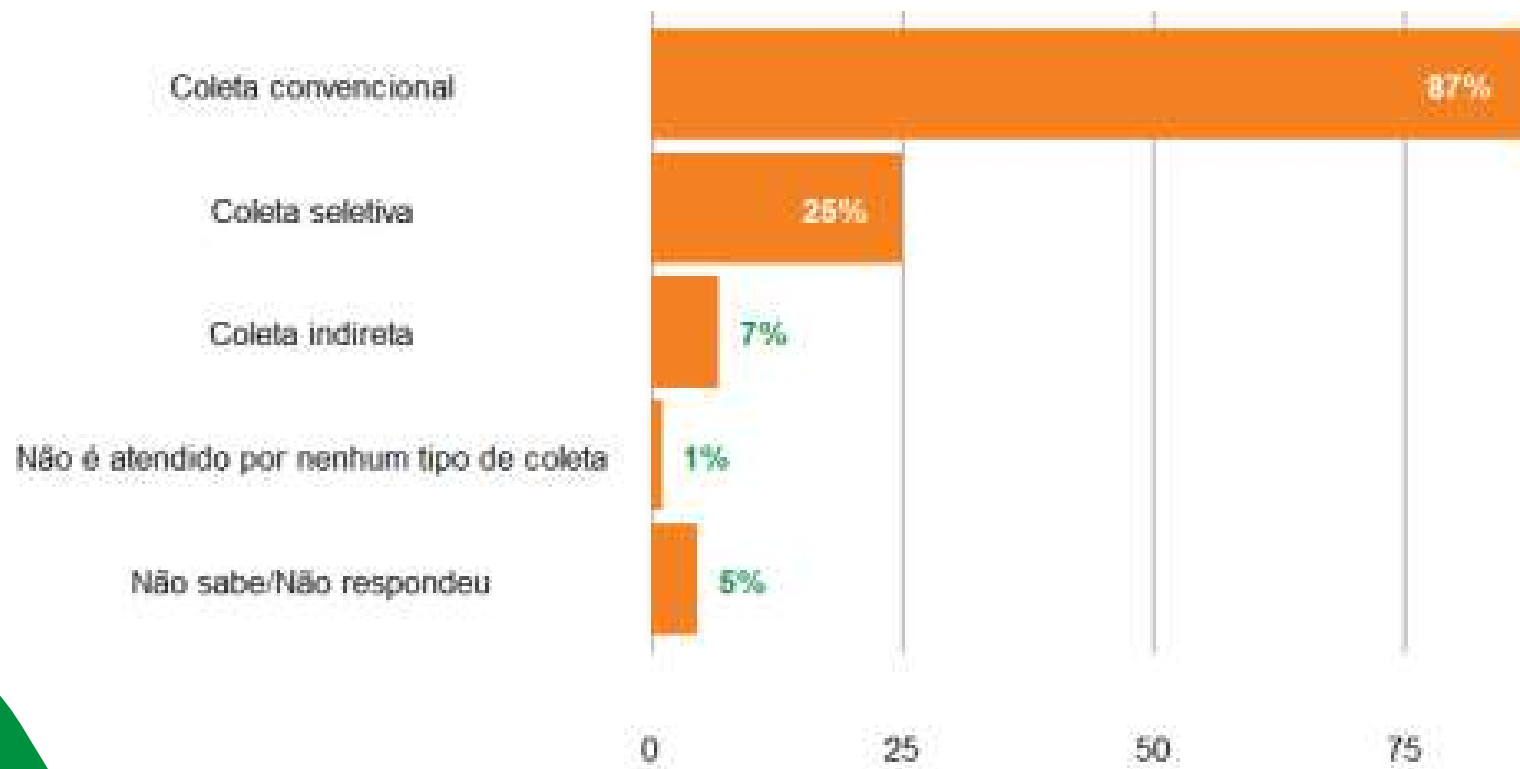


A faixa etária de maior representatividade entre os entrevistados, é a de 40 a 64 anos que conta com 40% das entrevistadas do sexo feminino, e 45% dos entrevistados de sexo masculino.

Os entrevistados têm uma média de 46 anos de idade, e uma mediana de 44 anos, ou seja, 50% dos entrevistados tinham menos de 44 anos. Além disso, 86,5% dos entrevistados declararam ter pelo menos ensino médio completo.

RESULTADOS

Sua casa é atendida por quais tipos de coleta de lixo?

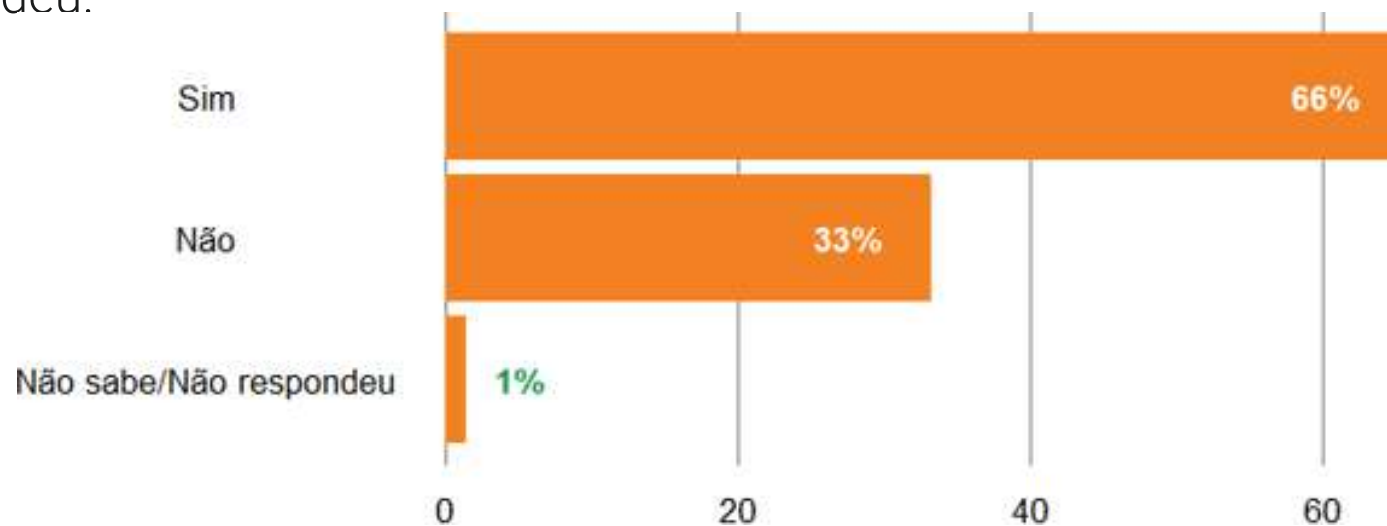


87% responderam ter atendimento de coleta convencional, 25% responderam ter coleta seletiva, 9% responderam ter coleta indireta, que são os papa lixos ou contêineres em áreas rurais e de pouco adensamento populacional e 1% respondeu não ter nenhum tipo de coleta. No caso, 5% dos entrevistados, não souberam ou não responderam essa pergunta.

RESULTADOS

O(a) senhor(a) sabe quais são os dias e os horários da coleta de lixo em sua rua?

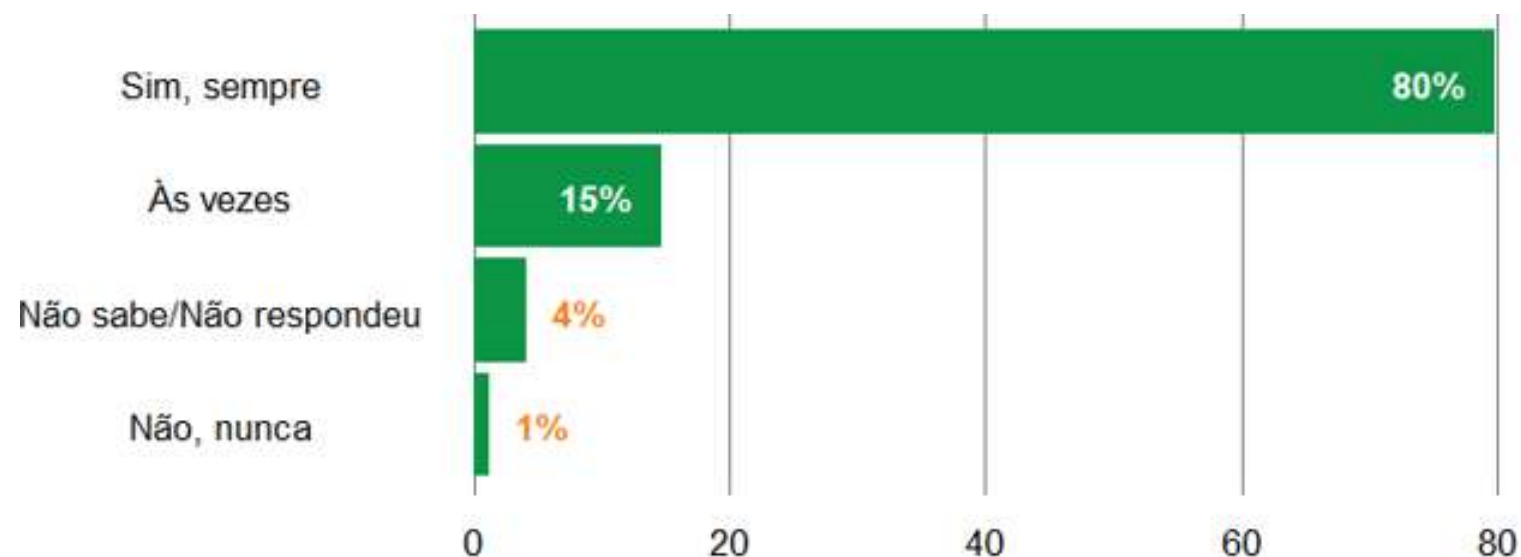
66% dos entrevistados respondeu saber os dias e horários de coleta de lixo na rua deles, e 33% respondeu não saber. Somente 1% dos entrevistados não respondeu.



RESULTADOS

O caminhão de coleta de lixo passa na sua rua nos dias e horários programados?

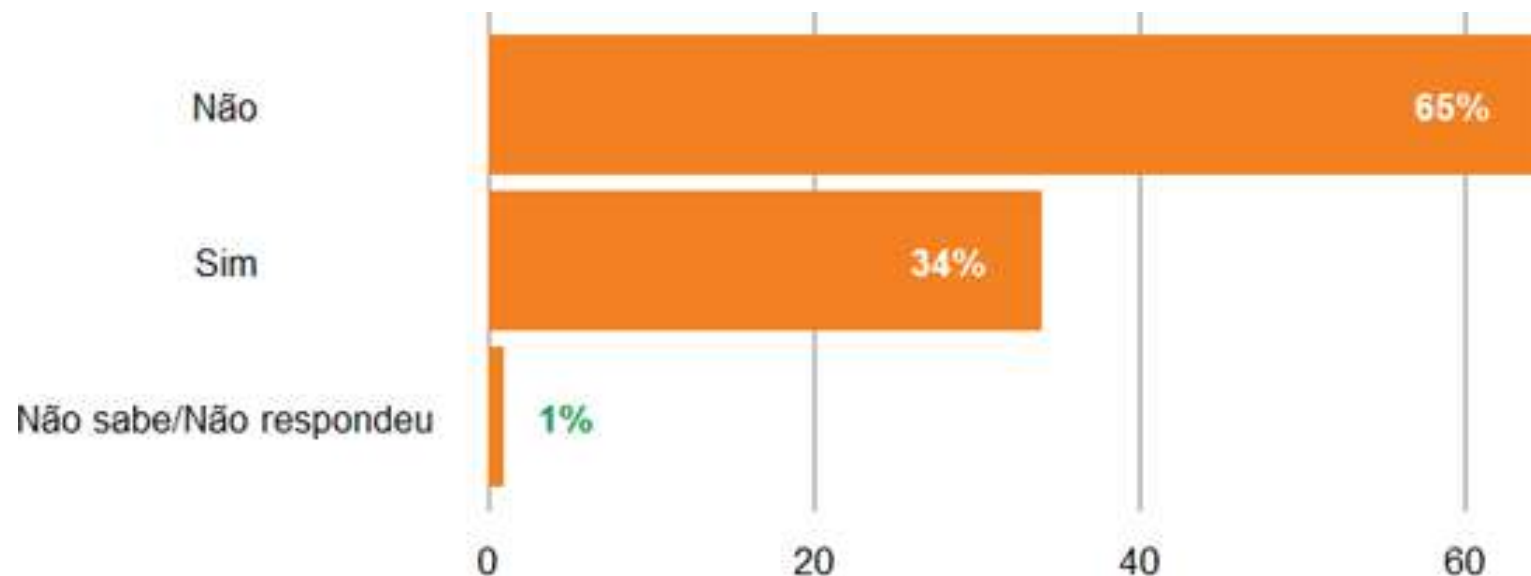
80% dos entrevistados responderam que o caminhão passa sempre nos dias e horários definidos, 15% dos entrevistados responderam que o caminhão passa às vezes nos dias e horários definidos e 1% dos entrevistados respondeu que o caminhão de lixo nunca passa nos dias e horários definidos. Conforme o Gráfico abaixo, 4% dos entrevistados não soube ou não respondeu a pergunta.



RESULTADOS

O(a) senhor(a) já recebeu orientações do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para coleta seletiva?

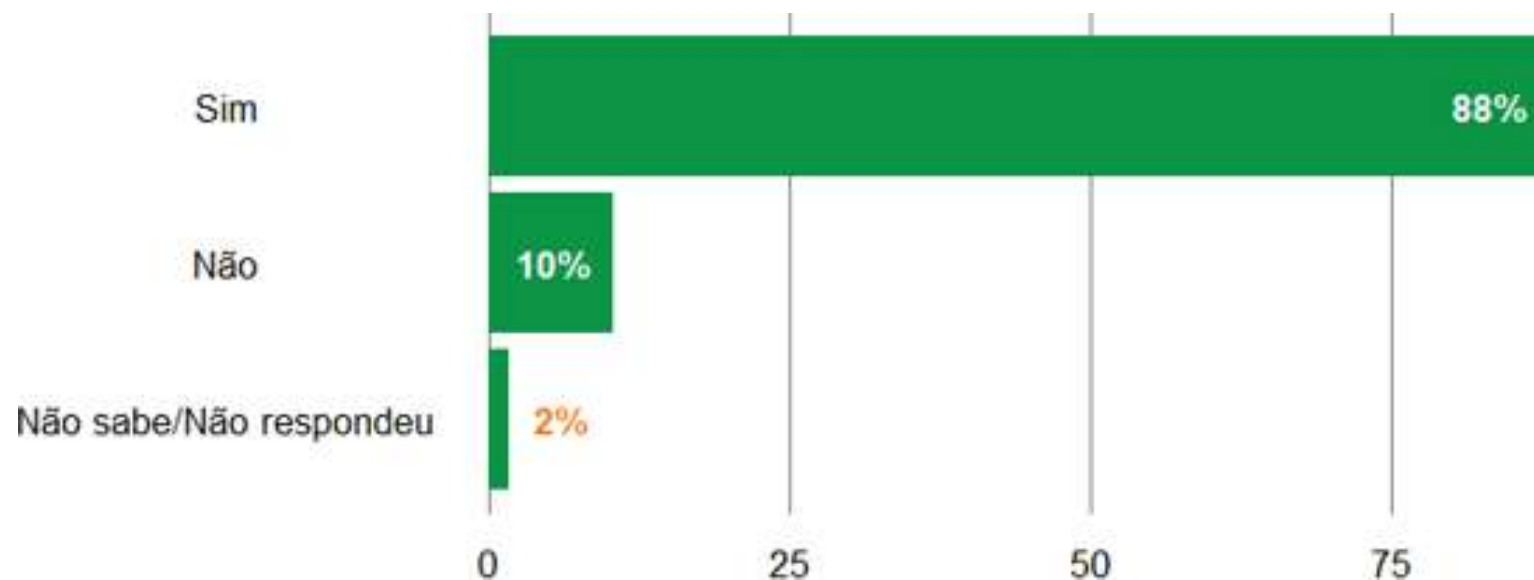
65% responderam que não receberam orientações do SLU, 34% responderam que receberam orientações do SLU, e somente 1% não soube/não respondeu, conforme apresentado no Gráfico abaixo.



RESULTADOS

O(a) senhor(a) sabe separar o material reciclável para coleta seletiva?

88% dos entrevistados declarou saber separar o material reciclável para coleta seletiva, enquanto 10% declarou não saber. Somente 2% dos entrevistados não soube/não respondeu.



VEM COM A GENTE NA COLETA SELETIVA!

Veja como é fácil separar os seus resíduos,
basta em duas lixeiras (ou sacos)



RECICLÁVEIS

Plástico, isopor, papel, papelão,
metal, embalagem longa vida



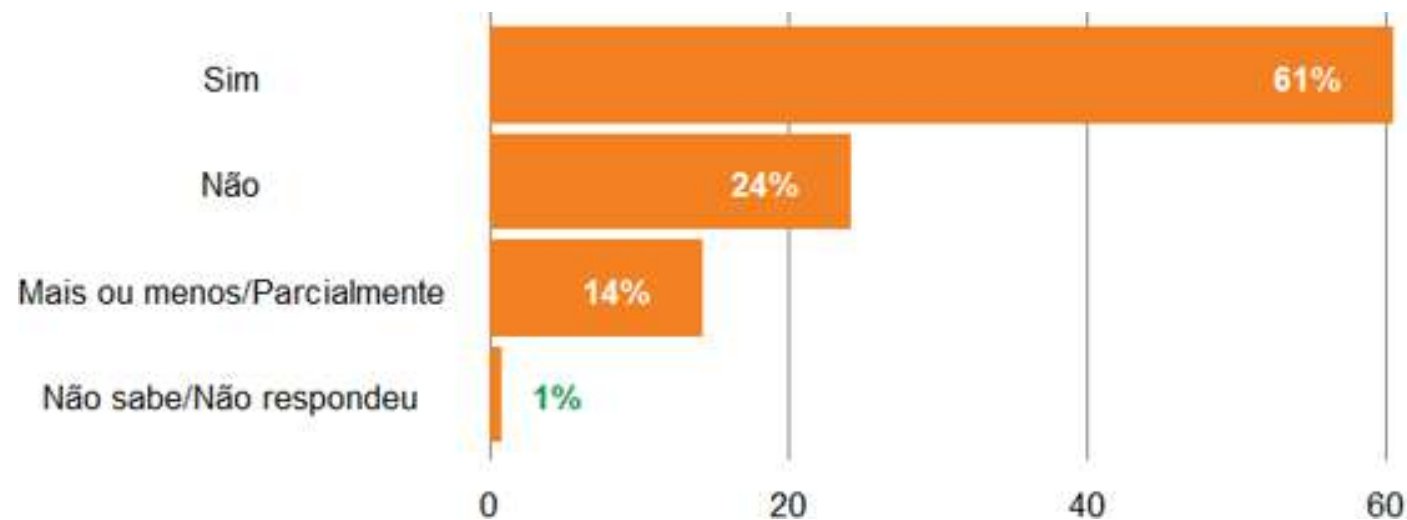
ORGÂNICOS E REJEITOS

Restos de comida, fíbula de cabelo, lixo de
banheiro, pequenas quantidades de póda

RESULTADOS

Na casa do(a) sr. (sra), é feita a separação do lixo?

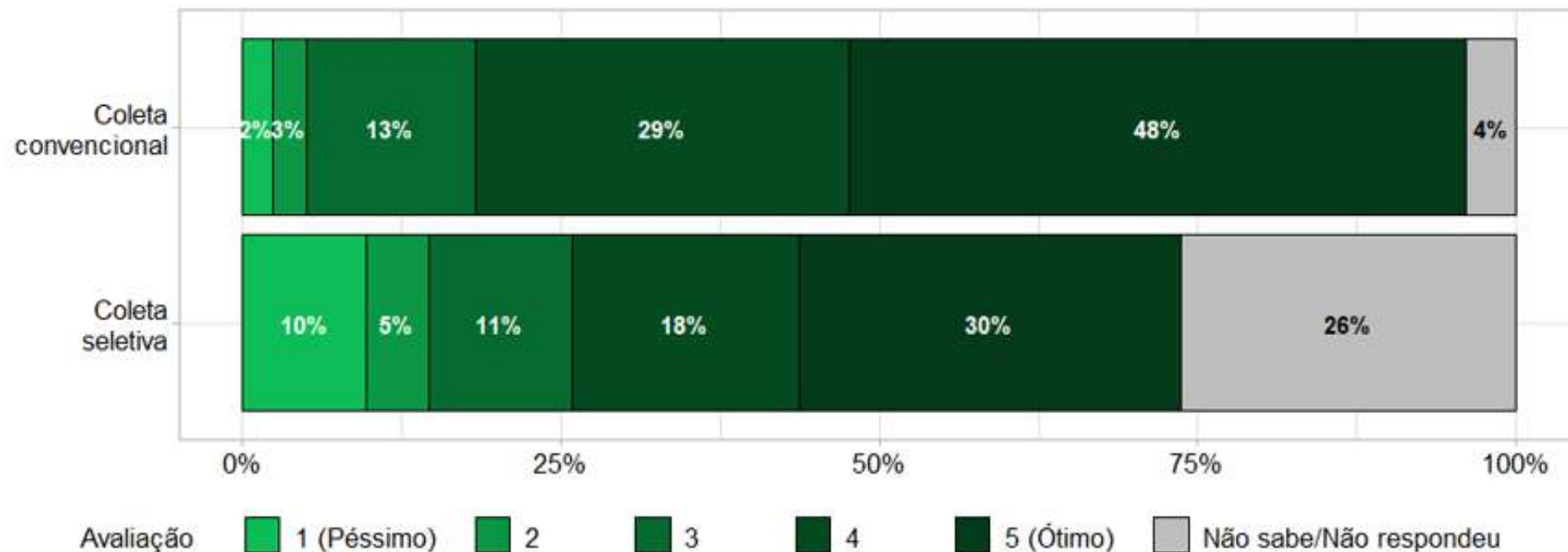
61% dos entrevistados respondeu que faz a separação de lixo em sua casa, 14% dos entrevistados respondeu fazer a separação de lixo de forma parcial, e 24% respondeu não realizar a separação de lixo. Novamente, só 1% não soube/ não respondeu a essa pergunta.



RESULTADOS

Como o(a) senhor(a) avalia a coleta convencional na sua região administrativa?

77% avalia a coleta convencional de forma ótima ou boa, 13% avalia de forma regular.

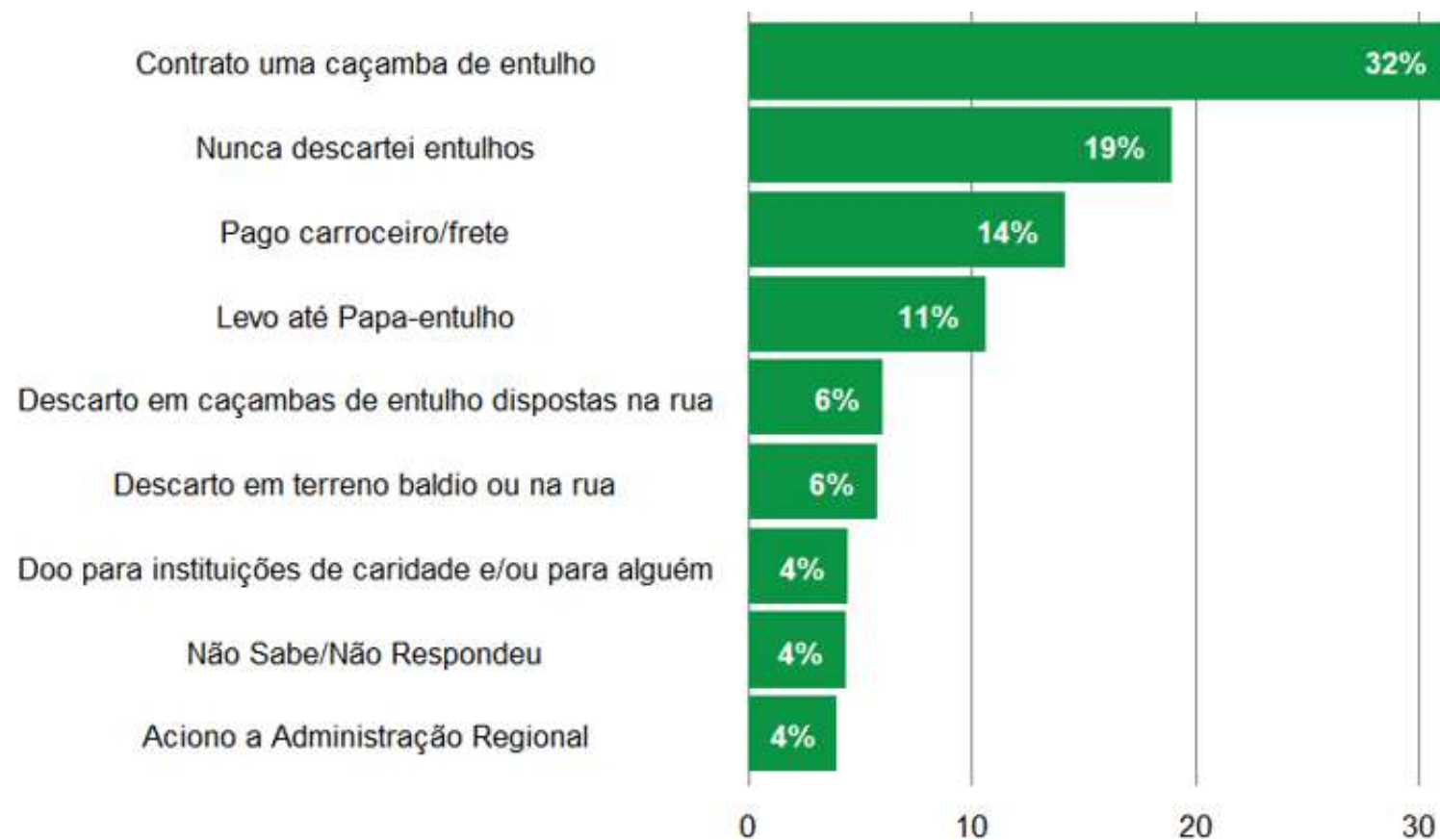


Como o(a) senhor(a) avalia a coleta seletiva na sua RA?

48% avalia a coleta seletiva de forma ótima ou boa, 11% avalia de forma regular e 26% não soube ou não respondeu a essa avaliação.

RESULTADOS

Como o(a) senhor(a) descarta entulhos (lixo de pequenas obras/reformas), móveis (armários, sofás, camas, etc) e restos de poda?

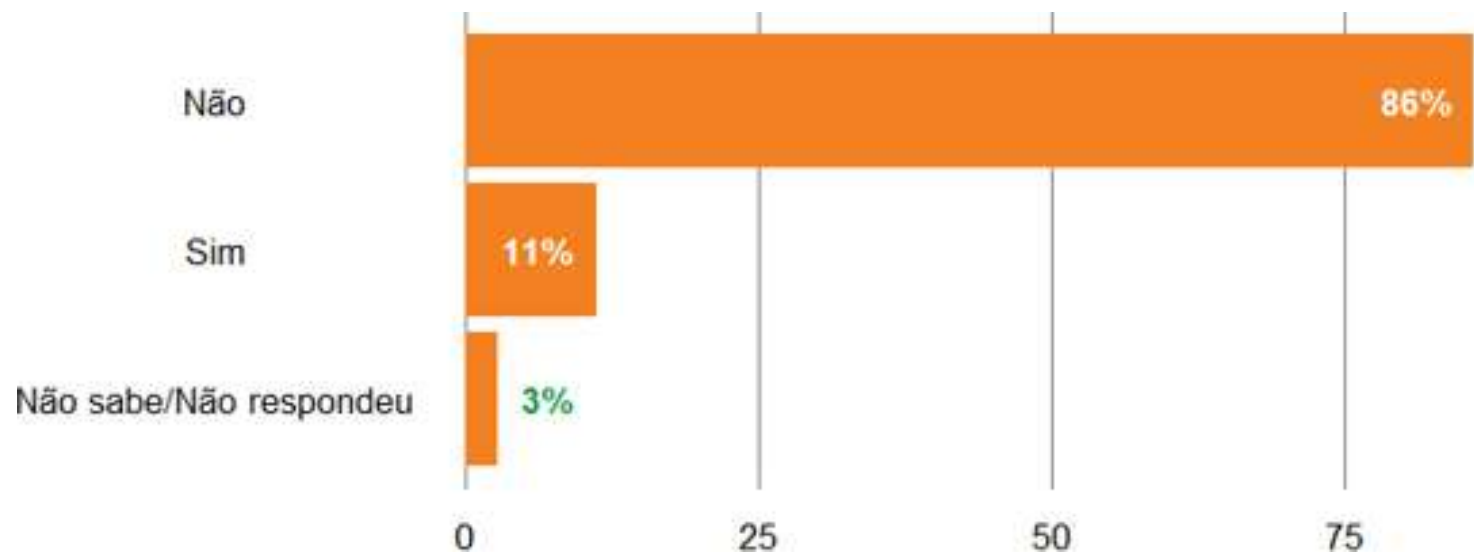


RESULTADOS



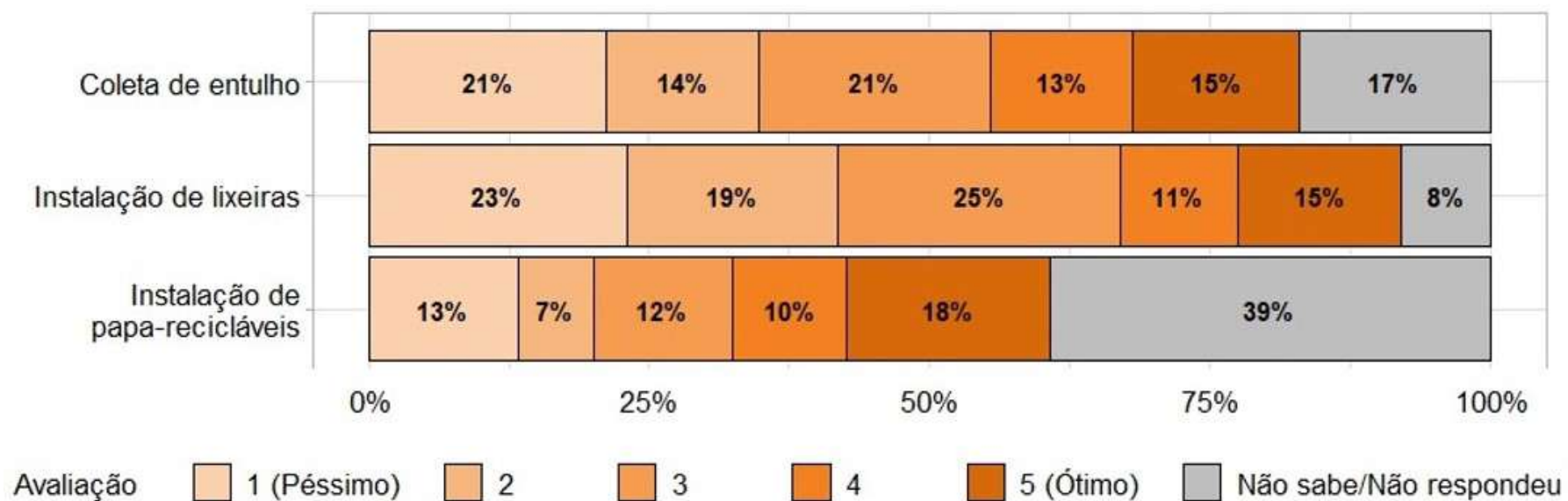
O(a) senhor(a) recebeu informações do SLU sobre o local adequado para descartar entulhos e volumosos?

86% dos entrevistados declararam não ter recebido informações do SLU sobre o local adequado para descarte de entulho e volumosos, enquanto 11% declararam ter recebido informações do SLU. Somente 3% não soube/ não respondeu a essa pergunta.



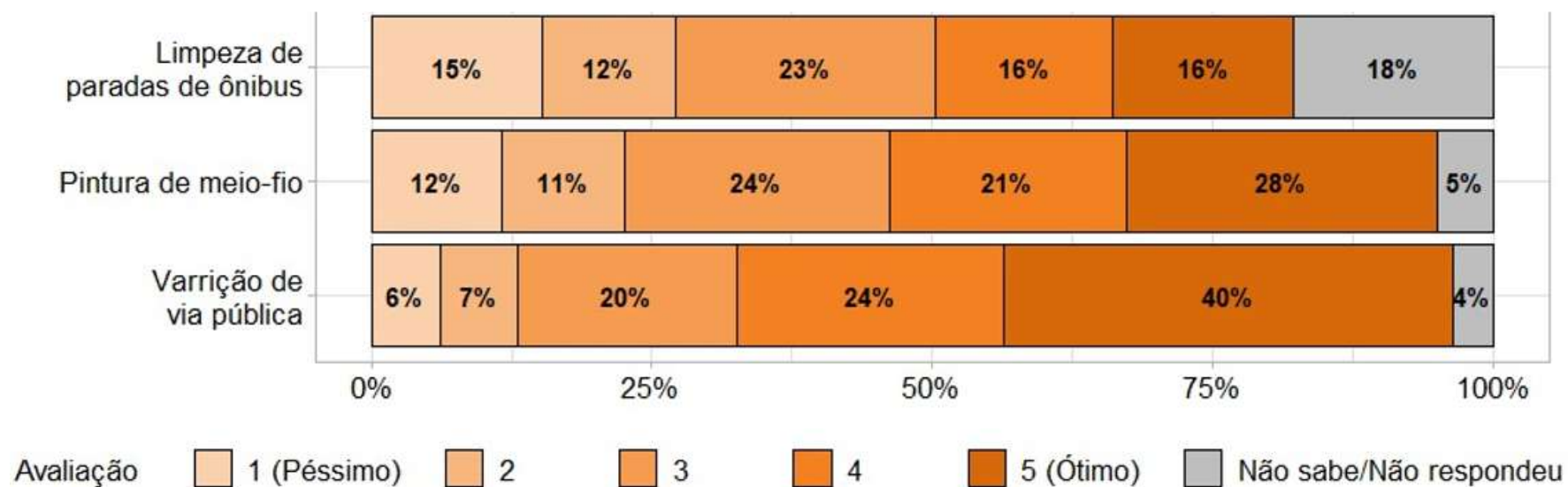
RESULTADOS

Como o(a) senhor(a) classifica os seguintes serviços de limpeza urbana na sua Região Administrativa?

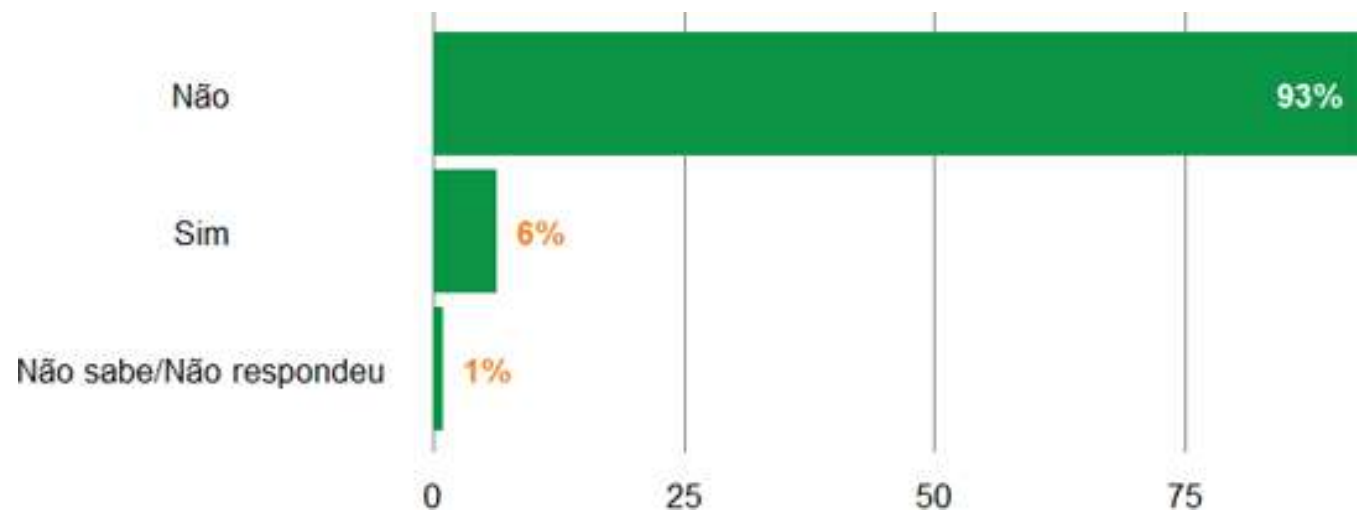


RESULTADOS

Como o(a) senhor(a) classifica os seguintes serviços de limpeza urbana na sua Região Administrativa?



RESULTADOS

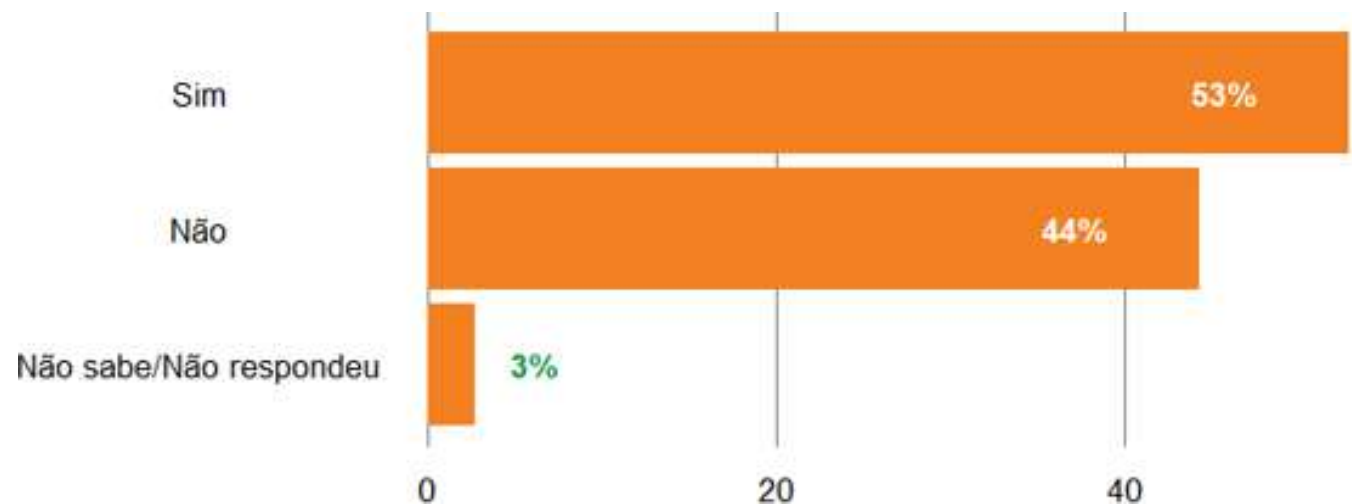


O(a) senhor(a) já teve que buscar a ouvidoria do SLU para resolver algum problema?

93% dos entrevistados respondeu que não tiveram que buscar a ouvidoria, 6% dos entrevistados respondeu que teve que buscar a ouvidoria do SLU para resolver algum problema. A essa pergunta, 1% não soube/ não respondeu.

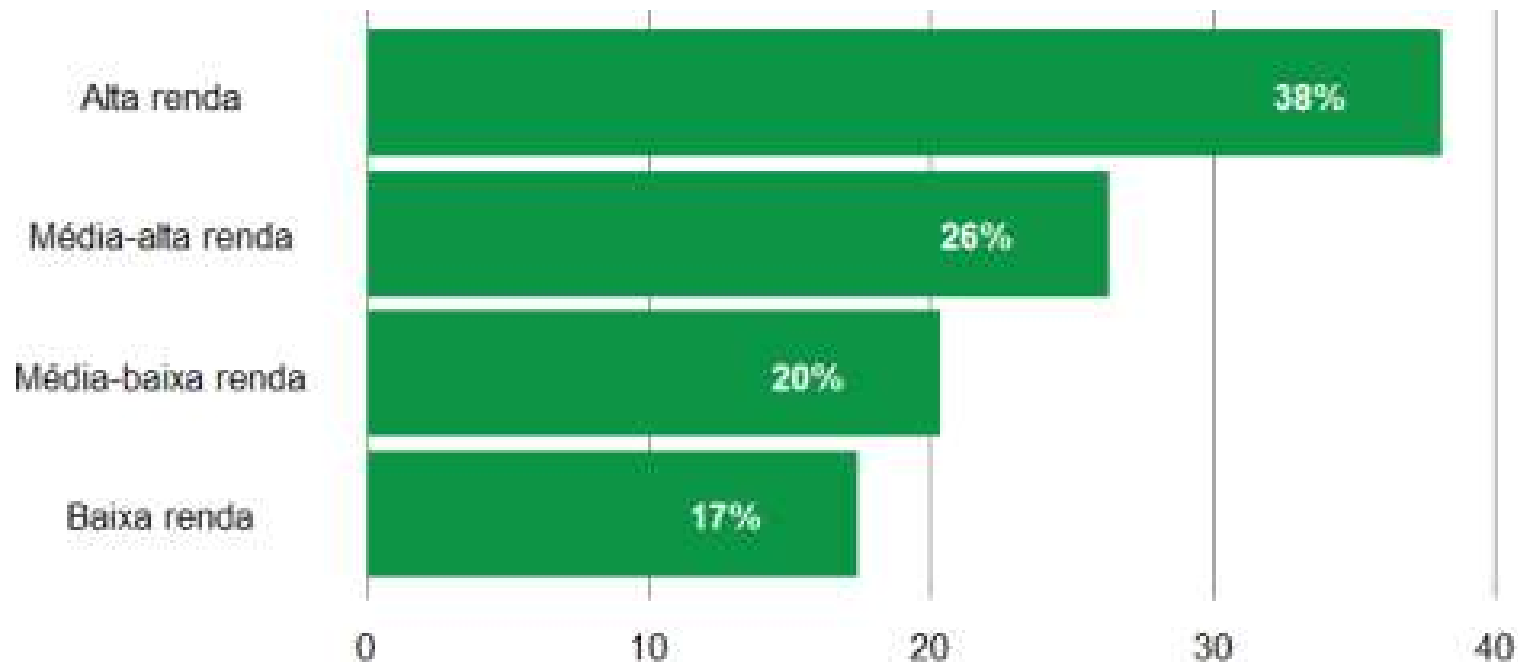
O problema do sr. (sra) foi resolvido?

O problema resolvido para 53% dos que responderam sim na pergunta anterior, e o problema não resolvido para 44% deles. Somente 3% não souberam/ não responderam a esta pergunta.



ANÁLISES

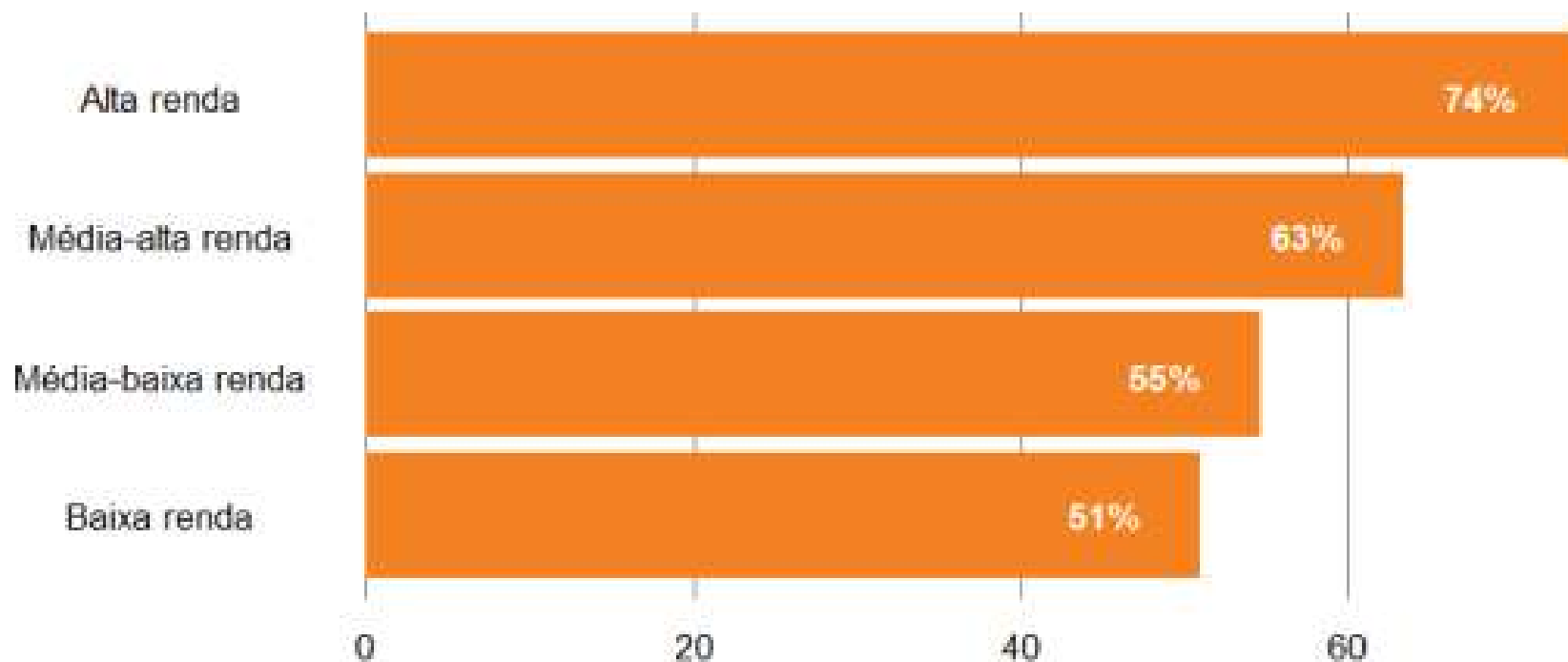
Entrevistados que declararam ter coleta seletiva x grupo de renda



Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou ter coleta seletiva, por Grupos de Renda da PDAD 2018, percebe-se que 38% dos entrevistados que moram em Regiões Administrativas que fazem parte do grupo de alta renda são atendidos pela coleta seletiva, 26% em RAs de média-alta renda, 20% em RAs de média-baixa renda e 17% em RAs de baixa renda.

ANÁLISES

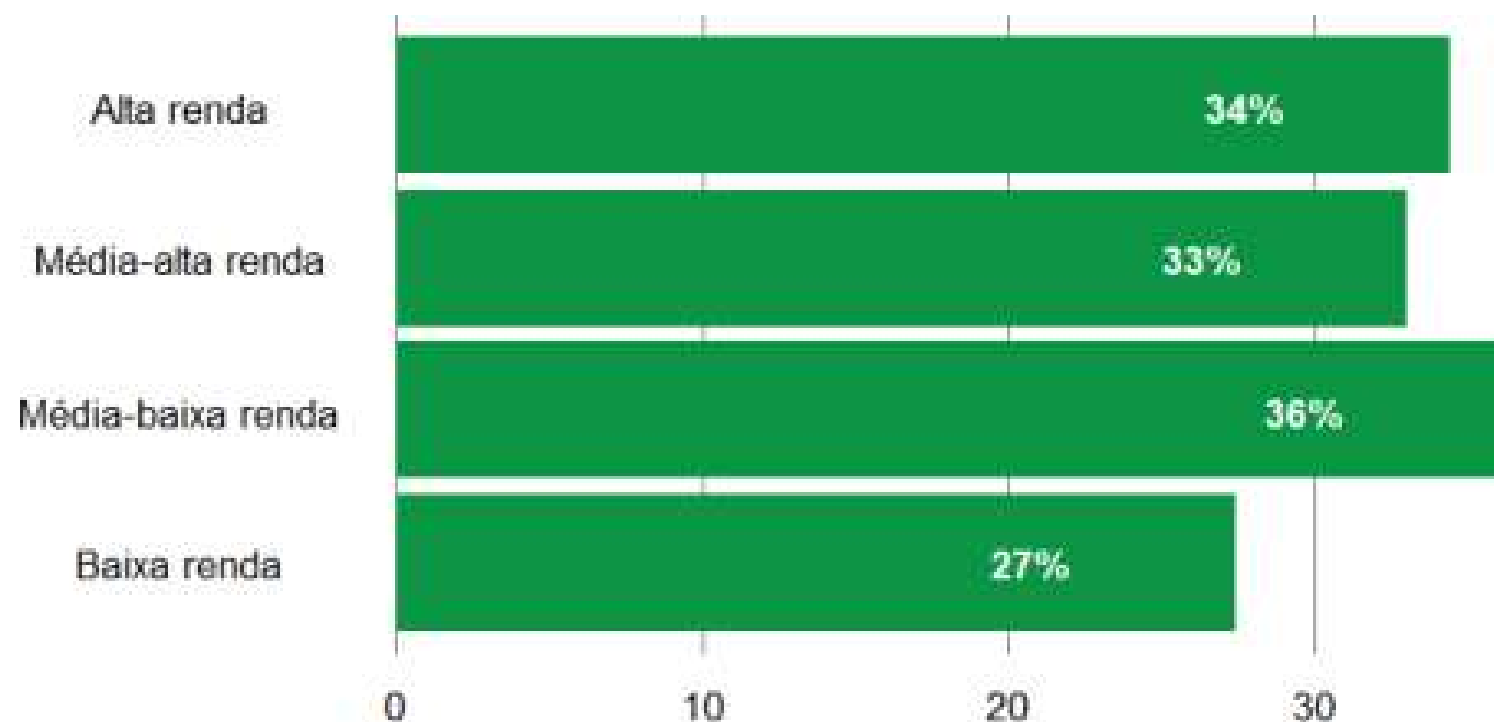
Entrevistados que declararam separar o lixo x grupo de renda



Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou separar o lixo, entre orgânico e reciclável, por Grupos de Renda da PDAD 2018, percebe-se que 74% dos entrevistados que moram em Regiões Administrativas que fazem parte do grupo de alta renda declaram separar o lixo, 63% em RAs de média-alta renda, 55% em RAs de média-baixa renda e 51% em RAs de baixa renda.

ANÁLISES

Entrevistados que declararam ter recebido orientações do SLU para a separação de lixo x grupo de renda

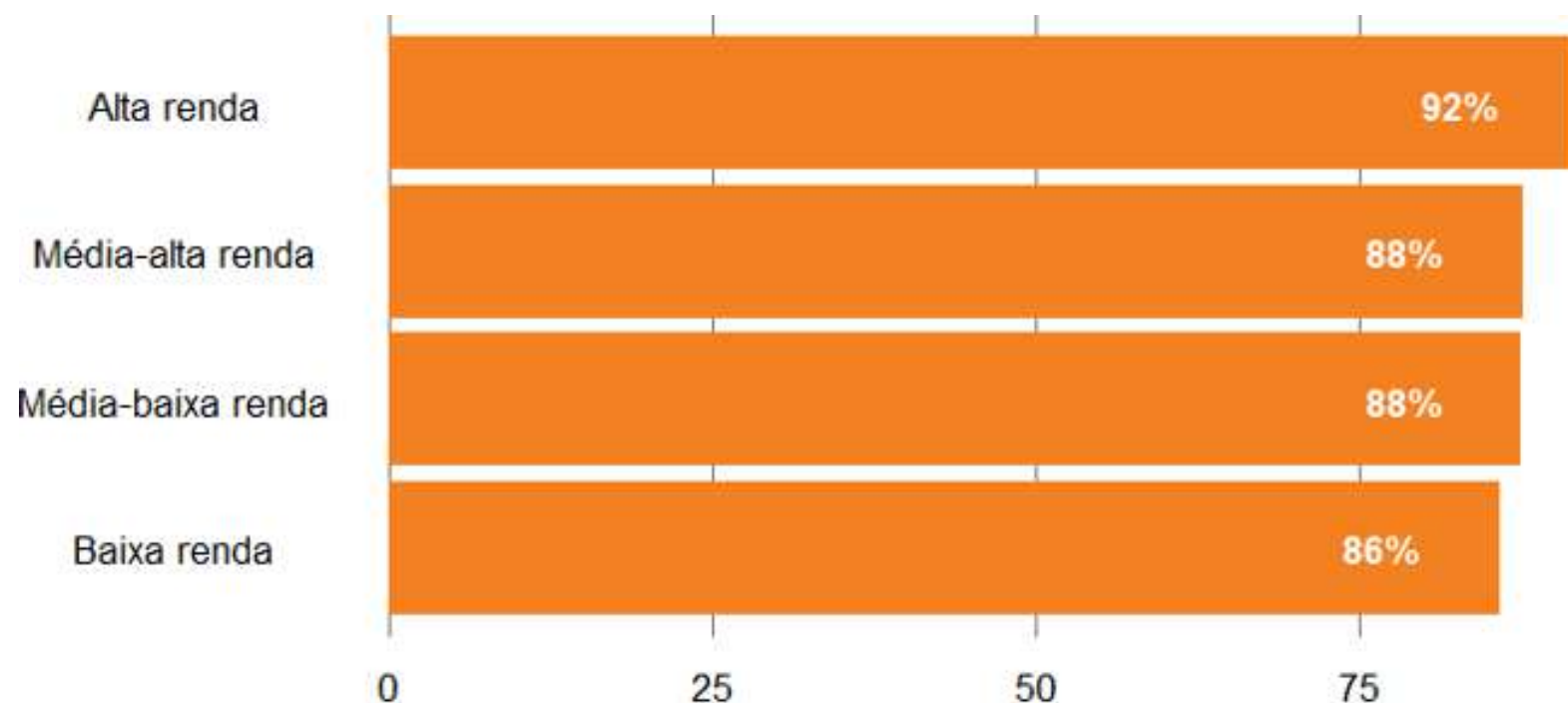


Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou ter recebido orientações do SLU para separar adequadamente os materiais recicláveis, por Grupos de Renda da PDAD 2018, percebe-se que 34% dos entrevistados que moram em RAs que fazem parte do grupo de alta renda declararam ter recebido orientações do SLU para separação do lixo, 33% em RAs de média-alta renda, 36% em RAs de média-baixa renda e 27% em RAs de baixa renda.

ANÁLISES

Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou fazer a separação adequadamente os materiais recicláveis, por Grupos de Renda da PDAD 2018, percebe-se que 92% dos entrevistados que moram em Regiões Administrativas que fazem parte do grupo de alta renda declararam saber fazer a separação do lixo, 88% em RAs de média-alta renda, 88% em RAs de média-baixa renda e 86% em RAs de baixa renda.

Entrevistados que declararam saber fazer a separação de lixo adequadamente x grupo de renda



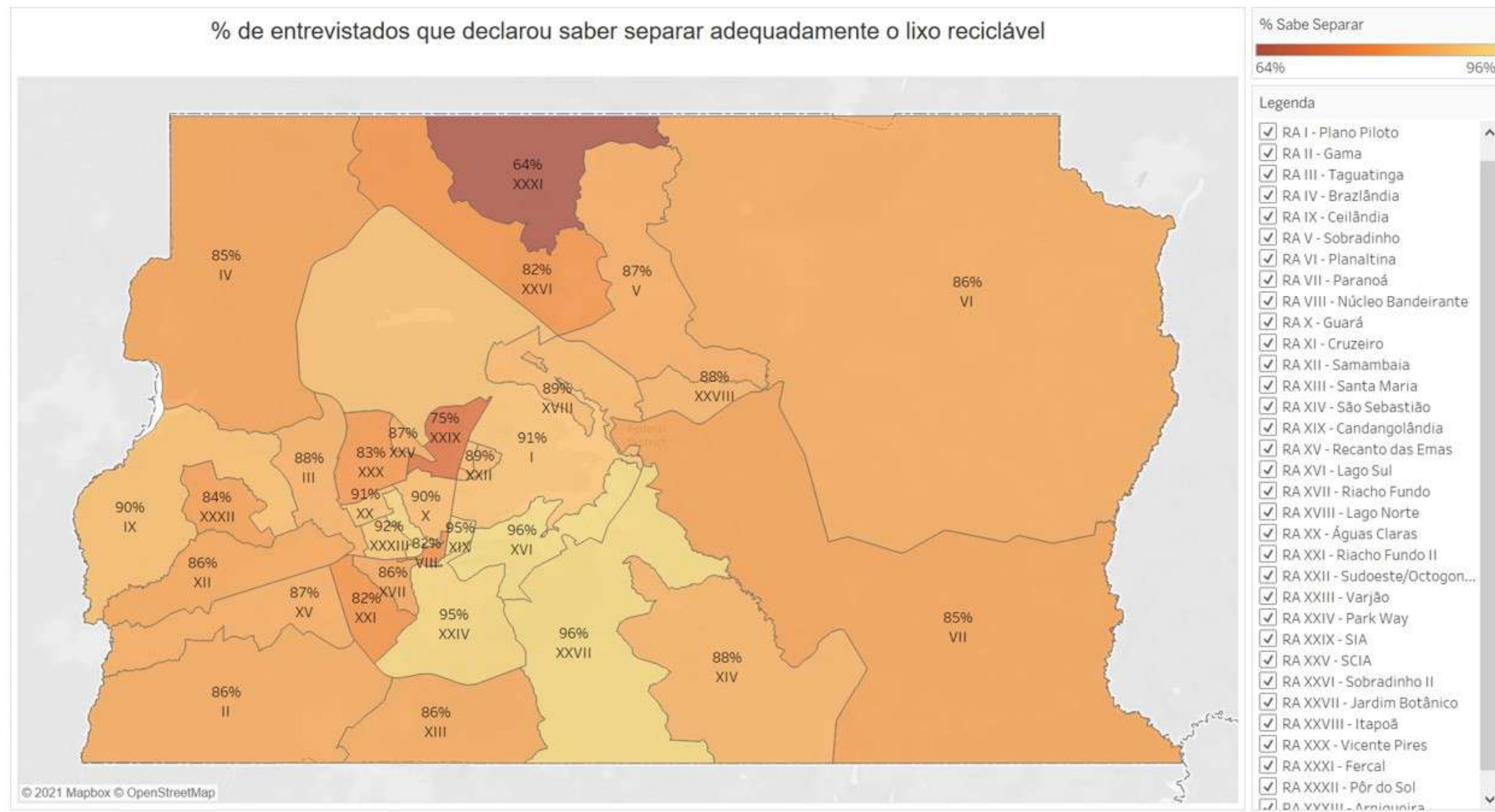
ANÁLISES

Porcentagem de avaliação positiva* dos serviços de limpeza urbana pelos entrevistados por grupo de renda

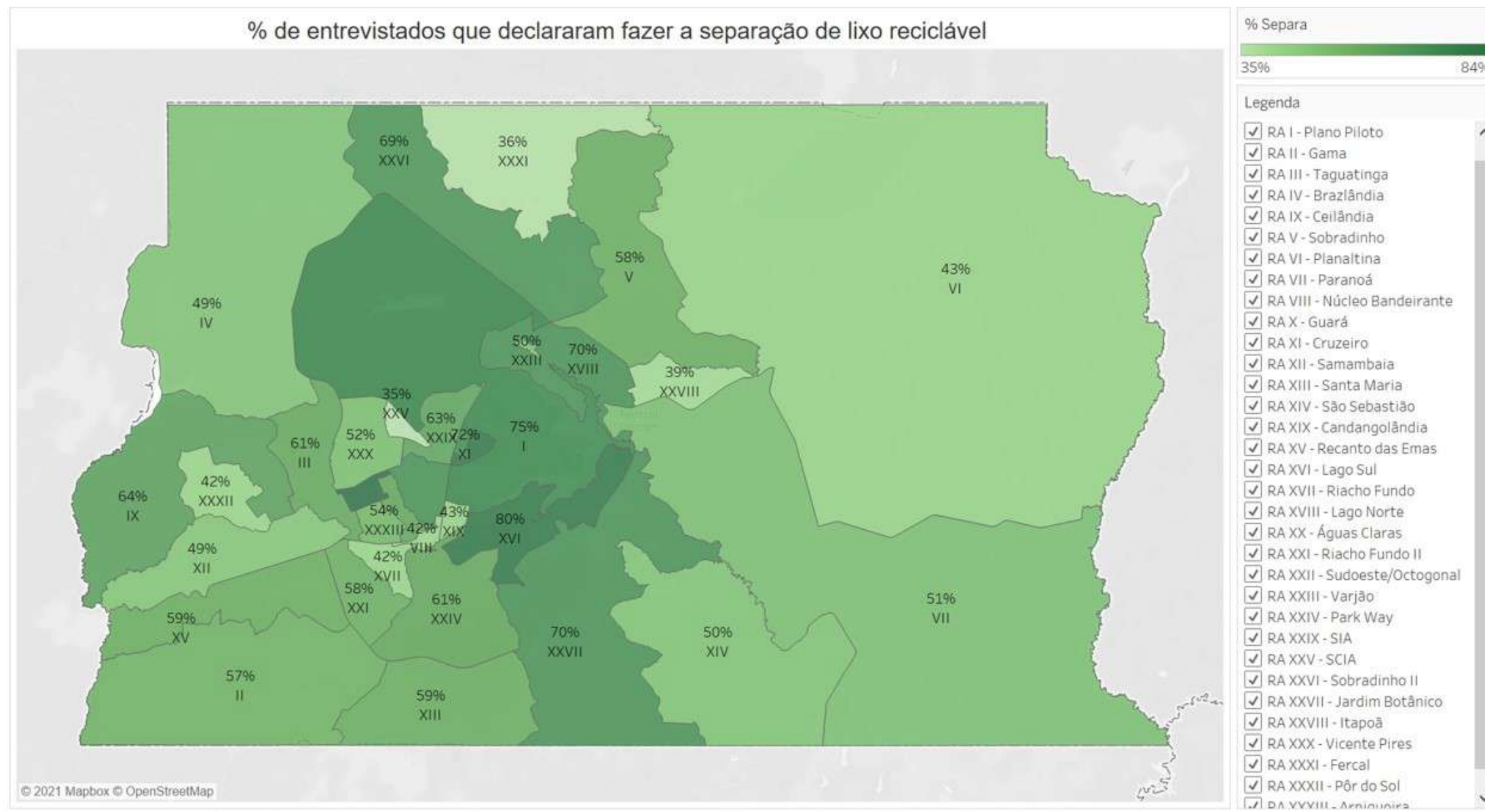
Serviço de Limpeza Urbana	Grupo de renda			
	Alta	Média-alta	Média-baixa	Baixa
Coleta de entulho	24,0%	23,1%	32,2%	32,1%
Instalação de lixeiras	22,9%	21,8%	28,9%	26,2%
Instalação de papa-recicláveis	23,3%	27,2%	31,9%	26,7%
Limpeza de paradas de ônibus	30,1%	29,5%	33,4%	37,7%
Pintura de meio-fio	56,0%	47,0%	48,5%	45,8%
Varrição de via pública	69,9%	60,7%	63,6%	69,4%

* Avaliação positiva: somatório dos que avaliaram de forma ótima e boa.

Entrevistados que sabem separar adequadamente os materiais recicláveis por RA (%)



Entrevistados que declaram separar os materiais recicláveis por RA (%)





OBRIÇADA!



Secretaria
de Economia

