

# NOTA Técnica

## AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE LIMPEZA URBANA (SLU) NO DISTRITO FEDERAL

Pesquisa via Central de Atendimento - 156

Brasília-DF, junho de 2021

**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**

**Ibaneis Rocha**  
Governador

**Paco Britto**  
Vice-Governador

**SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA DO DISTRITO FEDERAL**

**André Clemente Lara de Oliveira**  
Secretário

**COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL - CODEPLAN**

**Jeansley Lima**  
Presidente

**Sônia Gontijo Chagas Gonzaga**  
Diretora Administrativa e Financeira

**Renata Florentino de Faria Santos**  
Diretora de Estudos Urbanos e Ambientais

**Daienne Amaral Machado**  
Diretora de Estudos e Políticas Sociais

**Clarissa Jahns Schlabit**  
Diretora de Estudos e Pesquisas Socioeconômicas

## **EQUIPE RESPONSÁVEL**

---

### **DIRETORIA DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIOECONÔMICAS - DIEPS/Codeplan**

- Clarissa Jahns Schlabitx - Diretora

### **Gerência de Estudos Regional e Metropolitano - GEREM/DIEPS/Codeplan**

- Larissa Nocko - Gerente (10.02.2016 a 01.03.2021)
- Rafael Richter Oliveira da Silva - Gerente (a partir de 03.2021)
- Henrique de Mello Santos de Assunção - Assistente I
- Ana Cristina Assunção Couto - Estagiária

### **Gerência de Demografia, Estatística e Geoinformação - GEDEG/DIEPS/Codeplan**

- Miriam Francisca Silva Chaves Ferreira - Estatística
- 

### **DIRETORIA DE ESTUDOS URBANOS E AMBIENTAIS - DEURA/Codeplan**

- Renata Florentino de Faria Santos - Diretora
- Maria Gabriella Figueiredo Vieira - Assistente I

### **Gerência de Estudos Urbanos - GEURB/DEURA/Codeplan**

- Cecília de Faria Sampaio - Gerente
- João Carlos Doretto Nascimento - Estagiário

---

### **Revisão e copidesque**

Heloisa Faria Herdy

### **Editoração Eletrônica**

Maurício Suda

# SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO .....	7
2. METODOLOGIA.....	8
2.1. Informações Gerais.....	8
2.2. Tratamento .....	9
2.2.1. Adaptações iniciais.....	9
2.2.2. Perguntas com respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou” ....	9
2.2.3. Ajustes na pergunta sobre tipo de coleta de lixo .....	10
2.3. Comparações com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) ..	11
3. RESULTADOS .....	14
4. CONCLUSÃO.....	30
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31
ANEXO .....	32
Anexo A - QUESTIONÁRIO.....	32

## 1. INTRODUÇÃO

A presente Nota Técnica utiliza os dados coletados em pesquisa realizada por telefone pela Central de Atendimento ao Cidadão, a [Central 156](#) da Secretaria de Economia do Distrito Federal. A pesquisa foi solicitada pelo Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal (SLU) à Companhia de Planejamento do Distrito Federal (Codeplan), que utiliza a Central 156 em pesquisas ativas de percepção com a população do Distrito Federal, com base no cadastro de telefones de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF).

O SLU demandou a pesquisa à Codeplan, para dar continuidade à série de trabalhos de avaliação dos serviços de limpeza urbana já realizadas em 2016, conferindo a [qualidade dos serviços](#) e, em 2017, sobre [percepções e avaliações da coleta seletiva](#). O questionário inicial foi aprimorado e reduzido durante reuniões com as equipes técnicas da Codeplan e do SLU, para um formato mais curto e aplicável por telefone.

## 2. METODOLOGIA

### 2.1. Informações Gerais

O *mailing* de contatos telefônicos e a amostra selecionada para a pesquisa, contou com 20.254 cadastros obtidos na relação de condutores habilitados no Detran-DF. As datas em que foram realizadas as entrevistas com a população, podem ser observadas na Tabela 1 e no Gráfico 1. A pesquisa foi realizada entre 30 de dezembro de 2020 e 1 de março de 2021. As entrevistas foram realizadas de segunda a sábado, sendo menos frequentes no sábado. O maior número de ligações atendidas em um dia foi de 1.034, sendo que, em média, 254 números telefônicos atenderam a ligação por dia e 81 entrevistados, em média, aceitaram participar da entrevista diariamente. A pesquisa não foi continuamente realizada durante o período, com alguns dias apresentando um nível de atividade (quantidade de entrevistas) muito superior à média do período. Enquanto em outros dias não apresentou nenhuma atividade (como fins de semana) e no período de feriados (carnaval).

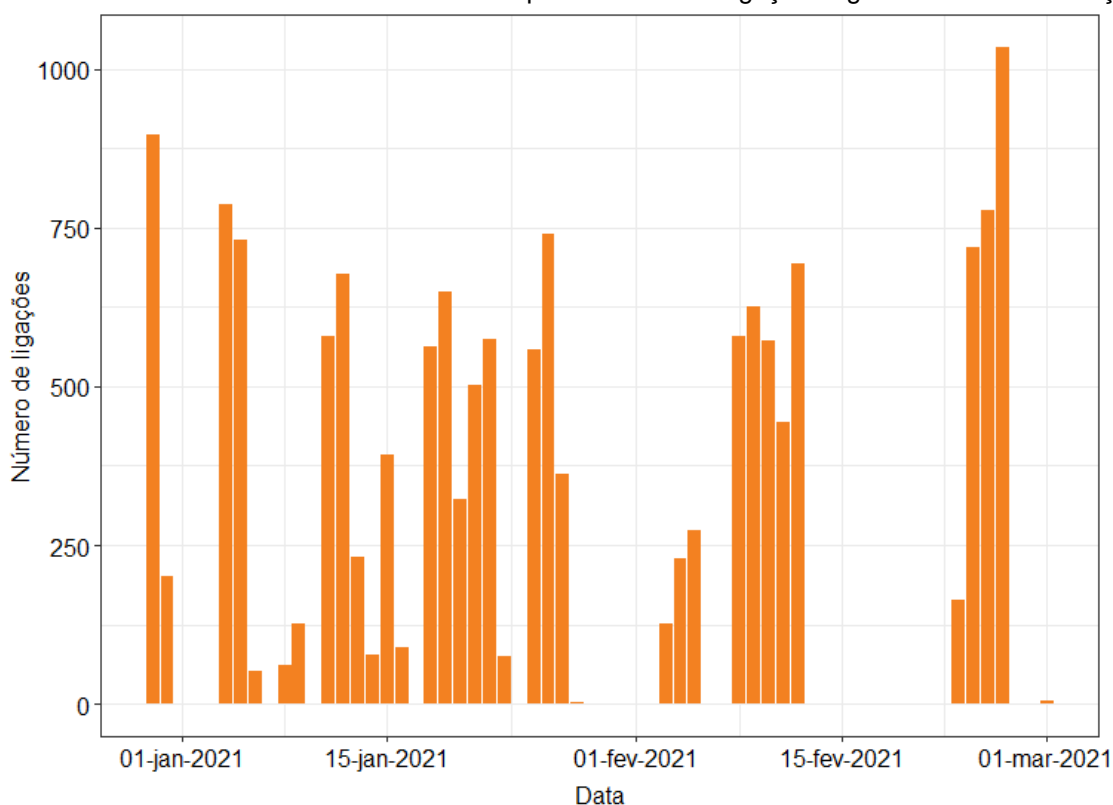
Do total de registros amostrados, 15.479 números telefônicos atenderam às ligações e 4.929 pessoas aceitaram participar da pesquisa, ou seja, 31,8% que atenderam o contato telefônico aceitaram responder à pesquisa. Do total de contatos telefônicos que resultaram na aceitação da participação, 93% das entrevistas foram válidas. Isso significa que 4.583 entrevistas foram respondidas até a última questão. A duração média das ligações foi de quatro minutos e 58 segundos.

**Tabela 1** - Quantidade de números telefônicos que atenderam a ligação, segundo o mês do contato

Mês de realização	Número de ligações
Dezembro, 2020	1.096
Janeiro, 2021	6.235
Fevereiro, 2021	8.144
Março, 2021	4
<b>Total</b>	<b>15.479</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: Codeplan.

**Gráfico 1** - Quantidade de números telefônicos que atenderam a ligação segundo data da realização



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: Codeplan.

Quanto à condução da análise dos resultados, a orientação do Núcleo de Estatística foi de conduzi-la como uma amostra não probabilística, pois o tamanho amostral e a proporcionalidade foram afetados pelos problemas de captação.

## 2.2. Tratamento

### 2.2.1. Adaptações iniciais

A base de dados recebida da Central Telefônica 156, contava com ligações telefônicas atendidas por moradores do Distrito Federal. Para realizar a análise dos dados, foram filtrados apenas os registros dos entrevistados que aceitaram participar da pesquisa e os registros resultantes da realização da entrevista até o fim do questionário.

A variável idade, mostrou-se problemática e precisou ser ajustada em alguns aspectos. As respostas sofreram uma padronização em que zero e valores negativos foram considerados como não resposta, se enquadrando, portanto, na categoria “Não sabe/Não respondeu”. Além disso, os questionários que foram respondidos por pessoas menores de 18 anos, foram excluídos da análise. Dessa forma, foram identificadas 4.556 entrevistas válidas para análise dos dados.

### 2.2.2. Perguntas com respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou”

Considerando-se as respostas que se encaixam nas categorias “não sabe”, “não respondeu” ou “não declarou” e filtrando somente os questionários válidos (conclusão da

entrevista), observou-se, que em geral, 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 Tabela 2 mostra o número de respostas desse tipo de perguntas respondidas pelos entrevistados que aceitaram participar da pesquisa e concluíram a entrevista.

**Tabela 2 - Avaliação das respostas “Não sabe/Não respondeu/Não declarou”**

Perguntas	Percentual %	Número de entrevistas
Sua casa é atendida por quais tipos de coleta de lixo?	4,72	215
O(a) senhor(a) sabe quais são os dias e os horários da coleta de lixo em sua rua?	1,40	63
O caminhão de coleta de lixo passa na sua rua nos dias e horários programados?	4,18	123
O(A) senhor(a) já recebeu orientações do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para coleta seletiva?	1,03	47
O(A) senhor(a) sabe separar o material reciclável para coleta seletiva?	1,71	78
Na casa do(a) senhor(a) é feita a separação do lixo?	0,90	41
Como o(a) senhor(a) avalia a coleta convencional na sua Região Administrativa?	3,95	180
Como o(a) senhor(a) avalia a coleta seletiva na sua Região Administrativa?	26,30	1198
Como o(a) senhor(a) descarta entulhos (lixo de pequenas obras/reformas), móveis (armários, sofás, camas, etc.) e restos de poda?	4,37	199
O(a) senhor(a) recebeu informações do SLU sobre o local adequado para descartar entulhos e volumosos?	2,72	124
Como o(a) senhor(a) classifica a instalação e manutenção de papa-recicláveis (local para disposição de recicláveis)?	39,20	1787
Como o(a) senhor(a) classifica a varrição de vias públicas?	3,51	160
Como o(a) senhor(a) classifica a instalação e manutenção de lixeiras em espaços públicos?	7,86	358
Como o(a) senhor(a) classifica a coleta de entulho dispostos irregularmente?	17,00	774
Como o(a) senhor(a) classifica a pintura de meio-fio?	5,03	229
Como o(a) senhor(a) classifica a limpeza de paradas de ônibus?	17,80	810
O(a) senhor(a) já teve que buscar a ouvidoria do SLU para resolver algum problema?	0,41	19
O problema do senhor(a) foi resolvido?	2,75	8
Em qual Região Administrativa o(a) senhor(a) mora?	0,88	40
Qual é sua data de nascimento? (Idade)	20,40	929
Sexo	2,39	109
Para finalizar, qual é seu último grau de instrução?	0,92	42

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: Codeplan.

### 2.2.3. Ajustes na pergunta sobre tipo de coleta de lixo

Originalmente a pergunta “*Sua casa é atendida por quais tipos de coleta de lixo?*” presente no questionário final, permitia a marcação de mais de uma opção de resposta. Por algum motivo, essa informação não foi coletada de uma forma a permitir a marcação de mais de uma alternativa.

Sabendo-se 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.



Dessa forma, mudou-se a nomenclatura das categorias (Tabela 3), tornando a “coleta convencional” como uma “coleta convencional sem coleta seletiva” e, a “coleta seletiva” como uma “coleta convencional com coleta seletiva”.

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

**Tabela 3** - 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
<b>Total</b>	<b>100</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

### 2.3. Comparações com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD)

Em pesquisas que resultam de amostras não-probabilísticas, é necessário um cuidado com o objeto da análise. Nesse tipo de amostragem, os resultados são apresentados de forma a caracterizar apenas os indivíduos entrevistados e não a população. Por esse motivo, é importante observar algumas variáveis que caracterizam os indivíduos como *sexo*, *idade*, *grau de instrução* e *Região Administrativa* onde reside para que se destaque sobre qual grupo a análise diz respeito. Para isso, a seguir, é feito um paralelo dos resultados dessas variáveis com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD 2018), como forma de entender o grupo pesquisado nas entrevistas via Central Telefônica 156.

A avaliação da variável *sexo* apresentada na Tabela 4, mostra que a distribuição percentual das entrevistas segundo o sexo é próxima dos percentuais observados na população do Distrito Federal por meio da PDAD 2018. Já para a distribuição segundo a faixa etária (Tabela 5), percebe-se que as faixas de 18 a 24 anos e de 25 a 39 anos foram pouco representadas na pesquisa via Central Telefônica 156. Fica evidente, também, o alto grau de incerteza dessa variável, considerando que cerca de 20% dos entrevistados não declararam data de nascimento.

**Tabela 4** - Comparação dos resultados da pesquisa do SLU via 156 e da PDAD 2018 segundo o sexo para pessoas com 18 anos ou mais

Sexo	SLU via 156		PDAD 2018	
	N	%	N	%
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	-	-
<b>Total</b>	<b>4.556</b>	<b>100,0</b>	<b>2.161.961</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156 e PDAD 2018  
Elaboração: Codeplan.

**Tabela 5** - Comparação dos resultados da pesquisa do SLU via 156 e da PDAD 2018 segundo a faixa etária para pessoas 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	-	-
<b>Total</b>	<b>4.556</b>	<b>100</b>	<b>2.161.961</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156 e PDAD 2018  
Elaboração: Codeplan.

No item grau de escolaridade, a pesquisa 156 apresenta 5 categorias, ensino superior, médio e fundamental e se esses são completos ou incompletos. A PDAD apresenta mais categorias. Por isso, reajustou-se a PDAD de acordo com as categorias da pesquisa 156. Destaca-se que para o grupo “ensino superior, consideraram-se as pessoas que declararam como nível educacional “ensino superior graduação”, “especialização de nível superior”, “mestrado” e “doutorado”. Para essa variável, fica evidente, na Tabela 6, a subnotificação da parcela da população do Distrito Federal com menor grau de instrução e, conseqüentemente, um maior número de entrevistas com pessoas com ensino superior completo. Isso é esperado por causa da natureza do cadastro utilizado para realizar as pesquisas, já que é necessário possuir a Carteira Nacional de Habilitação (CNH) para fazer parte do cadastro do Detran-DF.

**Tabela 6** - 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	
	N	%	N	%
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	1342	29,5	624.690	28,9
Ensino Superior Incompleto	251	5,5	233.372	10,8
Ensino Superior Completo	2348	51,5	645.236	29,8
Não sabe/Não respondeu	42	0,9	37.634	1,7
<b>Total</b>	<b>4.556</b>	<b>100,0</b>	<b>2.161.961</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156 e PDAD 2018  
Elaboração: Codeplan

No que diz respeito a comparação segundo Região Administrativa, observa-se na Tabela 7 uma distribuição bem parecida dos percentuais da pesquisa via 156 e da PDAD 2018. É possível notar poucas situações em que existe divergência considerável entre os percentuais.

**Tabela 7 - Comparação dos resultados da pesquisa do SLU via 156 e da PDAD 2018 segundo Região Administrativa para pessoas com 18 anos ou mais**

Região Administrativa	SLU via 156		PDAD	
	N	%	N	%
Plano Piloto	423	9,3	182.270	8,4
Gama	203	4,5	101.477	4,7
Taguatinga	398	8,7	166.544	7,7
Brazlândia	65	1,4	38.088	1,8
Sobradinho	199	4,4	53.495	2,5
Planaltina	247	5,4	127.321	5,9
Paranoá	78	1,7	45.763	2,1
Núcleo Bandeirante	38	0,8	19.498	0,9
Ceilândia	676	14,8	259.947	12,0
Guará	237	5,2	105.332	4,9
Cruzeiro	50	1,1	25.946	1,2
Samambaia	361	7,9	166.502	7,7
Santa Maria	145	3,2	92.054	4,3
São Sebastião	129	2,8	63.853	3,0
Recanto das Emas	197	4,3	95.268	4,4
Lago Sul	51	1,1	24.760	1,1
Riacho Fundo	64	1,4	32.716	1,5
Lago Norte	73	1,6	29.850	1,4
Candangolândia	21	0,5	12.825	0,6
Águas Claras	217	4,8	86.459	4,0
Riacho fundo II	83	1,8	64.302	3,0
Sudoeste/Octogonal	54	1,2	43.674	2,0
Varjão	8	0,2	6087	0,3
Park Way	41	0,9	15.408	0,7
SCIA-Estrutural	23	0,5	22.926	1,1
Sobradinho II	67	1,5	55.839	2,6
Jardim Botânico	70	1,5	38.549	1,8
Itapoã	69	1,5	41.841	1,9
SIA	8	0,2	1.586	0,1
Vicente Pires	151	3,3	51.285	2,4
Fercal	14	0,3	5.733	0,3
Sol Nascente/Pôr do Sol	19	0,4	55.791	2,6
Arniqueira	37	0,8	28.970	1,3
Não sabe/Não respondeu	40	0,9	-	-
<b>Total</b>	<b>4.556</b>	<b>100,0</b>	<b>2.161.961</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156 e PDAD 2018  
Elaboração: Codeplan.

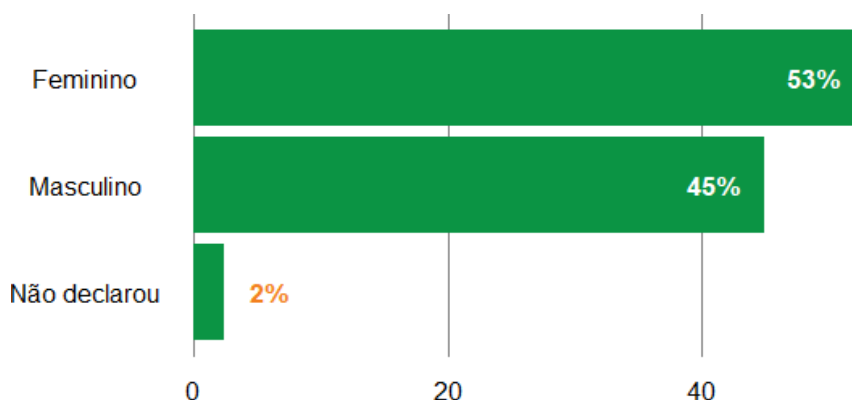
### 3. RESULTADOS

Neste tópico apresentamos os resultados das 4.556 entrevistas consideradas válidas na pesquisa do SLU. Os resultados são provenientes da aplicação do questionário transcrito no Anexo I, desta Nota Técnica, pelos operadores da Central 156.

Os resultados serão apresentados em ordem distinta da ordem do questionário, considerando que iniciamos tentando traçar um perfil do entrevistado, como já foi mencionado no tópico do comparativo com a PDAD e, conseqüentemente, compreender melhor os resultados seguintes da pesquisa.

Nesse sentido, a distribuição dos entrevistados segundo o sexo, dividiu os 4.556 entrevistados em 53% das entrevistadas do sexo feminino, 45% do sexo masculino e 2% que não soube ou não respondeu à pergunta, conforme o Gráfico 2.

**Gráfico 2** - Percentual de entrevistados segundo sexo



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Considerando a idade dos entrevistados, quando questionados sobre sua data de nascimento, obteve-se uma média de 46 anos de idade, e uma mediana de 44 anos. Ou seja, 50% dos entrevistados tinham menos de 44 anos. Vale ressaltar que essa pergunta obteve 20% das respostas “não sabe/não respondeu”, como mencionado no item 2.3 desta Nota Técnica. A Tabela 8 apresenta os quantitativos e percentuais de entrevistados por faixa etária, sendo 4% dos na faixa dos 18 a 24 anos, 25% de 24 a 39 anos, 42% de 40 a 64 anos e 9% com mais de 65 anos.

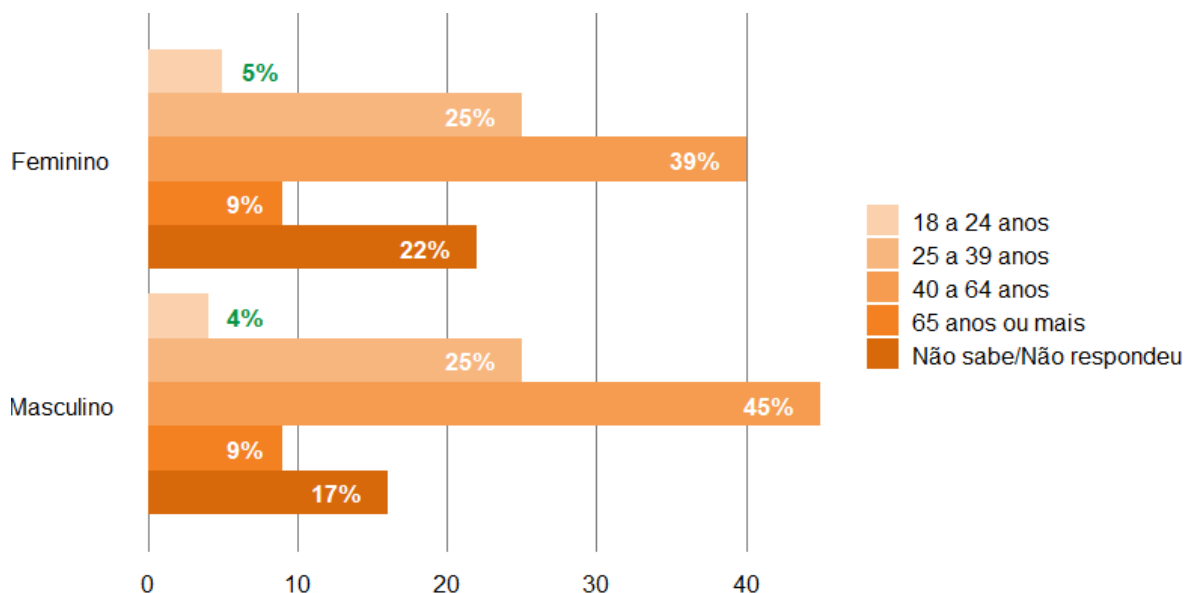
**Tabela 8** - Entrevistados por faixa etária

Faixa etária	Número de entrevistados	Percentual de entrevistados (%)
18 a 24 anos	195	4
25 a 39 anos	1.122	25
40 a 64 anos	1.906	42
65 anos ou mais	404	9
Não sabe/Não respondeu	929	20

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Ao analisar as faixas etárias do sexo designado ao nascer, no Gráfico 3 percebe-se que a faixa etária de maior representatividade entre os entrevistados na pesquisa do SLU via 156, é a de 40 a 64 anos, que conta com 39% das entrevistadas do sexo feminino, e 45% do sexo masculino. Destaca-se que o percentual de pessoas que “não sabe/não respondeu” a pergunta da data de nascimento, são 22% mulheres e 17% homens.

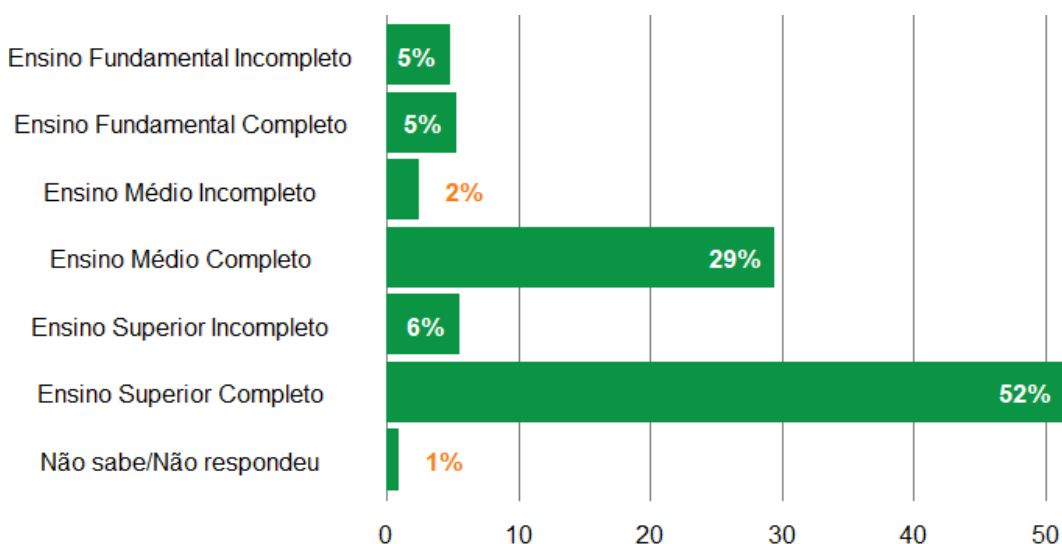
**Gráfico 3 - Sexo designado e faixa etária**



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Quando questionados sobre seu grau de escolaridade, os entrevistados apresentaram elevado grau de instrução, tendo 52% deles concluído o ensino superior ou pós-graduações, 6% com o ensino superior incompleto, 29% ensino médio completo, totalizando 87% dos entrevistados, com pelo menos ensino médio completo. Os demais 13%, somam os 2% dos entrevistados que não concluíram o ensino médio, 5% que concluíram o ensino fundamental, 5% que não concluíram o ensino fundamental e 1% que não sabe ou não respondeu, conforme apresentado no Gráfico 4.

**Gráfico 4 - Qual é seu último grau de instrução?**

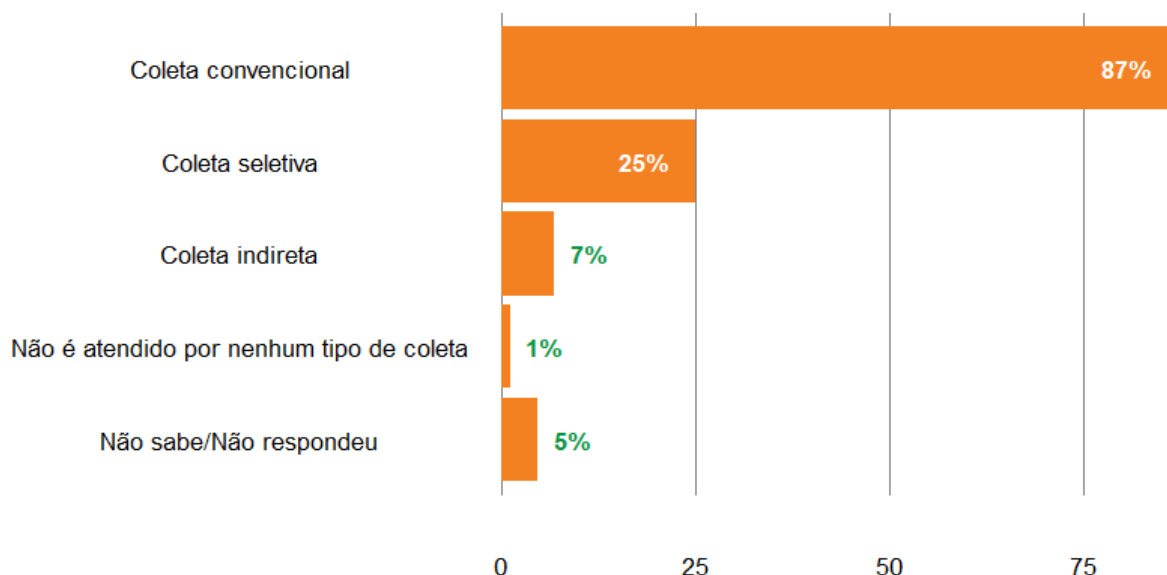


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Traçado o perfil dos entrevistados, podemos partir para uma análise sobre as respostas do questionário referentes aos serviços de limpeza urbana prestados pelo SLU, para entender a percepção dos entrevistados sobre as diversas questões que foram realizadas na pesquisa via Central 156.

E a primeira pergunta nesse sentido que foi feita aos entrevistados, questionava “sua casa é atendida por quais tipos de coleta de lixo?”. E 87% deles responderam ter atendimento de coleta convencional, 25% ter coleta seletiva, 9% ter coleta indireta, que são os papa lixos ou contêineres em áreas rurais 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.

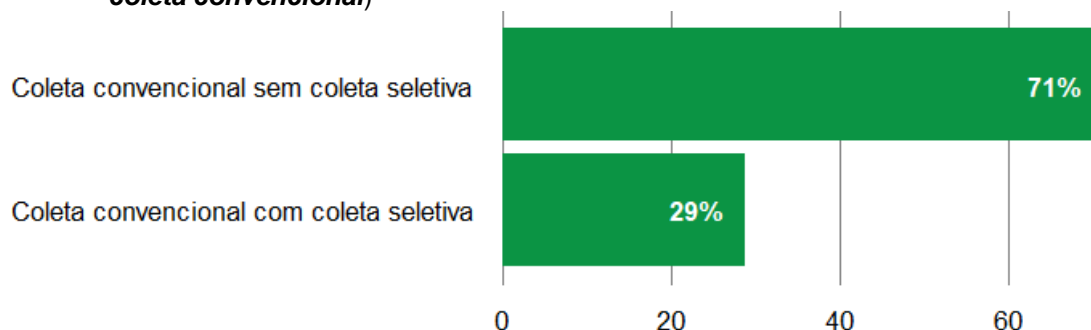
**Gráfico 5** - Respostas à pergunta sobre atendimento dos serviços de coleta de lixo  
(Questão de múltipla escolha)



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

É importante ressaltar que o Gráfico 5 representa as respostas ajustadas, conforme descrito no item 2.2.3 desta Nota Técnica. Para representar melhor sobre a percepção dos entrevistados quanto ao atendimento aos serviços de coleta convencional de lixo, coleta de rejeitos e resíduos não separados, e à seletiva, somente dos materiais recicláveis separados do lixo. Observou-se no Gráfico 6 os percentuais dos que têm a coleta convencional. Porém, não contam com coleta seletiva, sendo assim 71% dos entrevistados. E o percentual dos entrevistados que têm coleta convencional e coleta seletiva são 29%.

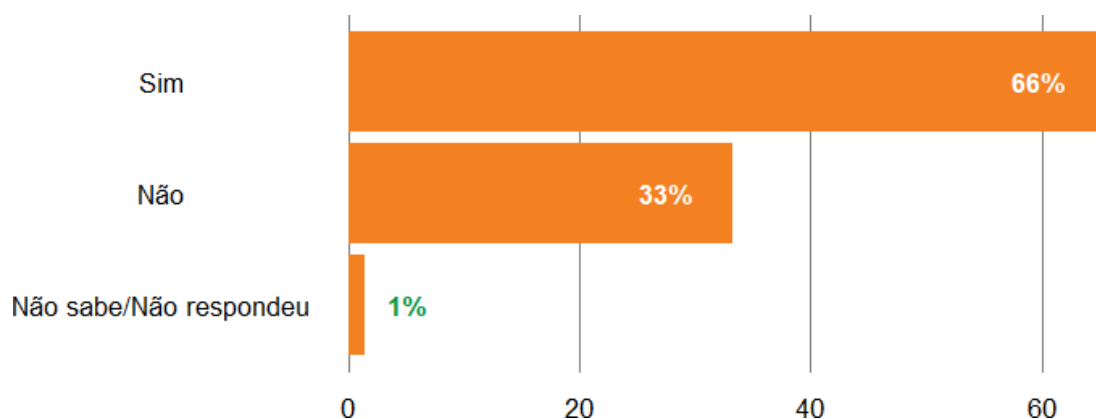
**Gráfico 6** - Percentual de entrevistados segundo tipo de coleta (**Somente para quem é atendido por coleta convencional**)



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Os 99% dos que declararam ser atendidos por algum tipo de coleta, foi feita a seguinte pergunta: se o entrevistado sabia “quais são os dias e os horários da coleta de lixo em sua rua?”. No Gráfico 7, são apresentados os resultados dessa pergunta, sendo que 66% dos entrevistados responderam saber os dias e horários de coleta de lixo na rua deles, e 33% responderam não saber. Somente 1% dos entrevistados não respondeu.

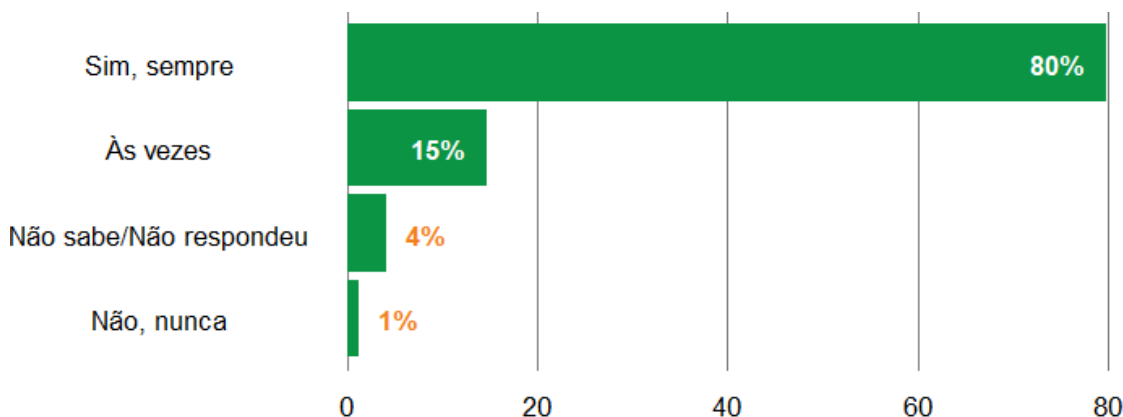
**Gráfico 7** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se sabe quais são os dias e os horários da coleta de lixo em sua rua (**Somente para quem responde que é atendido por algum tipo de coleta**)



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Considerando então os que responderam saber os dias e horários de coleta de lixo na rua deles, foi realizada a seguinte pergunta: “O caminhão de coleta do lixo passa na sua rua nos dias e horários programados?”. À essa pergunta, 80% dos entrevistados responderam que o caminhão passa sempre nos dias e horários definidos, 15% responderam que 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 mostra o Gráfico 8, 4% dos entrevistados não souberam ou não responderam à pergunta.

**Gráfico 8** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se o caminhão de coleta do lixo passa na sua rua nos dias e horários programados (**Somente para quem sabe os dias e horários da coleta de lixo**)

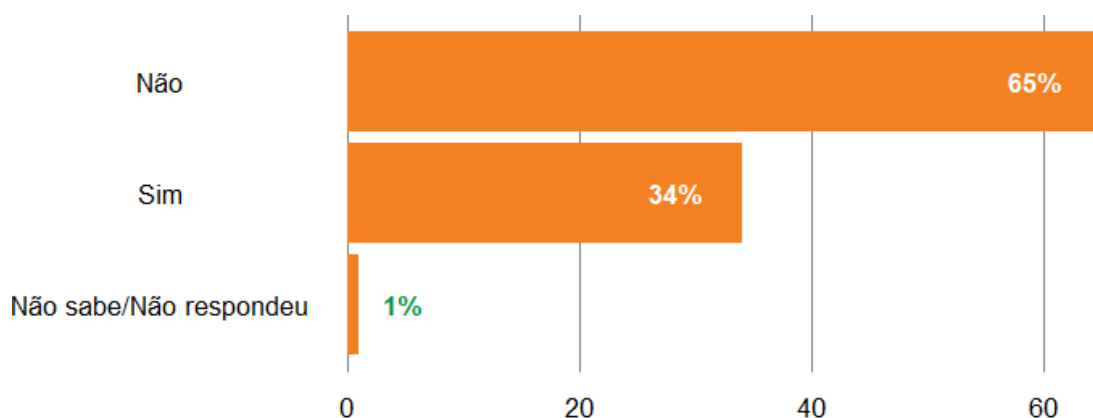


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Tendo em vista a necessidade de conhecer a percepção do cidadão quanto à separação dos seus resíduos em lixo orgânico e reciclável, foram algumas perguntas sobre

esse assunto. A primeira delas, questionava se os entrevistados já haviam recebido orientações do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para a coleta seletiva, e 65% responderam que não receberam orientações do SLU, 34% que receberam orientações do SLU, e 1% não soube/não respondeu, conforme apresentado no Gráfico 9.

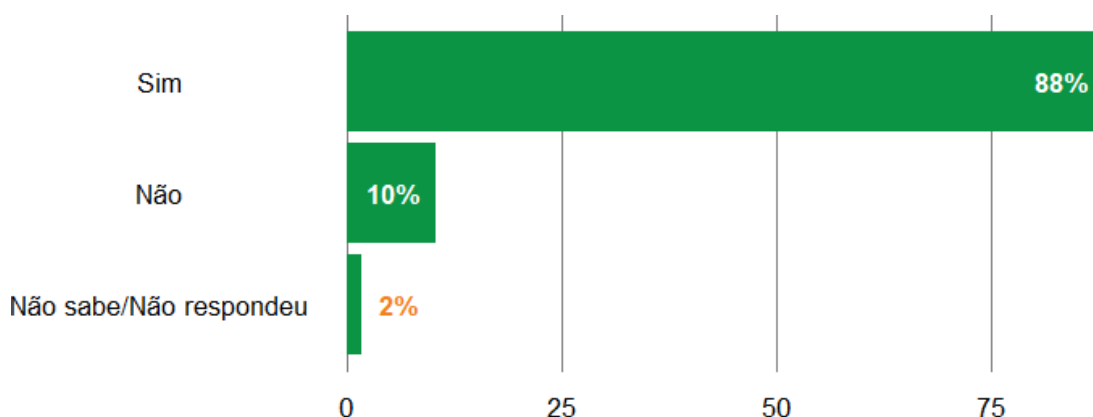
**Gráfico 9** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se já recebeu orientações do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para coleta seletiva



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

A pergunta seguinte questionava se o entrevistado sabia separar o material reciclável para coleta seletiva, e o Gráfico 10 apresenta os resultados: 88% dos entrevistados declararam saber separar o material reciclável para coleta seletiva, enquanto 10% declararam não saber. Somente 2% não soube/não respondeu a essa pergunta.

**Gráfico 10** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se sabe separar o material reciclável para coleta seletiva

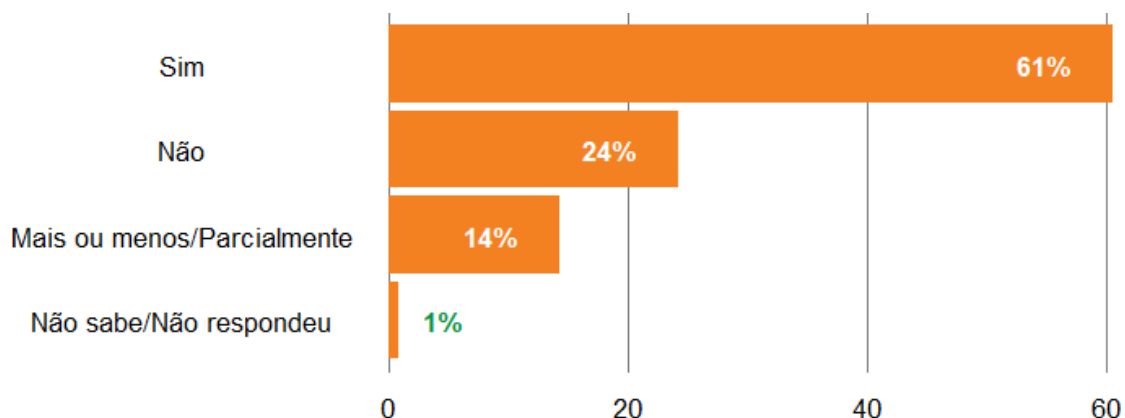


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

As perguntas anteriores questionavam sobre o conhecimento que a pessoa tem sobre a separação de materiais recicláveis. A próxima, questionava sobre a atitude do entrevistado. Nesse sentido, foi perguntado se a separação do lixo era realizada na residência do entrevistado, e à essa pergunta, 61% dos entrevistados responderam que fazem a separação de lixo em sua casa, 14% fazem a separação de lixo de forma parcial, e 24% responderam não realizar a separação de lixo. Novamente, só 1% não soube/não respondeu a essa pergunta.



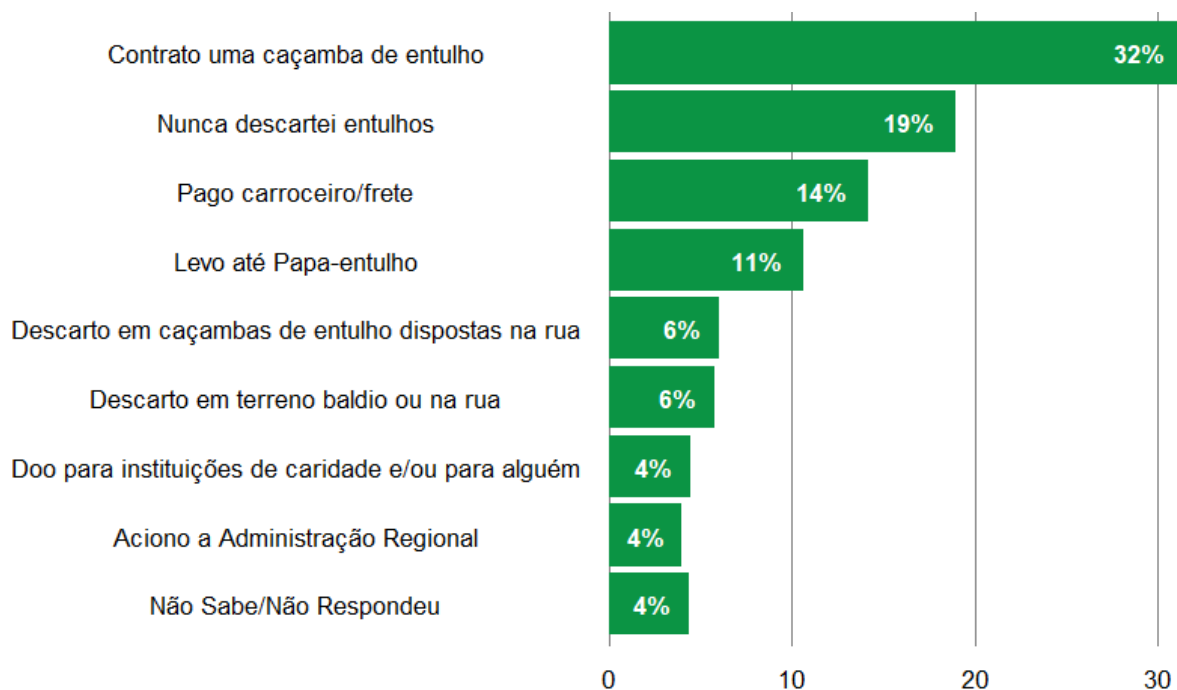
**Gráfico 11** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se em sua casa é feita a separação do lixo



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Ao final desse bloco de perguntas, foi alterado o foco da atenção sobre o serviço de coleta e a separação de materiais recicláveis, para a gestão de entulhos, móveis e restos de poda. E nesse novo bloco, a primeira delas ao entrevistado foi como ele ou ela descartam entulho, móveis e restos de poda. Os resultados desse questionamento estão apresentados no Gráfico 12, sendo que 32% responderam contratar caçamba de entulho, 14% pagar carroceiro ou frete, 11% levar até ao papa-entulho, e 6% descartar em caçambas de entulho dispostas na rua. E outros 6% declararam descartar em terreno baldio ou na rua. Além disso, 4% informaram ter doado para instituições de caridade e/ou para alguém, 4% acionam a Administração Regional de sua RA. Por fim, 4% não souberam/não responderam a pergunta, porém 19% dos entrevistados afirmaram nunca ter descartado entulhos.

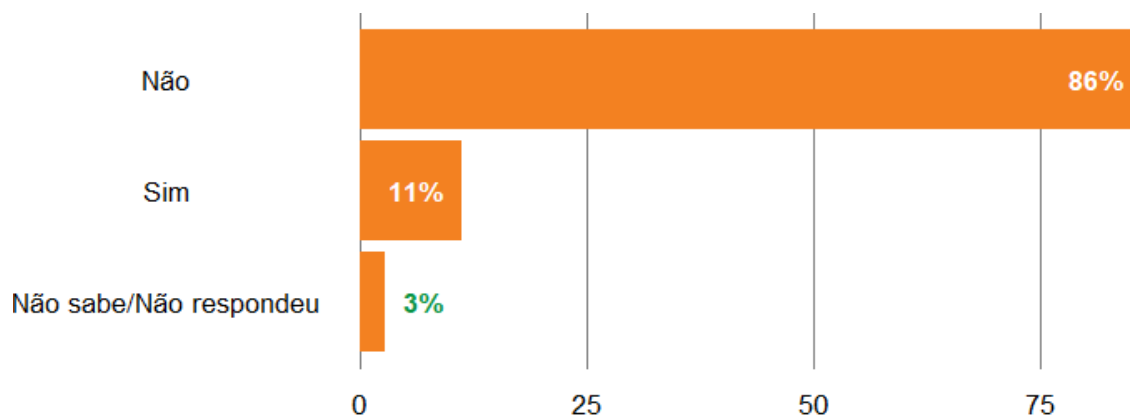
**Gráfico 12** - Percentual de entrevistados segundo modo como descarta entulhos (lixo de pequenas obras/reformas), móveis (armários, sofás, camas, etc.) e restos de poda



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Buscando compreender o alcance das ações de mobilização do SLU, questionou-se aos entrevistados se já haviam recebido informações do SLU sobre o local adequado para descartar entulhos e volumosos. O Gráfico 13 mostra que 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 souberam/não responderam à essa pergunta.

**Gráfico 13** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se já recebeu informações do SLU sobre o local adequado para descartar entulhos e volumosos



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

De acordo com o Gráfico 13, observou-se um baixo percentual de entrevistados que receberam orientações do SLU sobre o descarte de entulho e volumosos. Para entender se essas orientações foram eficazes, por meio da Tabela 9, consta a distribuição dos entrevistados que descartam entulho e volumosos em papa-entulhos na situação em que receberam orientação e na situação em que não receberam. Nota-se que o percentual de entrevistados que descartam em papa-entulhos é maior, sendo 25,6 entre aqueles que já receberam informações sobre local de descarte, enquanto para aqueles que não receberam orientações, o percentual é igual a 8,8%.

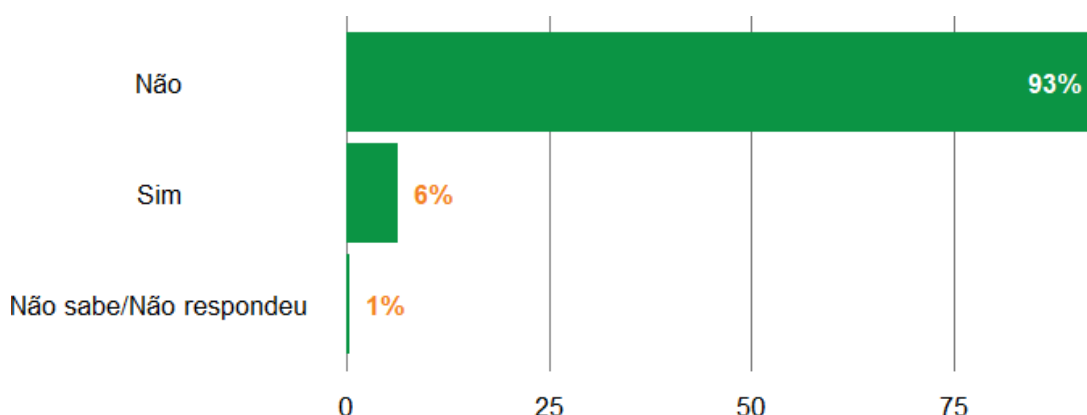
**Tabela 9** - Percentual de entrevistados que descartam entulho e volumosos em papa-entulhos segundo questionamento se já recebeu informações do SLU sobre o local adequado para descarte

Recebeu informações do SLU sobre local adequado para descarte	Percentual de entrevistados que descarta em papa-entulho (%)
Sim	25,6
Não	8,8

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Quando questionados se já tiveram que acessar a Ouvidoria do SLU para resolver algum problema, 93% dos entrevistados responderam que não, e 6% para resolver algum problema. A essa pergunta, 1% não soube/não respondeu, como apresentado no Gráfico 14.

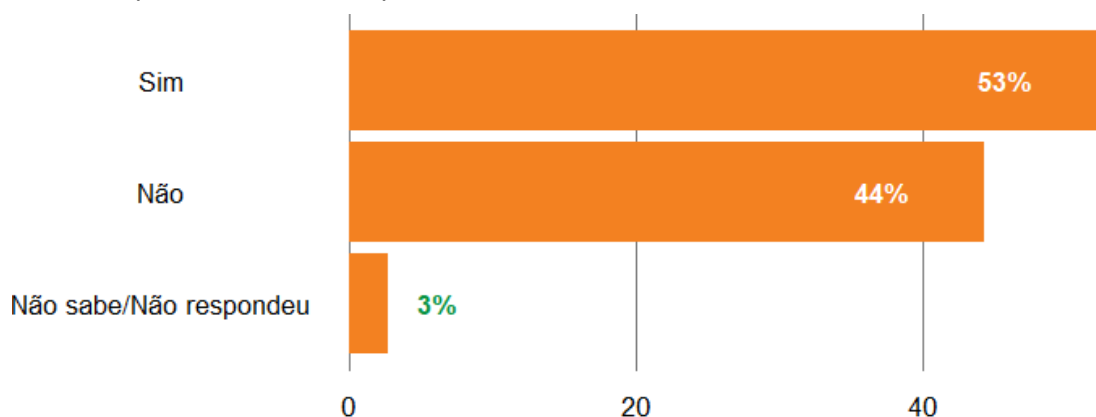
**Gráfico 14** - Percentual de entrevistados segundo questionamento se já teve que acessar a Ouvidoria do SLU para resolver algum problema



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Aos 6% que responderam na última pergunta, que procuraram a Ouvidoria do SLU para resolver algum problema, foi aplicada a seguinte pergunta: “O problema do entrevistado foi resolvido?”. O resultado está no Gráfico 15, sendo o problema resolvido para 53% dos entrevistados, e não resolvido para 44% dos entrevistados. Somente 3% não souberam/não responderam a esta pergunta.

**Gráfico 15** - Percentual de entrevistados que já acessaram a ouvidoria de acordo com questionamento se o problema foi resolvido

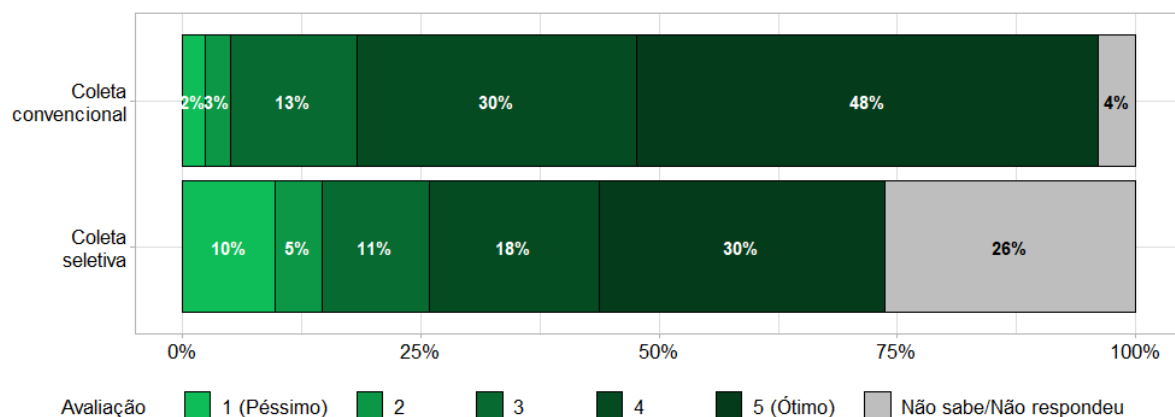


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

As últimas perguntas são para solicitar a avaliação de serviços de limpeza urbana. E a primeira questiona como o entrevistado avalia as coletas convencional e seletiva na sua Região Administrativa. Nesse sentido, iniciaremos a análise dos resultados pela coleta convencional, por ser a de maior abrangência no atendimento. Logo assim, 48% avaliaram como ótima a coleta convencional em sua RA, 30% como boa, 13% como regular, 3% como ruim e 2% como péssima. Na coleta convencional, 4% não souberam/não responderam a avaliação.

Quando questionados sobre a qualidade dos serviços de coleta seletiva na sua Região Administrativa, 30% avaliaram como ótima, 18% boa, 11% como regular, enquanto 5% como ruim e 10% avaliaram de forma péssima. O destaque das respostas desta pergunta, são os 26% dos entrevistados que não souberam/não responderam avaliar a coleta seletiva na sua RA, como apresentado no Gráfico 16.

**Gráfico 16** - Percentual de entrevistados segundo avaliação do tipo de coleta na sua Região Administrativa



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

A prestação de outros serviços de limpeza urbana na Região Administrativa de residência foi avaliada pelos entrevistados e é apresentada no Gráfico 17. O serviço de coleta de entulho dispostos em locais irregulares foi um deles. E 15% dos entrevistados avaliaram o serviço como ótimo, 13% como bom, 21% regular, 13% como ruim, e 21% avaliaram a coleta de entulhos em locais irregulares como péssima. Nesta pergunta, 17% dos entrevistados não souberam/não responderam.

Outra questão essencial para a boa limpeza urbana é a disposição de lixeiras onde as pessoas descartem seus resíduos. Quando solicitados a avaliar a instalação de novas lixeiras pelo SLU, 15% dos entrevistados declararam achar o serviço ótimo, 10% bom, 25% regular, 19% ruim e 23% péssimo. Somente 8% dos entrevistados não souberam/não responderam essa avaliação.

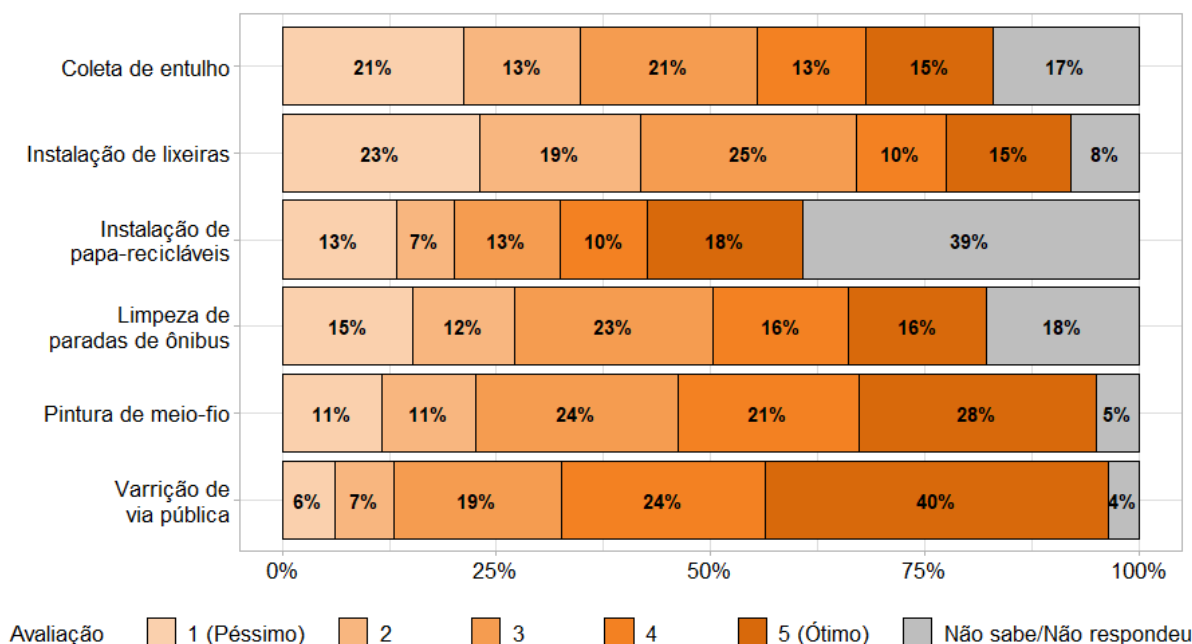
Além da instalação de lixeiras, os entrevistados foram questionados sobre a instalação de papa-recicláveis. Para esse serviço de limpeza urbana, identificou-se um percentual elevado: 39% de entrevistados não souberam ou não responderam à questão. Esse percentual, pode ilustrar o desconhecimento dos entrevistados ao que vem a ser os papa-recicláveis ou até o desconhecimento da localização desses papa-recicláveis, por nunca terem utilizado o serviço. Percebeu-se, também, que 18% dos entrevistados declararam achar o serviço ótimo, 10% como sendo bom, 13% como regular, 7% ruim e 13% consideraram péssimo o serviço.

O outro serviço de limpeza analisado foi a limpeza de paradas de ônibus. Percebe-se que 16% dos entrevistados acharam o serviço ótimo, outros 16% consideraram bom, 23% avaliou como regular, 12% ruim e 15% avaliaram a limpeza de paradas de ônibus como péssima. Foi observado ainda 18% de respostas não sabem/não responderam para esse serviço.

Por último, pesquisou-se também a avaliação de dois serviços que foram os mais bem avaliados entre os seis serviços pesquisados: pintura de meio-fio e varrição de via pública. Ambos tiveram um percentual pequeno de resposta não sabe/não respondeu: 5% para pintura de meio-fio e 4% para varrição de via pública. Para o serviço de pintura de meio-fio, observou-se que 28% dos entrevistados consideraram o serviço ótimo e 21% avaliaram como bom, enquanto para varrição de via pública foi observado 40% de avaliações ótimas e 24% de avaliações boas. Dessa forma, é possível afirmar que 49% dos entrevistados avaliaram positivamente a pintura de meio-fio e 64% deles avaliaram de forma

positiva a varrição de vias públicas. É importante destacar esse último resultado, pois a parcela dos entrevistados que se mostrou satisfeita com o serviço de varrição foi muito expressiva.

**Gráfico 17** - Percentual de entrevistados segundo classificação dos serviços de limpeza urbana na sua Região Administrativa



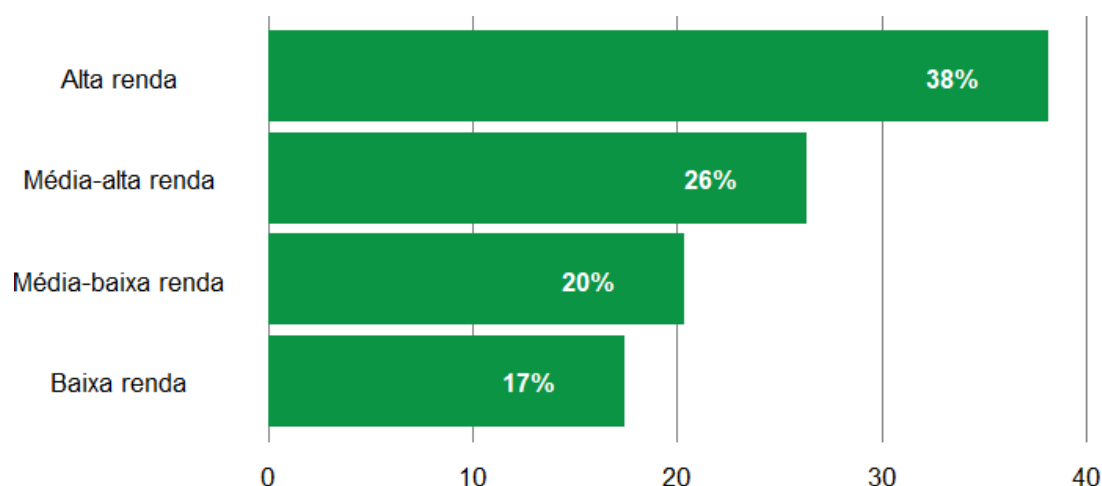
Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Utilizando critérios estabelecidos na Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) e em outras pesquisas da Codeplan, as Regiões Administrativas são agrupadas de acordo com a renda domiciliar mensal:

- **Grupo 1 (Alta renda):** composto pelas RAs Plano Piloto, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Park Way e Sudoeste/Octogonal.
- **Grupo 2 (Média-alta renda):** composto pelas RAs Águas Claras, Arniqueira, Candangolândia, Cruzeiro, Gama, Guará, Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Sobradinho II, Taguatinga e Vicente Pires.
- **Grupo 3 (Média-baixa renda):** composta pelas RAs Brazlândia, Ceilândia, Planaltina, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, Samambaia, Santa Maria e São Sebastião.
- **Grupo 4 (Baixa renda):** composta pelas RAs Fercal, Itapoã, Paranoá, Recanto das Emas, SCIA/Estrutural, Varjão e Sol Nascente/Pôr do Sol.

Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou ter coleta seletiva considerando os grupos de renda (Gráfico 18), 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. É possível afirmar, portanto, que à medida que o poder aquisitivo das RAs aumenta, também aumenta o percentual de pessoas que são atendidas pelo serviço de coleta seletiva.

**Gráfico 18** - Percentual de entrevistados com coleta seletiva por grupo de renda

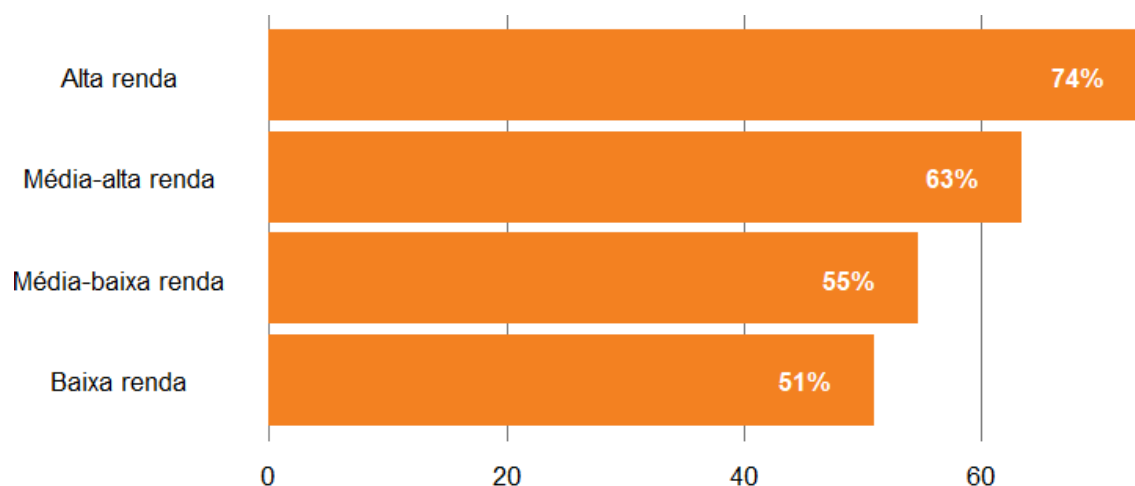


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Na análise do grupo de entrevistados que declarou separar o lixo, entre orgânico e reciclável, considerando os grupos de renda (Gráfico 19), percebe-se que 74% dos que moram em Regiões Administrativas que fazem parte do grupo de alta renda, declaram separar o lixo. Em 63% das RAs de média-alta renda, 55% em RAs de média-baixa renda e 51% em RAs de baixa renda, têm a mesma atitude. Esse resultado evidencia que quanto maior a renda das RAs, maior é o percentual de entrevistados que fazem a separação do lixo em suas casas.

Considerando o resultado apresentado no Gráfico 11 que mostra que 61% dos entrevistados fazem a separação do lixo, nota-se que os grupos “média-baixa renda” e “baixa renda” apresentam percentuais muito abaixo do percentual geral, 55% e 51%, respectivamente.

**Gráfico 19** - Percentual de entrevistados fazem a separação do lixo por grupo de renda

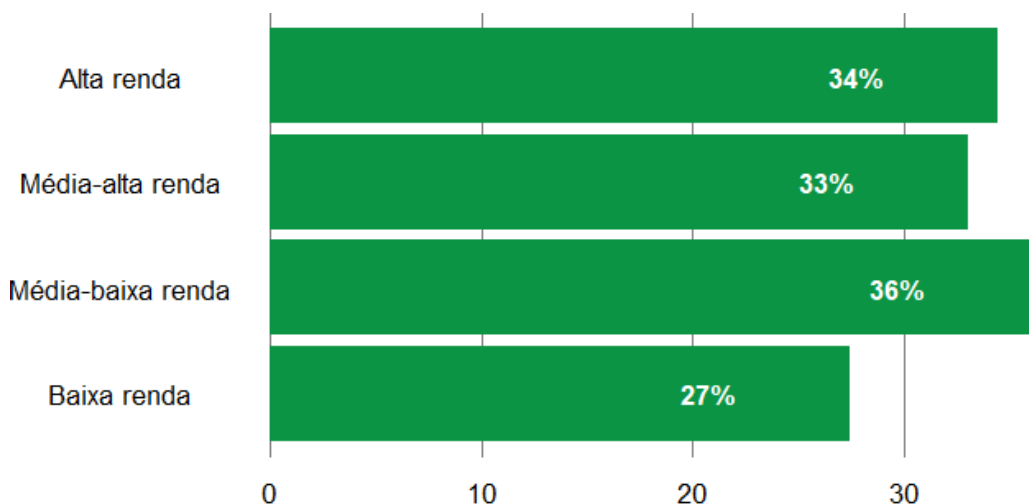


Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Com relação aos que declaram ter recebido orientações do SLU para separar adequadamente os materiais recicláveis por grupos de renda (Gráfico 20), 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. Destaca-se o percentual de entrevistados que receberam orientação do SLU no grupo de baixa renda, pois trata-se do grupo que mais se distancia do percentual observado (34%) na análise feita com todos os entrevistados no Gráfico 9.

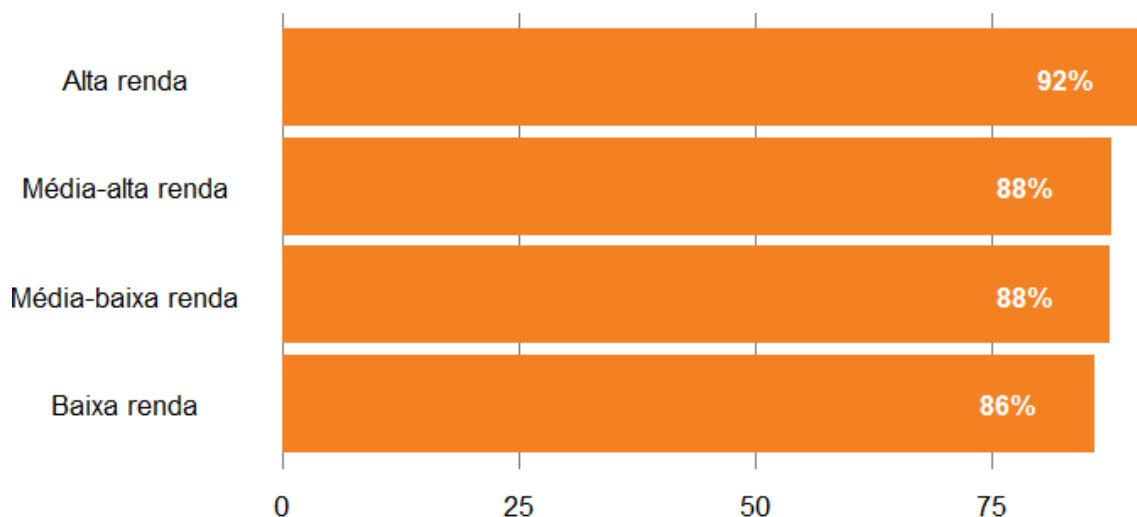
**Gráfico 20** - Percentual de entrevistados que receberam orientação do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para coleta seletiva por grupo de renda



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Ao analisar o grupo de entrevistados que declarou saber fazer a separação dos materiais recicláveis por grupos de renda (Gráfico 21), percebe-se um elevado percentual para todos os grupos, evidenciando percentuais muito semelhantes. Nota-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.

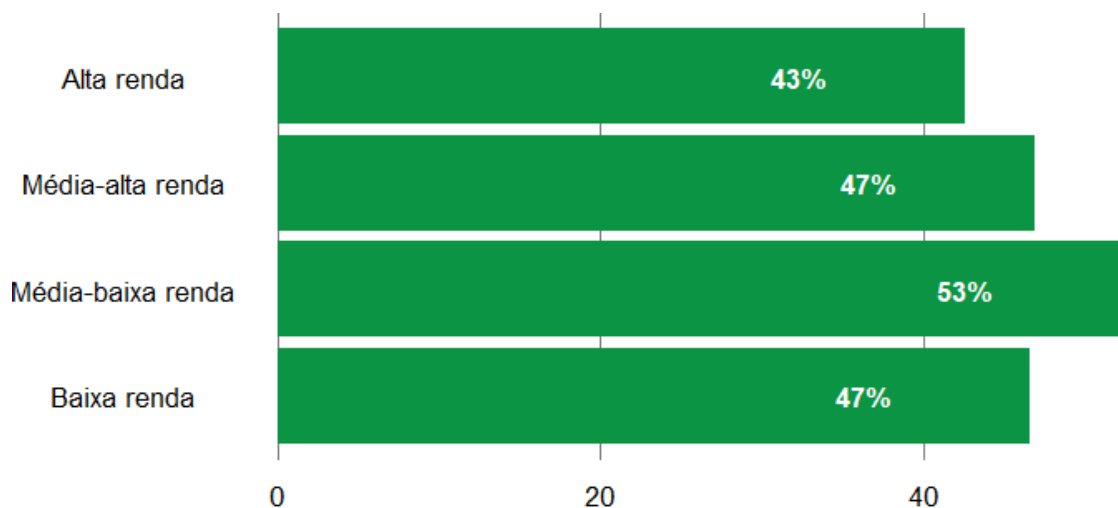
**Gráfico 21** - Percentual de entrevistados que sabem separar o material reciclável por grupo de renda



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Os entrevistados foram questionados sobre qual a avaliação da coleta convencional em sua RA. Analisando as respostas segundo os grupos de renda por meio do Gráfico 22, percebe-se que o grupo de RAs de média-baixa renda foi o que melhor avaliou a coleta convencional, sendo que 53% dos entrevistados avaliaram como ótima esse tipo de coleta. Por outro lado, o grupo de RAs de alta renda foi o que apresentou o menor percentual de avaliação ótima para coleta convencional. Apesar disso, destaca-se que para todos os grupos de renda, os maiores percentuais observados foram relacionados à avaliação ótima.

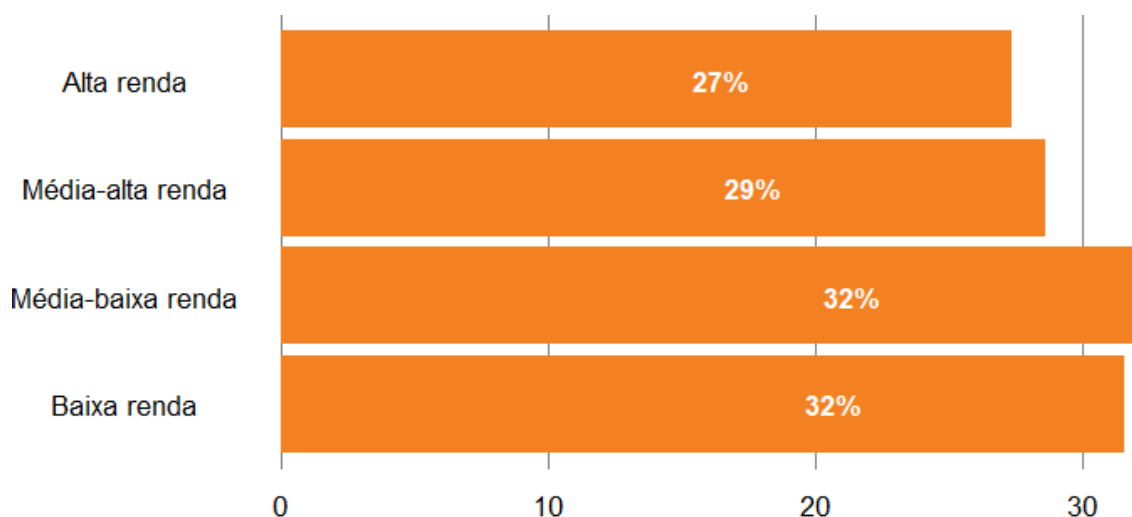
**Gráfico 22** - Percentual de entrevistados que afirmam que avaliaram como ótima a coleta convencional



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

No Gráfico 23, analisamos as respostas por grupos de renda dos entrevistados sobre qual a avaliação da coleta seletiva em sua RA. Temos que 27% dos entrevistados de alta-renda atendidos por coleta seletiva, avaliam o serviço de forma positiva. No grupo de média-alta, 29% avaliam de forma positiva, no de média-baixa e no de baixa renda, 32% avaliam de forma positiva. Lembrando que 26,3% dos entrevistados, não souberam ou não responderam a essa pergunta, conforme mencionado na Tabela 2 desta Nota Técnica.

**Gráfico 23** - Percentual de entrevistados que afirmam que avaliaram como ótima a coleta seletiva



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.



Os serviços de pintura de meio-fio e varrição de via pública são os mais bem avaliados pelos usuários em todas as faixas de rendimento. O destaque é a avaliação positiva de 69,9% dos entrevistados residentes em RAs de alta renda e 69,4% em RAs de baixa renda para varrição de vias públicas e 56,0% de avaliação positiva para pintura de meio-fio, segundo entrevistados residentes em RAs de alta renda.

Por outro lado, por meio das Tabelas 10 e 11 é visível que os serviços de coleta de entulho e instalação de lixeiras têm percentuais maiores de avaliação negativa para todos os grupos de renda. Destaca-se o percentual de 36,3% de avaliações negativas no grupo de RAs com renda média-alta para o serviço de coleta de entulho descartado de forma irregular e 45,2% de avaliação negativa para instalação de lixeiras em RAs de renda média-alta.

Também é possível destacar a diferença entre os percentuais de avaliação positiva para o serviço de limpeza de parada de ônibus entre os grupos de renda. Percebe-se que os percentuais de satisfação aumentam à medida que o poder aquisitivo das RAs diminui, ou seja, o grupo de renda com RAs de baixa renda é o grupo com maior percentual (37,7%) de entrevistados com avaliação positiva. Enquanto as RAs de média-alta renda compõem o menor percentual (29,5%) de entrevistados satisfeitos com o serviço.

**Tabela 10** - Percentual dos entrevistados que avaliaram positivamente alguns serviços de limpeza urbana em sua Região Administrativa segundo grupo de renda

Serviço de limpeza urbana	Grupo de renda (%)			
	Alta renda	Média-alta renda	Média-baixa renda	Baixa renda
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

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

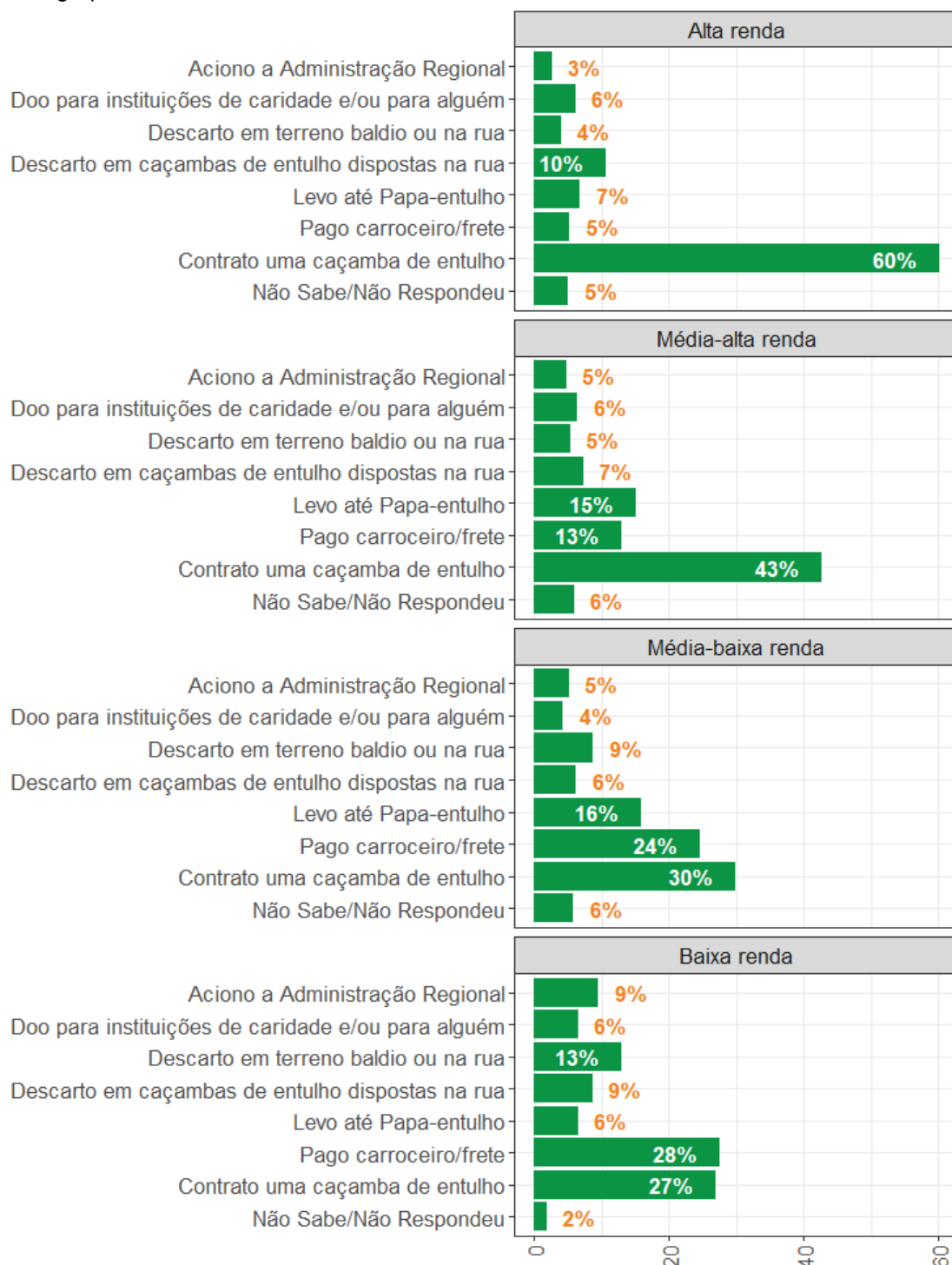
**Tabela 11** - Percentual dos entrevistados que avaliaram negativamente alguns serviços de limpeza urbana em sua Região Administrativa segundo grupo de renda

Serviço de limpeza urbana	Grupo de renda (%)			
	Alta renda	Média-alta renda	Média-baixa renda	Baixa renda
Coleta de entulho	31,5	36,3	34,4	35,0
Instalação de lixeiras	38,9	45,2	39,8	42,4
Instalação de papa-recicláveis	21,6	20,7	18,5	21,3
Limpeza de paradas de ônibus	22,2	26,5	29,2	28,4
Pintura de meio-fio	15,2	22,3	24,4	27,2
Varrição de via pública	12,1	12,8	13,8	9,8

Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
Elaboração: DEURA/Codeplan.

Os grupos de renda também foram utilizados para entender melhor como são descartados entulhos e volumosos. É possível notar por meio do Gráfico 24, que as formas de descarte apresentam percentuais diferentes quando comparados os grupos de renda. Nota-se que o descarte de entulho por intermédio da contratação de caçamba de lixo, foi declarado por 60% dos entrevistados do grupo de alta renda que já descartaram entulho. Esse percentual vai diminuindo à medida que diminui a renda dos grupos de RAs, verifica-se 43% para média-alta renda, 30% para média-baixa renda e 27% para baixa renda.

**Gráfico 24** - Percentual de entrevistados que já descartaram entulho segundo forma de descarte por grupo de renda



Fonte: Pesquisa via Central Telefônica 156  
 Elaboração: DEURA/Codeplan.

Por outro lado, o descarte de entulho e volumosos com o pagamento de carroceiro/frete apresenta o maior percentual para o grupo de RAs com baixa renda, sendo cerca de 28% dos entrevistados. Esse percentual vai se tornando menor, quanto maior é a renda do grupo de RAs, observando-se 24% para média-baixa renda, 13% para média-alta e 5% para alta renda. Outro resultado importante sobre o descarte de entulho com o pagamento de carroceiro/frete, é que cerca de 91% dos entrevistados que utilizam essa forma de descarte, nunca receberam informações do SLU sobre o local adequado para descartar entulhos e volumosos.

Outro destaque deve ser feito para os entrevistados que declaram levar o entulho até o papa-entulho. Verificam-se percentuais maiores para os grupos de média-alta renda e média-baixa renda, 15% e 16% respectivamente, do que o observado para alta renda e baixa renda, 7% e 6% respectivamente. Esse comportamento parece ser impulsionado pela distribuição dos papa-entulhos nas RAs. Levando em consideração a lista com a localização dos para-entulhos presente no site do Serviço de Limpeza Urbana, é possível verificar que 82% dos papa-entulhos estão localizados em RAs de média-baixa e média-alta renda, sendo que existe apenas um papa-entulho em uma RA de alta renda e outro em uma RA de baixa renda.

## 4. CONCLUSÃO

O Serviço de Limpeza Urbana do Distrito Federal presta serviços essenciais e diários à toda a população do Distrito Federal, e a boa qualidade da prestação desses serviços permite melhores condições sanitárias em todas as Regiões Administrativas do DF. Considerando as outras Pesquisas via Central de atendimento 156 sobre o Serviço de Limpeza Urbana em 2016 e 2017, podemos perceber uma continuidade na avaliação positiva (ótima e boa) de vários serviços. E para esta Pesquisa de 2021, destacam-se os 64% dos entrevistados que avaliaram a varrição de vias públicas de forma positiva, sendo a avaliação positiva desse serviço por parte de 69,9% dos entrevistados residentes em RAs de alta renda e 69,4% em Regiões Administrativas de baixa renda.

O ponto de atenção é a percepção do atendimento da coleta seletiva por 25% dos entrevistados nesta Pesquisa, que pode ser explicado pela interrupção do serviço que ocorreu em 2020, por meio do Decreto nº 40.548 de 20 de março, que suspendeu, no âmbito do Distrito Federal, as atividades de coleta seletiva de resíduos sólidos recicláveis, o recebimento e a triagem de resíduos sólidos recicláveis nas Instalações de Recuperação de Resíduos e a triagem de resíduos nas usinas de compostagem do SLU. No final de maio, o Decreto 40.947 autorizou a continuidade dos serviços suspensos, mediante apresentação de plano de segurança e prevenção de risco para cooperados, associados e trabalhadores envolvidos nas atividades, a ser submetido à avaliação da Subsecretaria de Vigilância em Saúde do Distrito Federal e aprovação pelo SLU. Somente em agosto de 2020 foi divulgado em jornal local que a coleta seletiva havia voltado a operar em 26 Regiões Administrativas, com links para os dias e horários de cada RA. Entretanto, a retomada do atendimento pode não ter sido percebida pela população quando esta Pesquisa foi realizada, entre dezembro de 2020 e março de 2021.

Interessante perceber que entre os entrevistados, 88% declararam saber separar corretamente seus resíduos recicláveis, e 61% declararam separar seus resíduos em suas residências, enquanto 14% declararam separar parcialmente seus resíduos. Se comparados com as respostas dessa pergunta na Pesquisa de avaliação realizada em 2017, quando 62,7% declararam fazer a separação de resíduos em suas residências e 36,4% declararam não separar, percebe-se que na Pesquisa de 2021, somente 24% declaram não separar, reduzindo o percentual de entrevistados que não realiza a separação de resíduos recicláveis.

Por último, ressalta-se os resultados quanto ao recebimento de informações do SLU sobre como separar adequadamente o material reciclável para a coleta seletiva, e 65% responderam que não receberam orientações do SLU, 34% responderam que receberam. Na segunda pergunta sobre informações recebidas do SLU, 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. Esses dados demonstram a necessidade de aumentar a capilaridade das informações sobre a correta separação e descarte de resíduos, sejam eles recicláveis, orgânicos, entulhos volumosos e outros, como garantia de promoção de posturas individuais com foco na saúde pública e ambiental de todas as Regiões Administrativas do Distrito Federal.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DISTRITO FEDERAL. Distrito Federal (2020a) **Decreto nº 40.548** de 20/03/2020.

Retrieved 13-May-2021, from [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/0d2da99f97f047cfb567d3509a835e7e/Decreto\\_40548\\_20\\_03\\_2020.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/0d2da99f97f047cfb567d3509a835e7e/Decreto_40548_20_03_2020.html).

DISTRITO FEDERAL. Distrito Federal (2020b) **Decreto nº 40.847** de 30/05/2020.

Retrieved 28-May-2021, from [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/bc9de9210ebe460aa23f31369f0da7ac/exec\\_dec\\_40847\\_2020.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/bc9de9210ebe460aa23f31369f0da7ac/exec_dec_40847_2020.html).

GLOBO. Globo (2020) Coleta seletiva volta a funcionar em 26 regiões do DF; veja dias e horários. **G1**. Retrieved 24-May-2021, from <https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2020/08/11/coleta-seletiva-volta-a-funcionar-em-26-regioes-do-df-veja-dias-e-horarios.ghtml>.

JORNAL DE BRASÍLIA. Jornal de Brasília (2020) Coleta Seletiva: DF retoma atividades após impacto da pandemia. **Jornal de Brasília**. Retrieved 28-May-2021, from

<https://jornaldebrasil.com.br/brasil/coleta-seletiva-df-retoma-atividades-apos-impacto-da-pandemia/>.

## ANEXO

### Anexo A - QUESTIONÁRIO

Bom dia (Boa tarde), estamos realizando uma pesquisa para a Companhia de Planejamento do Distrito Federal - Codeplan sobre os serviços prestados pelo Serviço de Limpeza Urbana - SLU. Sua participação é voluntária, o sr./sra. não será identificado e pode responder apenas às perguntas que quiser.

#### - Pergunta 1:

O(a) sr.(sra) aceita participar? Leva cerca de 4 minutos.

- Sim
- Não ([AGRADECER E ENCERRAR](#))

#### - Pergunta 2:

Sua casa é atendida por quais tipos de coleta de lixo? ([Ler as opções. Informar que 2 opções podem ser assinaladas](#))

- Coleta convencional (lixo orgânico e do banheiro)
- Coleta seletiva (lixo reciclável)
- Coleta indireta (papa lixo ou containers próximos a sua casa)
- Não é atendido por nenhum tipo de coleta (pular para a pergunta 5)
- Não Sabe/Não Respondeu

#### - Pergunta 3:

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

- Sim
- Não ([Pular para a pergunta 5](#))
- Não sabe/Não respondeu ([Pular para a pergunta 5](#))

#### - Pergunta 4:

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

- Sim, sempre
- Às vezes
- Não, nunca
- Não sabe/Não respondeu

#### - Pergunta 5:

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

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**- Pergunta 6:**

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

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**- Pergunta 7:**

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

- Sim
- Mais ou menos/Parcialmente
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**- Pergunta 8:**

Como o(a) senhor(a) avalia a coleta convencional na sua Região Administrativa? [\(Dar uma nota de 1 a 5 sendo 1 = péssimo e 5 = ótimo\)](#)

- 1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

**- Pergunta 9:**

Como o(a) senhor(a) avalia a coleta seletiva na sua Região Administrativa? [\(Dar uma nota de 1 a 5 sendo 1 = péssimo e 5 = ótimo\)](#)

- 1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

**- Pergunta 10:**

Como o(a) senhor(a) descarta entulhos (lixo de pequenas obras/reformas), móveis (armários, sofás, camas, etc.) e restos de poda? [\(Não ler as opções, esperar a resposta do entrevistado e encaixar entre as opções abaixo\)](#)

- Contrato uma caçamba de entulho
- Levo até papa-entulho
- Pago carroceiro/frete
- Aciono a Administração Regional
- Descarto em terreno baldio ou na rua
- Descarto em caçambas de entulho dispostas na rua
- Doo para instituições de caridade e/ou para alguém
- Nunca descartei entulhos
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 11:**

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

- Sim
- Não
- Não sabe/Não respondeu

**Pergunta 12:**

Como o(a) senhor(a) classifica os seguintes serviços de limpeza urbana na sua Região Administrativa? (Dar uma nota de 1 a 5 sendo 1 = péssimo e 5 = ótimo)

Instalação e manutenção de papa-recicláveis (local para disposição de recicláveis)

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

Varição de vias públicas

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

Instalação e manutenção de lixeiras em espaços públicos

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

Coleta de entulho dispostos irregularmente

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

Pintura de meio-fio

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

Limpeza de paradas de ônibus

1  2  3  4  5  Não Sabe/Não Respondeu

**- Pergunta 13:**

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

Sim

Não ([pular para a pergunta 15](#))

Não Sabe/Não Respondeu

**- Pergunta 14:**

O problema do sr.(sra) foi resolvido?

Sim  Não  Não Sabe/Não Respondeu

**- Pergunta 15:**

Em qual Região Administrativa o(a) sr(a) mora?

Águas Claras

Planaltina

Plano Piloto

Recanto das Emas

Brazlândia

Riacho Fundo

Candangolândia

Riacho Fundo II

Ceilândia

Samambaia

Cruzeiro



- Santa Maria
- Gama
- SCIA
- Guará
- SIA
- Itapoã
- Sobradinho
- Jardim Botânico
- Sobradinho II
- Lago Norte
- São Sebastião
- Lago Sul
- Sudoeste/Octogonal
- Núcleo Bandeirante
- Taguatinga
- Paranoá
- Varjão
- Park Way
- Vicente Pires
- Arniqueira
- Sol Nascente
- Fercal
- Outro/Fora do DF
- Não sabe/Não respondeu

**-Pergunta 16:**

Qual é sua data de nascimento? DD/MM/AAAA ou  Não sabe/Não respondeu.

**-Pergunta 17:** (Não ler a pergunta, responder pela voz do entrevistado)

Sexo designado ao nascer  Feminino  Masculino  Não declarou

**- Pergunta 18:**

Para finalizar, qual é seu último grau de instrução? (Não leia as respostas, encaixe a resposta do entrevistado entre as opções abaixo).

- Ensino Fundamental incompleto
- Ensino Fundamental
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior (Pós graduação, mestrado e doutorado)
- Não sabe/Não respondeu

A Codeplan agradece sua participação, ela é muito importante para a construção das políticas públicas do DF.

**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](http://www.codeplan.df.gov.br)  
[codeplan@codeplan.df.gov.br](mailto:codeplan@codeplan.df.gov.br)