



## Protocolo de Processo

Processo: **35480/2025**

Data da inclusão: **03/09/2025 09:25:43**

Assunto: **Solicitação**

Requerente:

**DELURB AMBIENTAL LTDA**

CGM: **144226**

Destino:

**SEMAP - Sec. Mun. de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca**



### INFORMATIVO:

Consulte seu processo pelos telefones (22) 2771-6315 / (22) 2764-8597  
ou pelo endereço <https://processos.riodasostras.rj.gov.br>  
ou acesse [www.riodasostras.rj.gov.br](http://www.riodasostras.rj.gov.br) - Serviços - Andamento de Processos



DLB 30060.011 / 2025

Rio de Janeiro, 02 de setembro de 2025.

À

**PREFEITURA MUNICIPAL DE RIO DAS OSTRAS**

**SECRETARIA MUNICIPAL DE MEIO AMBIENTE, AGRICULTURA E PESCA**

Rua Campo do Albacora, 75 – Loteamento Atlântica

Rio das Ostras/RJ – CEP 28895-664

**A.C.: Sr. Ricardo Matos Torres**

**Secretário Municipal de Meio Ambiente, Agricultura e Pesca**

**A.C.: Sr. Carlos Augusto Balthazar**

**Prefeito da Cidade de Rio das Ostras**

**REF.: Contrato nº 209/2022 – Processo Administrativo nº 5656/2017**

**Assunto: PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025.**

Ilmos. Senhores,

A DELURB AMBIENTAL LTDA, com sede na Rua Sete de Setembro, nº 98, Cob. 4, Centro, Rio de Janeiro, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 24.219.106/0001-49, doravante denominada simplesmente “Delurb”, na qualidade de detentora do Contrato em referência, cujo objeto são os “**SERVIÇOS DE ENGENHARIA DE COLETA, TRANSPORTE DE RESÍDUOS SÓLIDOS DOMICILIARES (RSD), ATÉ O ATERRO SANITÁRIO DE RIO DAS OSTRAS E DE COLETA, TRANSPORTE E DESTINAÇÃO FINAL (TRATAMENTO POR INCINERAÇÃO) DOS RESÍDUOS DE SAÚDE (RSS), NO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS/RJ**”, vem, por meio deste, reafirmar seu compromisso com a transparência e a qualidade no atendimento prestado.

Com esse propósito, realizamos recentemente a segunda **Pesquisa de Satisfação sobre a Coleta de Resíduos** nesse ano de 2025, aplicada junto aos municípios, para avaliar a percepção do público em relação aos serviços de coleta de resíduos prestados pela Delurb.

DS  
AFDS



Nº2017200082



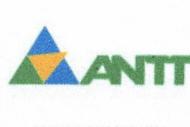
LO Nº IN003433



LO Nº IN00085



Nº234



RNTRC: 051757622



Nº6981974





Temos a satisfação de compartilhar os principais resultados obtidos:

[90%] dos entrevistados aprovam o serviço de coleta domiciliar;

[96%] destacaram [ex.: a regularidade da coleta] como ponto positivo;

Esses dados reforçam nosso compromisso com a melhoria contínua, visando garantir ainda mais **eficiência e qualidade** dos serviços prestados, de modo avançarmos em prol de uma cidade mais limpa e sustentável.

Por derradeiro, a DELURB aproveita o ensejo para renovar os votos de elevada estima e distinta consideração, colocando-se à disposição para a apresentação dos eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Atenciosamente,

DocuSigned by:



Nº2017200082



LO Nº IN003433



LO Nº IN00085



Nº234



RNTRC: 051757622



M M A  
Nº6981974



## Certificado de Conclusão

Identificação de envelope: 8B91F59C-4C1C-4666-8FAB-BF36DE8F00BB

Status: Concluído

Assunto: DLB 30060.011-2025 - Protocolo Pesquisa Satisfação\_rev2.pdf

Obra: 39010-Delurb Administração

Envelope fonte:

Documentar páginas: 2

Assinaturas: 1

Remetente do envelope:

Certificar páginas: 1

Rubrica: 1

Delurb Comercial

Assinatura guiada: Ativado

R Sete De Setembro, 98

Selo com EnvelopeID (ID do envelope): Ativado

Sala 605, Centro

Fuso horário: (UTC-03:00) Brasília

RIO DE JANEIRO, RJ 20050-002

comercial@delurbambiental.com.br

Endereço IP: 200.201.189.182

## Rastreamento de registros

Status: Original

Portador: Delurb Comercial

Local: DocuSign

02/09/2025 16:50:01

comercial@delurbambiental.com.br

### Eventos do signatário

ANDRE FERRAZ DA SILVA

### Assinatura

andres@delurbambiental.com.br



### Registro de hora e data

Diretor

Enviado: 02/09/2025 16:51:53

Delurb Ambiental

Visualizado: 02/09/2025 16:52:20

Nível de segurança: E-mail, Autenticação da conta  
(Nenhuma)

Assinado: 02/09/2025 16:52:33

Adoção de assinatura: Imagem de assinatura  
carregada

Usando endereço IP: 200.201.189.182

### Termos de Assinatura e Registro Eletrônico:

Não oferecido através da Docusign

### Eventos do signatário presencial

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega do editor

### Status

### Registro de hora e data

### Evento de entrega do agente

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega intermediários

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de entrega certificados

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos de cópia

### Status

### Registro de hora e data

### Eventos com testemunhas

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos do tabelião

### Assinatura

### Registro de hora e data

### Eventos de resumo do envelope

### Status

### Carimbo de data/hora

Envelope enviado

Com hash/criptografado

02/09/2025 16:51:53

Entrega certificada

Segurança verificada

02/09/2025 16:52:20

Assinatura concluída

Segurança verificada

02/09/2025 16:52:33

Concluído

Segurança verificada

02/09/2025 16:52:33

### Eventos de pagamento

### Status

### Carimbo de data/hora

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2025

Coleta de lixo em Rio das Ostras

Job 25-0026  
Agosto/2025



© Ipsos | Doc Name | Month Year |  
Version # | Strictly Confidential



# ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

01

# Especificações Técnicas

## Objetivos

Identificar a satisfação dos moradores de Rio das Ostras com o serviço de coleta de resíduos domiciliar

## Universo

Moradores de Rio das Ostras com 25 anos ou mais

## Período de campo

De 01 a 04 de agosto de 2025.

## Método de coleta

Pesquisa quantitativa face a face domiciliar

## Amostra

400 entrevistas no município de Rio das Ostras

## Ponderação

Por se tratar de uma amostra proporcional ao universo pesquisado, não há necessidade de ponderação.

## Margem de erro

Considerando nível de confiança de 95%, a margem de erro estimada é de **5 pontos percentuais**

## Verificação dos dados

100% dos questionários foram submetidos a um teste eletrônico de consistência para verificar a coerência das respostas.

## Somas dos percentuais

As perguntas cujas somas dos percentuais não totalizam 100% são decorrentes de arredondamentos ou de múltiplas respostas.

## Destaques analíticos

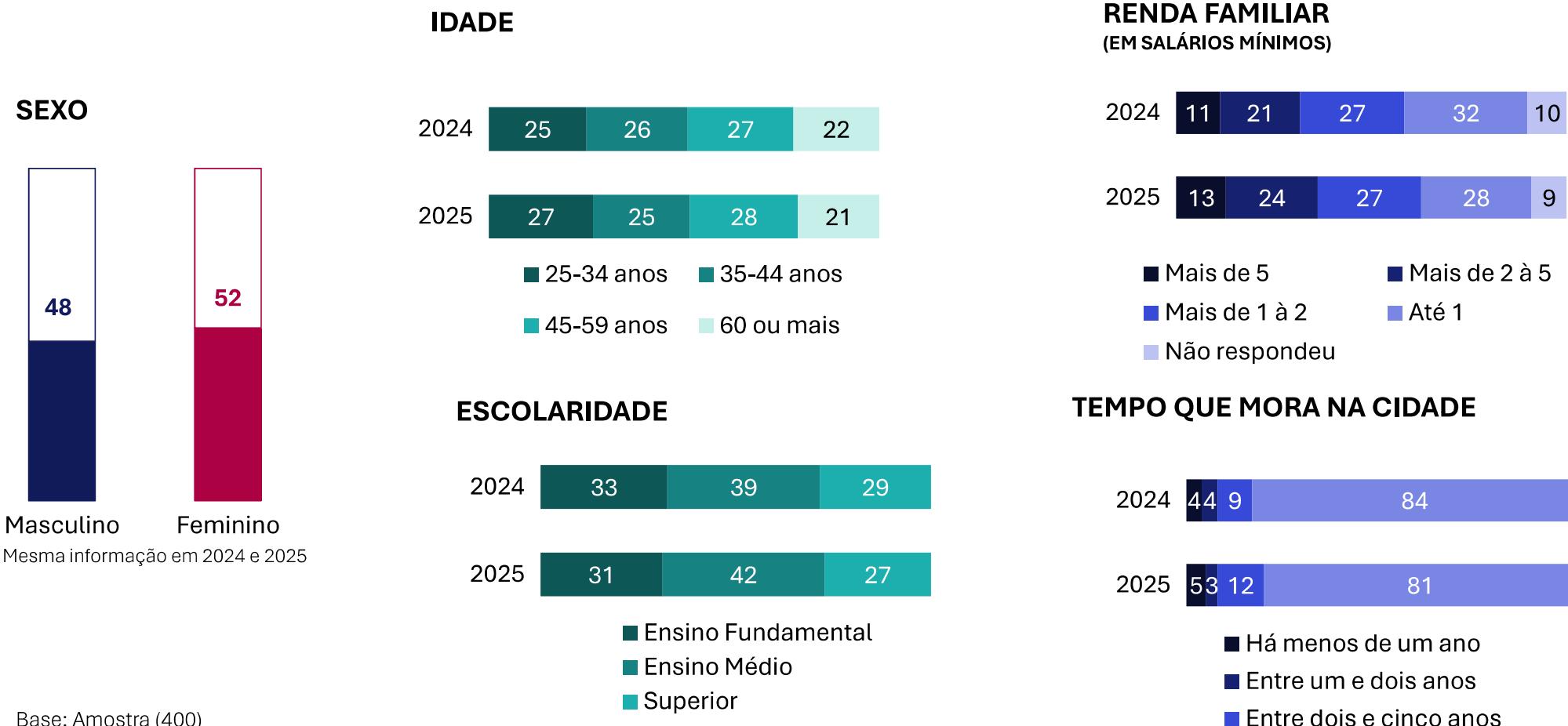
As diferenças estatisticamente significativas superiores aos resultados encontrados no total da amostra são indicadas, se encontradas, em texto ou em destaque nos slides

# PERFIL DA AMOSTRA

02

# Perfil da Amostra

%



Base: Amostra (400)

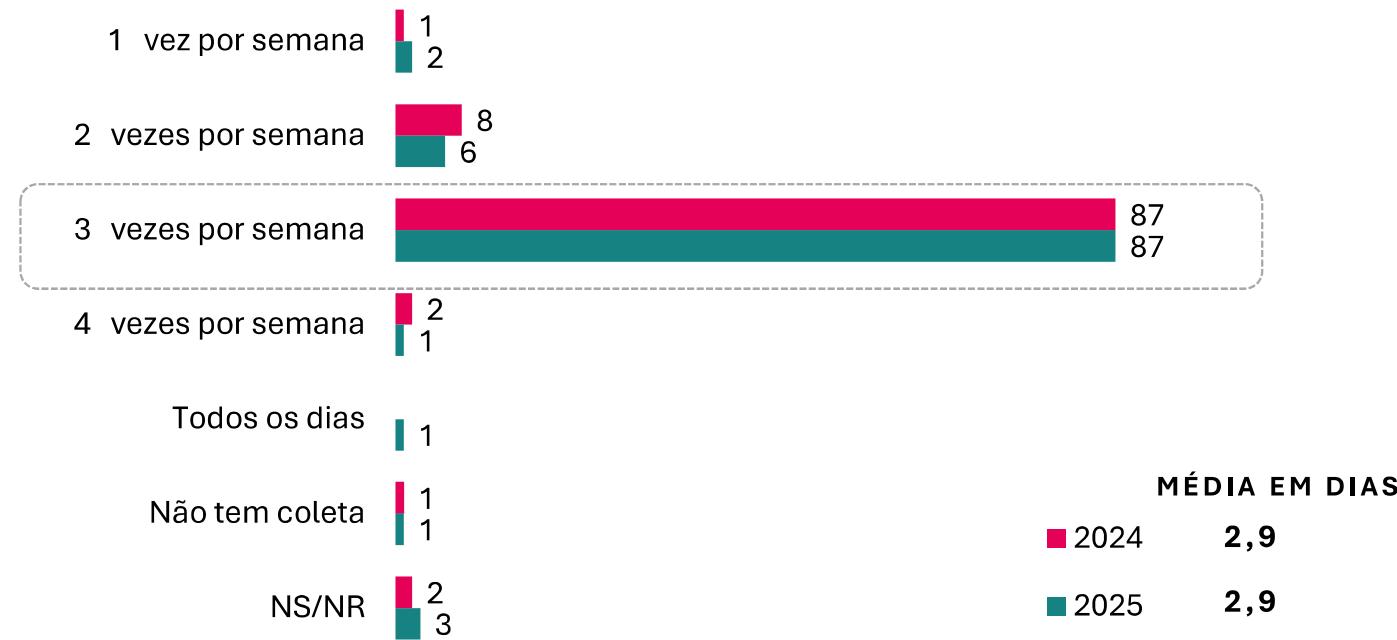
Sexo | idade | grau de instrução | Renda Familiar

P01) Há quanto tempo o(a) sr(a) está morando na cidade de Rio das Ostras? (RU)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

A frequência da coleta do lixo domiciliar na rua em que moram segue acontecendo majoritariamente três vezes por semana...

%

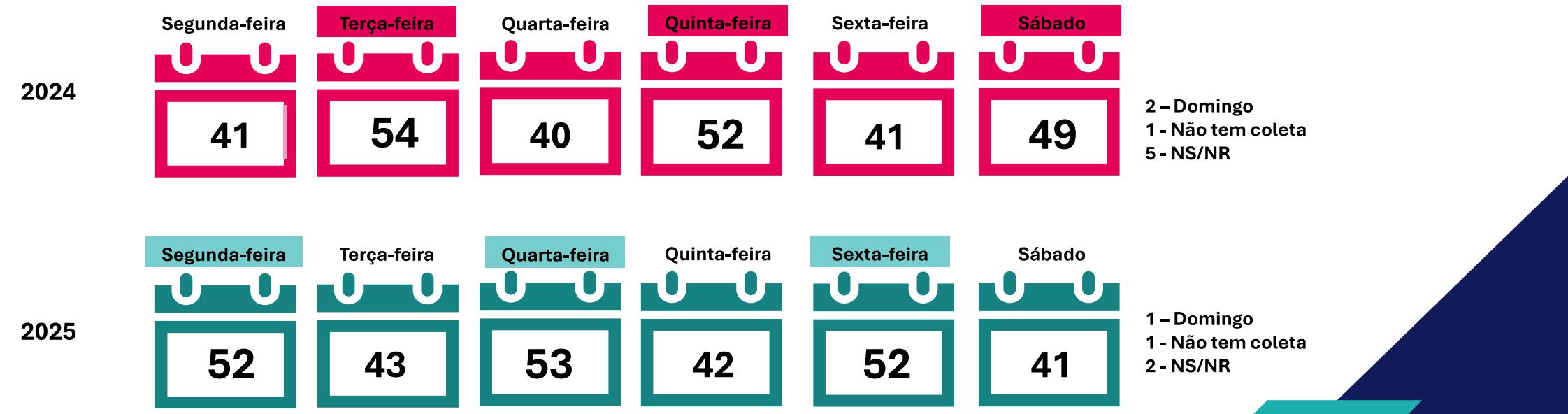


Base: Amostra (400)

P06) Com que frequência é feita a coleta do lixo domiciliar na sua rua? (RU – NÃO LER “NÃO SABE E NÃO RESPONDEU”)

Em 2025, cerca de metade dos entrevistados declara que a coleta é realizada às segundas, quartas e/ou sextas

%



Base: Amostra (400)

P07) Em quais dias da semana o lixo domiciliar da sua rua é coletado? (MAIS DE UMA OPÇÃO)

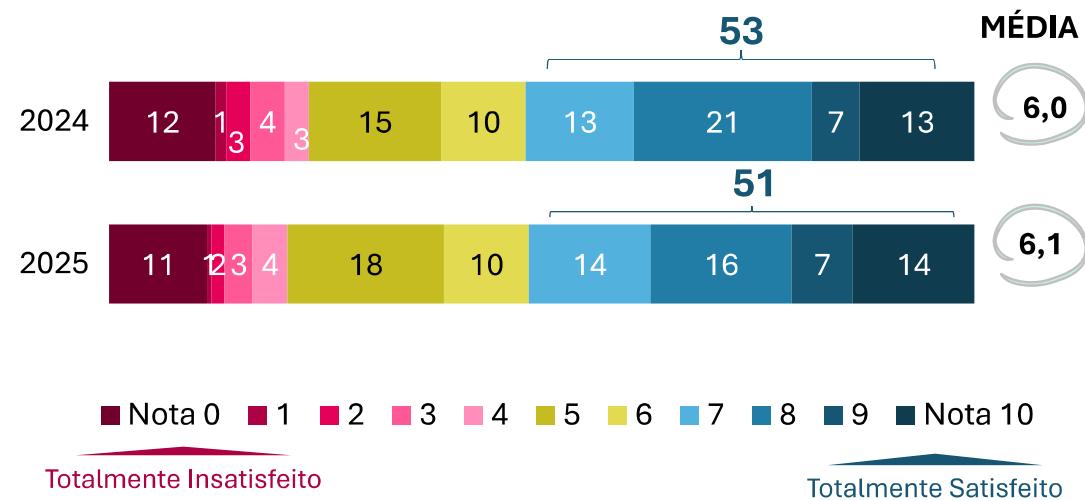
© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

# RESULTADOS

# 03

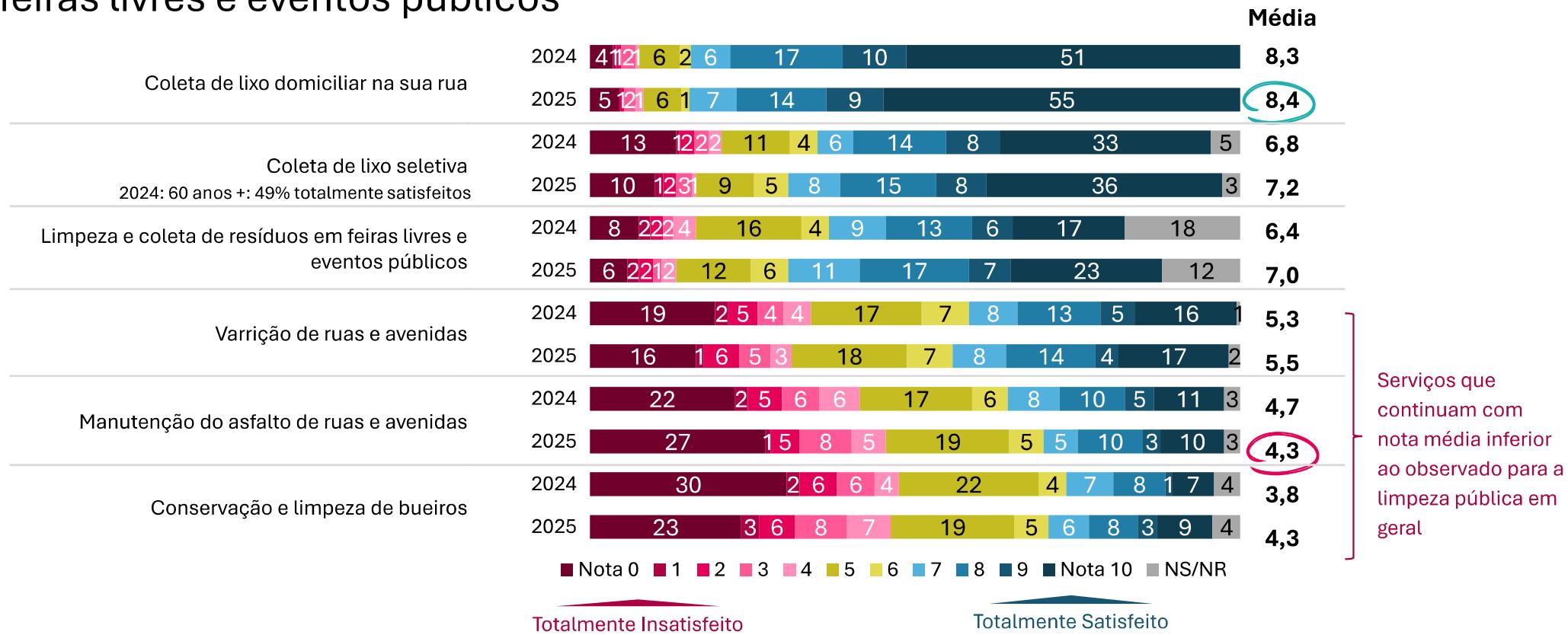


A satisfação com a limpeza pública em geral da cidade permanece estável



P02) Eu gostaria de saber como o(a) sr(a) se sente com relação à limpeza pública em Rio das Ostras? Qual nota, em uma escala de 0 a 10, o(a) sr(a) daria, sabendo que a NOTA 0 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE INSATISFEITO e que a NOTA 10 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE SATISFEITO com a limpeza pública em Rio das Ostras: (RU)

Com maior parcela da população atribuindo a nota mais elevada de satisfação, o serviço de coleta de lixo domiciliar segue como o mais satisfatório dentre os avaliados na pesquisa, seguido da coleta seletiva e da limpeza e coleta de resíduos em feiras livres e eventos públicos



Base: Amostra (400)

P03) Agora vou ler alguns serviços prestados na cidade e gostaria que o(a) sr(a) avaliasse. Para cada serviço que eu vou ler eu gostaria que o(a) sr(a) desse uma nota de 0 a 10, sabendo que a NOTA 0 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE INSATISFEITO e que a NOTA 10 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE SATISFEITO (RU POR ITEM)

O pilar da satisfação com o serviço de coleta de lixo domiciliar continua sendo a constância do trabalho prestado (regularidade e frequência). Além disso, crescem as menções ao cuidado da equipe em evitar que resíduos fiquem espalhados pelas vias públicas

%

Espontânea

Motivos de **satisfação** com a coleta de lixo domiciliar

	2024	2025
Fazem coleta regularmente/ não falham/3 vezes na semana	<b>68</b>	<b>63</b>
Recolhem todo lixo/ Não deixam lixo espalhado pela rua	13	21
Fazem um bom trabalho/ está satisfeito	4	7
Fazem a limpeza das ruas/ varrição das ruas/as ruas estão sempre limpas	4	3
Os funcionários são cordiais/ educados	2	3
Colocam os latões/ lixeiras nas ruas	1	-

Em 2025, os aspectos positivos perfazem **75% das menções** de justificativa da nota atribuída (76% em 2024)

Base: Amostra total (400) Espontânea

P04) Por que o(a) sr(a) dá uma nota (RESPOSTA EM P3) para a coleta de lixo domiciliar na sua rua? (ESPONTÂNEA RM)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

Assim como na pesquisa anterior, as razões de insatisfação com a coleta de lixo domiciliar não se concentram em um único aspecto e englobam da falta de cuidado com o recolhimento do lixo ao barulho e o horário do serviço domiciliar

Espontânea %

Motivos para **insatisfação** com a coleta de lixo domiciliar

	2024	2025
Deixa lixo caído/espalhado pela rua	<b>8</b>	<b>9</b>
Não cumprem os dias/horários marcados/ não tem horário	2	6
Passam poucas vezes na semana/não tem coleta todos os dias	5	5
Não recolhem todos os lixos/juntam os lixos e esquecem de pegar	5	5
Não tem coleta de lixo na rua/ não vê passar o caminhão	1	2
Não fazem um bom trabalho/ deixam a desejar	2	1
Falta limpar/ varrer as ruas/bueiros	2	1
Falta de latões/lixearas nas ruas	1	1
Fazem muito barulho	-	1
Passam muito tarde	-	1
Deveria ter coleta seletiva	-	1
Demoram passar para coletar o lixo	1	-

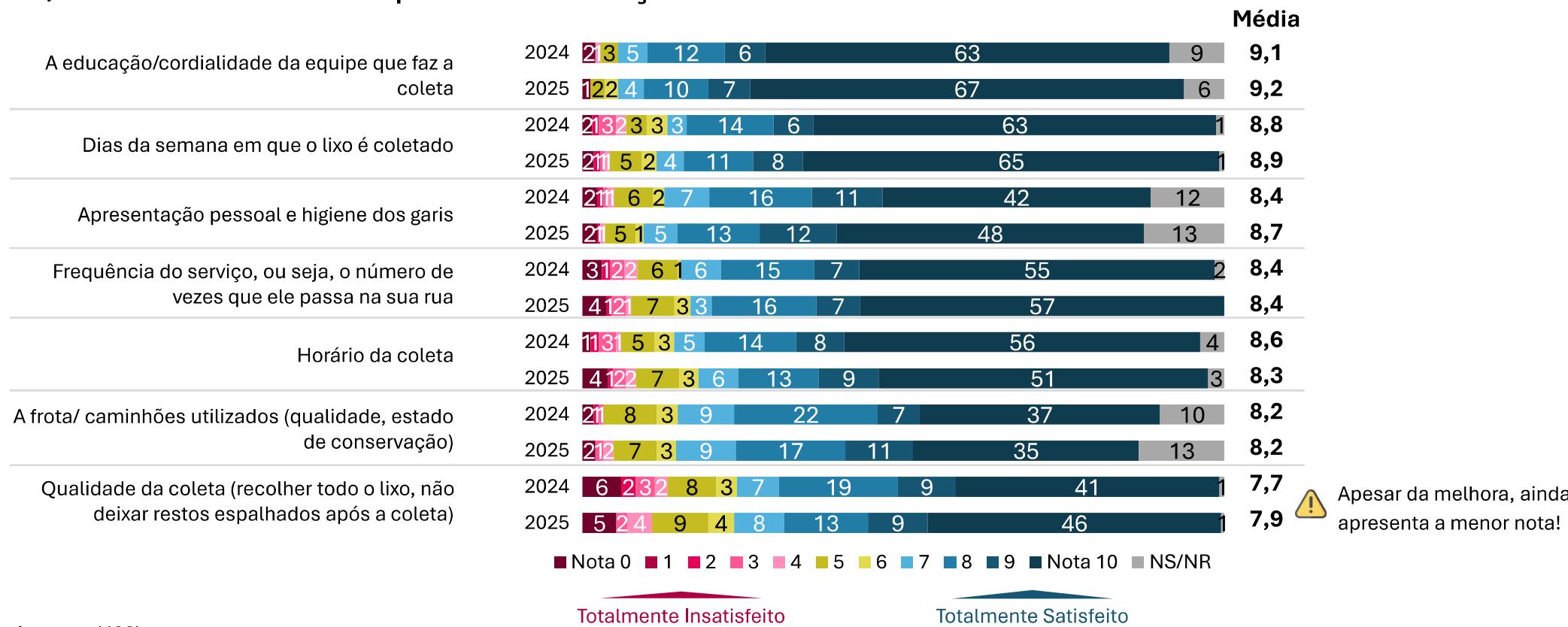
Base: Amostra total (400)

Há outras citações com menos de 1%

P04) Por que o(a) sr(a) dá uma nota (RESPOSTA EM P3) para a coleta de lixo domiciliar na sua rua? (ESPONTÂNEA RM)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

O comportamento da equipe e a programação dos dias da coleta continuam sendo os aspectos de maior satisfação com o serviço prestado; nota-se sensível melhora na satisfação com a apresentação pessoal/higiene dos garis e com a qualidade da coleta, além de uma leve piora em relação ao horário



P05) Ainda com relação ao serviço de coleta de lixo domiciliar, eu vou listar alguns fatores relacionados a esse serviço e gostaria o(a) sr(a) desse uma nota de 0 a 10, sabendo que a NOTA 0 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE INSATISFEITO e que a NOTA 10 significa que o(a) sr(a) está TOTALMENTE SATISFEITO (RU POR ITEM)



A grande maioria continua expressando plena satisfação com a frequência atual da coleta de lixo domiciliar em relação ao atendimento da necessidade do domicílio

%



**ATENDE TOTALMENTE** suas necessidades

2024: **94**  
2025: **96**



**ATENDE PARCIALMENTE** suas necessidades



**NÃO ATENDE** suas necessidades

NS/NR:  
2024: 1  
2025: 1

Base: Amostra (400)

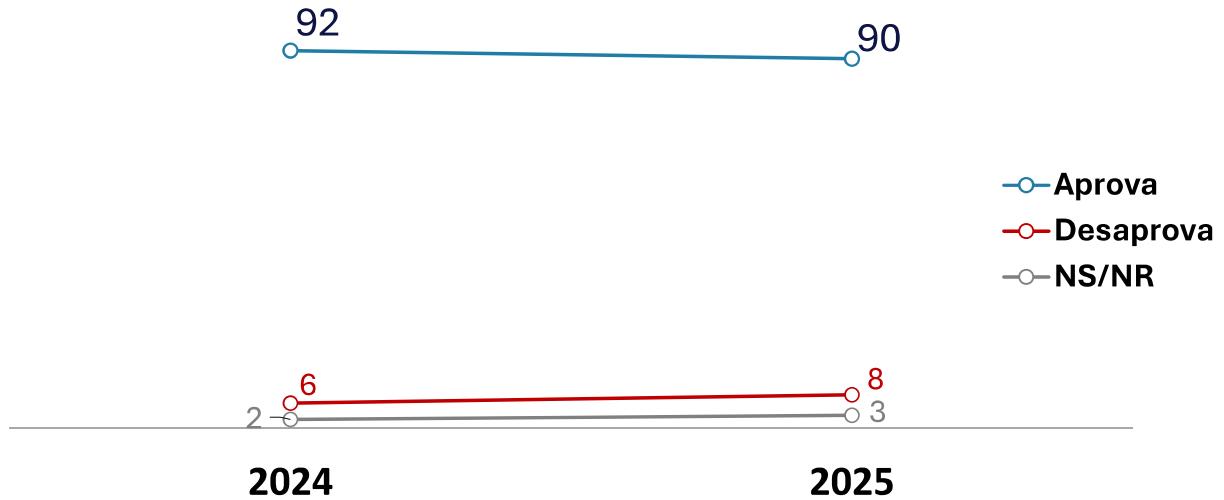
P08) Ainda pensando na frequência com que o lixo domiciliar da sua rua é coletado, o (a) sr(a) diria ela: (RU)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

14



O serviço de coleta de lixo domiciliar permanece aprovado por quase a totalidade dos moradores



Base: Amostra (400)

P10) E o(a) sr(a) aprova ou desaprova o serviço de coleta de lixo domiciliar prestado em Rio das Ostras atualmente?(RU)

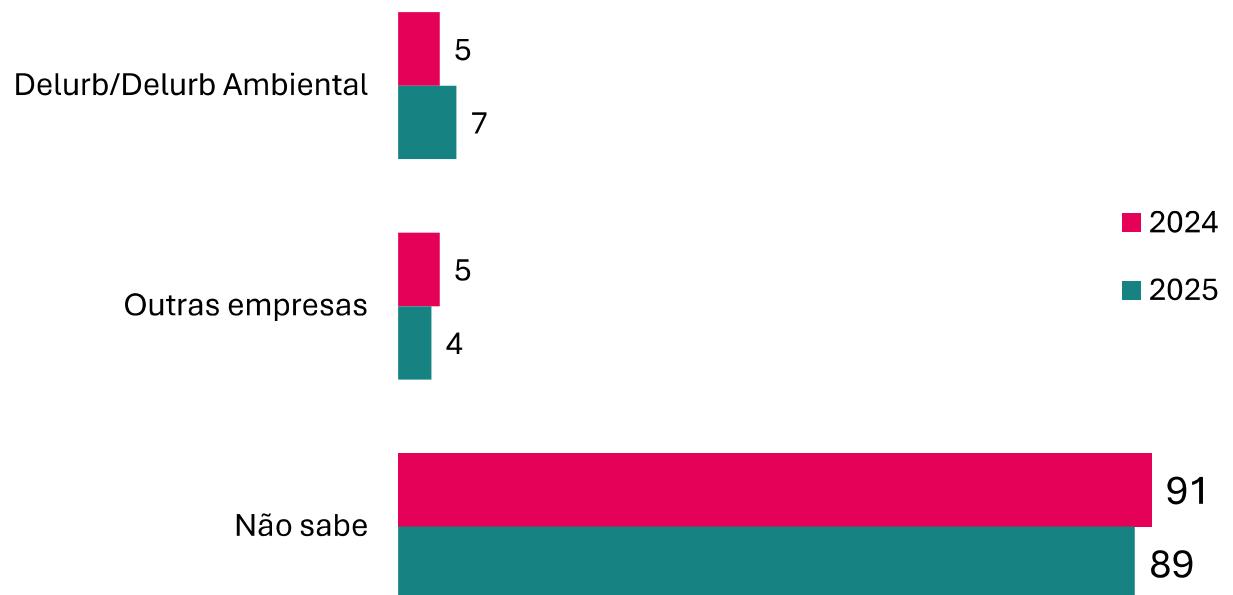
© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

15





Segue elevado o desconhecimento sobre qual é a empresa que presta serviços de coleta de lixo domiciliar em Rio das Ostras %

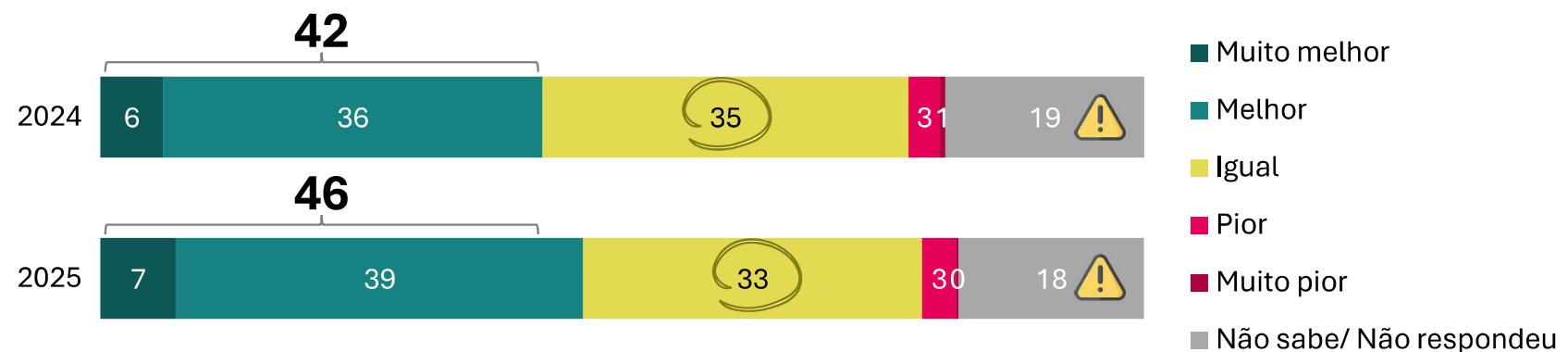


Base: Amostra (400)

P09) Pelo que o(a) sr(a) sabe, mesmo que de ouvir falar, atualmente qual é a empresa que faz serviço de coleta de lixo domiciliar em Rio das Ostras? (RU)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

Para a maioria relativa a qualidade do serviço de coleta de lixo prestado pela Delurb é muito melhor ou melhor do que o trabalho da empresa anterior; contudo, cerca de 2 em cada 10 seguem sem opinar a respeito



Base: Amostra (400)

P11)Hoje em dia o serviço de lixo domiciliar é prestado pela Delurb. Em comparação ao serviço prestado pela empresa anterior, que atuou até outubro de 2022, o(a) sr(a) diria que o serviço de coleta de lixo domiciliar realizado hoje pela Delurb é muito melhor, melhor, igual, pior ou muito pior do que serviço prestado pela empresa anterior? (RU)

A Delurb continua transmitindo imagem mais positiva do que negativa à população. Além de ser referência no serviço de coleta domiciliar e uma empresa preocupada com a limpeza da cidade, destaca-se o avanço na percepção de ser preocupada com o meio ambiente



- Concorda totalmente
- Concorda em parte
- Nem concorda nem discorda
- Discorda em parte
- Discorda totalmente
- NS/NR

Base: Amostra (400)

P16) Agora eu vou ler algumas afirmações sobre a Delurb e gostaria de saber se o(a) sr(a) concorda ou discorda delas (LER ITENS - RU POR LINHA)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

Grande maioria segue desconhecendo que a Delurb é uma empresa que tem ações para a neutralização de carbono

%

A **Delurb Ambiental** é uma empresa carbono neutro?



**SIM, já tinha ouvido falar**

**NÃO, é a primeira vez que ouve falar**

**NS/NR**  
2024: 2  
2025: 1

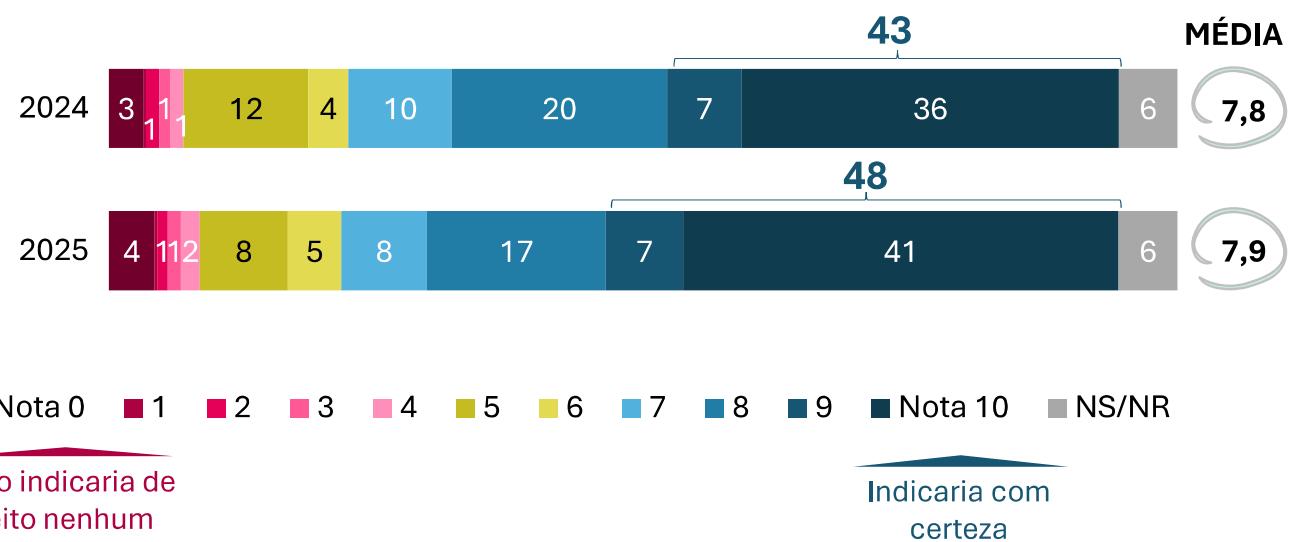
Base: Amostra (400)

P18) A Delurb Ambiental é uma empresa que compensa todos os gases que emite, em outras palavras, é uma empresa carbono neutro? O(a) sr(a) já tinha ouvido falar sobre isso ou é a primeira vez que ouve falar que a Delurb é uma empresa carbono neutro?



Base: Amostra (400)

Na pesquisa atual, aproximadamente metade dos residentes da cidade se mostra disposta a recomendar os serviços da empresa a amigos ou familiares



P17) Em uma escala de 0 a 10, em que 0 significa NÃO INDICARIA DE JEITO NENHUM e 10 significa INDICARIA COM CERTEZA o quanto o(a) sr(a) indicaria a Delurb a um amigo ou familiar? (RU)

# Metodologia Net Promoter Score - NPS

Baseado na pergunta: “Em uma escala de 0 a 10, em que 0 significa NÃO INDICARIA DE JEITO NENHUM e 10 significa INDICARIA COM CERTEZA o quanto o(a) sr(a) indicaria a Delurb a um amigo ou familiar?”

O Net Promoter Score ou NPS, classifica os respondentes em 3 tipos de pessoas:



**DETRATORES:** entrevistados que não estão dispostos a recomendar a Delurb (**notas 0 a 6**)

**PASSIVOS:** entrevistados satisfeitos com a Delurb, mas sem entusiasmo (**notas 7 a 8**)

**PROMOTORES:** Entrevistados que estão dispostos a recomendar a Delurb (**notas 9 a 10**)

O resultado é um **índice de recomendação**, criado a partir da equação:

$$\% \text{Promotores} - \% \text{Detratores} = \text{NPS}$$

Metodologia Net Promoter Score. REICHHELD, Frederick F. The One Number You Need to Grow. [S.l.]: Harvard Business Review, v. 81, p. 46-54, 2003

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

A recente pesquisa revela melhora do Net Promoter Score (NPS) da Delurb. O índice atual mantém sua posição na 'zona de aperfeiçoamento', mas com algum progresso



## Zonas de classificação do NPS:

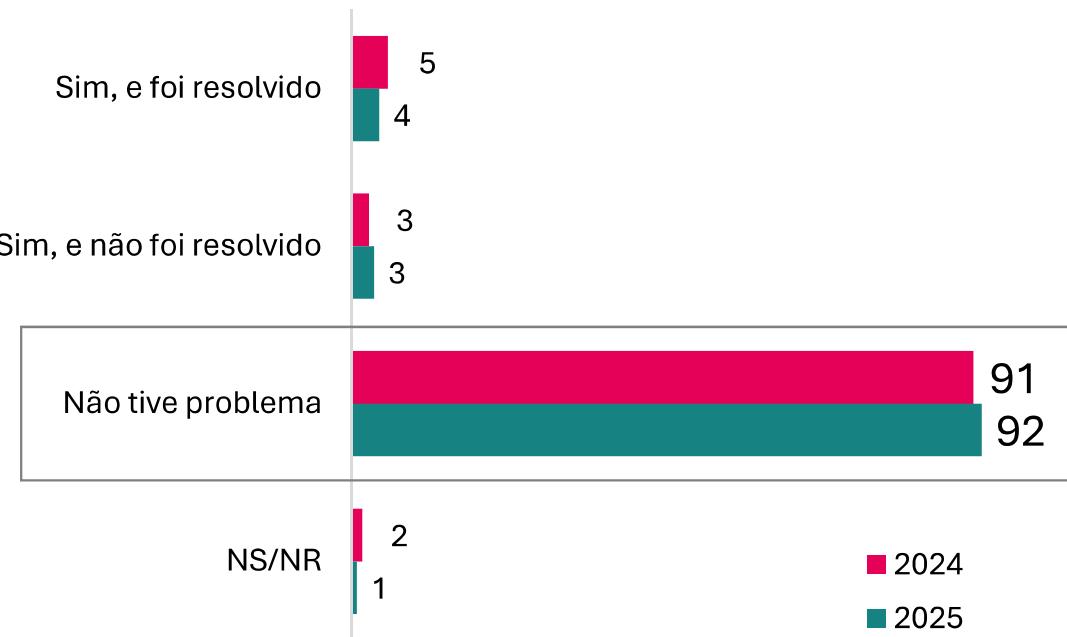
- Zona de excelência: NPS entre 75 e 100%
- Zona de qualidade: NPS entre 50 e 74%
- Zona de aperfeiçoamento: NPS entre 0 e 49%
- Zona Crítica: -100 e -1%

# ATENDIMENTO/ CANAIS DE COMUNICAÇÃO

02



Novamente a maioria absoluta não teve problemas com a coleta de lixo no último ano; permanece estável a parcela daqueles que tiveram (ou não) suas questões resolvidas

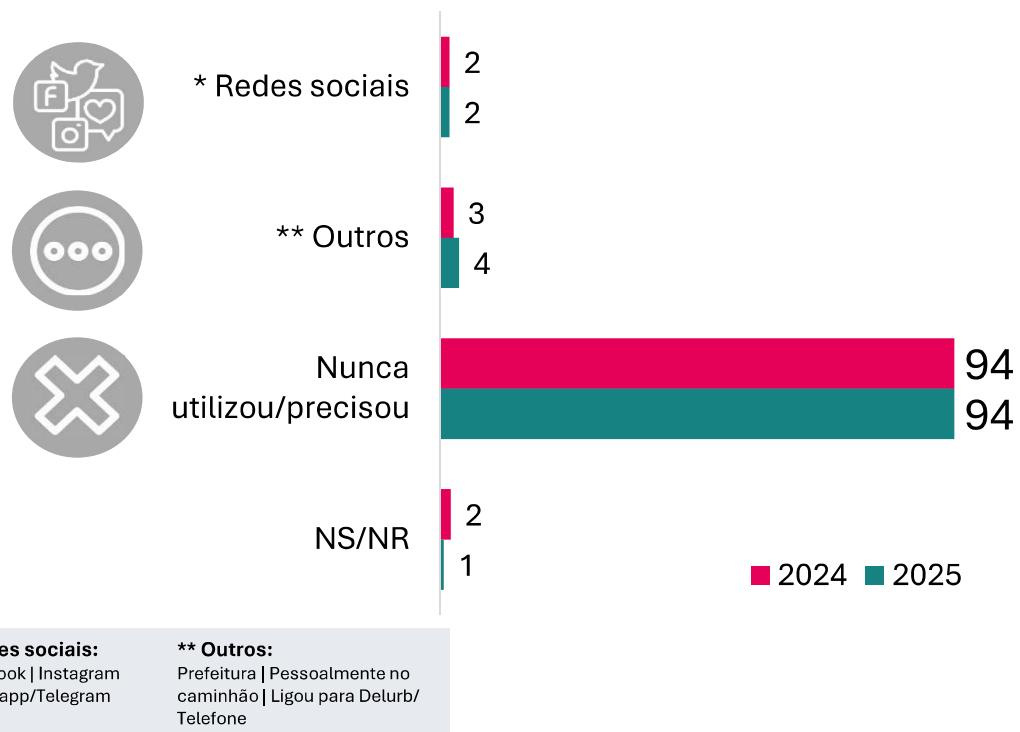


Base: Amostra (400)

P12) No último ano, o(a) sr(a) já teve algum problema relacionado à coleta de lixo? SE SIM: Ele foi resolvido? (RU)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

Mais uma vez quase a totalidade das pessoas nunca utilizou um canal de comunicação para fazer reclamações, sugestões ou elogios à Delurb



Base: Amostra (400)

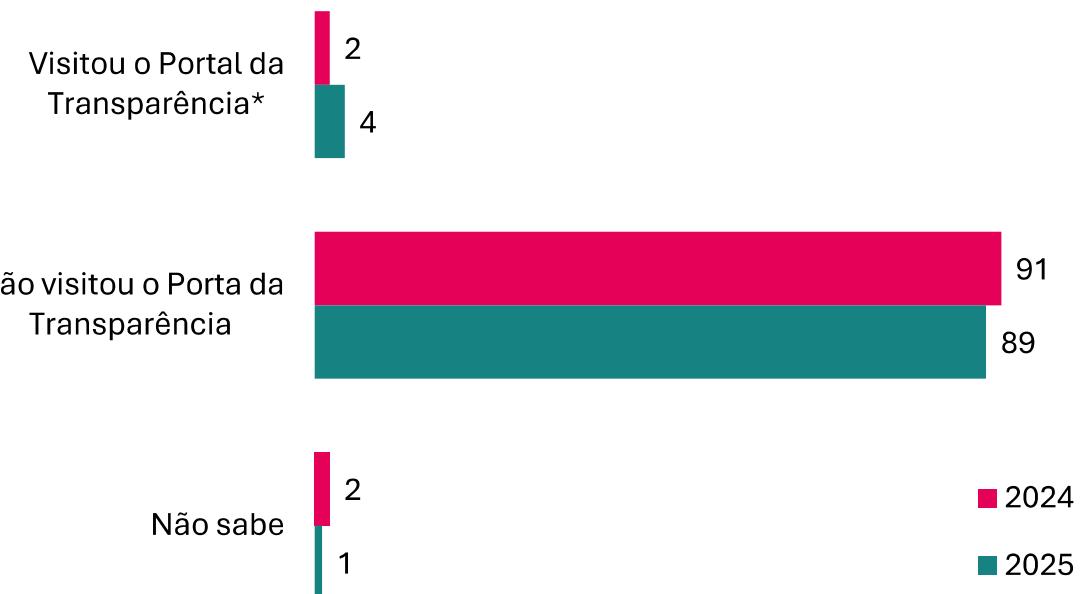
P13) Através de quais canais de comunicação, o(a) sr. já fez alguma reclamação, sugestão ou elogio à Delurb? (MAIS DE UMA OPÇÃO)

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente





Assim como na pesquisa anterior, quase a totalidade nunca visitou o Portal da Transparência dos Serviços de Coleta de Rio das Ostras



\*Em 2024 representam 9 pessoas, das quais 6 dizem ter encontrado de forma clara e objetiva as informações procuradas. Em 2025, todas os 14 visitantes encontraram de forma clara e objetiva o que buscavam.

Base: Amostra (400)

P14) O(a) sr(a) já visitou o site Portal da Transparência dos Serviços de Coleta Rio das Ostras?

P15) O(a) sr(a) encontrou de forma clara e objetiva as informações que procurava no site?

© Ipsos | Apresentação | Agosto 2025 | Versão 1 | Uso cliente

# OBRIGA

ESTA PESQUISA FOI REALIZADA PELA IPSOS-IPEC

*Havanelli*

Patricia Pavanelli  
Diretora  
[patricia.pavanelli@ipsos.com](mailto:patricia.pavanelli@ipsos.com)

