

PESQUISA DE OPINIÃO

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

RELATÓRIO CONSOLIDADO POR REGIÃO ADMINISTRATIVA



PESQUISA DE OPINIÃO



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

Julho de 2017

Sumário

OBJETIVOS E METODOLOGIA	5
RESULTADOS.....	13
ÁGUAS CLARAS	15
BRASÍLIA.....	23
BRAZLÂNDIA	30
CANDANGOLÂNDIA	37
CEILÂNDIA.....	44
CRUZEIRO.....	52
FERCAL	59
GAMA.....	65
GUARÁ	72
ITAPOÃ.....	80
JARDIM BOTÂNICO	87
LAGO NORTE.....	94
LAGO SUL.....	101
NÚCLEO BANDEIRANTE	108
PARANOÁ.....	115
PARK WAY.....	123
PLANALTINA.....	130
RIACHO FUNDO I	146
RIACHO FUNDO II	153
SAMAMBAIA.....	160
SANTA MARIA.....	168
SÃO SEBASTIÃO	175
SCIA / ESTRUTURAL	182
SOBRADINHO I.....	190
SOBRADINHO II.....	197
SUDOESTE / OCTOGONAL	204
TAGUATINGA	212
VARJÃO	218
VICENTE PIRES	225

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 conforme distribuição amostral que será detalhada mais à frente.
- **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 CAESB¹

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 ⁽¹⁾	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 ⁽²⁾	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-
Fercal	SEM DADOS DISPONÍVEIS	-

¹***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 Administrativa²

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

² *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 2016³

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%

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

³ *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

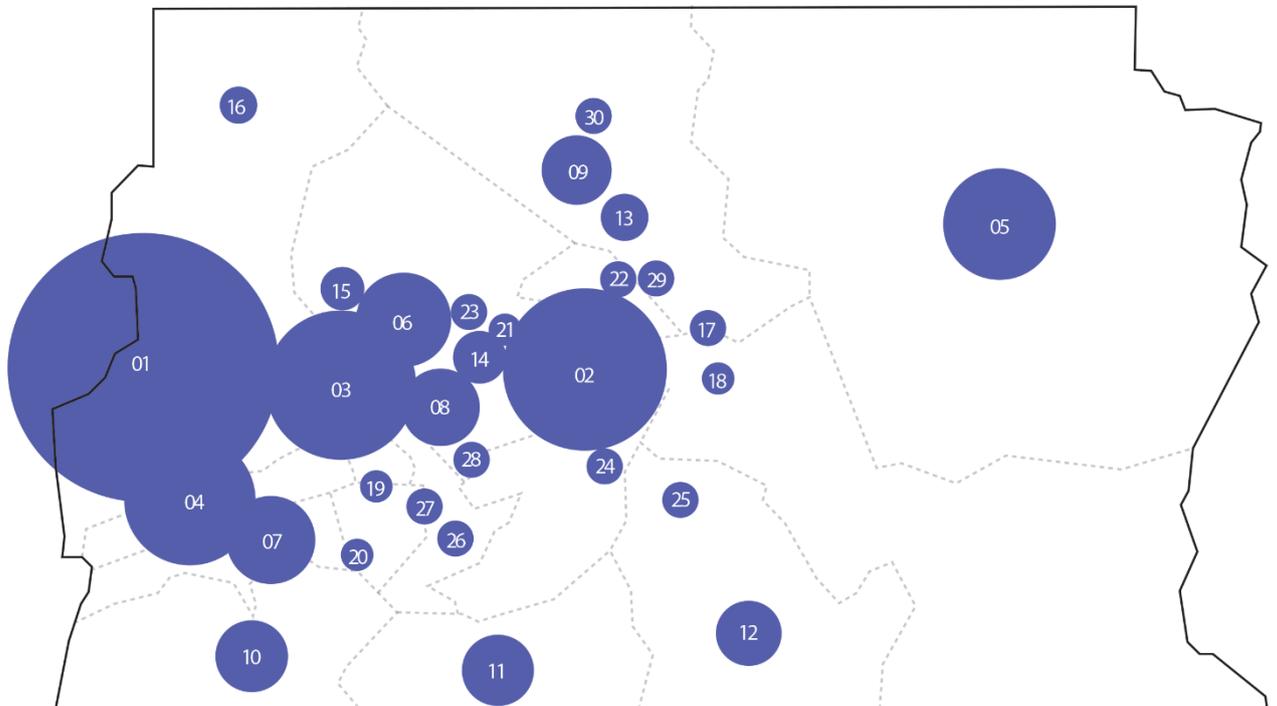
Tabela 4 – Distribuição amostral das entrevistas por Região Administrativa

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%
	TOTAL	3.000	100,0%

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%
Distrito Federal				3.001 100,0%			

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.

ÁGUAS CLARAS



AMOSTRA

A amostra de 152 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 17,89% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Águas Claras foram questionados sobre a frequência em que a água chega com gosto, cheiro ou impurezas, está pergunta tem o propósito de aferir a qualidade da água. 88,2% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Águas Claras é de 98% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 85,5% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7% (um crescimento de 13% em relação ao estudo realizado no ano anterior). 74,2% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região

em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Águas Claras registrou o grau de satisfação de 77%, esse resultado é menor, porém, satisfatório quando comparado com a média registrada no Distrito Federal que é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Águas Claras foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 87,5% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

69,7% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 8,1% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

77,4% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Águas Claras registrou o grau de satisfação de 77%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Águas Claras sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 44,1% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações. Esse representa uma queda de 46,2% em relação a pesquisa anterior e é menor que a média de 61,9% registrada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 50%, face a media 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 46,1. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

63,8% dos entrevistados de Águas Claras declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

72,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos. Apenas 28,6% daqueles que não tiveram seu problema resolvido, entraram em contato com a ouvidoria da Caesb. 50% declararam recorrer 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.

86,8% dos entrevistados de Águas Claras declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

98% dos residentes de Águas Claras disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

99,2% daqueles entrevistados que declararam economizar água pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar. 63,8% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 65,4% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 12,5% 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.

70,4% dos entrevistados de Águas Claras declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

67,1% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Águas Claras (68,4%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90,1% 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 3,9% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 66,7% 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, 38,8% dos respondentes de Águas Claras afirmaram que receberam informações. 52,7% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU passa em sua residência nos dias e horários informados e 34,9% 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. 73,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Águas Claras afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta, esse percentual é de 57,9%. Apenas 2% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 33,3% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

ÁGUAS CLARAS está entre as três cidades com a melhor qualidade de água recebida, contando com 88,2% da aprovação dos respondentes ficando atrás apenas de Brazlândia e Planaltina.

Também se destaca positivamente para o grau de satisfação dos respondentes onde 98% declaram muito satisfeitos ou satisfeitos com a qualidade dos serviços.

A cidade se destaca negativamente para os alagamentos causados pela chuva ficando em 29ª onde 14,8% dos respondentes declararam ter presenciado a ocorrência de alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência.

BRASÍLIA



AMOSTRA

A amostra de 262 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 6,05% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Brasília 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. 71% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Brasília é de 87,6% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 84,7% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7.

48,7% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região

em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Brasília registrou o grau de satisfação de 65,5%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Brasília foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 92% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

63,7% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 2,1% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

78% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Brasília registrou o grau de satisfação de 81,7%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Brasília sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 42,4% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações. Esse representa uma queda de 31,9% em relação a pesquisa anterior e é menor que a média de 61,9% registrada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 51,1%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 38,2%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

60,3% dos entrevistados de Brasília declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

71,9% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos. Apenas 41,7% daqueles que não tiveram seu problema

resolvido, entraram em contato com a ouvidoria da Caesb. 12,2% declararam recorrer 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.

94,3% dos entrevistados de Brasília declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

89,3% dos residentes de Brasília disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98,8% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

59% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 47,7% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 22,9% 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.

73,3% dos entrevistados de Brasília declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

67,9% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Brasília (82,1%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 92,7% 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 14,1% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 40,5% 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, 46,6% dos respondentes de Brasília afirmaram que receberam informações. 42,4% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 48,9% 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, 76,8% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Brasília afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 70,6%. Apenas 3,8% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 40% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Brasília tem o serviço de qualidade de água com o maior indicador de satisfação, com 87,6%.

No comparativo histórico, houve uma queda em todos os indicadores de satisfação, em especial no recebimento da fatura (queda de 26,7 p.p) e no abastecimento de água (queda de 15,1p.p)

No comparativo com todas as Regiões Administrativas, destaque positivo para o serviço de esgoto (5ª posição) e negativo para o recebimento da fatura (28ª posição).

BRAZLÂNDIA



AMOSTRA

A amostra de 61 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 12,55% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Brazlândia 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. 93,4% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Brazlândia é de 100% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 88,5% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

36,8% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Brazlândia registrou o grau de satisfação de 98,5%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Brazlândia foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 91,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

50,8% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 0,7% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

94,7% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Brazlândia registrou o grau de satisfação de 83,6%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Brazlândia sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 67,2% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 88,5%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 27,9%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

39,3% dos entrevistados de Brazlândia declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

89,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos. Apenas 41,7% daqueles que não tiveram seu problema

resolvido, entraram em contato com a ouvidoria da Caesb. 13,1% declararam recorrer 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.

86,9% dos entrevistados de Brazlândia declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

75% dos residentes de Brazlândia disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98,1% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

41% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 60,7% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 13,1% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

95,1% dos entrevistados de Brazlândia declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

67,2% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Brazlândia (95,1%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 88,5% 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 6,6% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 75% 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, 68,9% dos respondentes de Brazlândia afirmaram que receberam informações. 78,7% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 72,1% 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, 72,1% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Brazlândia afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 77,1%. Apenas 8,2% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 80% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

BRAZLÂNDIA tem a melhor água recebida em sua casa onde 98,5% dos respondentes declararam estar muito satisfeito ou satisfeito com a qualidade.

Destaque negativo para o conhecimento de direitos e deveres ficando em 24ª posição em comparação com todas as regiões administrativas.

CANDANGOLÂNDIA



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Candangolândia 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. 86,7% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Candangolândia é de 96,6% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 63,3% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

73,3% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Candangolândia registrou o grau de satisfação de 76,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Candangolândia foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 96,3% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

40% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 15% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

100% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Candangolândia registrou o grau de satisfação de 80%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Candangolândia sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 60% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 76,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 33,3%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

53,3% dos entrevistados de Candangolândia declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

100% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

90% dos entrevistados de Candangolândia declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

80% dos residentes de Candangolândia disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

50% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 43,3% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 13,3% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

86,7% dos entrevistados de Candangolândia declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

43,3% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Candangolândia (90%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90% 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 6,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 0% 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, 60% dos respondentes de Candangolândia afirmaram que receberam informações. 66,7% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 50% 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, 100% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Candangolândia afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 60%. Apenas 3,3% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 0% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

CANDANGOLÂNDIA se destaca positivamente pelo melhor índice de satisfação quanto aos serviços de varrição de rua onde 100% dos respondentes declararam estar satisfeitos com os serviços prestados, no entanto, 40% dos respondentes declararam ter verificado derramamento de lixo ou chorume nas vias públicas pelos caminhões de coleta no último ano.

CEILÂNDIA



AMOSTRA

A amostra de 434 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 4,70% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Ceilândia 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. 74,4% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Ceilândia é de 88,2% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 60,4% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

35,5% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Ceilândia registrou o grau de satisfação de 58,7%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Ceilândia foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 90,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

46,5% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 0,1% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

78,5% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Ceilândia registrou o grau de satisfação de 71,4%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Ceilândia sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 60,6% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 81,8%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 41,7%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

40,3% dos entrevistados de Ceilândia declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

82,4% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos. Apenas 33,3% daqueles que não tiveram seu problema

resolvido, entraram em contato com a ouvidoria da Caesb. 11,3% declararam recorrer 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.

83,4% dos entrevistados de Ceilândia declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

78,1% dos residentes de Ceilândia disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

92,5% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

49,3% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 54,8% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 25,1% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

83,6% dos entrevistados de Ceilândia declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

53,2% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Ceilândia (80,4%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90,6% 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 7,1% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 51,6% 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, 68,9% dos respondentes de Ceilândia afirmaram que receberam informações. 65,7% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 59,7% 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, 64,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Ceilândia afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 67,5%. Apenas 3,7% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 37,5% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

CEILÂNDIA é a maior cidade do Distrito Federal em quantidade de habitantes, estima-se que tenha 142.231 domicílios segundo o PDAD / CODEPLAN a cidade se destaca negativamente no bloco sobre a crise hídrica ficando na 26ª posição das cidades onde os imóveis adotam medidas de economia de água. 16,6% dos entrevistados declararam não adotar medidas para economia de água.

A região se destaca positivamente quanto as informações sobre a separação do lixo onde apareceu em 3º lugar quando comparada com outras regiões, mas apresenta

índices baixos quanto a satisfação em relação aos serviços de varrição e limpeza das ruas ficando em penúltimo lugar.

CRUZEIRO



AMOSTRA

A amostra de 38 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Cruzeiro 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. 78,9% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Cruzeiro é de 86,8% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 92,1% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

7,7% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Cruzeiro registrou o grau de satisfação de 71,7%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Cruzeiro foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 92,1% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

76,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 26,3% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

100% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Cruzeiro registrou o grau de satisfação de 73,7%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Cruzeiro sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 63,2% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 73,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 42,1%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

55,3% dos entrevistados do Cruzeiro declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

86,4% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

78,9% dos entrevistados do Cruzeiro declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

71,1% dos residentes do Cruzeiro disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

47,4% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 42,1% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 26,3% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

84,2% dos entrevistados do Cruzeiro declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

60,5% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Cruzeiro (81,6%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 86,1% 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 13,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 80% 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, 76,3% dos respondentes do Cruzeiro afirmaram que receberam informações. 71,1% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 73,7% 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, 89,5% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Cruzeiro afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 71,1%. Apenas 5,3% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 0% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

CRUZEIRO destaca-se positivamente para os serviços de esgoto onde 94,7% declararam nunca ou raramente ter percebido vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança.

A cidade do Cruzeiro e a Região Administrativa do Distrito Federal com o maior índice de moradores que não adotam medidas para economia de água. 21,1% dos entrevistados declararam não adotar medidas para economizar água esse índice está 9,5% acima da média que é de 11,6%.

FERCAL



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade da Fercal 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. 60% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente da Fercal é de 68% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 70% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

11,8% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade da Fercal registrou o grau de satisfação de 76,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados da Fercal sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 60% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 80%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 50%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

26,7% dos entrevistados da Fercal declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

88,2% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

86,7% dos entrevistados da Fercal declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

86,6% dos residentes da Fercal disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

96,2% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

36,7% acredita que a crise hídrica do DF foi motivada pela população como um todo e 26,7% acredita que foi motivada pela falta de planejamento dos governos anteriores.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 50% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 6,7% 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.

76,7% dos entrevistados da Fercal declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

56,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados da Fercal (80%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 93,3% 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 6,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 50% 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, 46,7% dos respondentes da Fercal afirmaram que receberam informações. 83,3% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 53,3% 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, 76,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade da Fercal afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 90%. Apenas 3,3% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

FERCAL é uma das cidades mais carentes do Distrito Federal ficando em 29º lugar no índice que mede a qualidade da água recebida nas residências onde 40% dos respondentes declararam receber a água com gosto, cheiro ou impurezas.

A região ficou em última colocação no índice que mede o grau de satisfação com a qualidade da água recebida 18,5% abaixo da média de todas as cidades desse estudo.

GAMA



AMOSTRA

A amostra de 116 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 9,10% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Gama 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. 65,5% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Gama é de 88,2% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 68,1% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

33,3% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Gama registrou o grau de satisfação de 68,4%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Gama foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 88,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

56% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 9,3% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

72,7% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Gama registrou o grau de satisfação de 75%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Gama sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 68,1% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 87,1%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 37,1%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

50% dos entrevistados do Gama declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

91,3% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

87,1% dos entrevistados do Gama declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

82,8% dos residentes do Gama disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

51,7% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 52,6% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 27,6% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

88,8% dos entrevistados do Gama declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

70,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Gama (84,5%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 94% 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 13,8% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 50% 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, 61,2% dos respondentes do Gama afirmaram que receberam informações. 69,8% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 50% 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, 88,8% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Gama afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 77,6%. Apenas 6,9% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 37,5% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para o serviço de varrição e limpeza de ruas que contou com 91,2% de satisfação da amostra pesquisada.

A cidade também ficou acima da média onde 77,6% da amostra pesquisada declarou nunca ou raramente ter verificado derramamento de lixo ou chorume em vias públicas.

A Região Administrativa do Gama possui boa infraestrutura e apresenta bons resultados segundo a opinião dos entrevistados.

GUARÁ



AMOSTRA

A amostra de 125 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 8,77% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Guará 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. 79,2% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Guará é de 91,1% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 55,2% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

52,8% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Guará registrou o grau de satisfação de 56,8%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Guará foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 92,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

66,4% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 5% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

84% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Guará registrou o grau de satisfação de 85,6%, esse

resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Guará sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 70,4% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 83,2%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 45,6%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

51,2% dos entrevistados do Guará declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

87,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

86,4% dos entrevistados do Guará declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

87,2% dos residentes do Guará disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

92,2% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

48,8% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 58,4% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 20,8% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

84% dos entrevistados do Guará declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

64,8% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Guará (88%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 97,6% 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 7,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 77,8% 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, 40,8% dos respondentes do Guará afirmaram que receberam informações. 64% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 43,2% 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, 66,4% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Guará afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 76%. Apenas 4% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 80% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

O GUARÁ é uma cidade com boa estrutura onde a maioria dos resultados ficaram dentro da média obtendo pequenas variações em relação ao estudo de 2015.

Destaque positivo para os serviços de esgoto onde 88,8% da amostra declararam nunca ou raramente ter percebido vazamentos.

Destaque negativo para a satisfação em relação aos serviços de varrição e limpeza das ruas onde ficou na 26ª posição com 74,8% abaixo da média de todas as regiões administrativas com 81,3%.

ITAPOÃ



AMOSTRA

A amostra de 152 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 17,89% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Itapoã 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. 75,9% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Itapoã é de 86% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 44,8% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado insatisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

41% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Itapoã registrou o grau de satisfação de 69,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Itapoã foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 82,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

39,7% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 21,6% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

94,3% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Itapoã registrou o grau de satisfação de 65,5%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Itapoã sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 65,5% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 81%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 46,6%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

32,8% dos entrevistados do Itapoã declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

94,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

91,4% dos entrevistados do Itapoã declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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% dos residentes do Itapoã disseram possuir reservatório de água. Esse valor é próximo que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

48,3% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 41,4% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 20,7% 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.

94,8% dos entrevistados do Itapoã declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

43,1% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Itapoã (79,3%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 79,3% 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 5,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 66,7% 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, 44,8% dos respondentes do Itapoã afirmaram que receberam informações. 72,4% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 58,6% 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, 82,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Itapoã afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 70,7%. Apenas 3,4% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

O ITAPOÃ é uma das cidades mais carentes do Distrito Federal e continua como uma das cidades que obteve os resultados mais baixos sobre água e esgotamento sanitário, no entanto, a cidade tem surpreendido positivamente ao alcançar resultados melhores que os estudos anteriores como foi o caso do grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que contou com 86% da satisfação dos usuários neste estudo contra 37,7% da avaliação de 2015 uma diferença de 48,3% entre um estudo e o outro: 5,4% acima da média quando comparado com as outras Regiões Administrativas do DF.

JARDIM BOTÂNICO



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Jardim Botânico 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. 70% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Jardim Botânico é de 73,3% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 36,7% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado insatisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

41,2% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região

em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Jardim Botânico registrou o grau de satisfação de 59,6%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Jardim Botânico sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 66,7% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 76,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 43,3%. Esse valor é próximo distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

56,7% dos entrevistados do Jardim Botânico declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

52,9% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

93,3% dos entrevistados do Jardim Botânico declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

90% dos residentes do Jardim Botânico disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

70% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 46,7% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 26,6% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

96,7% dos entrevistados do Jardim Botânico declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

76,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Jardim Botânico (70%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 80% 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 6,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 33,3% dos respondentes do Jardim Botânico afirmaram que receberam informações. 33,3% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 36,7% 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, 46,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Jardim Botânico afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 50%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

JARDIM BOTÂNICO é uma região de condomínios horizontais onde a maioria dos moradores tem como ponto de referencia os serviços oferecidos por empresas privadas em seus condomínios.

A cidade conta com boa infraestrutura quando comparada com outras cidades do Distrito Federal mas obteve baixos índices quando comparada com essas cidades como é o caso dos serviços de varrição e limpeza das ruas oferecidos pelo sistema público que obteve 33,3% de reprovação dos respondentes que declararam insatisfeitos com a prestação do serviço. Os índices permaneceram baixos em relação outros serviços de saneamento.

LAGO NORTE



AMOSTRA

A amostra de 37 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Lago Norte 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. 73% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Lago Norte é de 83,8% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 67,6% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

43,8% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Lago Norte registrou o grau de satisfação de 59,4%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Lago Norte foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 91,9% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

70,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 9,2% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

100% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Lago Norte registrou o grau de satisfação de 81,1%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Lago Norte sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 62,2% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 73%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 24,3%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

54,1% dos entrevistados do Lago Norte declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

82,6% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

86,5% dos entrevistados do Lago Norte declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

91,9% dos residentes do Lago Norte disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

96,9% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

73% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 56,8% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 29,7% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

83,8% dos entrevistados do Lago Norte declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

59,5% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Lago Norte (78,4%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 75,7% 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 0% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap.

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, 48,6% dos respondentes do Lago Norte afirmaram que receberam informações. 45,9% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 54,1% 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, 83,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Lago Norte afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 70,3%. Apenas 2,7% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para os serviços de varrição e limpeza das ruas contando com 88,6% da satisfação das pessoas entrevistadas.

Houve uma queda na satisfação em relação à água recebida em sua casa. Com que frequência ela chega com gosto, cheiro ou impurezas, no entanto, esta queda segue a curva quando comparada com o Distrito Federal, este resultado segue a tendência devido a crise hídrica que acomete a cidade.

LAGO SUL



AMOSTRA

A amostra de 31 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Lago Sul 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. 80,6% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Lago Sul é de 80,6% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 45,2% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado insatisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

59,1% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Lago Sul registrou o grau de satisfação de 58,7%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Lago Sul foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 93,5% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

71% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 19,7% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

50% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Lago Sul registrou o grau de satisfação de 64,5%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Lago Sul sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 83,9% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 93,5%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 32,3%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

64,5% dos entrevistados do Lago Sul declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

88% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

96,8% dos entrevistados do Lago Sul declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

100% dos residentes do Lago Sul disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

64,5% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 51,6% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 35,5% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

83,9% dos entrevistados do Lago Sul declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

93,5% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Lago Sul (80,6%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 93,5% 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 3,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 35,5% dos respondentes do Lago Sul afirmaram que receberam informações. 71% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 41,9% 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, 71% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Lago Sul afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 77,4%. Apenas 6,5% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 0% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

A cidade se destaca em 1º lugar em relação aos seus Direitos e Deveres dos usuários, este destaque infere uma cidade cujo os usuários são mais esclarecidos e conseqüentemente mais exigentes.

Destaque negativo para o fluxo e desabastecimento de água onde 45,2% declarou ter a descontinuidade de seus serviços com frequência, esse resultado pode ter levado grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água para baixo da média ficando com 58,7% de satisfação contra 80,6% da média quando comparada ao Distrito Federal.

NÚCLEO BANDEIRANTE



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Núcleo Bandeirante foram questionados sobre a frequência em que a água chega com gosto, cheiro ou impurezas, está pergunta tem o propósito de aferir a qualidade da água. 76,7% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Núcleo Bandeirante é de 83,3% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 93,3% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

0% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Núcleo Bandeirante registrou o grau de satisfação de 59,6%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Núcleo Bandeirante foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 96,7% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

63,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 26,3% acima que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

71,4% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Núcleo Bandeirante registrou o grau de satisfação de 93,3%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Núcleo Bandeirante sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 73,3% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 86,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 26,7%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

56,7% dos entrevistados do Núcleo Bandeirante declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

95,2% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

83,3% dos entrevistados do Núcleo Bandeirante declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

100% dos residentes do Núcleo Bandeirante disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em todas as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

66,7% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 50% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 46,6% 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.

86,7% dos entrevistados do Núcleo Bandeirante declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

66,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Núcleo Bandeirante (83,3%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 100% 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 6,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 0% 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, 43,3% dos respondentes do Núcleo Bandeirante afirmaram que receberam informações. 63,3% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 40% 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, 76,6% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Núcleo Bandeirante afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 86,7%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

A cidade do Núcleo Bandeirante conta com boa infraestrutura de esgotamento sanitário. 86,7% dos entrevistados declararam não ter presenciado alagamentos causados pela chuva. O grau de satisfação melhorou em relação ao estudo anterior elevando o Núcleo Bandeirante de 51,9% em 2015 para 83,3% em 2016, resultado acima da média para os serviços de esgoto no Distrito Federal que é de 72,1%.

Destaque negativo para as medidas de redução no consumo, 83,3% dos entrevistado responderam adotar medidas para diminuição do consumo de água, este resultado está 4,5% abaixo da média quando comparado com os entrevistados do Distrito Federal.

PARANOÁ



AMOSTRA

A amostra de 52 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 13,59% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Paranoá 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. 76,9% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Paranoá é de 91,8% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 34,6% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

56,1% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Paranoá registrou o grau de satisfação de 64,2%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Paranoá foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 80,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

32,7% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 12,3% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

90% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Paranoá registrou o grau de satisfação de 65,4%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Paranoá sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 59,6% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 80,8%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 50%. Esse valor é acima da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

46,2% dos entrevistados do Paranoá declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

93,9% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

98,1% dos entrevistados do Paranoá declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

76,9% dos residentes do Paranoá disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

55,8% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 50% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 26,9% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

100% dos entrevistados do Paranoá declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

59,6% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Paranoá (88,5%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 98,1% 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 0% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap.

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, 40,4% dos respondentes do Paranoá afirmaram que receberam informações. 80,8% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 44,2% 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, 82,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Paranoá afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 61,5%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

A Região Administrativa do Paranoá subiu 12 posição no grau de satisfação com a qualidade da água recebida comparando com todas as cidades do Distrito Federal. A cidade ficou em 10ª posição na pesquisa de 2016 contra a 22ª posição no estudo de 2015 e 2014. O resultado também foi positivo quando perguntados sobre o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água recebendo 91,8% da satisfação dos respondentes.

Embora a cidade tenha índices elevados a respeito do mau cheiro e a percepção de vazamentos proveniente da rede de esgoto. A cidade melhorou os resultados ficando em 10ª posição na satisfação geral com a qualidade do serviço de esgoto prestado, uma

explicação para esse resultado foi a solução do problema pela ouvidoria da CAESB. 98,1% dos entrevistados declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água.

Sobre os serviços prestados pela SLU, apenas 46,2% dos entrevistados declararam ter recebido orientações para separar corretamente o material reciclado para a coleta seletiva. 38,5% declararam ter verificado derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta.

PARK WAY



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Park Way 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. 56,7% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Park Way é de 76,7% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 76,7% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

50% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Park Way registrou o grau de satisfação de 93,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Park Way sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 63,3% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 80%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 30%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

56,7% dos entrevistados do Park Way declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

95,5% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

100% dos entrevistados do Park Way declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

96,7% dos residentes do Park Way disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

66,7% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 70% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 20% 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.

86,7% dos entrevistados do Park Way declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

100% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Park Way (73,3%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90% 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 16,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 80% 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, 43,3% dos respondentes do Park Way afirmaram que receberam informações. 30% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 43,3% 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, 76,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Park Way afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 76,6%. Apenas 16,7% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 80% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

PARK WAY é uma região de condomínios horizontais onde a maioria dos moradores tem como ponto de referencia os serviços oferecidos por empresas privadas em seus condomínios.

A cidade conta com boa infraestrutura quando comparada com outras cidades do Distrito Federal mas obteve baixos índices quando comparada com essas cidades como é o caso dos serviços de Água e Limpeza.

PLANALTINA



AMOSTRA

A amostra de 180 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 10,63% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Planaltina 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. 88,3% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Planaltina é de 97,2% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 86,1% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

29,9% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Planaltina registrou o grau de satisfação de 91,9%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Planaltina foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 93,3% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

51,1% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 9,7% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

95% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Planaltina registrou o grau de satisfação de 80,6%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Planaltina sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 71,7% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 87,8%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 39,4%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

50,6% dos entrevistados de Planaltina declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

89,6% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

91,1% dos entrevistados de Planaltina declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

78,9% dos residentes de Planaltina disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

99,4% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

41,1% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 47,2% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 15,6% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

95% dos entrevistados de Planaltina declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

64,4% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Planaltina (87,8%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 90,6% 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 6,1% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 54,5% 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, 61,7% dos respondentes de Planaltina afirmaram que receberam informações. 82,8% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 60% 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, 81,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Planaltina afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 54,4%. Apenas 0,6% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Planaltina está em 5ª lugar no grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água contando com 97,2% da satisfação dos respondentes, uma das explicações para o bom desempenho da cidade pode estar relacionada ao fato de a cidade não fazer parte das regiões de racionamento de água. O bom resultado é repetido em relação ao grau de satisfação dos serviços de esgoto.

Mesmo não fazendo parte das regiões de racionamento os respondentes se mantiveram acima da média na adoção de medidas para diminuir o consumo de água.

Embora a região não tenha apresentado índices alarmantes relativos a problemas de drenagem pluvial e limpeza urbana a população pouco interage com a NOVACAL e SLU.

RECANTO DAS EMAS



AMOSTRA

A amostra de 142 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 8,22% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Recanto das Emas foram questionados sobre a frequência em que a água chega com gosto, cheiro ou impurezas, está pergunta tem o propósito de aferir a qualidade da água. 76,8% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Recanto das Emas é de 91,9% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 54,9% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, considerado as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

44,6% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região

em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Recanto das Emas registrou o grau de satisfação de 64,1%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Recanto das Emas foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 89,4% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

44,4% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 8% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

91,8% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Recanto das Emas registrou o grau de satisfação de 60,6%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Recanto das Emas sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 70,4% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 82,4%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 52,8%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

40,1% dos entrevistados do Recanto das Emas declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

82,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

82,4% dos entrevistados do Recanto das Emas declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

72,5% dos residentes do Recanto das Emas disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em todas as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

94% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

57,7% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 47,2% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 23,3% 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.

91,5% dos entrevistados do Recanto das Emas declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

54,2% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Recanto das Emas (83,1%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 91,5% 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 4,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 47,2% dos respondentes do Recanto das Emas afirmaram que receberam informações. 83,1% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 39,4% 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, 88,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Recanto das Emas afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 62%. Apenas 6,3% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 77,7% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

O Recanto das Emas destaca-se positivamente quando questionados sobre o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água ficando em 9º lugar em comparação com as demais cidades do Distrito Federal contando com 91,9% da satisfação dos entrevistados.

Destaque negativo para as medidas adotadas para diminuir o consumo de água onde 82,4% dos respondentes declararam adotar medidas de redução de consumo, embora esses índices pareçam altos, eles ficaram abaixo da média quando comparado com o Distrito Federal.

Outro fator que chamou a atenção está relacionada a verificação de derramamento de lixo e chorume nas vias públicas pelos caminhões de coleta onde 38% dos respondentes declararam ter averiguado derramamento.

RIACHO FUNDO I



AMOSTRA

A amostra de 40 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Riacho Fundo I 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. 76,5% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Riacho Fundo I é de 100% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 55% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, resultado comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

38,5% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Riacho Fundo I registrou o grau de satisfação de 69,6%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Riacho Fundo I foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 95% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

47,5% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 30,8% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

82,6% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Riacho Fundo I registrou o grau de satisfação de 62,5%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Riacho Fundo I sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 60% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 90%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 40%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

45% dos entrevistados do Riacho Fundo I declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

87,5% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

97,5% dos entrevistados do Riacho Fundo I declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

80% dos residentes do Riacho Fundo I disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

97,4% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

55% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 55% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 30% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

90% dos entrevistados do Riacho Fundo I declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

42,5% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Riacho Fundo I (77,5%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 87,5% 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 10% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 55% dos respondentes do Riacho Fundo I afirmaram que receberam informações. 82,5% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 47,5% 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, 85% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Riacho Fundo I afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 67,5%. Apenas 2,5% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 0% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

O Riacho fundo se destaca positivamente em relação a percepção de mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua, 47,5% dos respondentes declararam nunca ou raramente ter sentido mau cheiro contra 16,7% da aferição de 2015.

Destaque negativo para a queda em relação ao grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água, no estudo de 2015 contava com 83,3% da satisfação dos respondentes em 2016 a satisfação caiu para 69,6%.

RIACHO FUNDO II



AMOSTRA

A amostra de 47 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Riacho Fundo II 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. 83% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Riacho Fundo II é de 91,5% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 63,8% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

48,3% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Riacho Fundo II registrou o grau de satisfação de 57,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Riacho Fundo II foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 91,5% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

31,9% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 4,8% menor que a pesquisa anterior e está menor da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

90% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Riacho Fundo II registrou o grau de satisfação de 61,7%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Riacho Fundo II sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 70,2% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 78,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 27,7%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

36,2% dos entrevistados do Riacho Fundo II declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

90,6% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

85,1% dos entrevistados do Riacho Fundo II declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

78,7% dos residentes do Riacho Fundo II disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

97,5% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

59,6% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 42,6% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 28,9% 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.

93,6% dos entrevistados do Riacho Fundo II declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

44,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Riacho Fundo II (87,2%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 89,4% 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 4,3% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 57,4% dos respondentes do Riacho Fundo II afirmaram que receberam informações. 87,2% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 55,3% 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, 91,5% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Riacho Fundo II afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 72,4%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para continuidade do abastecimento de água e o sistema de drenagem de águas pluviais onde 93,6% declararam não ter verificado a ocorrerem alagamentos causados por chuva nas imediações de suas residências.

Destaque negativo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água 22,7% abaixo da média quando comparado com as demais cidades do Distrito Federal.

Embora a cidade conte com índices a cima da média em relação a satisfação dos serviços de varrição e limpeza das ruas, foi verificado in loco pela equipe de campo uma quantidade anormal de fezes de animais domésticos nas ruas.

SAMAMBAIA



AMOSTRA

A amostra de 210 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 6,76% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Samambaia 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. 72,9% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Samambaia é de 86,4% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 70% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

57,6% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Samambaia registrou o grau de satisfação de 67,2%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Samambaia foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 86,2% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

43,8% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 9,6% maior que a pesquisa anterior e está menor da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

85,9% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Samambaia registrou o grau de satisfação de 69%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Samambaia sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 66,7% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 85,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 47,1%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

35,7% dos entrevistados de Samambaia declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

79,9% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

81,4% dos entrevistados de Samambaia declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

72,4% dos residentes de Samambaia disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

94,2% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

55,7% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 52,9% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 20,9% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

85,2% dos entrevistados de Samambaia declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

58,1% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Samambaia (86,7%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 93,3% 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 6,2% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 46,2% 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, 61,4% dos respondentes de Samambaia afirmaram que receberam informações. 74,3% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 55,7% 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, 76,6% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Samambaia afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 71,9%. Apenas 1,4% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para a redução a casos de retorno de esgotos nas residências onde 86,2% dos respondentes declararam nunca ou raramente ter observado o retorno de esgoto, um aumento de 17,8% em relação a última pesquisa.

Destaque negativo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que obteve uma queda de 19,6% em relação a aferição de 2015.

SANTA MARIA



AMOSTRA

A amostra de 115 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 9,14% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Santa Maria foram questionados sobre a frequência em que a água chega com gosto, cheiro ou impurezas, está pergunta tem o propósito de aferir a qualidade da água. 72,2% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Santa Maria é de 86,7% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 69,6% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

44,9% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Santa Maria registrou o grau de satisfação de 60,9%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Santa Maria foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 93% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

44,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 44% menor que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

90,9% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Santa Maria registrou o grau de satisfação de 67,8%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Santa Maria sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 66,1% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 84,3%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 47,8%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

42,6% dos entrevistados de Santa Maria declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

84,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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 de Santa Maria declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

68,7% dos residentes de Santa Maria disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

95% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

49,6% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 49,6% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 27% 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.

82,6% dos entrevistados de Santa Maria declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

56,5% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Santa Maria (80%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 93,9% 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 4,3% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 40% declararam ter seu problema parcialmente 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, 71,3% dos respondentes de Santa Maria afirmaram que receberam informações. 86,1% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 71,3% 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, 86,1% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Santa Maria afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 58,2%. Apenas 1,7% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 50% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

A cidade de Santa Maria apresentou que das em todos os indicadores aferidos nas series anteriores.

Destaque para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que obteve uma queda de 36,6% em relação a aferição de 2015.

SÃO SEBASTIÃO



AMOSTRA

A amostra de 105 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 9,56% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade São Sebastião 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. 81% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente São Sebastião é de 85,3% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 85,7% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

20,6% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade São Sebastião registrou o grau de satisfação de 85,8%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 São Sebastião foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 86,7% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

32,4% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 14,2% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

92,6% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade São Sebastião registrou o grau de satisfação de 50,5%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados São Sebastião sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 61% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 87,6%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 47,6%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

35,2% dos entrevistados São Sebastião declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

94,9% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

92,4% dos entrevistados São Sebastião declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

88,6% dos residentes São Sebastião disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

41% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 51,4% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 13,4% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

93,3% dos entrevistados São Sebastião declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

41% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados São Sebastião (76,2%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 83,8% 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 3,8% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 75% 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, 31,4% dos respondentes São Sebastião afirmaram que receberam informações. 80% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 42,9% 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, 74,3% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade São Sebastião afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 52,4%. Apenas 1% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para o salto no grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 40,9% na aferição de 2015 para 85,8% nesta aferição.

Destaque negativo para qual o seu grau de satisfação com a qualidade do serviço de esgoto prestado, embora, tem obtido uma melhora de 9,6% em comparação com o último estudo ainda continua abaixo da média das cidades do DF que é de 72,8%.

SCIA / ESTRUTURAL



AMOSTRA

A amostra de 32 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do SCIA/Estrutural 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. 68,8% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do SCIA/Estrutural é de 87,1% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 46,9% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

39,1% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do SCIA/Estrutural registrou o grau de satisfação de 51,5%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 SCIA/Estrutural foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 75% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

31,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 26,3% menor que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

88,2% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do SCIA/Estrutural registrou o grau de satisfação de 53,1%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do SCIA/Estrutural sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 68,8% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 78,1%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 53,1%. Esse valor é distante da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

40,6% dos entrevistados do SCIA/Estrutural declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

85,7% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

93,8% dos entrevistados do SCIA/Estrutural declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

65,6% dos residentes do SCIA/Estrutural disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

95,6% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

65,6% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 46,9% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 18,7% 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.

78,1% dos entrevistados do SCIA/Estrutural declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

46,9% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do SCIA/Estrutural (78,1%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 68,8% 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 0% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap .

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, 40,6% dos respondentes do SCIA/Estrutural afirmaram que receberam informações. 59,4% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 37,5% 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, 87,5% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do SCIA/Estrutural afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 56,2%. Apenas 3,1% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

A Cidade Estrutural é uma das regiões administrativas mais carentes do Distrito Federal dotada de diversos problemas relacionados a saneamento básico.

Houve uma queda em todos os índices aferidos em edições anteriores dessa pesquisa. Destaque negativo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 87,9% na aferição de 2015 para 51,5% nesta aferição, uma queda de 36,4%.

Os serviços de Drenagem e Limpeza Urbana, estreates dessa pesquisa, também obtiveram índices abaixo da média quando comparados com os índices alcançados no Distrito Federal.

SOBRADINHO I



AMOSTRA

A amostra de 85 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 10,63% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Sobradinho I 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. 87,1% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Sobradinho I é de 92,9% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 87,1% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

35,5% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Sobradinho I registrou o grau de satisfação de 90,8%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Sobradinho I foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 94,1% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

61,2% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 5,1% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

79,2% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Sobradinho I registrou o grau de satisfação de 68,2%, esse resultado é menor que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Sobradinho I sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 65,9% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 78,8%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 48,2%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

44,7% dos entrevistados de Sobradinho I declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

88,2% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

91,8% dos entrevistados de Sobradinho I declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

81,2% dos residentes de Sobradinho I disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98,7% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

43,5% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 48,2% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 16,5% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

92,9% dos entrevistados de Sobradinho I declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

74,1% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Sobradinho I (88,2%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 89,4% 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 4,7% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 25% 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, 50,6% dos respondentes de Sobradinho I afirmaram que receberam informações. 83,5% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 64,7% 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, 76,4% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Sobradinho I afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 69,4%. Apenas 4,7% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 50% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para os serviços de drenagem pluviais e limpeza urbana que obtiveram índices acima da média quando comparados com as demais regiões do Distrito Federal.

Destaque negativo para os índices de qualidade de água, abastecimento e serviços de esgoto que obtiveram queda em relação as aferições anteriores.

SOBRADINHO II



AMOSTRA

A amostra de 112 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 17,89% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Sobradinho II 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. 86,6% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Sobradinho II é de 97,3% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 90,2% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

17,1% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Sobradinho II registrou o grau de satisfação de 91,2%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Sobradinho II foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 90,2% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

45,5% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 34,1% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

84,3% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Sobradinho II registrou o grau de satisfação de 66,1%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Sobradinho II sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 68,8% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 88,4%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 47,3%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

43,8% dos entrevistados de Sobradinho II declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

92,3% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

89,3% dos entrevistados de Sobradinho II declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

59,8% dos residentes de Sobradinho II disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

99% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

42% acredita que a população como todo foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 53,6% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 18,8% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

93,8% dos entrevistados de Sobradinho II declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

55,4% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Sobradinho II (87,5%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 92% 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 3,6% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 75% 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, 57,1% dos respondentes de Sobradinho II afirmaram que receberam informações. 83% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 59,8% 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, 78,6% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Sobradinho II afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 74,2%. Apenas 3,6% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 70,5% na aferição de 2015 para 91,2% neste estudo, um aumento de 20,7% na satisfação dos respondentes. Os serviços de esgoto também se destacaram positivamente, embora, tem ficado abaixo da média de 72,8% quando comparado com o DF, teve um aumento significativo de 39,8% em relação a pesquisa de 2015.

**SUDOESTE /
OCTOGONAL**



AMOSTRA

A amostra de 76 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Sudoeste/Octogonal 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. 80,3% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Sudoeste/Octogonal é de 92,1% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 85,5% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

55,6% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Sudoeste/Octogonal registrou o grau de satisfação de 86,2%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Sudoeste/Octogonal foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 86,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

80,3% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 42,3% maior que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

71,4% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Sudoeste/Octogonal registrou o grau de satisfação de 84,2%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Sudoeste/Octogonal sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 39,5% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 44,7%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 38,2%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

57,9% dos entrevistados do Sudoeste/Octogonal declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

60% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

93,4% dos entrevistados do Sudoeste/Octogonal declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

85,5% dos residentes do Sudoeste/Octogonal disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em todas as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

98,6% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

51,3% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 39,5% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 23,7% 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.

85,5% dos entrevistados do Sudoeste/Octogonal declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

84,2% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Sudoeste/Octogonal (88,2%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 94,7% 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 2,6% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 26,3% dos respondentes do Sudoeste/Octogonal afirmaram que receberam informações. 39,5% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 39,5% 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, 84,2% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Sudoeste/Octogonal afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 61,9%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 78,5 na aferição de 2015 para 86,2% neste estudo, um aumento de 7,7% na satisfação dos respondentes. Embora os serviços de esgoto têm apresentado uma queda de 9,5% continuam acima da média quando comparados com as demais cidades do Distrito Federal.

Destaque positivo para as residências que adotaram medidas para economia de água onde 93,4% dos respondentes afirmaram ter adotado medidas para a redução do consumo.

TAGUATINGA



AMOSTRA

A amostra de 241 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 6,31% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 de Taguatinga foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 93,8% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

60,2% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 2,5% menor que a pesquisa anterior e está acima da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

74,6% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade de Taguatinga registrou o grau de satisfação de 80,1%,

esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Taguatinga sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 67,6% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 85,1%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 43,2%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

53,1% dos entrevistados de Taguatinga declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

83,2% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

85,5% dos entrevistados de Taguatinga declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

86,3% dos residentes de Taguatinga disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

95,6% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

61% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 51,9% declarou que o consumo permaneceu

aproximadamente o mesmo e apenas 31,6% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

87,6% dos entrevistados de Taguatinga declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

66,8% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Taguatinga (85,9%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 94,2% 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 10,4% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 72% 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, 68% dos respondentes de Taguatinga afirmaram que receberam informações. 73,4% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 64,3% 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, 75,5% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Taguatinga afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 73,4%. Apenas 5,8% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 71,4% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para os serviços de drenagem pluviais e limpeza urbana que obtiveram índices acima da média quando comparados com as demais regiões do Distrito Federal.

Destaque negativo para os índices de qualidade de água, abastecimento e serviços de esgoto que obtiveram queda em relação as aferições anteriores.

VARJÃO



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade do Varjão 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. 60% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente do Varjão é de 83,3% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 23,3% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado insatisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

61,5% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade do Varjão registrou o grau de satisfação de 60%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE ESGOTO

O bloco de esgoto busca quantificar 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 Varjão foram perguntados sobre casos de retorno de esgoto em suas residências. 76,7% destes responderam que nunca ou raramente tiveram casos de esgoto retornando em suas residências, esse resultado é satisfatório quando comparado com o Distrito Federal que alcançou resultado médio de 85,4%.

26,7% dos entrevistados relataram nunca ou raramente ter sentido mau cheiro proveniente da rede de esgoto na rua ou vizinhança. Este resultado é 15,6% maior que a pesquisa anterior e está abaixo da média registrada em todas as cidades participantes que é de 49,8%.

77,8% dos participantes nunca ou raramente perceberam vazamento na rede de esgoto na sua rua ou vizinhança no último ano. Esse resultado é maior que a média registrada no Distrito Federal que apontou 49,8%.

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). A cidade do Varjão registrou o grau de satisfação de 40%, esse resultado é maior que a média quando comparado com os números registrados no Distrito Federal que é de 72,8%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados do Varjão sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 70% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 73,3%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 36,7%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados

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.

33,3% dos entrevistados do Varjão declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

84,2% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

93,3% dos entrevistados do Varjão declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

63,3% dos residentes do Varjão disseram possuir reservatório de água. Esse valor é menor que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as cidades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

100% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

60% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 40% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 30% dos entrevistados declararam que o consumo reduziu.

BLOCO DE DRENAGEM PLUVIAL

O bloco de drenagem pluvial também está 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.

86,7% dos entrevistados do Varjão declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio é de 85,1% em todo o Distrito Federal.

36,7% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados do Varjão (76,7%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 86,7% 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 3,3% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap e desses, 100% 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, 40% dos respondentes do Varjão afirmaram que receberam informações. 70% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 50% 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, 96,7% dizem estar satisfeitos, essa medida é maior que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade do Varjão afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 73,3%. Apenas 0% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque positivo para o seu grau de satisfação com a qualidade do serviço de esgoto prestado que embora esteja 32,8% abaixo da média obteve um aumento de 6,7% em relação ao estudo anterior.

Destaque negativo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 88,9% no estudo anterior para 60% neste estudo representando uma queda de 28,9%.

VICENTE PIRES



AMOSTRA

A amostra de 30 entrevistas é representativa do universo do número de ligações de água ativas, conforme metodologia de pesquisa quantitativa probabilística, considerando 14,29% de margem de erro e 95% de nível de confiança.

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 da cidade de Vicente Pires 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. 74,3% das pessoas pesquisadas consideram que a água nunca ou raramente chega com gosto, cheiro ou impurezas, este é um resultado positivo quando comparado como o resultado médio do Distrito Federal que é de 76,3%.

O grau de satisfação do cliente de Vicente Pires é de 87% em comparação a 86,5% que é a média de satisfação do DF.

Sobre o fluxo de abastecimento, 61,4% dos entrevistados dessa região responderam nunca ou raramente faltar água por qualquer outro motivo que não seja por atraso na conta de água, esse resultado é considerado satisfatório quando comparado com as demais cidades participantes deste estudo que juntas alcançaram o resultado médio de 70,7%.

42,1% dos moradores pesquisados registraram que sempre ou frequentemente foram avisados sobre a descontinuidade contra 41,5% dos entrevistados em todas as cidades.

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 na região em uma escala de 0 a 10 (zero a dez). A cidade de Vicente Pires registrou o grau de satisfação de 55,3%, a média registrada no Distrito Federal é de 80,6%.

BLOCO DE COBRANÇA

O bloco de cobrança começa perguntando aos entrevistados de Vicente Pires sobre o seu grau de satisfação com a clareza das informações que vêm na fatura (dados de leitura e cadastro). 51,4% dos entrevistados disseram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a clareza das informações.

O grau de satisfação com o prazo de recebimento da fatura em relação à data de vencimento apontado na cidade é de 72,9%, face a média 77,9% marcada no Distrito Federal.

O grau de satisfação com o valor cobrado na fatura pelos serviços de água e esgoto prestados pela CAESB na Região Administrativa é de 48,6%. Esse valor é próximo da média de 42,6% de todos os clientes entrevistados que também consideram altos ou muito altos os valores cobrados.

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.

51,4% dos entrevistados de Vicente Pires declararam conhecer os seus direitos e os seus deveres, esse resultado foi de 47,2% no Distrito Federal.

74,4% daqueles que declararam ter entrado em contato com a CAESB para resolver algum problema tiveram seu problema resolvido. O Distrito Federal assinalou 84,8% de casos resolvidos.

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.

84,3% dos entrevistados de Vicente Pires declararam adotar medidas para diminuir o consumo de água. O Distrito Federal apontou que 87,8% dos respondentes fizeram a mesma declaração. 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.

85,7% dos residentes de Vicente Pires disseram possuir reservatório de água. Esse valor é maior que o Distrito Federal que registou a média de 81,1% em toda as

idades entrevistadas. A economia consciente foi apontada como o principal motivo que leva os moradores dessa Região Administrativa a economizar água.

96,6% daqueles entrevistados que declararam economizar água, pretendem manter o comportamento de consumo mais econômico quando a crise passar.

70% acredita que a falta de planejamento dos governos anteriores foi o motivo que levou a crise de abastecimento no Distrito Federal.

Sobre o consumo após a instituição da tarifa de contingência, popularmente conhecida como taxa extra, 55,7% declarou que o consumo permaneceu aproximadamente o mesmo e apenas 27,2% 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.

38,6% dos entrevistados de Vicente Pires declararam não ter ocorrido alagamentos causados por chuva nas imediações da sua residência esse índice médio e de 85,1% em todo o Distrito Federal.

52,9% das pessoas pesquisadas disseram que não tomaram conhecimento de boca de lobo cheirando mal nos últimos dois anos. Esse índice é de 60,7% no Distrito Federal.

A maioria dos entrevistados de Vicente Pires (70%) declararam não ter tomado conhecimento de erosões, voçorocas ou ravinas causadas por vazamento das tubulações pluviais nos últimos dois anos. 81,4% 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 0% dos entrevistados declararam ter entrado em contato com a Novacap.

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, 37,1% dos respondentes de Vicente Pires afirmaram que receberam informações. 47,1% disseram que o serviço de coletas de lixo do SLU sempre passa em sua residência nos dias e horários informados e 50% 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, 71,4% dizem estar satisfeitos, essa medida é menor que a média registrada no Distrito Federal que é de 77%.

A amostra entrevistada na cidade de Vicente Pires afirmou que nunca ou raramente verificaram derramamento de lixo ou chorume (líquido escuro) nas vias públicas pelos caminhões de coleta esse percentual é de 48,6%. Apenas 1,4% da amostra estudada relataram ter entrado em contato com o SLU para resolver algum problema, desses, 100% relataram que seu problema foi resolvido, o Distrito Federal registou o valor de 59,8% de eficiência na resolução de problemas.

CONCLUSÃO DESTA REGIÃO ADMINISTRATIVA

Destaque negativo para o grau de satisfação com a qualidade geral dos serviços de abastecimento de água que passou de 87,7% no estudo anterior para 55,3% neste estudo representando uma queda de 32,3%.

A cidade também enfrenta problemas relacionados a ocorrência de alagamentos causados por chuva nas imediações da residência dos respondentes onde 92,8% dos respondentes já presenciaram alagamentos na rua, quadra ou trajeto para o trabalho.

gMR

Inteligência & Pesquisa

+55 (21) 3500-7617

Rua Dr. Nilo Peçanha, nº 80 |
Ingá - Niterói - RJ | Cep:24.210-480
gmrpesquisa.com.br