

NOTA Técnica

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

Brasília-DF, junho de 2016

codeplan
COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL

Secretaria de
Planejamento,
Orçamento e Gestão


Governo do Distrito Federal

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
Rodrigo Rollemberg
Governador

Renato Santana
Vice-Governador

**SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO
DO DISTRITO FEDERAL - SEPLAG**
Leany Barreiro de Sousa Lemos
Secretária

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN
Lucio Remuzat Rennó Júnior
Presidente

Antônio Fúcio de Mendonça Neto
Diretor Administrativo e Financeiro

Bruno de Oliveira Cruz
Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

Bruno de Oliveira Cruz
Diretor de Estudos e Políticas Sociais (respondendo)

Aldo Paviani
Diretor de Estudos Urbanos e Ambientais

EQUIPE RESPONSÁVEL

Lucio Remuzat Rennó Júnior

Presidente - Codeplan

Bruno de Oliveira Cruz

Diretor de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas - DIEPS/Codeplan

Alisson Carlos da Costa Silva

Subgerente de Tratamento de Informações Sociais - DIEPS/Codeplan

Revisão

Nilva Rios

Editoração Eletrônica

Maurício Suda

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. ANÁLISE COMPARATIVA DO BANCO DE DADOS.....	9
3. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA.....	14
4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	38

1. INTRODUÇÃO

Esta Nota Técnica utiliza dados de pesquisa de opinião pública conduzida por telefone, assistida por computador (*Computer Assisted Telephone Interview - CATI*), coletados junto a uma amostra de 4.088 cidadãos do Distrito Federal (DF), em todas as Regiões Administrativas, entre 16 e 25 de maio de 2016. O objetivo é 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. A consulta à população do Distrito Federal, a fim de aferir suas percepções e avaliações sobre os serviços públicos, é parte importante das ações do Laboratório de Avaliação da Gestão Pública, lançado em 2015 pela Codeplan. Ouvir a população é elemento central para uma boa gestão pública e para o investimento eficiente dos recursos públicos. A Codeplan avança nessa direção com a adoção de um mecanismo inovador de auscultar o pulso da cidadania.

Para a coleta de dados, utilizou-se o Call Center da Central Única de Atendimento ao Cidadão, gerida pela Codeplan, que prevê em contrato a realização de pesquisas ativas sobre a qualidade dos serviços públicos no Distrito Federal. A Codeplan faz uso do serviço, assim, para além de atender os cidadãos através de suas demandas específicas do número 156, também para consultar a população acerca de questões públicas voltadas para o aprimoramento do processo decisório do Estado.

Para a execução da pesquisa de percepção social sobre a qualidade dos serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana (SLU), foi selecionada uma amostra de partida de 25.132 registros, a partir do cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF).

A amostra foi estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição das pessoas com 18 anos ou mais, por Região Administrativa, registrada pela Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) da Codeplan conduzida em 2013. O Quadro 1 apresenta a distribuição da amostra de partida por Região Administrativa.

Dos 25.132 registros selecionados, 12.440 foram acessados por meio de contato telefônico. Ou seja, houve um índice de sucesso em conseguir completar ligações de 49%. Das ligações completadas, 4.088 aceitaram participar da pesquisa para um índice de resposta de 32% em relação aos contatos telefônicos completados, valor este dentro dos padrões internacionais. É muito importante ressaltar que, nos telefones acessados, foi entrevistada a pessoa que atendeu a chamada, desde que tendo 18 anos ou mais. Assim, a amostra não é limitada apenas aos condutores habilitados de automóveis do Detran, mas usa-se o cadastro como uma listagem de telefones de moradores do Distrito Federal e entrevista-se aquele que atender a ligação. O Quadro 1 apresenta o aproveitamento da amostra após a execução do levantamento.

Ressalta-se que a amostra de fato entrevistada (4.088) se aproxima bastante da distribuição daquela que foi selecionada (25.132), lembrando que esta, por sua vez, respeita a proporcionalidade da distribuição da população com 18 anos ou mais em cada Região Administrativa. Portanto, a amostra aproxima-se das características de distribuição espacial da população pelas Regiões Administrativas do Distrito Federal.

As diferenças entre o percentual planejado e o percentual executado foram corrigidas com a elaboração do fator de expansão. O peso amostral foi definido como o inverso da fração amostral (amostra efetiva) observada para cada RA, e define a quantidade de

elementos na população de cada RA representados por cada elemento da amostra efetiva. Assim, assegura-se maior representatividade de todo o DF na amostra. Contudo, é importante ressaltar que, em sendo o número de entrevistas para cada RA pequeno, do ponto de vista estatístico, não é possível realizar inferências para cada uma separadamente.

Quadro 1 - Distribuição da amostra e aproveitamento por Região Administrativa

Região Administrativa	Amostra	% na amostra de partida	Amostra efetiva (entrevistas realizadas)	% no total de entrevistas realizadas
RA não identificada	133	0,5%	-	-
Brasília/Plano Piloto	2.133	8,5%	394	9,64%
Gama	1.232	4,9%	148	3,62%
Taguatinga	2.001	8,0%	332	8,12%
Brazlândia	442	1,8%	78	1,91%
Sobradinho	580	2,3%	208	5,09%
Planaltina	1.575	6,3%	268	6,56%
Paranoá	406	1,6%	95	2,32%
Núcleo Bandeirante	224	0,9%	28	0,68%
Ceilândia	3.942	15,7%	594	14,53%
Guará	1.144	4,6%	182	4,45%
Cruzeiro	314	1,2%	39	0,95%
Samambaia	1.999	8,0%	325	7,95%
Santa Maria	1.064	4,2%	149	3,64%
São Sebastião	837	3,3%	137	3,35%
Recanto das Emas	1.196	4,8%	193	4,72%
Lago Sul	305	1,2%	29	0,71%
Riacho Fundo	339	1,3%	82	2,01%
Lago Norte	337	1,3%	39	0,95%
Candangolândia	155	0,6%	22	0,54%
Águas Claras	1.081	4,3%	182	4,45%
Riacho Fundo II	341	1,4%	53	1,30%
Sudoeste/Octogonal	513	2,0%	41	1,00%
Varjão	74	0,3%	8	0,20%
Park Way	191	0,8%	36	0,88%
SCIA-Estrutural	260	1,0%	21	0,51%
Sobradinho II	856	3,4%	51	1,25%
Jardim Botânico	233	0,9%	40	0,98%
Itapoã	479	1,9%	77	1,88%
SIA	17	0,1%	1	0,02%
Vicente Pires	660	2,6%	142	3,47%
Fercal	69	0,3%	6	0,15%
Não Respondeu/Não soube informar	-	-	88	2,15%
Total	25.132	100,0%	4.088	100,00%

Como uma forma de contornar essa limitação da pesquisa e para assegurar a representatividade dos resultados de forma mais desagregada, foi considerado o agrupamento de Regiões Administrativas por renda média, definido para a divulgação dos resultados da PDAD 2011.

Para definição dos agrupamentos foram considerados os seguintes cortes de renda domiciliar per capita com valores em Reais de julho de 2011:

Grupo 1 - Renda acima de R\$ 2.127,00

Grupo 2 - Renda acima R\$ 1.315,00 até R\$ 2.127,00

Grupo 3 - Renda acima de R\$ 488,00 até R\$ 1.315,00

Grupo 4 - Menor ou igual a R\$ 488,00.

Os grupos foram assim definidos:

1) Grupo de renda alta:

- Brasília, Lago Sul, Lago Norte, Sudoeste/Octogonal, Park Way e Jardim Botânico.

2) Grupo de renda média alta:

- Águas Claras, Cruzeiro, Vicente Pires, Guará, Sobradinho, Sobradinho II, Núcleo Bandeirante, Taguatinga, Candangolândia e Gama.

3) Grupo de renda média baixa:

- Riacho Fundo, SIA, Brazlândia, Santa Maria, Ceilândia, Planaltina, Samambaia e Riacho Fundo II.

4) Grupo de renda baixa:

- Recanto das Emas, São Sebastião, Paranoá, Varjão, Itapoã, SCIA e Fercal.

Dessa forma, pôde-se fazer análises matizadas pelo local de moradia com base em suas classes de renda.

Por último, considerando a variância máxima para uma proporção e um nível de confiança de 95%, a pesquisa produziu estimativas contendo um erro padrão de 1,6% para as estimativas totais.

A pesquisa, fruto de uma parceria entre o SLU e Codeplan, identifica alguns pontos centrais:

- 1) Prevaecem percepções mais positivas do que negativas sobre o serviço de limpeza urbana na cidade;
- 2) Quanto mais alta a renda dos moradores das Regiões Administrativas, melhor é a avaliação do serviço de limpeza urbana;
- 3) Prevalece a visão de que não houve mudança significativa da qualidade do serviço no último ano, embora 20% indiquem melhora, índice este superior aos que apontam piora;
- 4) Os grupos de cidades com rendas baixas percebem que o serviço melhorou mais do que os cidadãos que moram em cidades de renda alta;

- 5) A maior parte das pessoas no DF é atendida por coleta seletiva de lixo e a maioria esmagadora que não o é gostaria de ser;
- 6) Há um claro viés de aceitabilidade social na questão de reconhecer que jogou entulho em vias públicas; os entrevistados não admitem terem jogado, mas majoritariamente indicam que já viram outros jogando.
- 7) A maioria da população não sabe como dispor de entulho de móveis e eletrodomésticos;
- 8) A população não conhece bem as atribuições do SLU para além da coleta de lixo;
- 9) Para a maioria da população, os caminhões de coleta de lixo cumprem o horário e seu barulho não incomoda;
- 10) A população encontra-se dividida no que tange às visões sobre a limpeza de paradas de ônibus, com visões positivas e negativas em escala semelhante;
- 11) Predominam visões positivas sobre a limpeza pública após grandes eventos;
- 12) O acesso ao site do SLU é mínimo e, dos 5% que já o utilizaram, 31,7% não se sentiram atendidos.

A distribuição detalhada de todas as variáveis incluídas na pesquisa está apresentada no Capítulo 3, com cruzamentos por local de moradia baseado em renda, escolaridade e sexo, quando há efeitos detectados para cada uma dessas classificações.

Além disso, realizou-se cruzamentos adicionais de interesse, para variáveis selecionadas, dos quais destacam-se dois. Primeiro, a avaliação geral do serviço foi matizada a partir da percepção sobre sua melhora no tempo. Dessa forma, pôde-se identificar mais detalhadamente o grau de satisfação com o sistema. Assim, foi possível diferenciar os grupos que, além de considerarem o serviço de qualidade “boa” e “ótima”, também perceberam melhora no último ano, do grupo que se observou como os mais insatisfeitos: aqueles que apontaram o serviço como “ruim” e “péssimo” e que perceberam piora no último ano.

Também foi feita uma tabulação cruzada entre ter coleta seletiva de lixo na Região Administrativa e a declaração de separar o lixo em casa. Pretende-se, com isso, verificar se a coleta seletiva relaciona-se com a separação do lixo no domicílio, estimulando essa prática.

Mas, a fim de identificarmos potenciais distorções na amostra analisada, comparou-se os dados coletados por meio da pesquisa telefônica com dados amostrais da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) de 2013. Apresentamos essa comparação no Capítulo 2, como uma forma de validação externa dos dados coletados por telefone. Identificar os limites dos dados coletados e tornar explícito seu alcance é forma de assegurar a validade e confiabilidade das inferências feitas.

Por último, conclui-se pelo predomínio de avaliações positivas do Sistema de Limpeza Urbana no Distrito Federal, mas recomenda-se atenção para o aprimoramento do SLU em alguns pontos e através de algumas ações, todas detalhadas no capítulo conclusivo desta Nota Técnica.

2. ANÁLISE COMPARATIVA DO BANCO DE DADOS

Uma etapa importante da análise é a validação externa dos dados coletados pelo inovador uso da central telefônica do Distrito Federal para avaliação dos serviços públicos pela população. Como o cadastro que origina a amostra estudada é oriundo do catálogo de condutores habilitados do Detran-DF, é possível antecipar algum possível viés dada à exclusão da população que não tem habilitação para conduzir veículos automotores. Esse viés, contudo, é atenuado pois não restringimos as entrevistas apenas às pessoas cadastradas. Entrevistamos outros moradores dos domicílios incluídos na amostra, focando na pessoa que atende o telefone. Portanto, o cadastro é apenas utilizado como mecanismo de uma elaboração de lista de residentes no Distrito Federal.

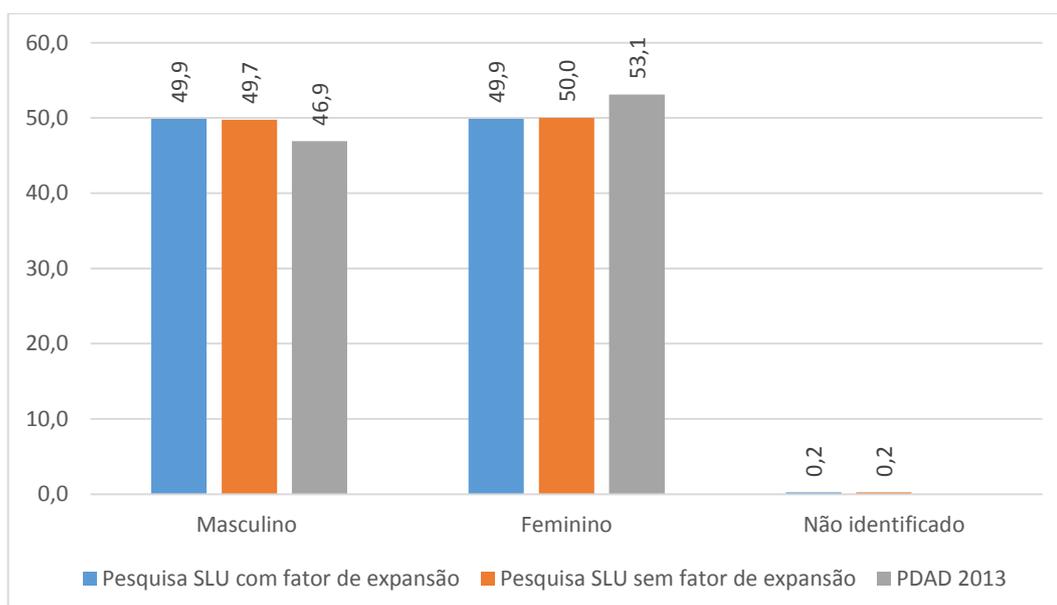
Além disso, o fator de expansão só ajusta a distribuição por Região Administrativa, e como esse ajuste é mínimo, a diferença entre os resultados com fator e sem fator para sexo, faixa etária e escolaridade não são significativos. Assim, é importante comparar a base da pesquisa do SLU com outras fontes de dados. Optamos por utilizar os dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) da Codeplan, realizada em 2013, por ser a fonte mais atual, detalhada e fidedigna de dados do DF. Apresentamos as comparações para as três alternativas: os dados da pesquisa por telefone para o SLU com e sem o fator de expansão e os dados da PDAD 2013.

A comparação entre as duas bases permite identificar potenciais limitações da pesquisa por telefone.

As figuras a seguir mostram distinções apenas moderadas entre os dois bancos de dados, o que aumenta a validade das análises realizadas com base na amostra da pesquisa sobre o SLU.

Há uma sub-representação de mulheres e uma sobre representação de homens na pesquisa para o SLU, mas a proporção entre os dois grupos é idêntica na amostra, resguardando a presença paritária dos dois sexos.

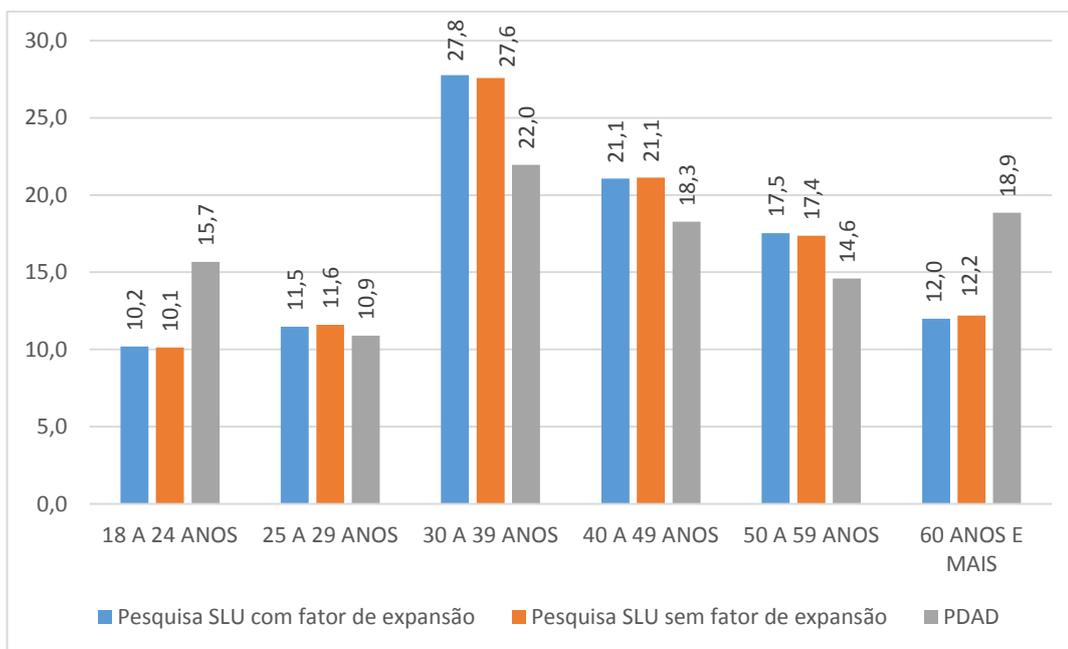
Figura 1 - Distribuição por Sexo - Pesquisa SLU e PDAD 2013 (em %)



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

Também a distribuição por faixa etária é bastante próxima entre os dois bancos de dados, havendo maior número de pessoas de 30 a 39 anos na pesquisa sobre o Serviço de Limpeza Urbana e menor número de pessoas com 60 anos e mais. Há também uma incidência menor de pessoas entre 18 e 24 anos na pesquisa por telefone. Os demais intervalos são bastante parecidos. As diferenças são esperadas, dado o cadastro telefônico utilizado ser de condutores de automóveis, que apresentam perfil de idade específico.

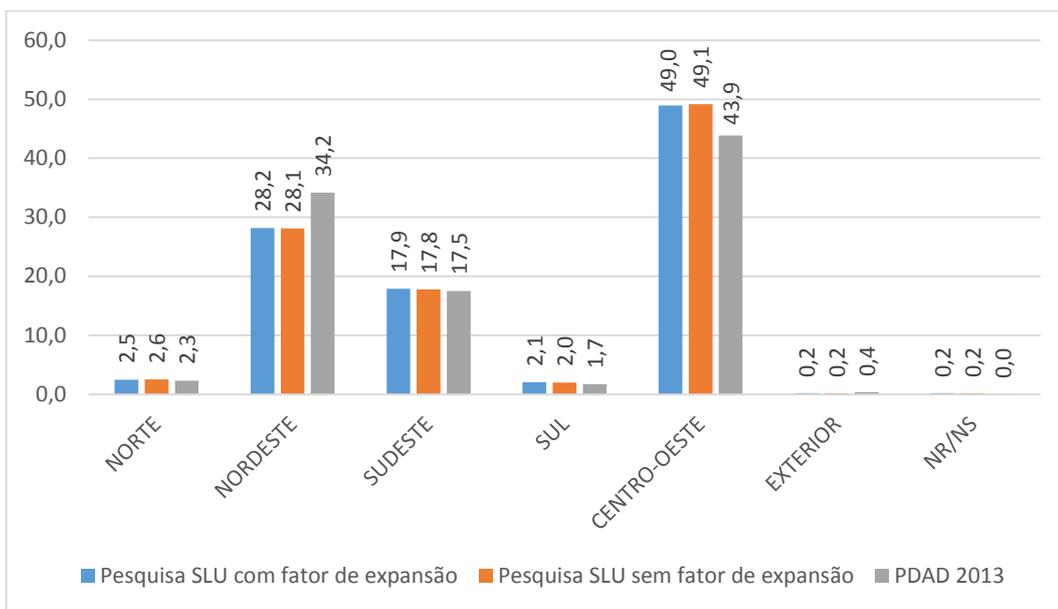
Figura 2 - Distribuição por Faixa Etária - Pesquisa SLU e PDAD 2013 (em %)



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

Acrescentou-se, também, uma pergunta sobre Unidade da Federação de nascimento da pessoa entrevistada. Esse item tem o propósito exclusivo de ampliar o leque de alternativas para a validação do banco coletado pela pesquisa telefônica. Constatou-se que houve leve distorção favorecendo os nascidos no Centro-Oeste na presente pesquisa e diminuição de 6 p.p. dos nascidos no Nordeste em contraste com a PDAD 2013.

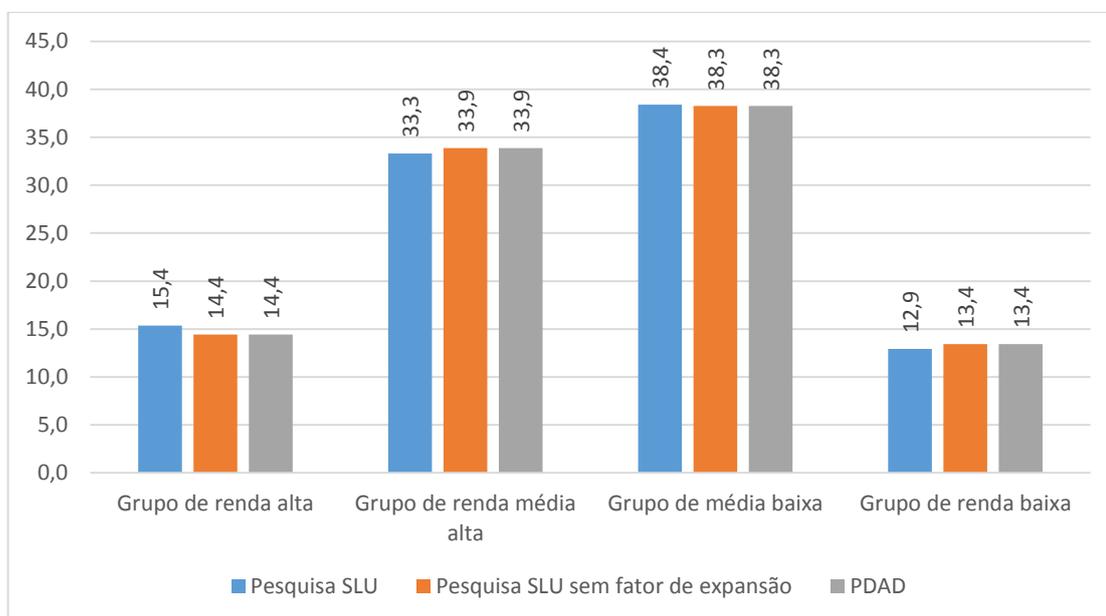
Figura 3 - Distribuição por Região de Nascimento (em %)



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

Já a distribuição por Regiões Administrativas (RAs) no DF, classificadas por classe de renda, mostra uma distribuição bastante próxima entre PDAD 2013 e Pesquisa SLU por telefone. Ou seja, a cobertura pelo território, baseada na classificação por renda, aproxima bastante a realidade espelhada pela pesquisa domiciliar da Codeplan. Com o fator de expansão, a aproximação é idêntica.

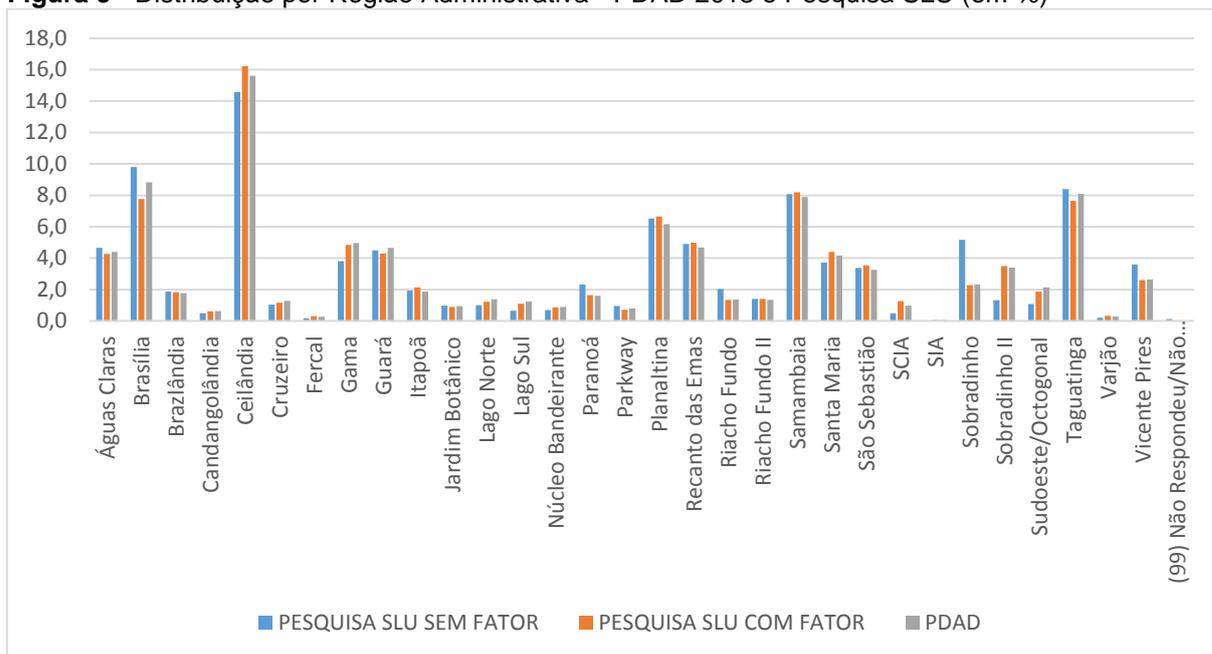
Figura 4 - Distribuição por Grupos de Região Administrativa com base em renda (em %)



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

A Figura 5 espelha a distribuição da amostra por todas as RAs. Constata-se que o fator de expansão utilizado aproxima ainda mais os dados da coleta por telefone da distribuição da população verificada pela PDAD 2013 para cada RA, o que assegura maior representatividade da pesquisa por telefone.

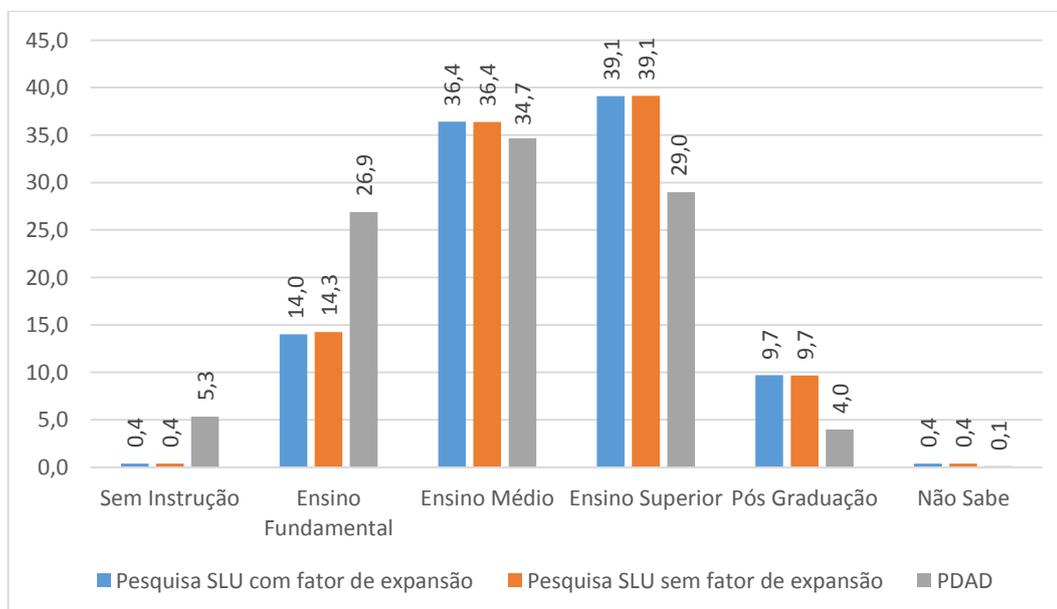
Figura 5 - Distribuição por Região Administrativa - PDAD 2013 e Pesquisa SLU (em %)



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

Por último, comparou-se a situação da escolaridade nos dois bancos. O banco do SLU e a PDAD não utilizam a mesma classificação para a escolaridade, o que prejudica a comparabilidade. Contudo, reagrupou-se os dados da PDAD para se aproximarem à forma utilizada para sua mensuração na pesquisa do SLU. Com isso, resta evidenciado um maior número de pessoas com escolaridade alta na pesquisa por telefone.

Figura 6 - 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

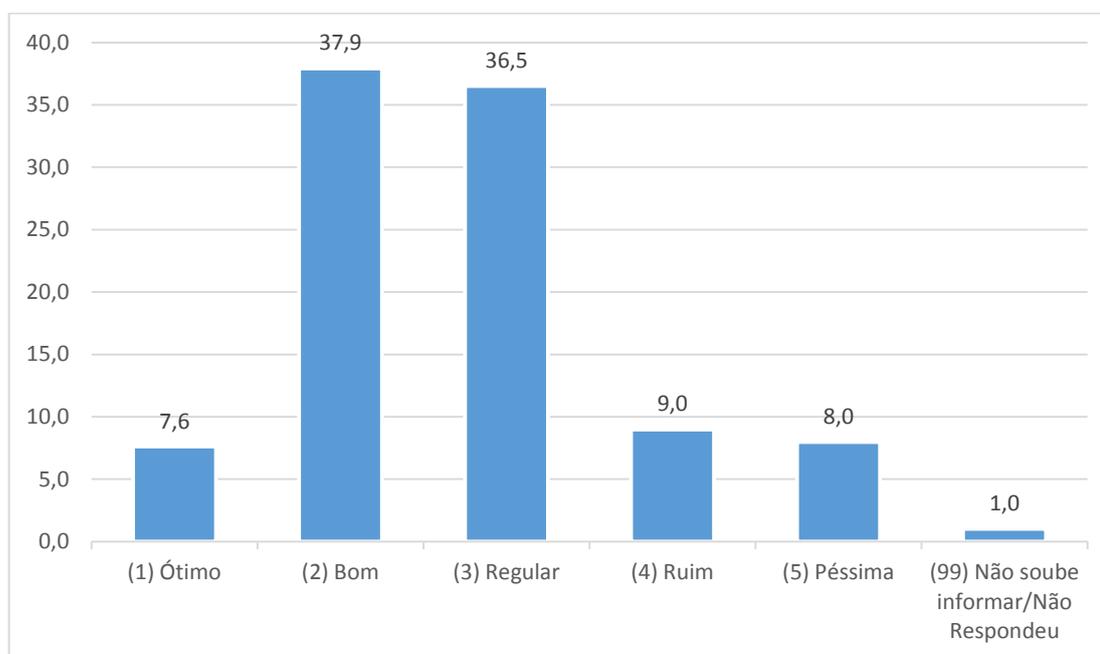
A amostra baseada no cadastro telefônico do Detran apresenta algumas diferenças em relação aos dados da PDAD 2013, a maioria pouco relevante. O mais acentuado e preocupante é a sobre representação de pessoas com escolaridade mais alta. Contudo, há excelente cobertura através de todas as Regiões Administrativas e boa diversidade de

atributos socioeconômicos e demográficos no público entrevistado, permitindo captar a diversidade de perfis dos habitantes do Distrito Federal.

3. AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA

O questionário estruturado aplicado na amostra da população do Distrito Federal que compõe o cadastro de condutores do Detran será detalhado, a seguir, na ordem de formulação das perguntas aos entrevistados. A entrevista se iniciou, após o aceite formal do cidadão contatado, com uma pergunta sobre a avaliação geral do serviço de limpeza. Avaliações “ótimo” e “bom” conjuntamente representam 45,5% das respostas, indicando uma postura muito favorável da população acerca do SLU. A categoria modal foi a avaliação do sistema como “bom”, totalizando 37,9% das respostas, seguido pela categoria “regular”, com 36,5%. Somadas, as alternativas “ruim” e “péssimo” atingiram o patamar de 17%. Ou seja, há ampla predominância de avaliações positivas frente às negativas, atingindo 28,5 p.p. de diferença.

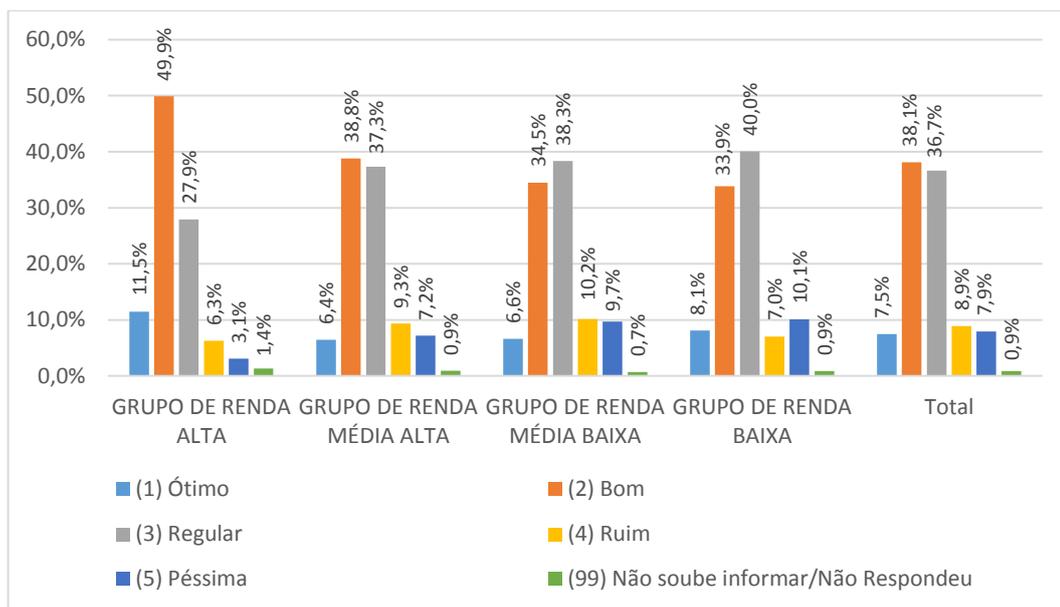
Figura 7 - “Q4 - Como o(a) senhor(a) classifica o serviço de limpeza urbana na sua Região Administrativa?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Se a tendência geral da população é positiva, esta varia de acordo com as características de renda da localidade de moradia. Em cidades com renda mais alta, as avaliações são mais positivas do que em cidades de renda baixa. Avaliações positivas (“ótimo” e “bom”) somam 60,4% nas cidades do grupo de renda alta. Já no grupo de renda mais baixa, esse valor é de 42%, menor, inclusive, que a situação geral da população. Ou seja, aprimoramento da prestação do serviço de limpeza nas cidades com baixa renda é fundamental para a melhoria da avaliação popular do SLU.

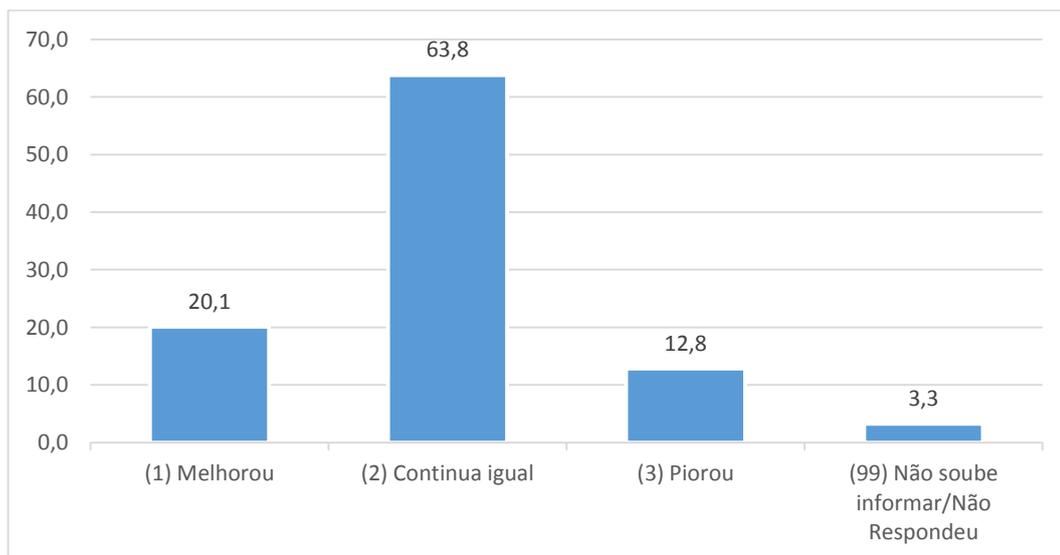
Figura 8 - “Q4 - Como o(a) senhor(a) classifica o serviço de limpeza urbana na sua Região Administrativa?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Em seguida, foi perguntado se o serviço de limpeza havia melhorado no último ano. Prevalece a visão inalterada da qualidade, com 63,8% dizendo que continua igual. Entretanto, é importante destacar que 20,1% já sentiram melhora no serviço na gestão mais recente do SLU e apenas 12,8% indicaram sentir uma piora. Sobressaem avaliações positivas em 7,3 p.p.

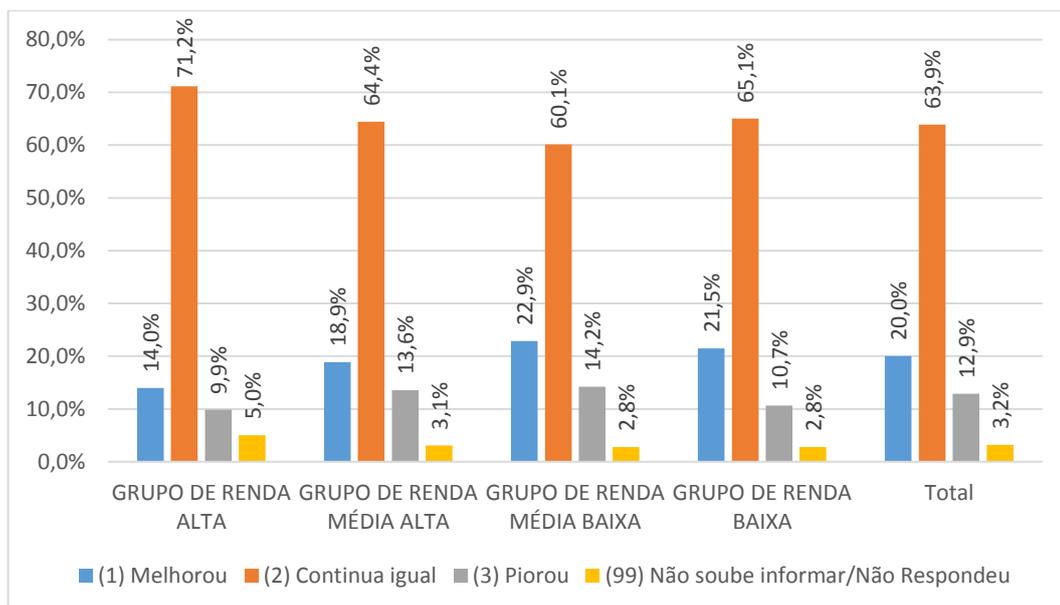
Figura 9 - “Q5 - De maio de 2015 a maio de 2016, o(a) senhor(a) diria que o serviço de limpeza urbana” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Por grupo de RAs com base na renda, ocorre um padrão inverso ao da pergunta sobre a avaliação geral dos serviços. São as cidades de renda mais baixa que apresentam avaliações mais substanciais de melhora. Nas cidades com renda alta, a percepção de melhora é mais reduzida. Vale recordar, que nessas cidades mais pessoas avaliam o sistema como positivo, em comparação com aquelas de renda mais baixa, o que indica menos oportunidade de crescimento de avaliações positivas neste caso.

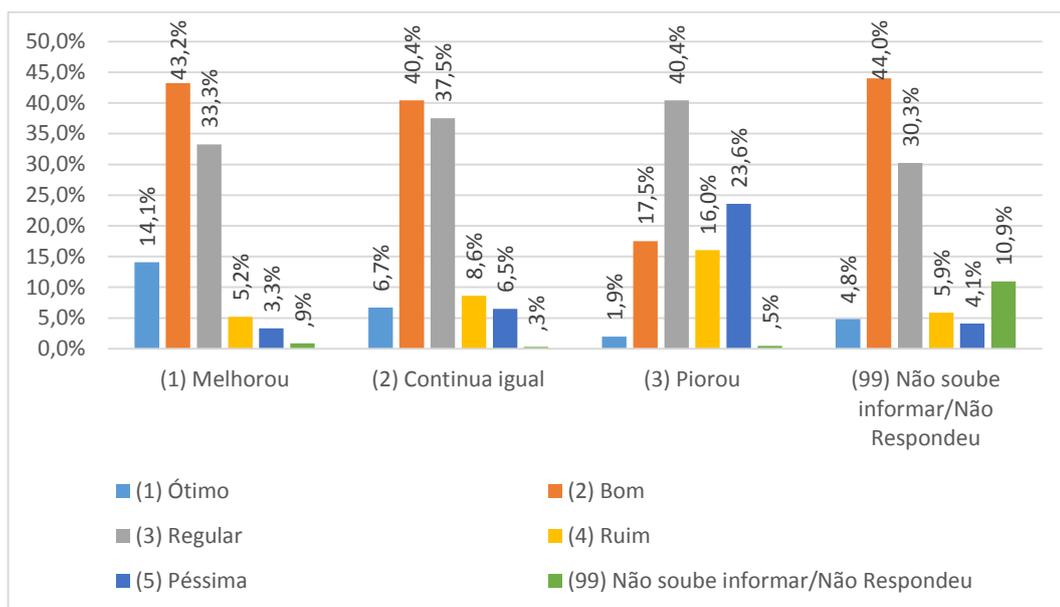
Figura 10 - “Q5 - De maio de 2015 a maio de 2016, o(a) senhor(a) diria que o serviço de limpeza urbana” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Para melhor avaliar se há uma relação entre avaliações gerais e percepções de melhoria do sistema, as duas variáveis foram cruzadas. Entre os que sentiram melhora no sistema, quase 45% o consideram “bom” e quase 15% “ótimo”. Esse é o grupo dos mais satisfeitos com o SLU, somando quase 60% da população. Por outro lado, entre os que consideram que houve uma piora no sistema, registrou-se a maior incidência de avaliações “regular”, chegando a 40%. As categorias negativas de “ruim” e “péssimo” somam aproximadamente 40% dos que consideraram que o serviço piorou, sendo estes os mais insatisfeitos.

Figura 11 - “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”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Assim, pode-se dividir a população em dois grupos polares: 1) os otimistas são aqueles que acreditam que o sistema melhorou e o avaliam como “ótimo” e “bom”, somando 12% de toda a amostra; 2) os pessimistas, para os quais o sistema piorou e o avaliam como “ruim” e “péssimo”, somando 5,46% da população. Ou seja, o número de otimistas é mais que o dobro de pessimistas.

A categoria modal é composta por aqueles que acreditam que o sistema continua igual, mas o avaliam como “bom” (26,66%), seguido dos que acham que continua igual e pensam que o serviço é “regular” (24,95%). Aqueles que acham que o sistema é “ótimo” ou “bom” e continua igual somam 31,09%, o que também é considerada uma avaliação positiva do sistema pois indicam não haver mudança em algo que já é tido como de boa qualidade. Já os que acham que o SLU continua igual, mas o consideram “ruim” ou “péssimo”, somam 10% da população. Por último, há grupo bastante minoritário que acham que o serviço melhorou, mas o consideram ruim ou péssimo, somando 1,85% da população. Ou seja, as avaliações positivas sempre superam as negativas quanto ao Serviço de Limpeza Urbana e sua comparação no tempo.

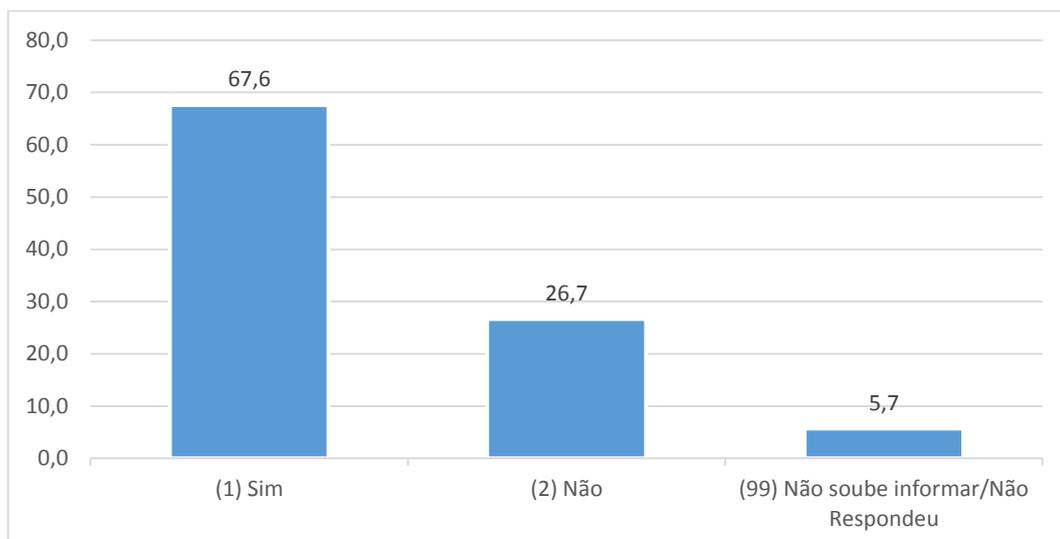
Tabela 1 - Cruzamento entre avaliações gerais do SLU e comparação no tempo (% do total da população)

Avaliação Geral/	Comparação no tempo			
	(1) Melhorou	(2) Continua igual	(3) Piorou	Total Geral
(1) Ótimo	3,03%	4,43%	0,24%	7,70%
(2) Bom	8,97%	26,66%	2,29%	37,92%
(3) Regular	6,88%	24,95%	5,25%	37,08%
(4) Ruim	1,11%	5,83%	2,19%	9,12%
(5) Péssima	0,74%	4,17%	3,27%	8,18%
Total Geral	20,73%	66,03%	13,24%	100,00%

Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

A sequência do questionário adentrou os detalhes e nuances do Serviço de Limpeza Urbana, tentando esmiuçar seus pontos mais fortes e seus principais desafios. Esse detalhamento é fundamental para auxiliar no processo de avaliação da Política Pública de Limpeza Urbana no Distrito Federal.

A primeira questão toca na relação entre meio ambiente e coleta de lixo, enfocando se há coleta seletiva realizada pelo SLU na RA de moradia. Da população pesquisada, 67,6% disseram haver esse sistema de coleta, 26,7% informaram não ter e outros 5,7% não souberam informar. Ou seja, quase um terço da população do DF não tem coleta seletiva, indicando ainda um percurso longo para a universalização do sistema. Esses dados, contudo, refletem bem a proporção de população que de fato recebe o serviço, conforme nos informa o próprio SLU.

Figura 12 - “Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?”

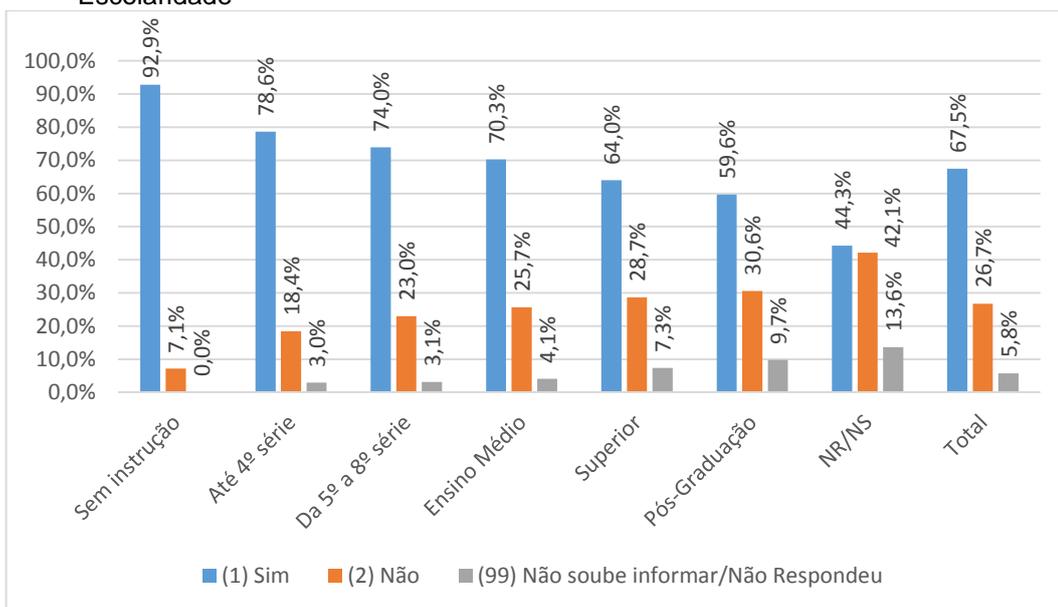
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Quando se cruzou a resposta sobre se há coleta seletiva com escolaridade, constata-se que quanto maior a escolaridade, menos se sabe se há coleta seletiva em seu local de moradia (aumenta a categoria não sabe/não respondeu) e diminui linearmente as respostas afirmativas. Ou seja, a percepção de que há coleta seletiva cai na medida em que a escolaridade aumenta.

É possível que este fenômeno esteja associado a distintos fatores. Pode ser consequência de um maior atendimento de localidades que concentrem pessoas com baixa escolaridade. No caso, a coleta seletiva se concentraria em locais específicos do território, com pessoas de renda e escolaridade mais baixa sendo mais beneficiadas. Segundo o próprio SLU, não é esse o caso, pois o serviço de coleta seletiva privilegia locais comerciais e de renda mais alta, dada a própria característica do lixo produzido nessas localidades, com maior incidência de materiais recicláveis (papel, plástico). É possível, por outro lado, que a população com mais alta escolaridade não acompanhe de forma tão próxima como seus resíduos domésticos são tratados, delegando essa função para outras pessoas, como empregados do lar e trabalhadores de limpeza dos condomínios que habitam. Essa hipótese é moderadamente apoiada pela evidência de que aumenta o índice de respostas “NS/NR” (não sabe ou não respondeu), na medida em que aumenta a escolaridade. Mas, também é plausível supor, como os dados também demonstram, não haver conhecimento sobre essa questão dada a falta de informações disponíveis.

Nesse sentido, caberia alguma ação do SLU, possivelmente, para ampliar a oferta de informações à população sobre onde há coleta seletiva. Campanhas educativas e informacionais sobre a ocorrência de coleta seletiva naquelas localidades em que o serviço é disponibilizado à população, sobre as formas de separar o lixo no domicílio e sobre a importância de fazê-lo, mesmo quando não há coleta seletiva, poderia aumentar o grau de informação sobre o sistema.

Figura 13 - “Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X Escolaridade

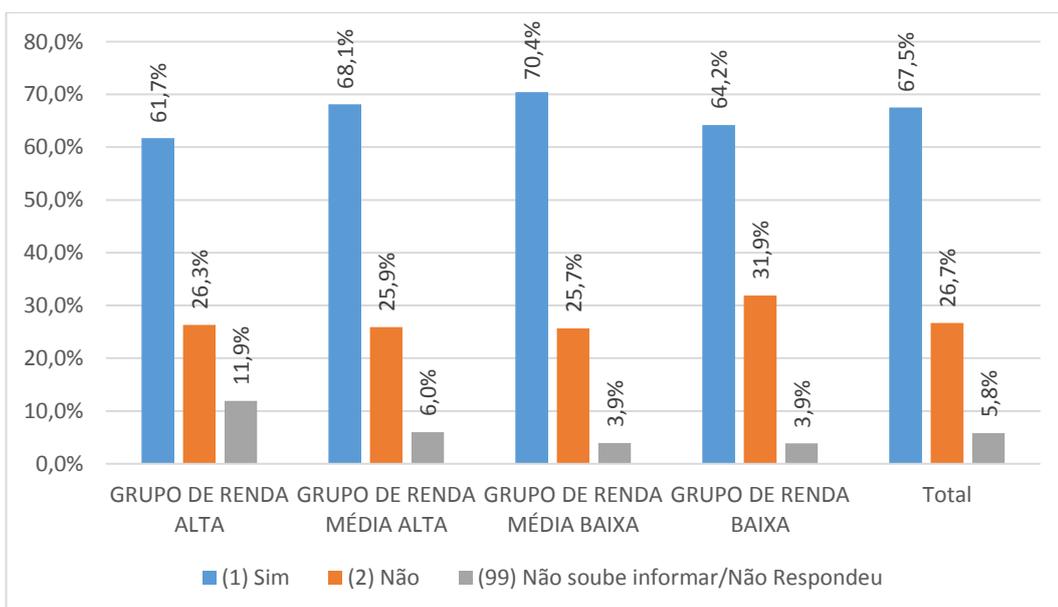


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Adicionalmente, é importante constatar que há poucas diferenças entre as RAs com perfil de renda diferenciado no que tange à percepção de haver coleta seletiva. As cidades do grupo de renda mais baixa (média baixa e baixa) apresentam maiores índices de resposta afirmativa para se há coleta seletiva do que cidades nas faixas de renda “média alta” e “alta”. Nas faixas de renda “média alta” e “média baixa” é onde predomina a impressão de que há coleta seletiva.

Portanto, se a coleta seletiva ocorre, de fato, em cidades com maior renda, é fundamental que o SLU comunique isso à sociedade, para que aumente a percepção em cidades de alta renda de que esse serviço é oferecido.

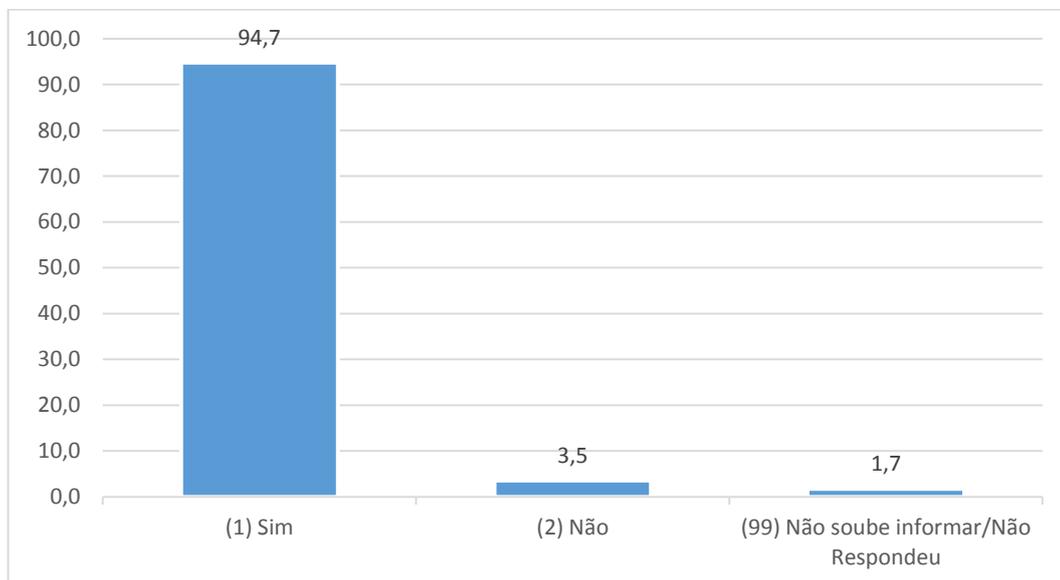
Figura 14 - “Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Dentre os que dizem não ter coleta seletiva, 94,7% afirmaram que gostariam que o serviço fosse ofertado. Portanto, há ampla aceitação da implantação universal do sistema de coleta seletiva de resíduos.

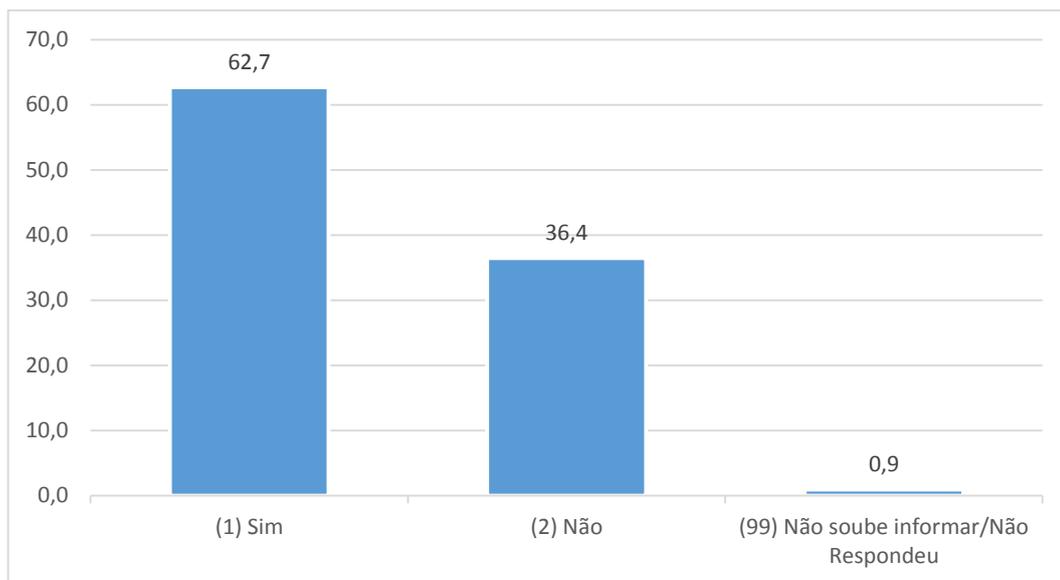
Figura 15 - “Q7 - O(A) senhor(a) gostaria de contar com esse serviço?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Em seguida, foi perguntado se o entrevistado separa os materiais recicláveis do lixo, uma contrapartida necessária do morador quando há coleta seletiva, mas uma prática que já pode ser realizada por todos. Separar os resíduos recicláveis é especialmente interessante considerando que o trabalho dos profissionais da reciclagem se tornaria mais eficiente se previamente separado no domicílio. A pesquisa revela que a maioria da população do Distrito Federal já separa seu próprio lixo, totalizando 62,7%.

Figura 16 - “Q8 - O(a) senhor(a) separa os materiais recicláveis do seu lixo?”

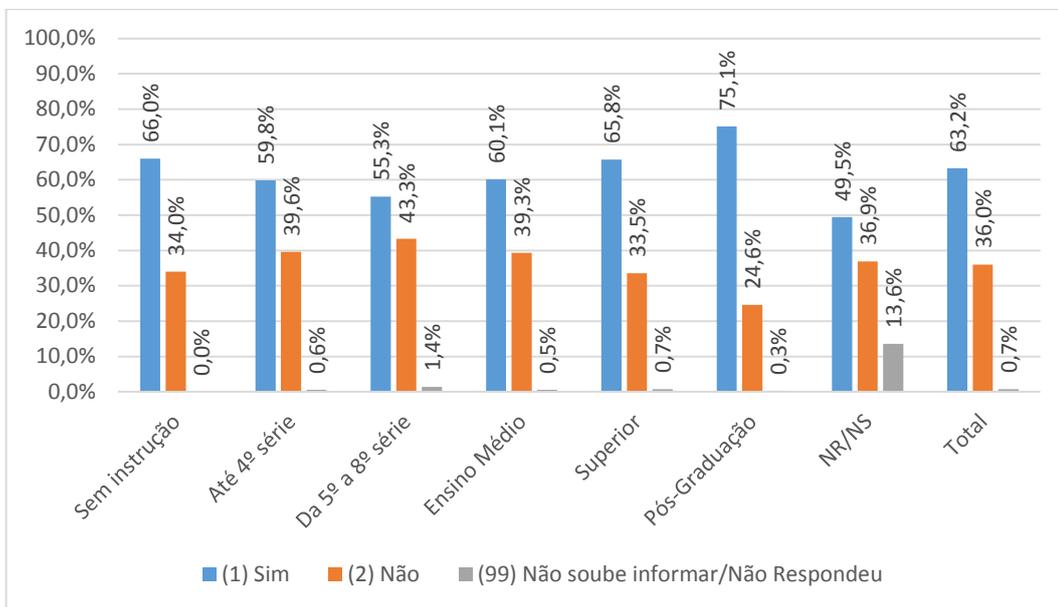


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

É importante salientar que, apesar de alta em todos os grupos de escolaridade, essa atividade é bem mais comum entre aqueles com nível superior e pós-graduação, tendo nas pessoas com ensino fundamental seus valores mais baixos.

Cabe destacar que 13,6% dos que não souberam responder se separam materiais recicláveis também não indicaram sua escolaridade. Entrevistados que em número considerável negaram informações para a pergunta sobre escolaridade também não responderam se fazem coleta seletiva.

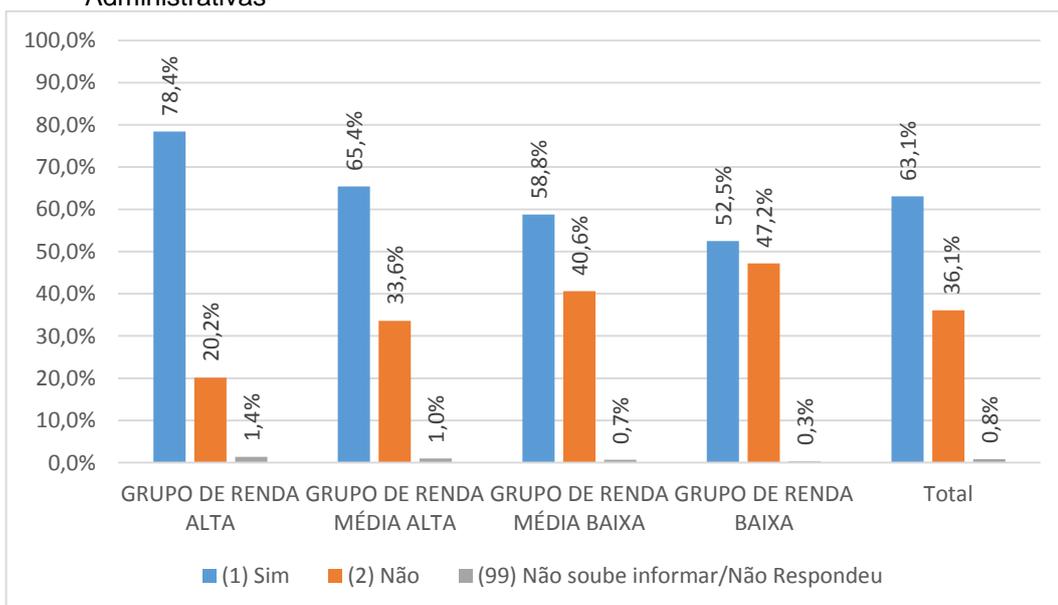
Figura 17 - “Q8 - O(a) senhor(a) separa os materiais recicláveis do seu lixo?” X Escolaridade



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Há uma relação linear clara entre renda da RA e hábito de separar materiais recicláveis. Na medida em que diminui a renda, a separação é menos comum, chegando à paridade com o número dos que separam. Já nas cidades com renda mais alta, a maioria diz separar o material reciclável.

Figura 18 - “Q8 - O(a) senhor(a) separa os materiais recicláveis do seu lixo?” X Grupos de Regiões Administrativas

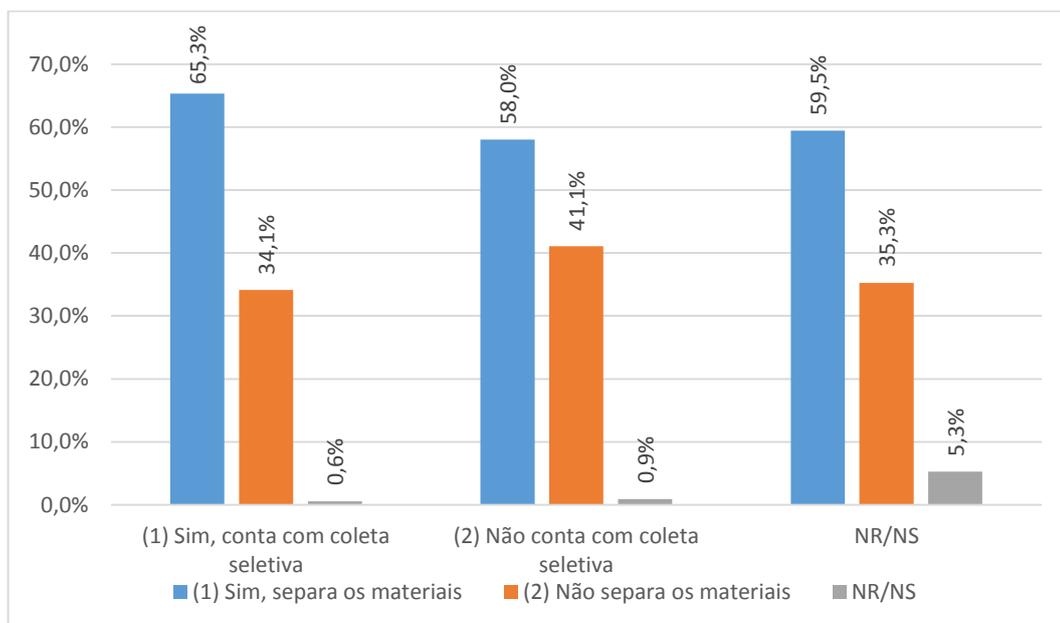


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

É importante avaliar se há uma relação entre haver coleta seletiva no local de moradia e o hábito de separar os materiais recicláveis no lixo do domicílio. O estímulo à

consolidação da separação do lixo nos lares do DF é importante para tornar mais eficiente a cadeia relacionada à reciclagem de lixo. Na verdade, há uma relação entre coleta seletiva e separação de materiais recicláveis. A proporção de quem separa materiais recicláveis em casa é maior quando há a percepção de que ocorre coleta seletiva de lixo na cidade. A diferença entre os que separam e os que não separam é maior nas cidades onde há coleta seletiva de lixo.

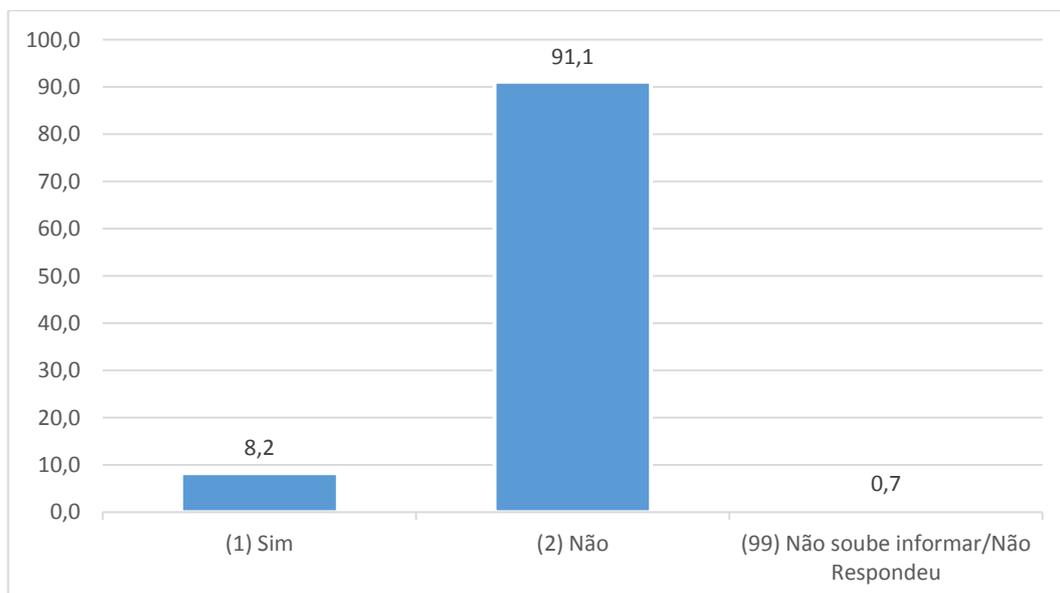
Figura 19 - “Q6 - A sua Região Administrativa conta com coleta seletiva realizada pelo SLU?” X “Q8 - O(a) senhor(a) separa os materiais recicláveis do seu lixo?”



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Outro tema relevante tratado na pesquisa é o descarte de material de construção em terrenos baldios e vias públicas. Fica claro que a maioria da população não admite ter realizado tal prática.

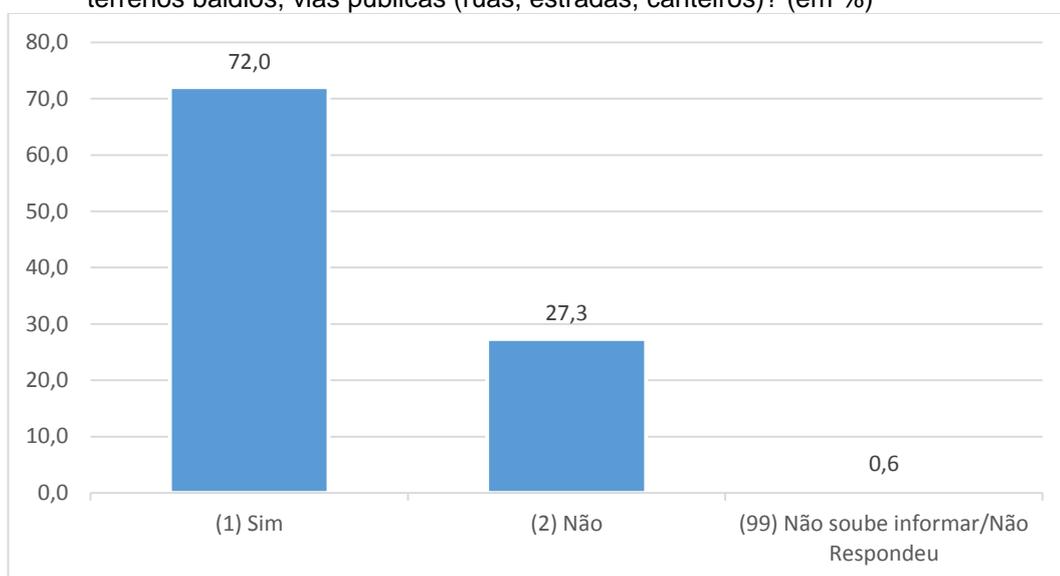
Figura 20 - “Q9 - O(a) senhor(a) já jogou resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios ou vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Contudo, quando se pergunta se já viu alguém jogando, o quadro é bastante distinto. Inverte-se a situação acima, com 72% afirmando que já testemunharam outras pessoas lançando restos de construção e outros resíduos em terrenos baldios. Isso é evidência clara de que o item acima sofre de um viés de aceitabilidade social, quando o indivíduo não reconhece realizar ou deixar de realizar uma ação que é tida como desejável socialmente. Obviamente que reconhecer que se está jogando entulho em lugar público pode trazer implicações pessoais de caráter legal. Então, capta-se melhor a situação de fato na sociedade pelo item a seguir, que pergunta pela percepção sobre a ação indesejável de outros. Fica claro, de acordo com a visão de seus moradores, que o problema do descarte de entulho em locais públicos é bastante alto no Distrito Federal, pois 72% afirmam terem visto alguém jogando restos de construção e outros resíduos em terrenos baldios e vias públicas.

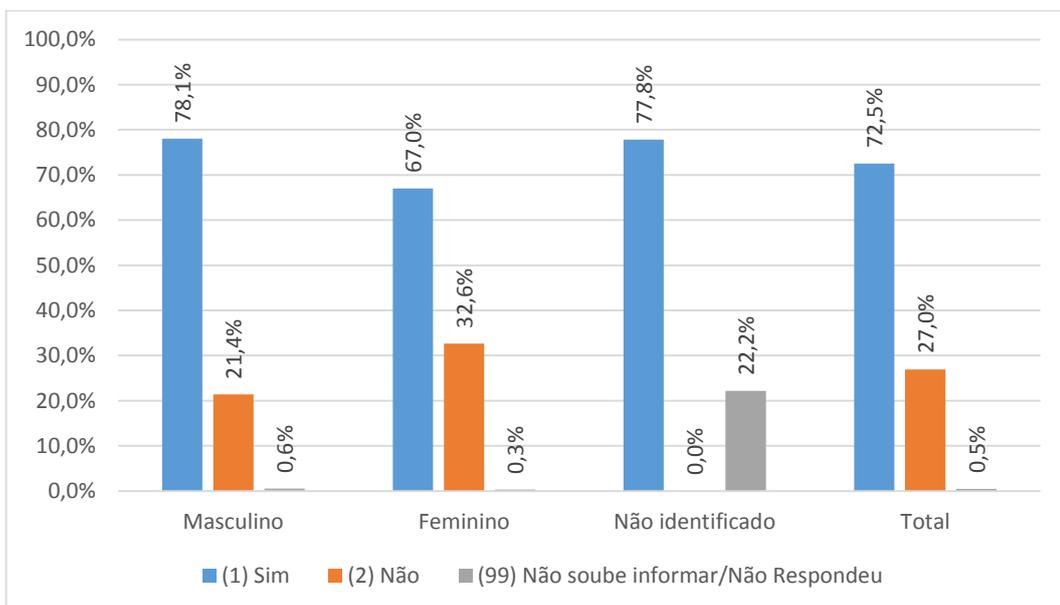
Figura 21 - Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)? (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

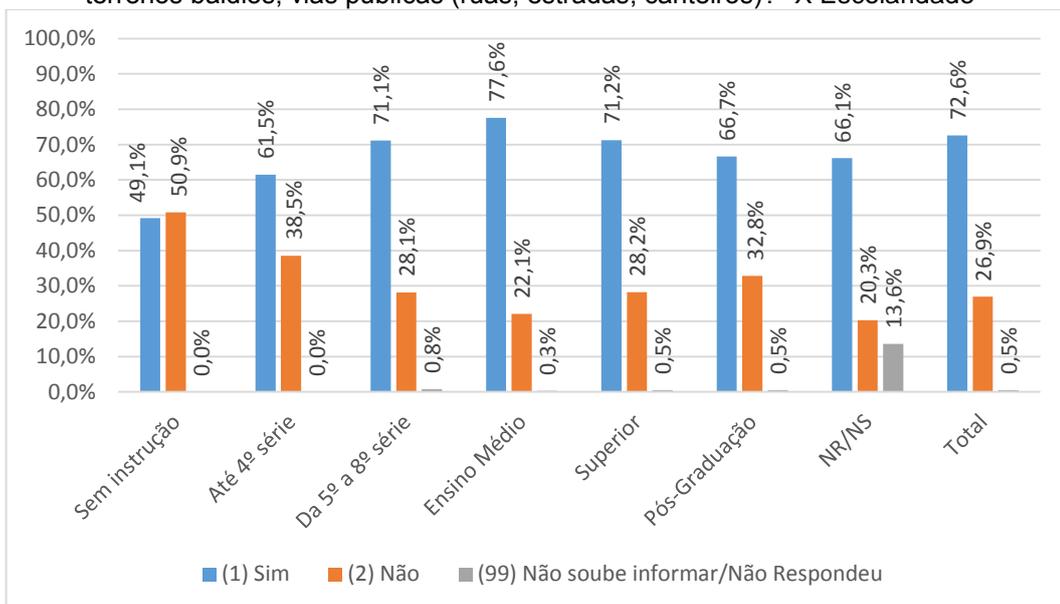
O cruzamento desse indicador com sexo, escolaridade e renda do local de moradia mostra que a prática tende a ser testemunhada com mais frequência por homens, de escolaridade média e moradores de cidades de renda mais baixa, sendo esta última relação a mais perceptível. Ou seja, o problema é mais acentuado em alguns locais do Distrito Federal – as cidades de renda mais baixa – onde também a avaliação da qualidade do serviço de limpeza urbana é pior.

Figura 22 - “Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Sexo



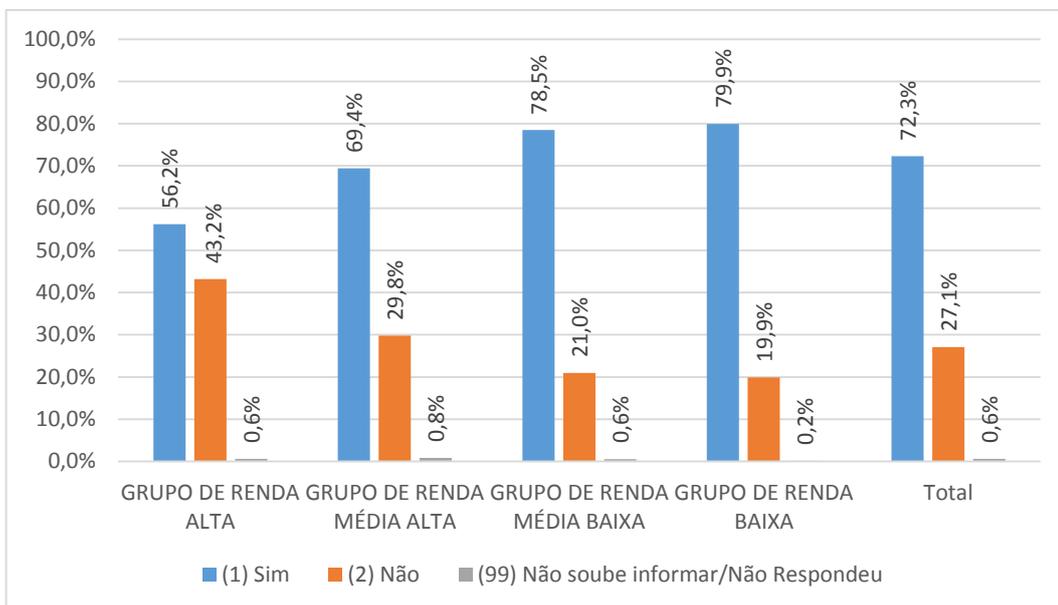
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Figura 23 - “Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Escolaridade



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

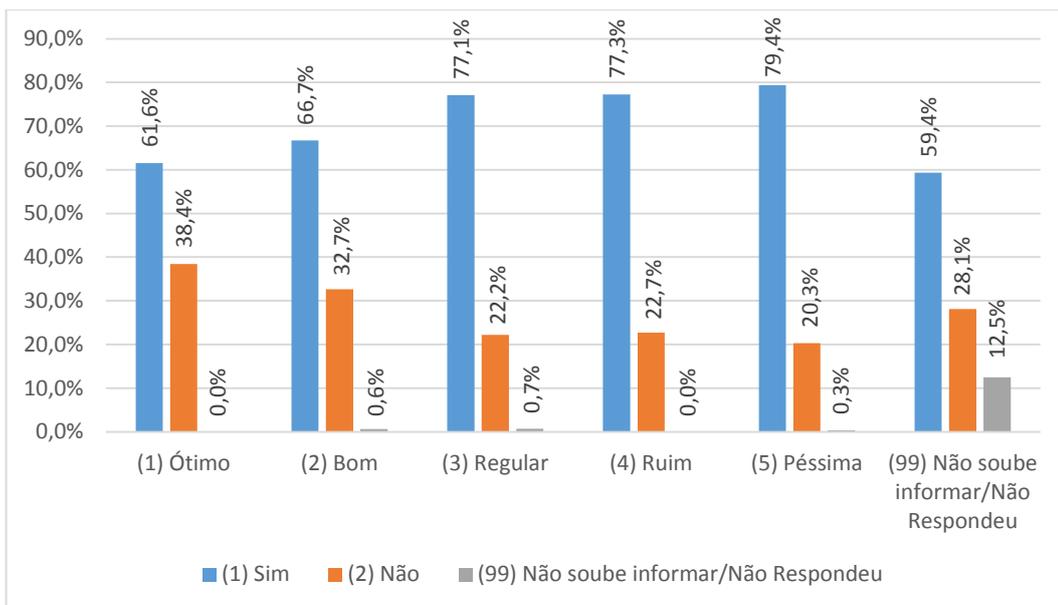
Figura 24 - “Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

A Figura 25 confirma essa hipótese: na medida em que piora a avaliação do SLU, aumenta a percepção de que as pessoas jogam entulho nas vias públicas e terrenos baldios. Ou seja, a percepção de que há resíduos nas ruas, jogados por pessoas, prejudica as avaliações sobre o Serviço de Limpeza Urbana. Dessa forma, enfrentar a questão do descarte irregular de restos de construção e outros resíduos em terrenos baldios e vias públicas contribuiria para a melhora da avaliação geral do SLU.

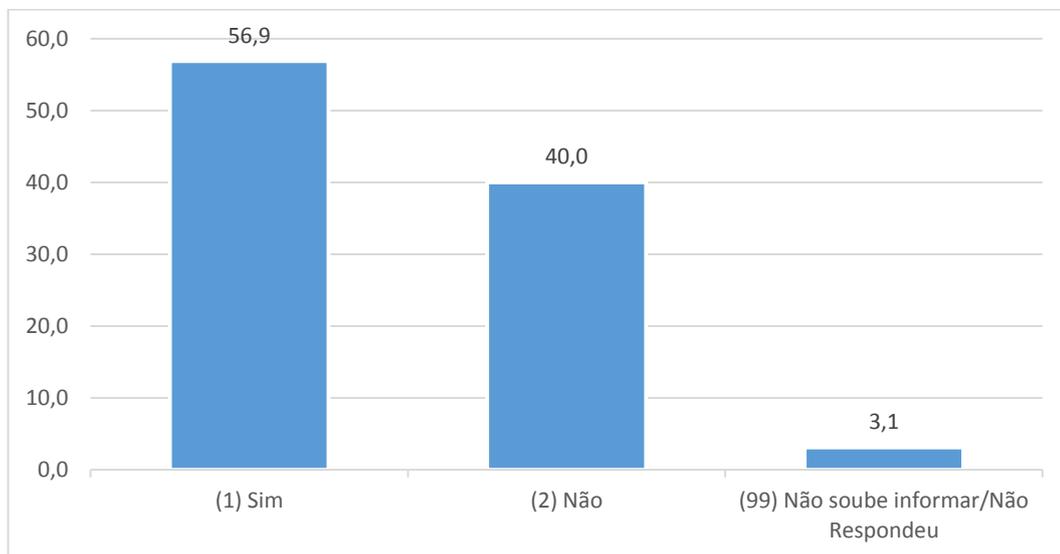
Figura 25 - “Q10 - O(a) senhor(a) já viu alguém jogar resto de construção ou outros resíduos em terrenos baldios, vias públicas (ruas, estradas, canteiros)?” X Avaliação Geral do SLU



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

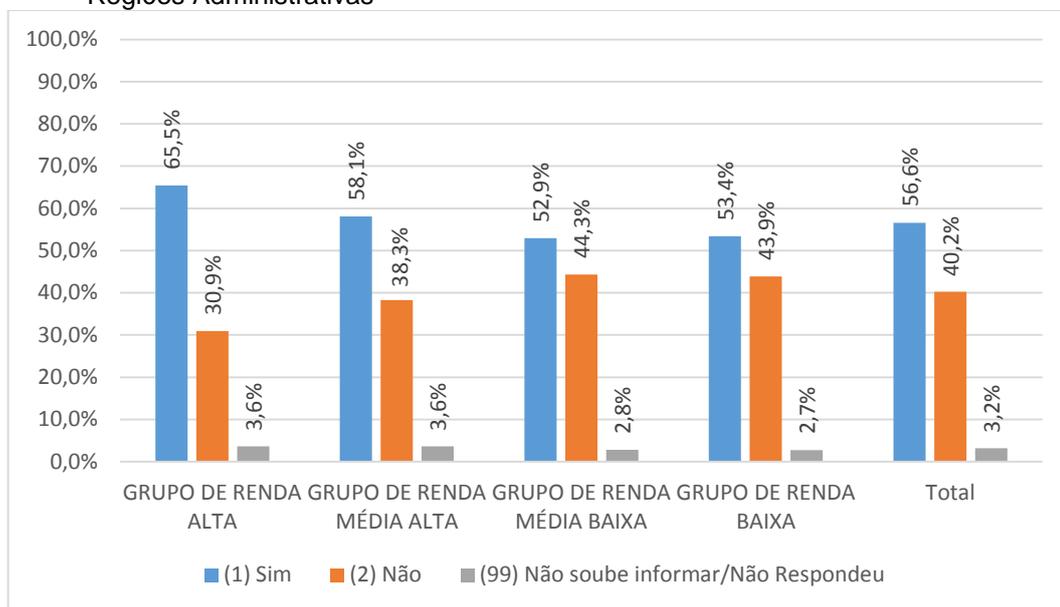
Parte do problema do descarte de entulho e outros materiais está no desconhecimento sobre como fazê-lo: 40% disseram não saber como se desfazer adequadamente de entulho e esse número cresce na medida em que a renda média da RA diminui.

Figura 26 - “Q12 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de entulho?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

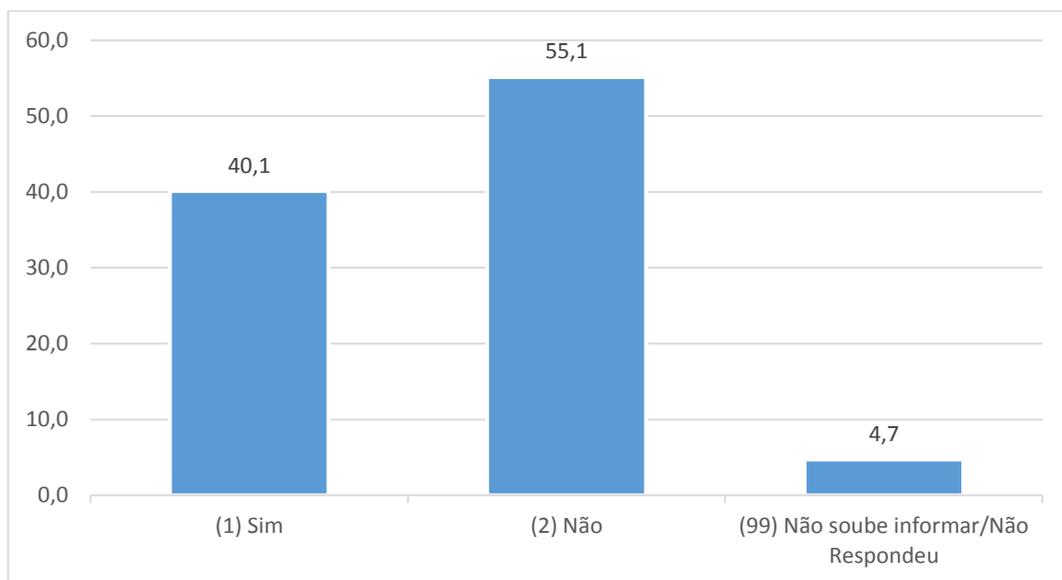
Figura 27 - “Q12 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de entulho?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

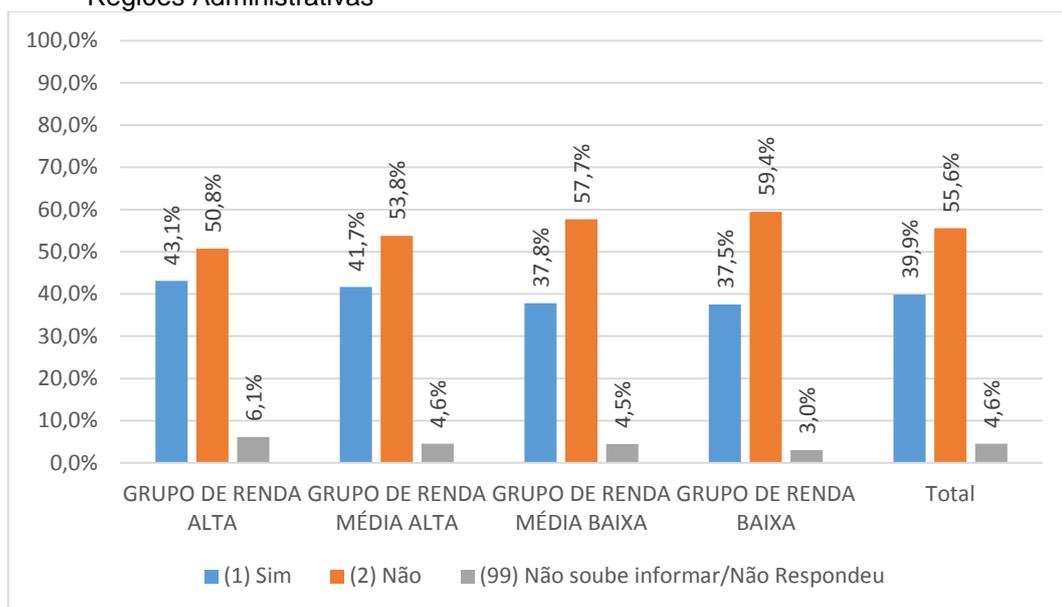
Quando se detalha os tipos distintos de materiais que são descartados, essa porcentagem sobe: 55,1% não sabem se desfazer de móveis, com esse valor aumentando de acordo com a queda da renda da RA; 55,4% não sabem se desfazer de eletrodomésticos, com esse valor também aumentando com a redução da renda da Região Administrativa.

Figura 28 - “Q13 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de móveis?” (em %)

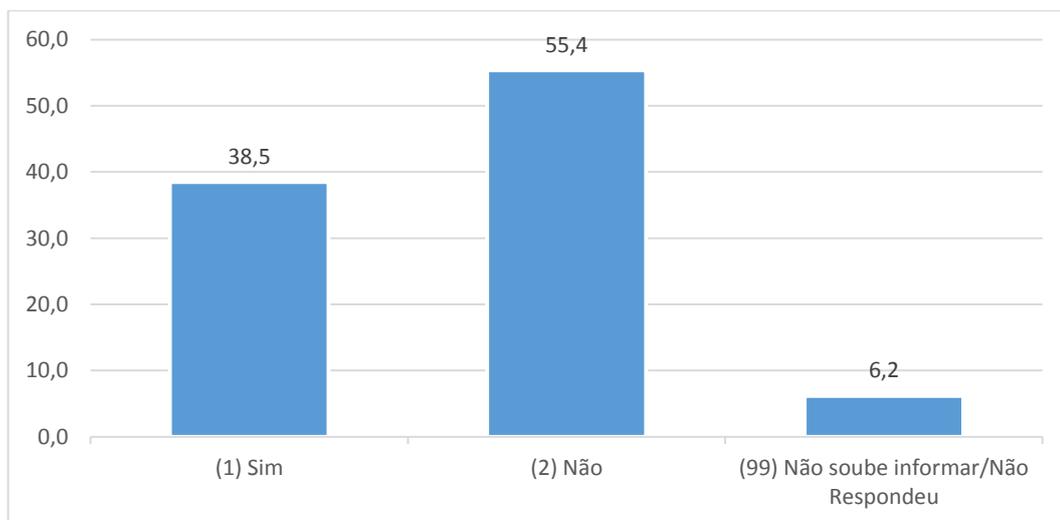


Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

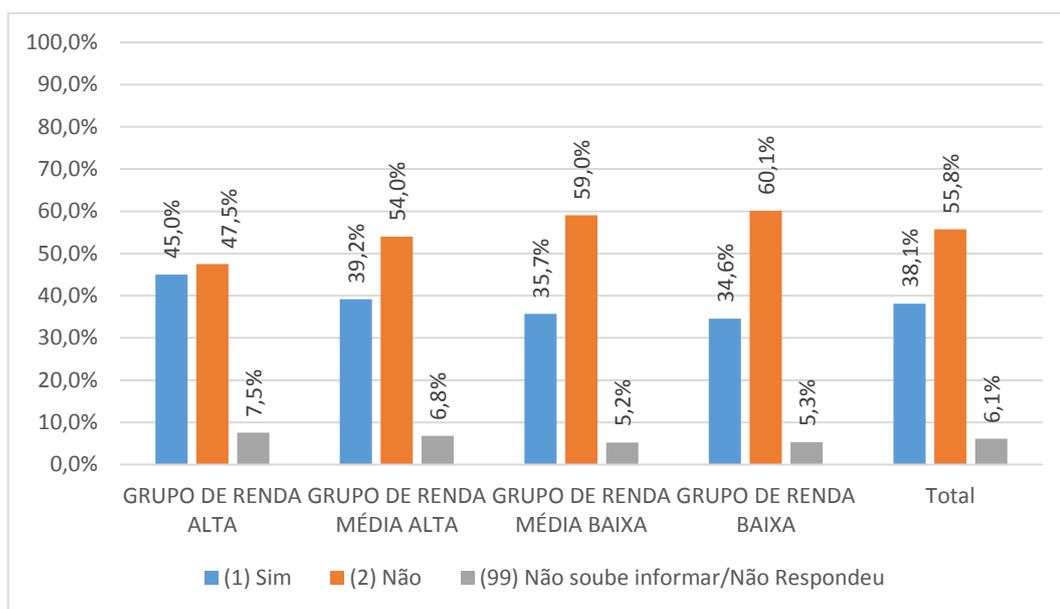
Figura 29 - “Q13 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de móveis?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Figura 30 - "Q14 - O(a) senhor(a) sabe como se desfazer adequadamente de eletrodomésticos?" (em %)

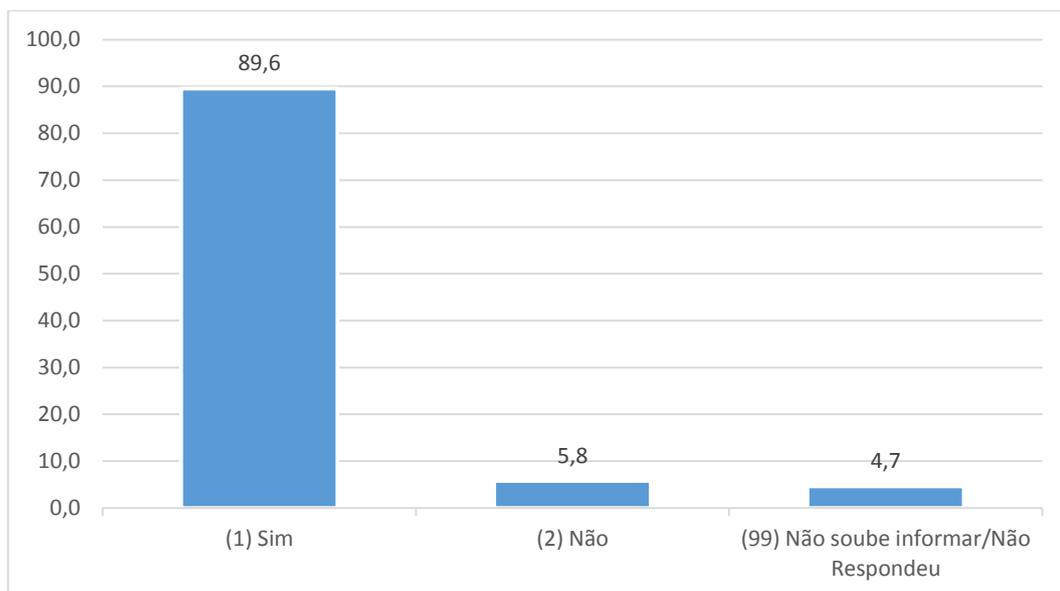
Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Figura 31 - "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

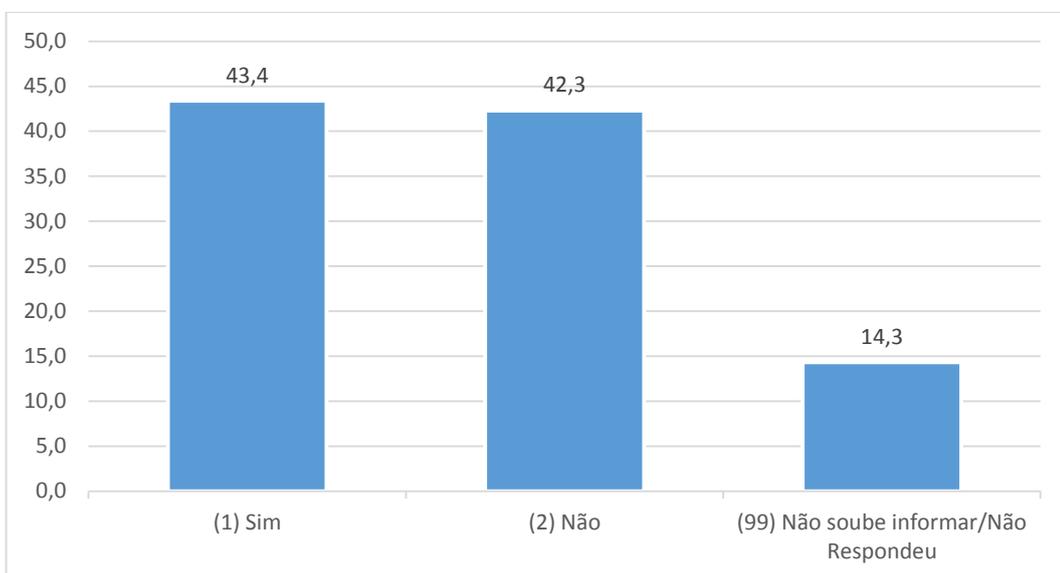
Uma campanha pública de conscientização sobre o descarte adequado de restos de obras, móveis e eletrodomésticos poderia surtir efeito na redução da percepção de lixo nas vias públicas, principalmente nas cidades com renda mais baixa. Adicionalmente, serviços de coleta específicos desses resíduos, facilitando seu descarte pelos moradores, contribuiria para aumentar ainda mais a satisfação com o Serviço de Limpeza Urbana, já que há uma relação entre esses dois fatores: percepção de pessoas descartando entulho em terrenos baldios e avaliação geral negativa do SLU.

A ausência de conhecimento da população também acerca do Serviço de Limpeza Urbana pode levar a confusões sobre sua real contribuição para a sociedade do Distrito Federal. A maior parte das pessoas associa o trabalho do SLU à coleta de lixo, conforme se observa na Figura 32.

Figura 32 - “Q15 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? COLETA DE LIXO” (em %)

Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Já a pintura de meio-fio, outra atribuição do SLU, gera muito mais dúvidas: 56,6% da população disse equivocadamente que o serviço não é prestado pelo SLU ou que não sabiam, enquanto 43,4% acertaram.

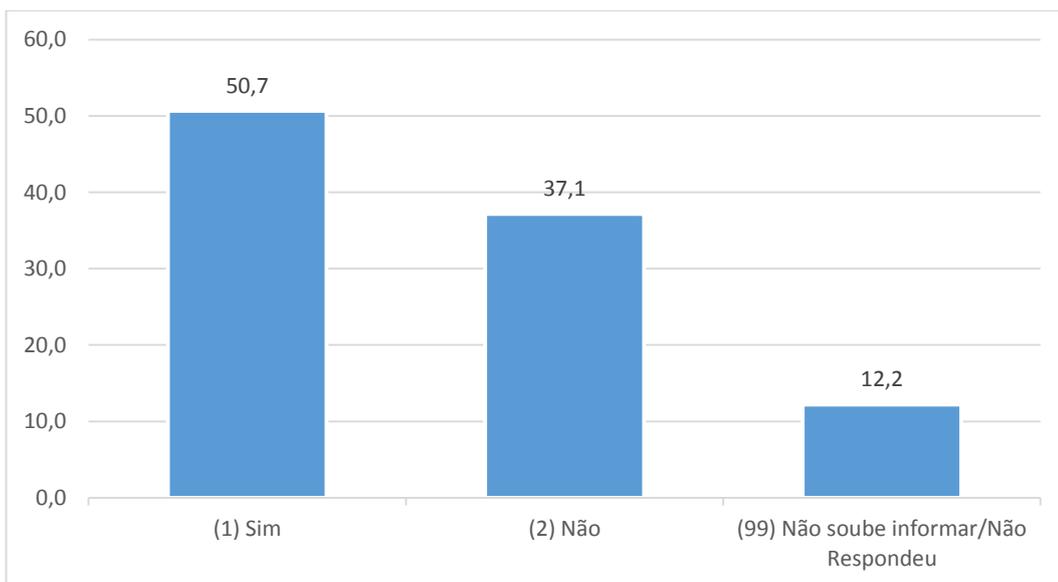
Figura 33 - “Q16 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? PINTURA DE MEIO-FIO” (em %)

Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Para os dois serviços citados, não há diferenças marcantes por escolaridade e por RA de moradia de acordo com a renda. Ou seja, esses padrões de resposta mostram-se universais, independentes de outros atributos individuais.

Já serviços que não são prestados pelo SLU e sim pela Novacap, como capinagem e roçagem, geram confusão: 50,7% acreditam que o SLU presta esse serviço.

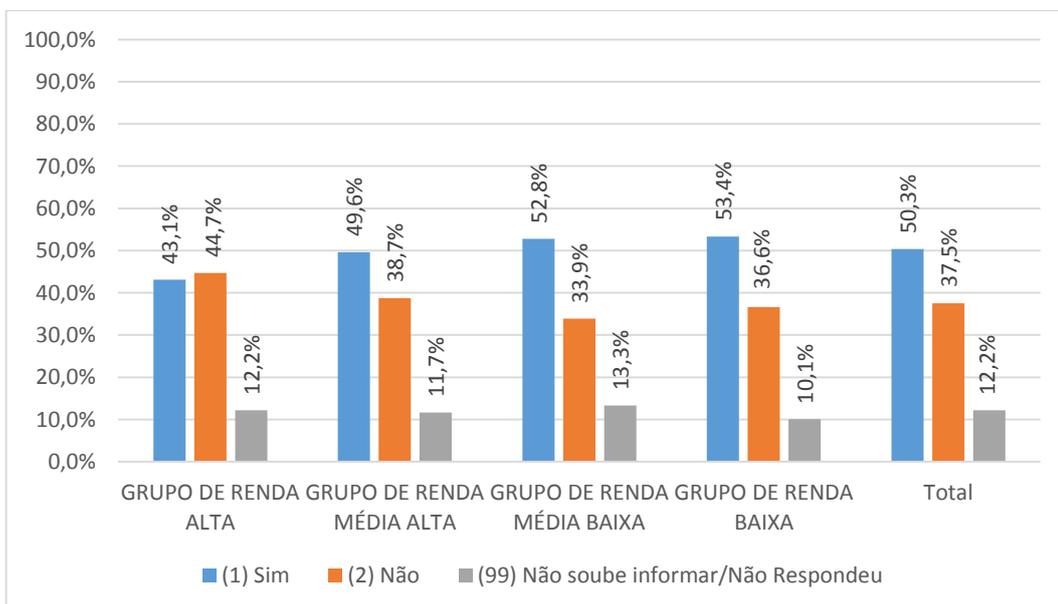
Figura 34 - “Q17 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? CAPINAGEM E ROÇAGEM” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Esse valor aumenta por renda da Região Administrativa, demonstrando menos conhecimento sobre a atribuição do SLU em cidades com renda mais baixa.

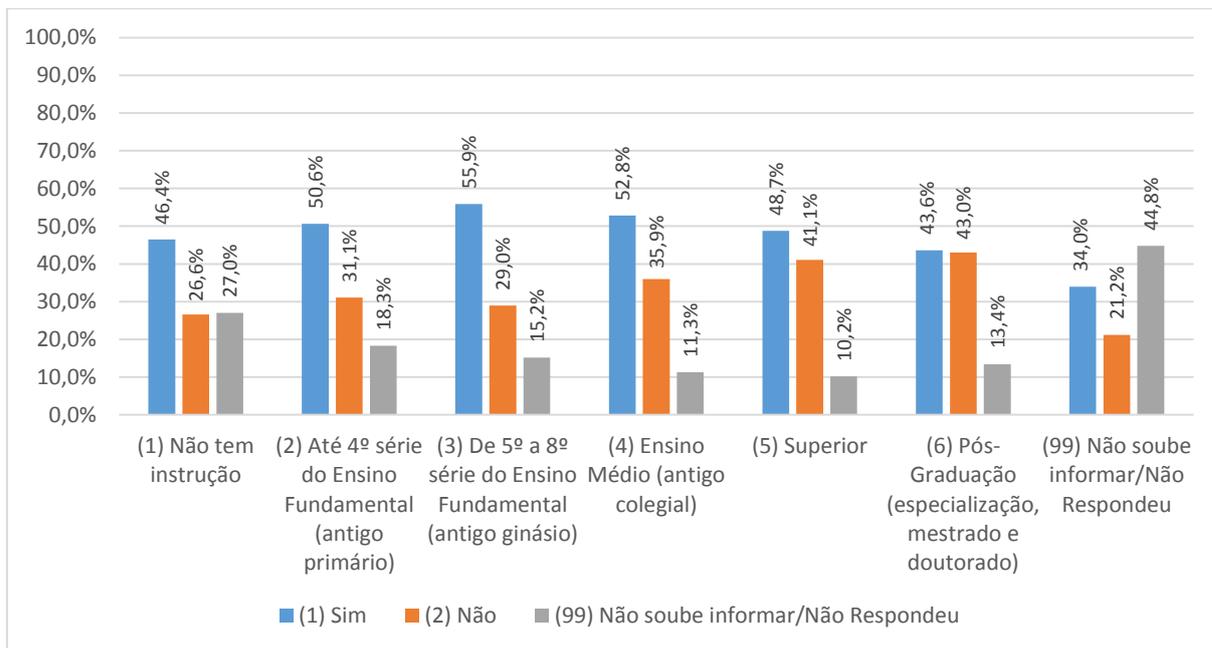
Figura 35 - “Q17 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? CAPINAGEM E ROÇAGEM” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Também o conhecimento sobre capinagem e roçagem é afetado pela escolaridade. Quem tem nível de escolaridade mais alta, tende a dizer que o serviço não é prestado pelo SLU. Ou seja, é uma questão de acesso à informação.

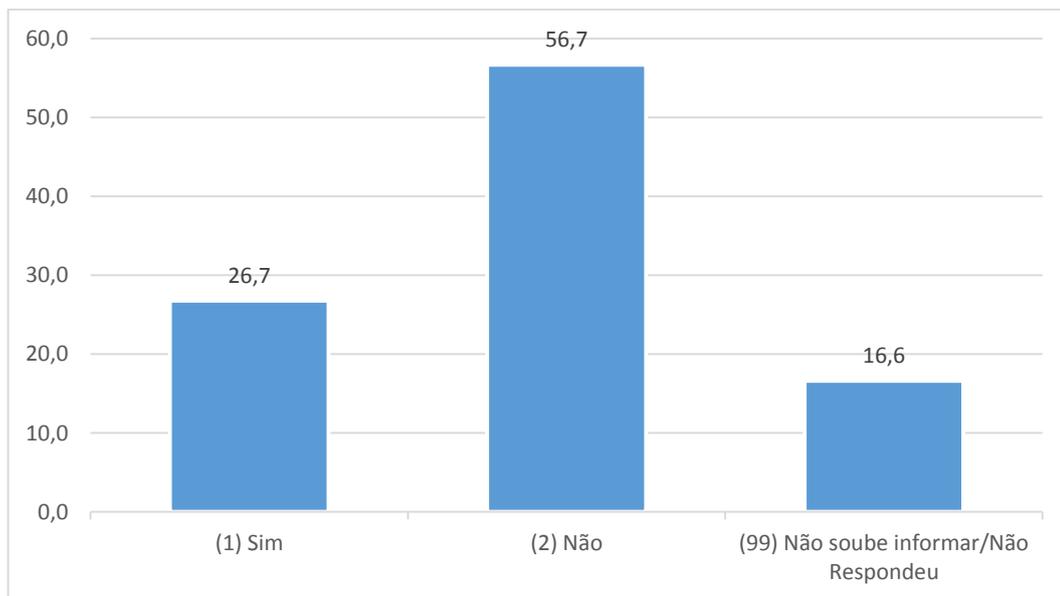
Figura 36 - “Q17 Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? CAPINAGEM E ROÇAGEM” X Escolaridade (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Para o serviço de poda e recolhimento de árvores, a incidência de respostas erradas, de que o serviço é prestado pelo SLU, é bem menor, embora não desprezível: 26,7% acreditam ser esta uma atribuição do SLU e 16,6% reconheceram não saber. A maioria das pessoas, 56,7%, não associa o serviço ao SLU.

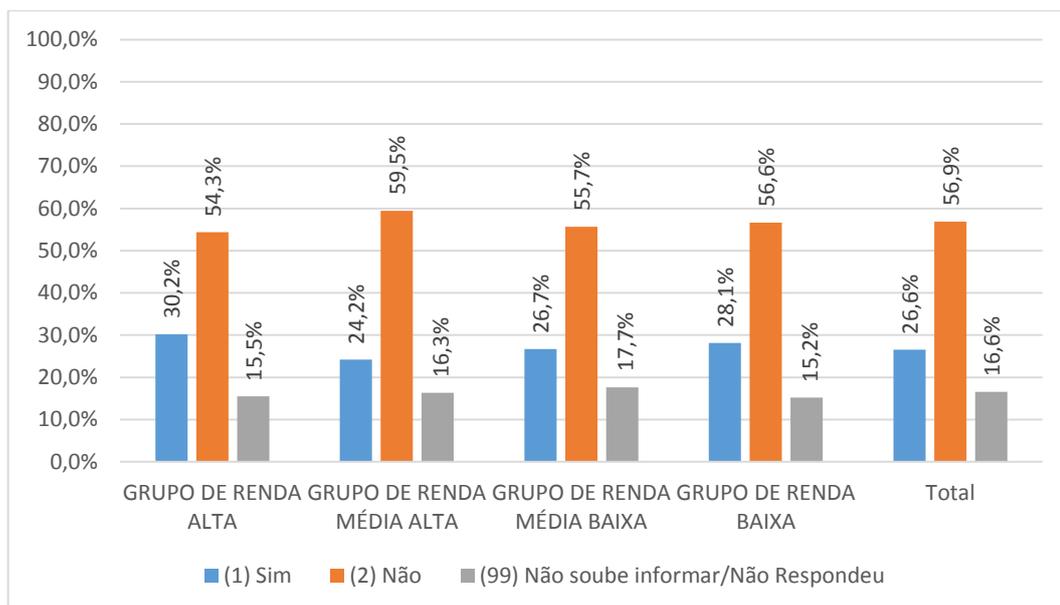
Figura 37 - “Q18 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? PODA E RECOLHIMENTO DE ÁRVORES” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Não há variação digna de nota por grupo de Região Administrativa, embora a incidência de respostas erradas (sim) seja maior no grupo de renda mais alta.

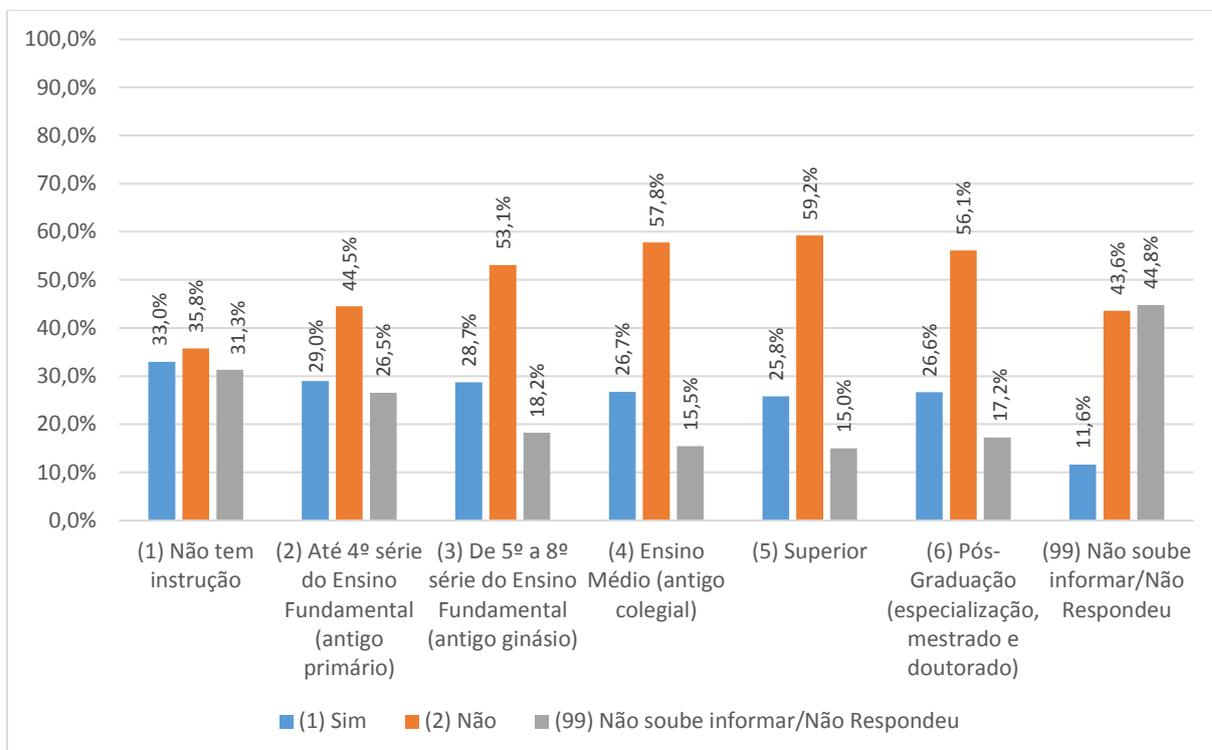
Figura 38 - “Q18 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? PODA E RECOLHIMENTO DE ÁRVORES” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Quando se analisa por escolaridade há uma relação clara. Na medida em que aumenta a escolaridade, maior a incidência de respostas corretas de que o serviço não é prestado pelo SLU.

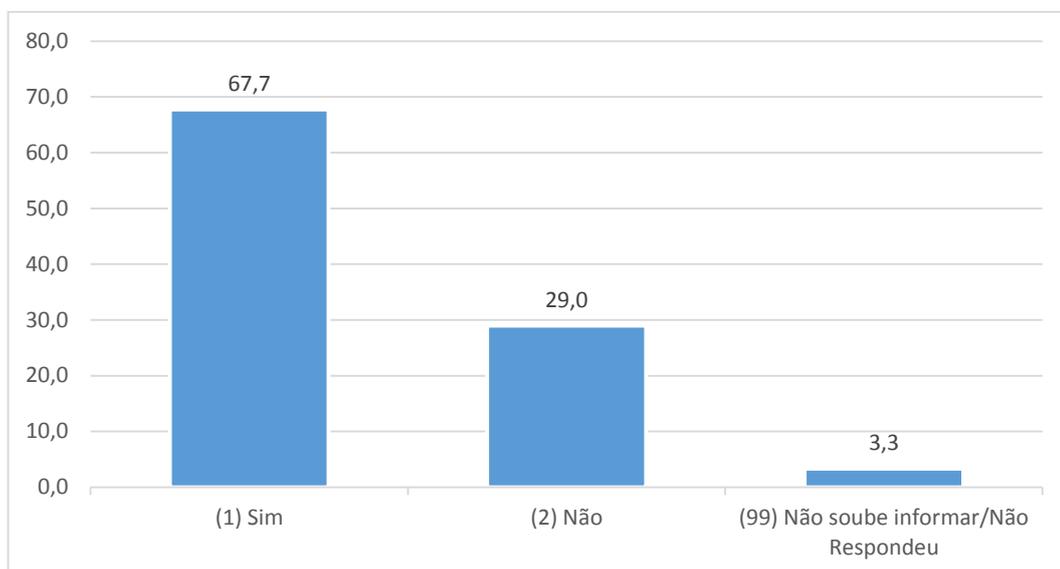
Figura 39 - “Q18 - Quais desses serviços o(a) senhor(a) acha que são prestados pelo SLU? PODA E RECOLHIMENTO DE ÁRVORES” X Escolaridade (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

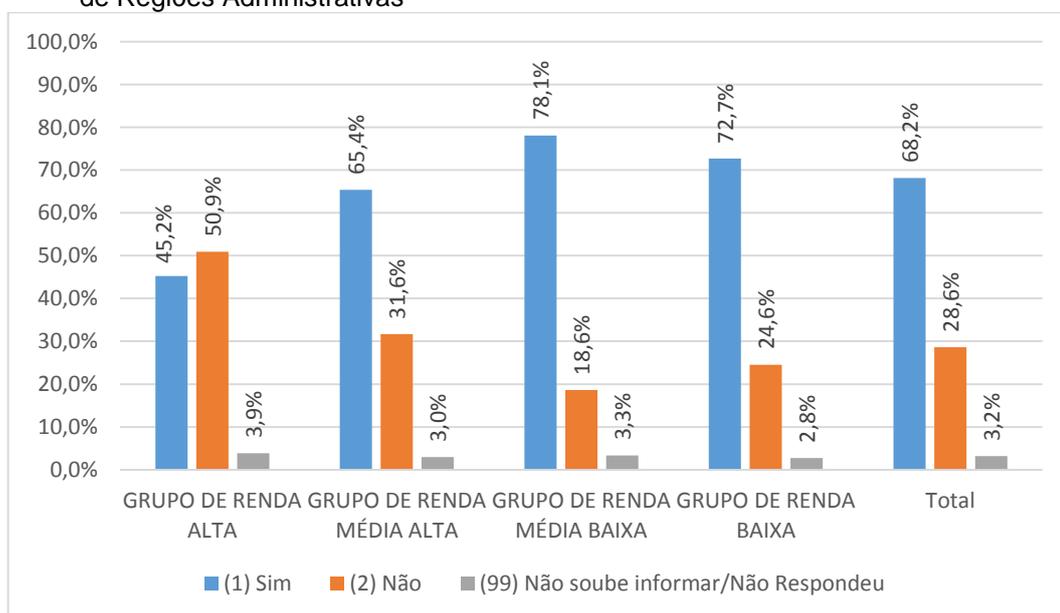
Adicionalmente, a maioria da população tem conhecimento sobre os dias e horários de coleta de lixo e isso é mais comum nas Regiões Administrativas com renda mais baixa.

Figura 40 - “Q19 - O(a) senhor(a) sabe os dias e horários de coleta de lixo em sua região?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

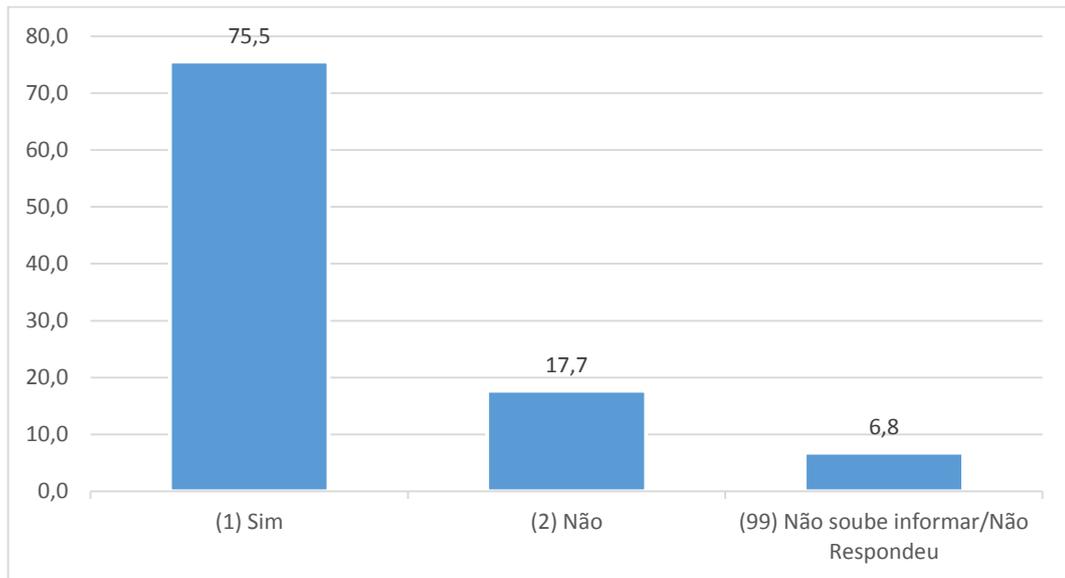
Figura 41 - “Q19 - O(a) senhor(a) sabe os dias e horários de coleta de lixo em sua região?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

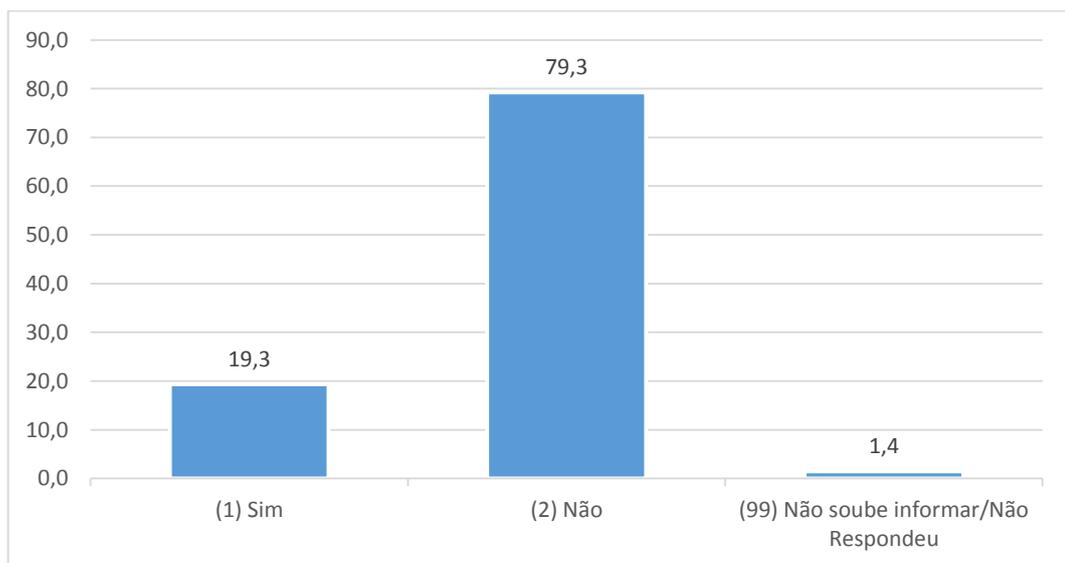
Também há uma visão predominante de que o caminhão de coleta de lixo cumpre o horário da coleta e de que seu barulho não é um incômodo para a população.

Figura 42 - “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

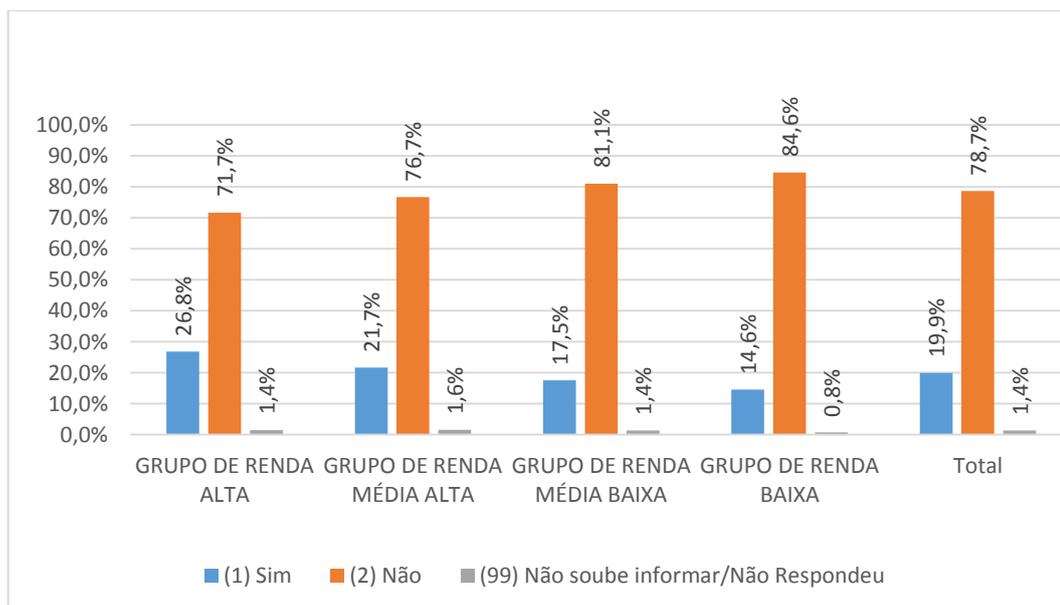
Figura 43 - “Q21 - O barulho dos caminhões coletores incomoda?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Contudo, nas Regiões Administrativas de mais alta renda, a percepção de que o barulho dos caminhões incomoda é mais alta do que em cidades de renda baixa.

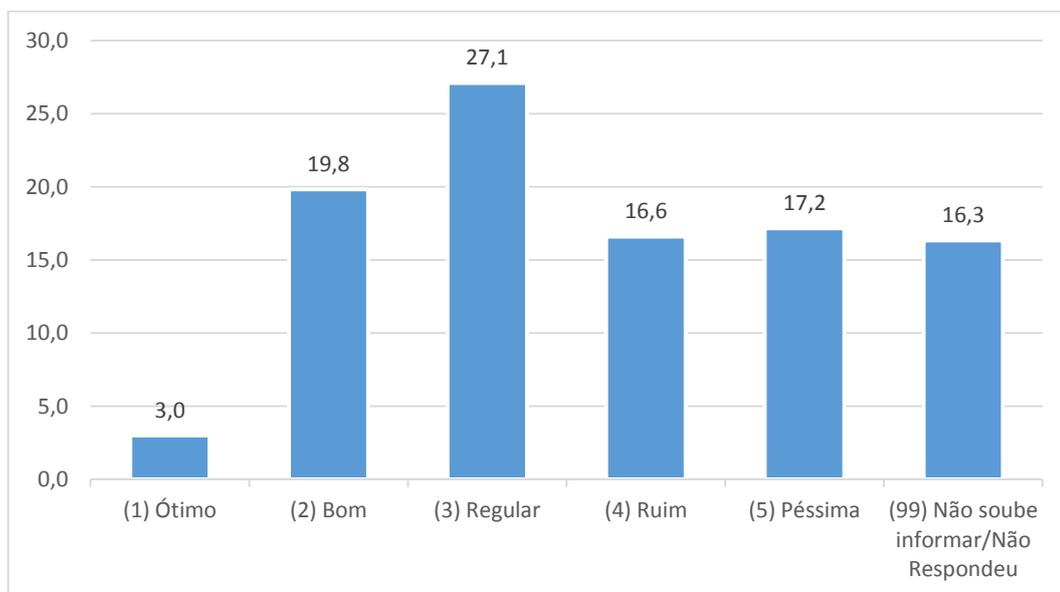
Figura 44 - “Q21 - O barulho dos caminhões coletores incomoda?” X Grupos de Regiões Administrativas



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

Outro tema tratado é sobre serviços específicos prestados pelo SLU. A percepção sobre a limpeza de paradas de ônibus é vista como “ruim” ou “péssima” para 33,8% da população e como “ótima” e “boa” por 22,8%. Ou seja, prevalece uma avaliação negativa desse serviço, embora uma porcentagem grande não saiba se posicionar (16,3%). Portanto, este parece ser um serviço que precisa ser aprimorado, sendo um dos pior avaliados.

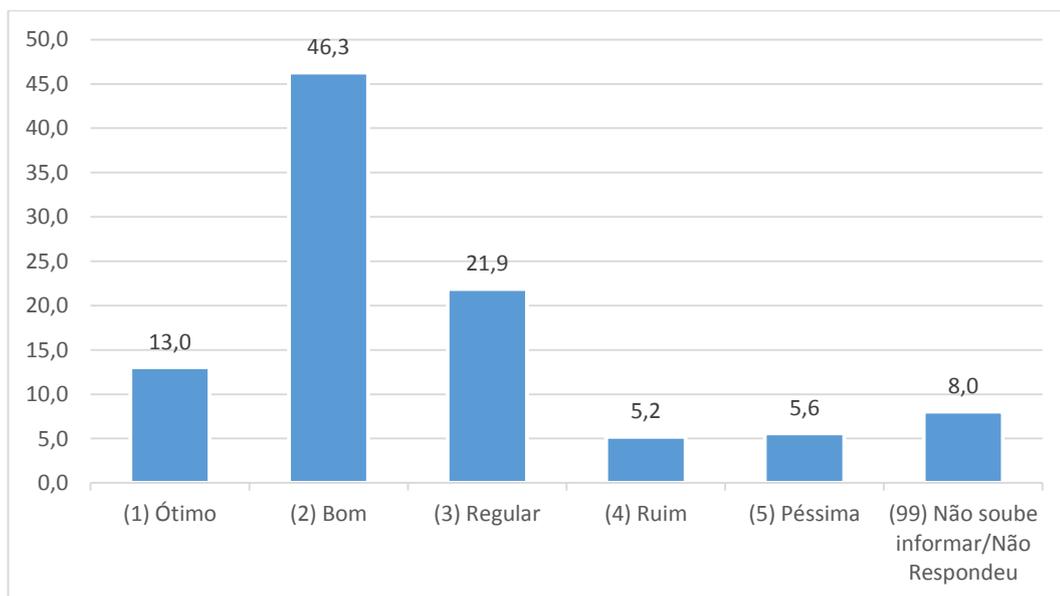
Figura 45 - “Q22 - Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza de paradas de ônibus?” X Grupos de Regiões Administrativas (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

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

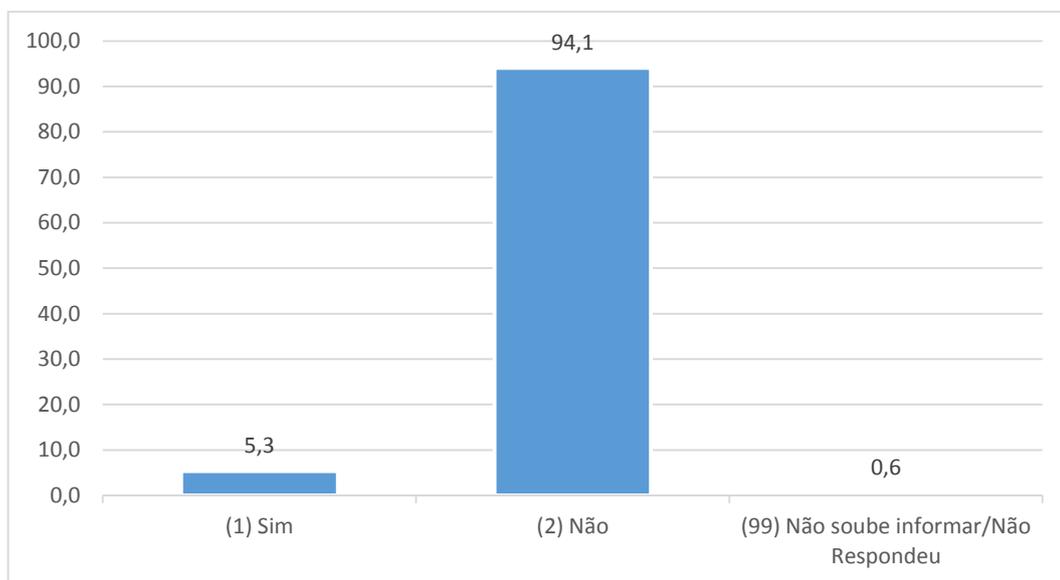
Figura 46 - “Q23 - Como o(a) senhor(a) avalia a limpeza das áreas públicas após festividade de datas comemorativas, tais como ano novo, carnaval e aniversários de Brasília?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

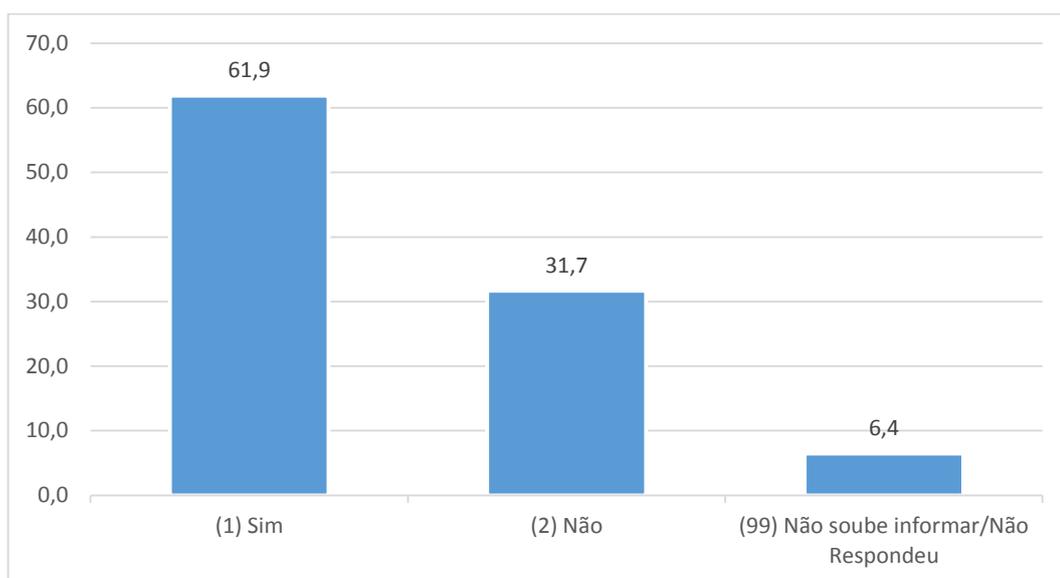
Por último, avaliou-se o uso do site do SLU. Fica claro que esse serviço não é usado pela população. Além disso, daqueles que usaram, 31,7% ficaram insatisfeitos, o que demonstra ainda haver espaço para melhoras na acessibilidade de informações no site. Contudo, como o uso do site é mínimo, cabe avaliar o montante de investimento a ser feito nessa ferramenta.

Figura 47 - “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

Figura 48 - “Q25 - As informações encontradas no site do SLU te atenderam?” (em %)



Fonte: Codeplan - Pesquisa de opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela SLU

4. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

A população do Distrito Federal mostra-se, sobremaneira, satisfeita com a qualidade do trabalho do Serviço de Limpeza Urbana. A maior parcela da população não só apresenta avaliações gerais positivas, como entende que houve uma melhora no sistema no último ano. Há um maior número de pessoas que considera que o sistema é “bom” e “ótimo” e que melhorou no último ano, superando aqueles que o acham “ruim” e “péssimo” e que entendem ter havido piora no sistema.

Há, contudo, oportunidades para aprimoramento do sistema conforme apontado. A pesquisa demonstra que a cobertura da coleta seletiva de lixo é menor do que deveria ser, de acordo com o desejo da população. Esta se mostra consciente da necessidade de separar os resíduos recicláveis e teria todo o interesse na expansão da cobertura da coleta desse material específico pelo SLU. Além disso, o fato de haver coleta seletiva estimula a separação do lixo em casa. Ambos fatores contribuem para a indústria da reciclagem e o meio ambiente agradece.

Outro aspecto que necessita de atenção é o fato de haver uma percepção generalizada de que as pessoas jogam entulho em vias públicas e terrenos baldios. Além disso, parcelas significativas da população desconhecem como descartar adequadamente móveis, eletrodomésticos e restos de obras. Campanhas educativas no sentido de informar o cidadão sobre como proceder e a oferta de serviços destinados especificamente à coleta desse tipo de resíduo poderiam atenuar o problema. Como há uma relação entre a percepção de descarte inadequado do lixo pelas pessoas e avaliações negativas do SLU, atacar esse problema poderia resultar em uma melhora da qualidade do Serviço de Limpeza Urbana.

Também a limpeza de paradas de ônibus requer mais atenção. A população, em número considerável, mostra-se insatisfeita com o serviço prestado.

Outro aspecto interessante detectado é que não há um amplo conhecimento sobre as atribuições do SLU. Entende-se que este serviço é responsável pela coleta de lixo mas poucas pessoas sabem que é também responsabilidade do SLU a pintura de meio-fio. Por outro lado, há um número considerável de entrevistados que confundem alguns serviços de atribuição da Novacap com os do SLU como, por exemplo, a capinagem e roçagem. Caberia também uma campanha esclarecendo as atribuições do SLU.

Já o funcionamento dos caminhões de lixo não é alvo de grandes críticas quanto aos seus ruídos, com uma incidência maior de problemas em Regiões Administrativas com renda mais alta. Entretanto, é nas RAs de renda mais baixa que melhor se conhece o horário de circulação dos caminhões.

Por último, há um uso muito restrito do site do SLU. Parcela relevante da população sabe quando o serviço de coleta ocorrerá em sua cidade e não parece haver muitas demandas que a população busca sanar através do site. Portanto, não haveria tanta necessidade de melhora desse serviço, até porque quase dois terços dos que usam o site encontram o que precisam.

**Companhia de Planejamento
do Distrito Federal - Codeplan**

Setor de Administração Municipal
SAM, Bloco H, Setores Complementares
Ed. Sede Codeplan
CEP: 70620-080 - Brasília-DF
Fone: (0xx61) 3342-2222
www.codeplan.df.gov.br
codeplan@codeplan.df.gov.br