



gMR  
Inteligência de mercado

# PESQUISA DE OPINIÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO  
NO ÂMBITO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL / 2016

## RELATÓRIO CONSOLIDADO DO DISTRITO FEDERAL



PESQUISA DE OPINIÃO



Apresentação à Agência Reguladora de Águas, Energia e  
Saneamento do Distrito Federal – ADASA

Julho de 2017

## Sumário

OBJETIVOS E METODOLOGIA .....	4
OBJETIVOS .....	5
METODOLOGIA.....	6
CARACTERÍSTICAS DOS RESPONDENTES .....	6
DISTRIBUIÇÃO AMOSTRAL .....	7
RESULTADOS .....	12
NOTAS PARA LEITURA DOS RESULTADOS .....	13
DISTRITO FEDERAL .....	14
PERFIL .....	15
BLOCO DE ÁGUA.....	16
BLOCO DE ESGOTO .....	17
BLOCO DE COBRANÇA.....	18
BLOCO DE ATENDIMENTO.....	18
BLOCO DE CRISE HÍDRICA .....	19
BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL.....	20
BLOCO DE SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA.....	21
CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA .....	21

# OBJETIVOS E METODOLOGIA



## OBJETIVOS

- Conhecer a percepção dos usuários sobre deficiências típicas da prestação de cada um dos serviços de saneamento básico no DF.
- Avaliar a percepção geral dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados de acordo com a região administrativa.
- Inferir o nível de qualidade dos serviços prestados em cada região administrativa e no Distrito Federal como um todo.
- Gerar informações que subsidiem a atuação reguladora e fiscalizadora da ADASA.
- Auxiliar o aperfeiçoamento da prestação de cada um dos serviços públicos de saneamento básico.
- Zelar pela qualidade dos serviços públicos de saneamento básico.

## METODOLOGIA

- **PÚBLICO ALVO:** Clientes residenciais dos serviços de saneamento básico.
- **UNIVERSO:** Clientes residenciais dos serviços de saneamento básico.
- **AMOSTRA:** A amostra de 3.001 entrevistas é representativa do universo do número de ligações faturadas de água, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 1,79% de margem de erro e 95% de nível de confiança.
- **PERÍODO:** As coletas de dados foram realizadas entre os dias **19/04 e 05/06**.
- **COLETA DE DADOS:** Os dados foram coletados, de maneira **presencial**, a partir de um questionário estruturado programado em dispositivo eletrônico (CAPI) operado pela equipe da GMR Inteligência de Mercado.
- **TRABALHO DE CAMPO:** As entrevistas foram realizadas por uma equipe própria de entrevistadores da GMR Inteligência de Mercado.

## CARACTERÍSTICAS DOS RESPONDENTES

- **RESIDÊNCIAS:** Responsável pelas contas de consumo, principalmente o chefe da família ou cônjuge, maiores de 18 anos.

## DISTRIBUIÇÃO AMOSTRAL

A Distribuição Amostral desta pesquisa utilizou o arranjo geográfico, representado pelo universo dos usuários dos serviços da CAESB conforme indica a Tabela 1:

Tabela 1 – Distribuição dos clientes da CAESB<sup>1</sup>

REGIÕES ADMINISTRATIVAS	UNIDADES DE CONSUMO RESIDENCIAL ATIVAS (2012)	% SOBRE O TOTAL
DISTRITO FEDERAL	927.312	100%
Ceilândia	133.281	14%
Brasília	103.688	11%
Taguatinga	80.134	9%
Samambaia	69.308	7%
Águas Claras	65.949	7%
Planaltina	50.235	5%
Guará	49.524	5%
Gama	44.628	5%
Cruzeiro	44.268	5%
Santa Maria	32.950	4%
Recanto das Emas	32.765	4%
São Sebastião	31.150	3%
Sobradinho	24.984	3%
Núcleo Bandeirante	21.939	2%
Sobradinho II	18.675	2%
Vicente Pires	17.627	2%
Itapoã	15.628	2%
Brazlândia	15.275	2%
Paranoá	14.468	2%
Riacho Fundo	14.009	2%
Lago Norte	13.717	1%
Riacho Fundo II	11.519	1%
Lago Sul	9.679	1%
SCIA <sup>(1)</sup>	6.840	1%
Candangolândia	5.072	1%
Sudoeste/Octogonal	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
Varjão	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
Park Way	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
Jardim Botânico	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
SIA <sup>(2)</sup>	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
Fercal	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-

<sup>1</sup>\***Fonte:** Secretaria de Estado de Obras - Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - CAESB - Assessoria de Planejamento

**Nota:** Entende-se por unidade de consumo residencial cada moradia. Não residencial cada ligação.

Taguatinga inclui-se Águas Claras e Vicente Pires até 2008, Sobradinho inclui-se Sobradinho II até 2008, Planaltina incluem-se Arapoanga e Mestre D'armas, Paranoá inclui-se Itapoã até 2008, Núcleo Bandeirante incluem-se Park Way, Metropolitana e Arniquireas em 2010, Guará inclui-se SIA, Cruzeiro inclui-se Sudoeste/Octogonal, São Sebastião inclui-se Jardim Botânico, Riacho Fundo inclui-se Riacho Fundo II até 2008. Lago Norte Inclui-se Varjão e Águas Claras inclui-se Arniquireas em 2009.

(1) Setor Complementar de Indústria e Abastecimento. Inclui-se a Estrutural.

(2) Setor de Indústria e Abastecimento.

(\*) Dados referentes a 2012

Os dados fornecidos pela CODEPLAN na distribuição dos clientes da CAESB refletem os dados produzidos na Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios PDADDF/2015 (tabela 2) e na Pesquisa de Avaliação da Qualidade do Serviço de Limpeza Urbana (SLU) 2016 (tabela 3), esses dados nortearam a distribuição geográfica das entrevistas.

Tabela 2 – Distribuição de Domicílios por Região Administrativa<sup>2</sup>

<b>Distrito Federal e Regiões Administrativas</b>	<b>Total</b>
Plano Piloto	<b>79.485</b>
Gama	<b>41.176</b>
Taguatinga	<b>64.810</b>
Brazlândia	<b>15.376</b>
Sobradinho	<b>19.143</b>
Planaltina	<b>54.596</b>
Paranoá	<b>12.502</b>
Núcleo Bandeirante	<b>7.828</b>
Ceilândia	<b>139.395</b>
Guará	<b>46.437</b>
Cruzeiro	<b>9.633</b>
Samambaia	<b>69.647</b>
Santa Maria	<b>34.685</b>
São Sebastião	<b>28.830</b>
Recanto das Emas	<b>41.890</b>
Lago Sul	<b>9.373</b>
Riacho Fundo	<b>12.994</b>
Lago Norte	<b>11.816</b>
Candangolândia	<b>4.801</b>
Águas Claras	<b>48.745</b>
Riacho Fundo II	<b>15.032</b>
Sudoeste/Octogonal	<b>22.556</b>
Varjão	<b>2.292</b>
Park Way	<b>5.914</b>
SCIA - Estrutural	<b>9.813</b>
Sobradinho II	<b>29.042</b>
Jardim Botânico	<b>8.027</b>
Itapoã	<b>17.583</b>
S I A	<b>549</b>
Vicente Pires	<b>20.206</b>
Fercal	<b>2.218</b>
<b>Distrito Federal</b>	<b>886.395</b>

<sup>2</sup> \*Fonte: SECRETARIA DE PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO. Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios do Distrito Federal – PDADDF – 2015 realizada pela COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – CODEPLAN.



Tabela 3 – Distribuição da amostra e aproveitamento por Região Administrativa da Avaliação da Qualidade do Serviço de Limpeza Urbana (SLU) no Distrito Federal em 2016<sup>3</sup>

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%
<b>Total</b>	<b>25.132</b>	<b>100,0%</b>	<b>4.088</b>	<b>100,00%</b>

A amostra foi estratificada e alocada de forma proporcional à distribuição do número de habitantes, por Região Administrativa, registrada pelo universo dos usuários dos serviços da CAESB conduzida em 2008 (2012?) que corrobora com a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios PDADDF/2015, a Pesquisa de Avaliação da Qualidade do Serviço de Limpeza Urbana (SLU) 2016 e as edições anteriores da pesquisa de satisfação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário realizada pela ADASA de modo a garantir o equilíbrio amostral da série histórica. A Tabela 4 apresenta a

<sup>3</sup> \*Fonte: SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – SEPLAG.

**Nota 1:** Pesquisa realizada pela COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL – CODEPLAN.

**Nota 2:** A amostra de partida de 25.132 registros, a partir do cadastro de habilitados do Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran-DF).

distribuição da amostra de partida por Região Administrativa da pesquisa de satisfação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela CAESB, SLU e NOVACAP no âmbito do Distrito Federal em 2016

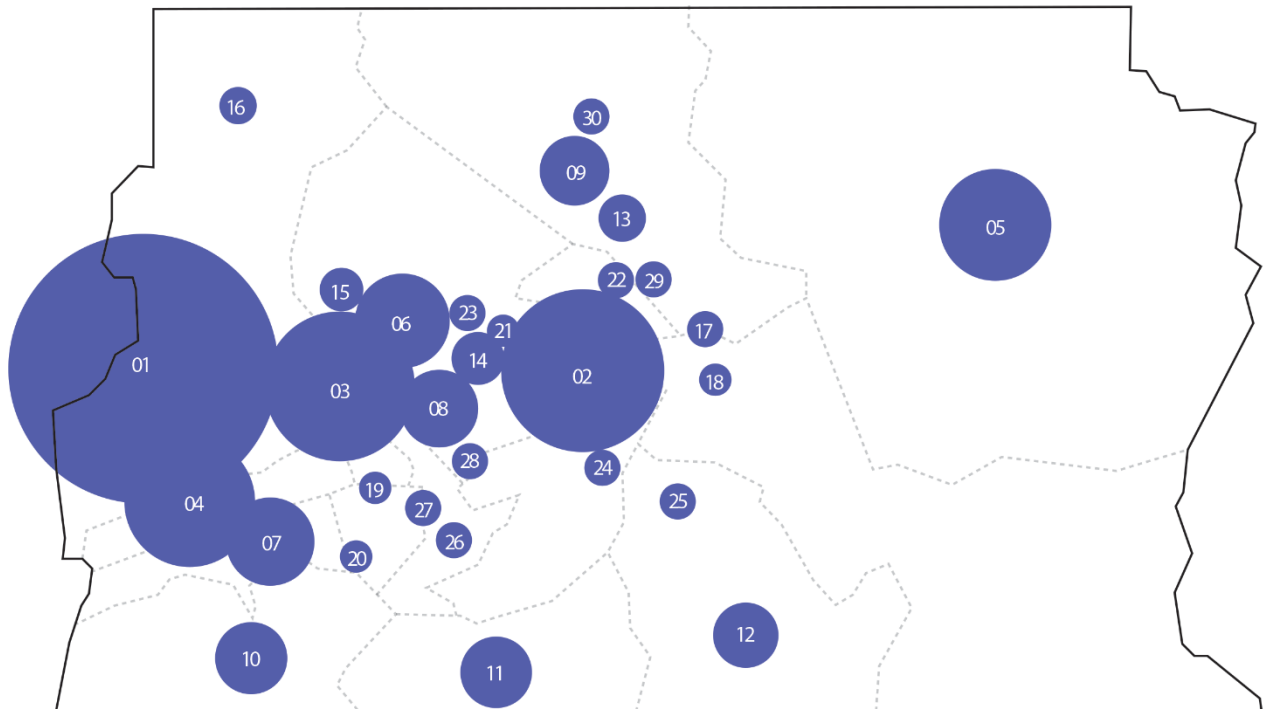
Tabela 4 – Distribuição amostral das entrevistas por Região Administrativa

ID	REGIÕES ADMINISTRATIVAS	ENTREVISTAS	%
1	Ceilândia	434	14,5%
2	Brasília	262	8,7%
3	Taguatinga	241	8,0%
4	Samambaia	210	7,0%
5	Planaltina	180	6,0%
6	Águas Claras	152	5,1%
7	Recanto das Emas	142	4,7%
8	Guará	125	4,2%
9	Sobradinho II	112	3,7%
10	Gama	116	3,9%
11	Santa Maria	115	3,8%
12	São Sebastião	105	3,5%
13	Sobradinho	85	2,8%
14	Sudoeste/Octogonal	76	2,5%
15	Vicente Pires	70	2,3%
16	Brazlândia	61	2,0%
17	Itapoã	58	1,9%
18	Paranoá	52	1,7%
19	Riacho Fundo II	47	1,6%
20	Riacho Fundo	40	1,3%
21	Cruzeiro	38	1,3%
22	Lago Norte	37	1,2%
23	SCIA	32	1,1%
24	Lago Sul	31	1,0%
25	Jardim Botânico	30	1,0%
26	Núcleo Bandeirante	30	1,0%
27	Park Way	30	1,0%
28	Candangolândia	30	1,0%
29	Varjão	30	1,0%
30	Fercal	30	1,0%
	<b>TOTAL</b>	<b>3.000</b>	<b>100,0%</b>

A distribuição amostral é representada geograficamente conforme pode ser observado na Figura 1 sendo o tamanho do círculo azul proporcional a

quantidade de entrevistas e o número referente a sua identificação (ID) na distribuição amostral da Tabela 04.

Figura 1 – Representação gráfica da distribuição amostral das entrevistas por Região Administrativa



A Distribuição Amostral desse estudo ficou definido figura a seguir:

Figura 2 – Distribuição amostral da PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO ÂMBITO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL / 2016

REGIÕES ADMINISTRATIVAS	SIGLA	ENTREVISTAS	%	REGIÕES ADMINISTRATIVAS	SIGLA	ENTREVISTAS	%
Brasília	RA I	262	8,7%	Lago Sul	RA XVI	31	1,0%
Gama	RA II	116	3,9%	Riacho Fundo	RA XVII	40	1,3%
Taguatinga	RA III	241	8,0%	Lago Norte	RA XVIII	37	1,2%
Braziândia	RA IV	61	2,0%	Candangolândia	RA XIX	30	1,0%
Sobradinho	RA V	85	2,8%	Águas Claras	RA XX	152	5,1%
Planaltina	RA VI	180	6,0%	Riacho Fundo II	RA XXI	47	1,6%
Paranoá	RA VII	52	1,7%	Sudoeste/Octogonal	RA XXII	76	2,5%
Núcleo Bandeirante	RA VIII	30	1,0%	Varjão	RA XXIII	30	1,0%
Ceilândia	RA IX	434	14,5%	Park Way	RA XXIV	30	1,0%
Guará	RA X	125	4,2%	SCIA	RA XXV	32	1,1%
Cruzeiro	RA XI	38	1,3%	Sobradinho II	RA XXVI	112	3,7%
Samambaia	RA XII	210	7,0%	Jardim Botânico	RA XXVII	30	1,0%
Santa Maria	RA XIII	115	3,8%	Itapoã	RA XXVIII	58	1,9%
São Sebastião	RA XIV	105	3,5%	Vicente Pires	RA XXX	70	2,3%
Recanto das Emas	RA XV	142	4,7%	Fercal	RA XXIX	30	1,0%
<b>Distrito Federal</b>				<b>3.001 100,0%</b>			

Pesquisa de Satisfação 2014: RA's não contempladas: Jardim Botânico, Park Way, Varjão, Fercal e SCIA.

# RESULTADOS



## NOTAS PARA LEITURA DOS RESULTADOS

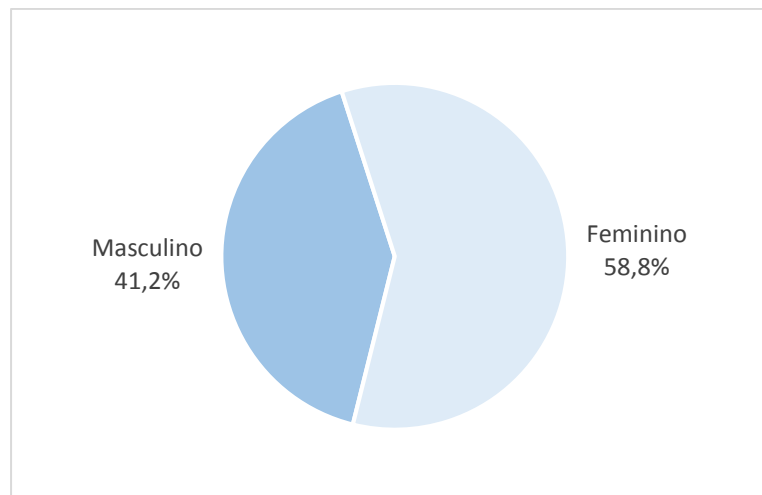
- Para melhor compreensão dos resultados, é importante a leitura do instrumento de coleta de dados.
- As perguntas cujas somas dos percentuais não totalizarem 100% são decorrentes de arredondamentos de casas decimais no caso de respostas únicas, ou decorrentes de respostas múltiplas. O arredondamento é feito pelo próprio programa estatístico, utilizando o seguinte conceito aritmético:
  - se a parte fracionada for maior ou igual a 0,5 – o número é arredondado para cima;
  - se a parte fracionada for menor que 0,5 – o número é arredondado para baixo.
- O arredondamento pode sugerir resultados diferentes do que aqueles que estamos visualizando nas tabelas. Vejamos um exemplo, a seguir.

# **DISTRITO FEDERAL**

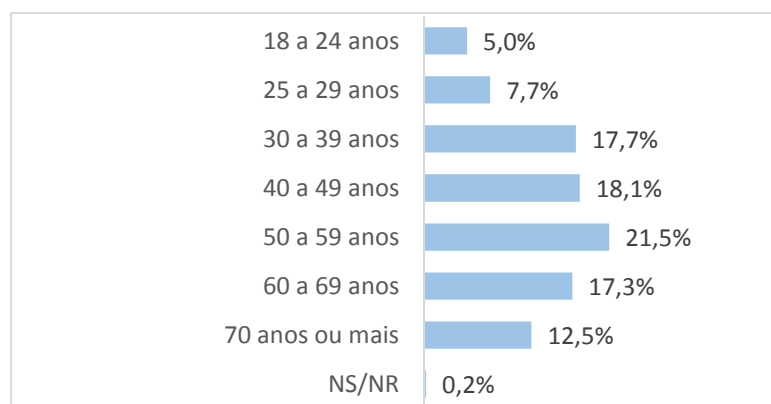


## PERFIL

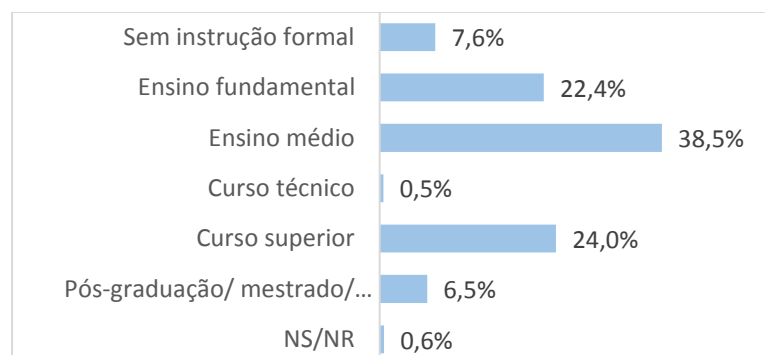
Gênero:



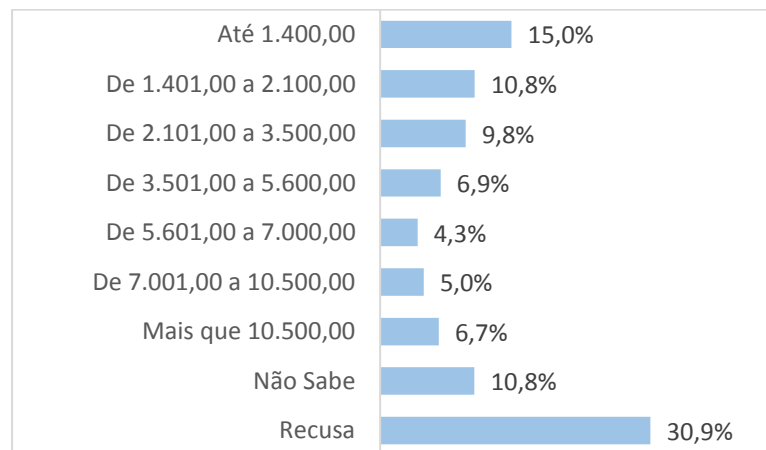
Idade:



Escolaridade:



Faixa de renda familiar:



## BLOCO DE ÁGUA

O bloco de água busca quantificar fatores relacionados a qualidade da água recebida, a percepção de pureza, continuidade no abastecimento, e a satisfação com a qualidade geral da prestadora de serviço.

Os entrevistados do Distrito Federal foram questionados sobre a frequência em que a água chega com gosto, cheiro ou impurezas, esta pergunta tem o propósito de aferir a qualidade da água. Em média, 76,3% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este resultado apresenta uma queda de 12 Pontos Percentuais (p.p) em relação ao estudo de 2015.

O grau de satisfação médio dos clientes do Distrito Federal é de 86,5%, quando comparado com a pesquisa realizada em 2015 apresentou uma variação negativa de 1,8 p.p, no entanto, a medição desta edição exibe um aumento de 0,3% quando comparada com a pesquisa realizada em 2014. Considerando a margem de erro de 1,79% é possível afirmar que o grau de satisfação com a qualidade da água indica estabilidade.

Sobre o fluxo de abastecimento, 70,7% dos entrevistados do Distrito Federal responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja



por atraso na conta de água. Em 2015 o resultado foi de 74,3 p.p e em 2014 foi de 71,1%. Observando a serie histórica é possível perceber um índice pequeno de variação.

41,5% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade no abastecimento esse nível é 24,9% maior que o nível aferido em 2015. Estima-se que esse nível destoante foi alcançado em razão dos “cortes de água” decorrentes da crise hídrica que se encontra bastante divulgado no período da pesquisa pelos veículos de comunicação de massa.

Para fechar o bloco de água, os respondentes foram questionados sobre o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). O Distrito Federal registrou o grau de satisfação de 80,6%, esse resultado é 0,8% menor que o resultado obtido em 2015, porém, satisfatório quando ponderado com a margem de erro (1,79%) e o período de crise hídrica.

## BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar a frequência em que houve retorno de esgoto na residência do usuário do serviço, a percepção de cheiro, correção de vazamentos e anota geral com a satisfação.

Em relação aos serviços de esgoto os moradores do Distrito Federal os entrevistados foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 90,2% das pessoas pesquisadas responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com a pesquisa anterior que alcançou resultado médio de 81,7%.

52,6% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 3,1% maior que a pesquisa anterior.

73,4% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é 15,9% maior que a

média registrada na pesquisa anterior e 0,4% melhor àqueles registrados no estudo de 2014.

Para fechar o bloco de esgoto, os respondentes foram questionados sobre grau de satisfação com a qualidade do serviço de esgoto prestado na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). O Distrito Federal registrou o grau de satisfação de 72,8% esse resultado é maior que a média registrada nos estudos de 2015 (71,6%) e 2014 (72,1%).

## BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro), 61,9% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações, esse percentual representa uma queda de 12,5% em relação à pesquisa de 2015 e 13,4% menor que o índice registrado em 2014.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 77,9%, face aos 88,7% de 2015 e 81,5% de 2014.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 42,6%. Valor 23,4% maior que 2015 e 5,1% maior que a aferição de 2014.

## BLOCO DE ATENDIMENTO

O bloco de atendimento explora o conhecimento a respeito dos direitos e deveres, o índice de resolução de problemas daqueles que tiveram problemas e relataram entrar em contato com a prestadora de serviço para resolver o problema, os usuários que entraram em contato com a ouvidoria e o índice de pessoas que entrariam em contato com a ADASA em caso da não resolução do problema ou punição injusta.

Sobre os direitos e deveres, 47,2% dos entrevistados do Distrito Federal declararam conhecer seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 5,9% menor que 2015 e 5,8% menor que 2014.

84,8% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. Apenas 28,2% daqueles que não tiveram seu problema resolvido (7%), entraram em contato com a ouvidoria da Caesb onde 30,5% declararam estar satisfeitos com a ouvidoria. 30,5% declararam que recorreriam a ADASA caso o problema não fosse resolvido ou a punição for injusta.

## BLOCO DE CRISE HÍDRICA

Este bloco entrou pela primeira vez na pesquisa de satisfação dos serviços públicos de saneamento básico no âmbito da Região Administrativa do Distrito Federal. Este bloco busca saber o percentual de domicílios que adotam medidas de economia de água, quais medidas são adotadas, a existência de reservatórios, motivos para economia de água, intensão de continuidade de comportamento econômico após a crise, motivos que levaram a crise e o consumo após a adoção da tarifa de contingência.

87,8% dos entrevistados declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. A redução no tempo de banho, reaproveitar a água da máquina de lavar roupa e fechar a torneira ao escovar os dentes foram as principais medidas adotadas para reduzir o consumo nesta cidade.

81,1% dos residentes no Distrito Federal disseram possuir reservatório de água. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores das Regiões Administrativas a economizar água.

97% daqueles entrevistados que declararam economizar água pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar. 53,2% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal seguido pela população como um todo

(24,7%), mudança climática (9,1%), falta de ação do atual governo (8,2%) e invasões de terra(4,8%).

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 51,8% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 22,8% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

## BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também estou no estudo pela primeira vez, este aglomerado busca reunir informações sobre alagamentos causados por chuvas nos últimos dois anos, mau cheiro em bocas de lobo, notícias sobre erosões e voçorocas, utilização inadequada de bocas de lobo para o despejo de dejetos, contato com a Novacap e resolução de problemas.

85,1% dos entrevistados do Distrito Federal declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência. 60,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos.

A maioria dos entrevistados do Distrito Federal (82,5%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90,8% declararam não ter presenciado caminhões limpa-fossa descarregarem em bocas de lobo ou poços de visita do sistema de drenagem de água de chuva. Apenas 6,9% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 67% declararam ter seu problema resolvido.

## BLOCO DE SERVIÇO PÚBLICO DE LIMPEZA URBANA

O bloco de limpeza de serviço público de limpeza urbana, foi contemplado pela primeira vez na PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO ÂMBITO DA REGIÃO ADMINISTRATIVA DO DISTRITO FEDERAL, este bloco reúne informações sobre horário de coleta de lixo, pontualidade, informações a respeito do SLU, satisfação com o serviço de varrição e limpeza das ruas, derramamento de lixo ou chorume, contato com a empresa e resolução de problemas.

Quando perguntados sobre os dias e horários das coletas de lixo em sua rua, 54,3% dos respondentes do Distrito Federal afirmaram que receberam informações. 77,7% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU passa em sua residência nos dias e horários informados e 62,1% declararam que receberam orientações do SLU sobre como separar corretamente o material reciclável para a coleta seletiva.

Sobre o grau de satisfação com os serviços de varrição e limpeza das ruas. 81,3% dizem estar satisfeitos.

A amostra entrevistada afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta, esse percentual é de 68,6%. Apenas 3,4% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 62,8% relataram que seu problema foi resolvido.

## CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Este estudo foi realizado por meio de entrevistas domiciliares e contou com a participação 3001 respondentes. A satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água aumentou 0,8% em relação ao estudo anterior onde 80,6% das pessoas pesquisadas declaram estar satisfeitas com o serviço de abastecimento de água,

destes 39,4% declararam estar muito satisfeitos contra apenas 2,6% da pesquisa realizada em 2015.

A satisfação com os serviços de esgoto seguiram a tendência onde 72,8% dos entrevistados estudados declararam estar satisfeitos com o serviço, destes 33,4% estão muito satisfeitos, isto representa um aumento de 1,2% em relação ao estudo de 2015 onde 71,6% estavam satisfeitos sendo que apenas 4,7% declararam estar muito satisfeitos.

O estudo demonstrou uma queda de 7,7% sobre o grau de satisfação com a Ouvidoria da CAESB.

Os temas crise hídrica, drenagem pluvial e os serviços de limpeza urbana foram inaugurados neste estudo e por esta razão não puderam ser comparados em uma série histórica, mas apresentaram resultados bastante importantes.

Sobre a crise hídrica, as cidades do Lago Norte, Guará, Taguatinga, Riacho Fundo II, Vicente Pires, Ceilândia, Núcleo Bandeirante, Recanto das Emas, Samambaia, Cruzeiro são as 10 cidades com os piores índices de medidas adotadas para diminuir o consumo de água, estas cidades ficaram abaixo da média de 87,8%. Os entrevistados que declararam adotar medidas de redução de consumo disseram que adotaram medidas para redução de consumo devido a preocupação com questões ambientais (62,7%) e a economia financeira (34,4%) como os principais motivos para a economia. A redução no tempo do banho e o reaproveitamento da água da máquina de lavar foram as principais medidas praticadas por eles. As pessoas entrevistadas atribuíram a falta de ação dos governos anteriores (53,2%) e a população (24,7) como os principais responsáveis pela crise.

A respeito do tema Drenagem Pluvial, apenas 14,1% das pessoas entrevistadas presenciaram alagamentos. Proporcionalmente, a cidade de Vicente Pires foi a região com os maiores índices de alagamentos onde 61,4% dos entrevistados dessa cidade declararam ter presenciado alagamentos na sua rua, quadra ou caminho para o trabalho. Outro dado que chamou a atenção foi o baixo índice de interação entre a

comunidade e a prestadora de serviço NOVACAP, apenas 6,9% dos respondentes declararam ter interagido com a concessionária alguma vez.

Com relação aos serviços de limpeza urbana, 54,3% dos entrevistados disseram ter recebido informações do SLU sobre os dias e horários das coletas de lixo na sua rua. 77,7% disseram que a coleta de lixo do SLU passa em sua residência nos dias e horários informados. 62,1% receberam orientações do SLU sobre como separar corretamente o material reciclável para a coleta seletiva. 68,6% disseram nunca ter presenciado ou raramente ter presenciado derramamento de lixo ou chorume em vias públicas. Apenas 3,4% dos respondentes declararam ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

gMR

Inteligência & Pesquisa

+55 (21) 3500-7617

Rua Dr. Nilo Peçanha, nº 80 |  
Ingá - Niterói - RJ | Cep:24.210-480  
[gmrpesquisa.com.br](http://gmrpesquisa.com.br)