

**FESPSP**

**FUNDAÇÃO ESCOLA DE SOCIOLOGIA E POLÍTICA DE SÃO PAULO**

**JOÃO LUIZ DE ANDRADE AREIAS**

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO DE  
SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE AGUAÍ**

**São Paulo**

**2020**

**JOÃO LUIZ DE ANDRADE AREIAS**

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO DE  
SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE AGUAÍ**

**Projeto de pesquisa aplicada apresentado à Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo, como exigência parcial para obtenção do título de especialista em Master of Business Administration - Saneamento Ambiental, sob orientação do professor Manuelito Pereira Magalhães Júnior.**

**São Paulo**

**2020**

Biblioteca FESPSP – Catalogação-na-Publicação (CIP)

363.6

A679e Areias, João Luiz de Andrade.

Estudo sobre a satisfação dos usuários de serviço de saneamento básico do município de Aguaí / João Luiz de Andrade Areias. – 2020.

18 p. ; 30 cm.

Orientador: Prof. Manuelito Pereira Magalhães Júnior.  
Trabalho de Conclusão de Curso (MBA em Saneamento Ambiental) – Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo.

Bibliografia: p. 16-17.

1. Satisfação dos clientes. 2. *Net Promoter Score* (NPS). 3. Prestação de serviço. I. Magalhães Júnior, Manuelito Pereira. II. Título.

CDD 23. : Água – Problemas e serviços 363.6

Elaborada por Éderson Ferreira Crispim CRB-8/9724

**JOÃO LUIZ DE ANDRADE AREIAS**

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE SERVIÇO DE  
SANEAMENTO BÁSICO DO MUNICÍPIO DE AGUAÍ**

**Projeto de pesquisa aplicada  
apresentado à Fundação Escola  
de Sociologia e Política de São  
Paulo, como exigência parcial  
para obtenção do título de  
especialista em Master of  
Business Administration -  
Saneamento Ambiental, sob  
orientação do professor  
Manuelito Pereira Magalhães  
Júnior.**

**Data de aprovação**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**Banca Examinadora:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ao meu pai, João Gomes Areias, minha maior inspiração profissional e pessoal que sempre me apoiou em minhas decisões e atitudes sem o qual não teria realizado nenhuma etapa de minha vida.

À minha mãe, Maria Ângela de Andrade Areias, grande fortaleza e inspiração pessoal a qual dedico todas as minhas vitórias.

À minha irmã, Luciana de Andrade Areias, confidente e sempre disponível para ouvir meus desabafos e incentivadora.

À minha família que amo tanto e que me apoiaram em momentos difíceis.

A todos os mestres que puderam me iluminar com seus conhecimentos e experiências de vida, em especial ao grande Dr. José Everaldo Toffano Vanzo pela inspiração e por me fazer apaixonar por esta nobre área do Saneamento Básico.

## **AGRADECIMENTOS**

Ao professor Manuelito P. Magalhães Júnior que me estimulou, orientou e apoiou na superação dos desafios deste curso. Aos professores que contribuíram com meu crescimento e aprendizado, em especial ao prof. Elcires Pimenta Freire, o qual foi um dos idealizadores deste curso. Aos professores do módulo internacional que abrilhantaram ainda mais esta experiência com seus inúmeros conhecimentos. Aos meus colegas de curso, que tornaram esta formação uma experiência colaborativa, respeitosa, agregadora e única em todos os momentos, em destaque aos colegas que participaram da expedição a Londres no mês de novembro de 2019. A todos que de alguma forma me incentivaram a seguir o meu caminho olhando para o futuro de uma forma mais humana, justa e igualitária. A Deus por me permitir atingir aos meus objetivos e crescer sempre para que possa fazer Sua vontade neste mundo.

## RESUMO

Uma empresa tem como foco principal a satisfação de seus clientes, principalmente no momento posterior a venda de um produto ou da prestação dos serviços. A Sabesp iniciou seus trabalhos no município de Aguaí no final do ano de 2018 e é responsável pela prestação dos serviços de saneamento básico a todos os seus munícipes. A partir do início de operação é importante identificar o índice de satisfação referente aos serviços prestados no município de Aguaí pela Sabesp. Este projeto prevê a execução de uma pesquisa que se utilizará de questionário on-line para a obtenção de informações. Será aplicado o conceito do *Net Promoter Score* (NPS) que mede o grau de satisfação do o cliente a empresa. Ao final do estudo é esperado que seja obtido a nota de satisfação do cliente.

**Palavra-chave:** Satisfação dos clientes. *Net Promoter Score* (NPS). Prestação de Serviço.

## **ABSTRACT**

The main focus of a company is the satisfaction of their costumers, especially after the sale of a product or provision of a service. At the end of 2018, Sabesp has started working in Aguaí city and now it is responsible for providing basic sanitation services to all citizens. From the beginning of servining, it is importante to determine the citizien satisfaction level with the services provided by Sabesp. The object of this papers is to elaborate na on-line survey to provide data that will support the application of the Net Promoter Score (NPS), wich measure the satisfaction level of the customers. In the end of the study it is expected to obtain NPS number that provides the satisfaction level.

**Keywords:** Level of satisfaction, Net Promoter Score (NPS), Service Provision.

## Sumário

<b>1. Introdução</b> .....	9
1.1. Prestação de serviços de Saneamento básico .....	9
1.2. Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp .....	10
1.3. Município de Aguaí .....	10
<b>2. Justificativa</b> .....	11
<b>3. Marco de referência conceitual</b> .....	12
<b>4. Metodologia de intervenção/aplicação</b> .....	13
4.1. Aspectos gerais.....	13
4.2. Instrumento de pesquisa.....	14
4.3. Análise dos dados.....	14
<b>5. Objetivos e/ou resultados esperados</b> .....	14
5.1. Objetivo Geral .....	14
5.2. Objetivos específicos.....	14
5.3. Resultados Esperados .....	15
<b>6. Cronograma de realização do projeto</b> .....	15
<b>Referências</b> .....	16
<b>Anexo A – Proposta de questionário de pesquisa</b> .....	18

## **1. Introdução**

A regulação e as formas legais da prestação de serviços de saneamento básico no Brasil possuem como norte a Constituição Federal e a Lei 11.445/2007, onde estabelece como saneamento básico o conjunto de serviços, infraestrutura e instalações operacionais de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem urbana. A Constituição Federal Brasileira garante a todos os cidadãos brasileiros o direito ao saneamento básico e institui os direitos e deveres de todos os entes federativos.

Os serviços de saneamento básico são essenciais para que o ser humano possua uma qualidade de vida. Ao longo da história humana podemos destacar algumas intervenções, no meio ambiente, que garantiram uma melhor condição de vida e habitação a população, dentre elas podemos destacar: os aquedutos romanos, que possibilitaram o transporte de água potável para regiões afastadas de suas nascentes; a criação de locais para a deposição de resíduos sólidos de forma a garantir a saúde de grande populações, atualmente conhecidos com aterros sanitários, dentre outras inúmeras formas que promoveram o saneamento básico a população.

Atualmente, segundo dados do Relatório do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) de 2018, há no Brasil cerca de 35 milhões de pessoas que não possuem acesso aos serviços de saneamento básico. Conforme dados do relatório da Organização Mundial de Saúde (OMS), para cada R\$1,00 investido em saneamento básico é gerado uma economia de R\$4,00 na saúde. Isto comprova a importância e a necessidade da aplicação de recursos públicos junto ao setor de saneamento básico para garantir uma condição sanitária melhor a todos os brasileiros.

### **1.1. Prestação de serviços de Saneamento básico**

A legislação brasileira estabelece que a titularidade da prestação dos serviços de saneamento básico é dos municípios, são eles os detentores do direito e da responsabilidade pela prestação dos serviços a toda a população localizada em seus limites fronteiriços.

Os municípios podem delegar a organização, a regulação, a fiscalização e a prestação de seus serviços de saneamento básico conforme prescrito na lei 11.445/07. As principais formas de prestação de serviços de saneamento básico, no Brasil, se dão

por meio de empresas de administração direta, autarquias, sociedades de economias mista, públicas, privadas e organizações social.

O cenário atual do Brasil, segundo dados do Relatório do SNIS de 2018, os prestadores de serviços de saneamento estão distribuídos em 996 de administração pública direta, 427 de autarquias, 30 empresas de economia mista, 6 empresas públicas, 106 empresas privadas e 3 organizações sociais.

### 1.2. Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista sendo seu acionista majoritário o Estado de São Paulo, sua missão é prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente. A visão da Sabesp é a de ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente.

A Sabesp foi criada em 1973, por meio da Lei Estadual nº 119, de 29 de junho de 1973. Atualmente atua em 371 municípios do Estado de São Paulo, isto equivale, segundo fontes da própria empresa, a um total de 27,9 milhões de pessoas abastecidas com água e 22,8 milhões de pessoas com coleta de esgotos, o parque operacional da empresa conta com 247 Estações de tratamento de água, 73,4 mil quilômetros de redes de água e adutoras, 9,5 milhões de ligações de água. Existem 7,9 milhões de ligações de esgoto, contempladas por 52,8 mil quilômetros de redes coletora, emissários e interceptores de esgoto e 565 Estações de tratamento de esgotos.

Por se tratar de uma empresa de economia mista há uma divisão entra as ações e seu capital, sendo que as suas ações são negociadas, em partes, no segmento Novo Mercado da Bolsa de Valores de São Paulo e na Bolsa de Valores de Nova York.

### 1.3. Município de Aguaí

Aguaí é um município localizado no centro-leste do estado de São Paulo, segundo informações do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), possui uma população estimada de 36.305 habitantes. Está localizada a uma latitude de 22°03'34" sul e uma longitude 46°58'43". Sua altitude média é de 660 metros acima do nível do mar. A renda média mensal da população é de 2,3 salários mínimos, contudo,

aproximadamente, 32% da população possui um rendimento mensal de até ½ salário mínimo.

Sua área territorial é de, aproximadamente, 475 mil km<sup>2</sup>. Aguaí pertence a região administrativa de Campinas e a região de governo de São João da Boa Vista. O município está situado na bacia hidrográfica do rio Mogi-Guaçu, faz limite fronteira ao norte com as cidades de Santa Cruz das Palmeiras, Casa Branca e Vargem Grande do Sul, a leste com São João da Boa Vista, ao sul com Mogi-Guaçu, Espírito Santo do Pinhal e Leme e a oeste com a cidade de Pirassununga.

Conforme dados do Plano Municipal de Saneamento Básico vigente, a distribuição dos vínculos empregatícios do município está em 23,20% no setor agropecuário, 21,80% no setor comercial, 1,10% no setor da construção civil, 24,70% no setor industrial e 29,10% no setor de prestação de serviços. Sua população está distribuída em, aproximadamente, 90% situados na zona urbana e 10% na zona rural e uma taxa de crescimento geométrico de 1,09% ao ano (2000-2010).

A prestação dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto no município de Aguaí, até o final do ano de 2018, era realizado pela própria prefeitura. O município não se utilizava de micromedição do consumo de água utilizando apenas da cobrança de uma tarifa fixa para todos os imóveis do município.

A prefeitura municipal buscou uma parceria junto ao Governo Estadual e apenas em fevereiro de 2018, através da lei 2.792/2018, que a Prefeitura Municipal de Aguaí foi autorizada a celebrar convenio de cooperação, contrato de programa, termos aditivos e outros ajustes com o Governo Estadual.

O contrato de programa nº305/2018 celebrado, no dia 04 de dezembro de 2018, entre a Prefeitura Municipal de Aguaí e a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo tem como objeto final a operação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Aguaí, com seu prazo de vigência de 30 anos.

## **2. Justificativa**

Para que seja possível avaliar o grau de satisfação dos clientes com a alteração na forma de prestação de um serviço é necessário a coleta de informações e principalmente da percepção de seus usuários ou clientes.

Estas informações servem de base para que os agentes envolvidos possam tomar decisões, aprimorar estratégias, definir seus pontos fortes e fracos, agilizar mudanças e avaliarem a evolução dos contratos e serviços prestados.

No ano de 2018, com o novo contrato de programa entre a Prefeitura Municipal de Aguaí e a Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), a forma de prestação dos serviços de saneamento básico passou por uma grande transformação, desde a forma de se solicitar um serviço, com novos telefones e meios para contato, até a forma de cobrança dos serviços junto a uma conta mensal emitida pela empresa.

No contrato de programa nº 305/2018 foram estabelecidas as principais ações, formas de prestação de serviços e metas que deverão ser cumpridas entre as partes, desde os investimentos necessários até as tarifas a serem praticadas.

Com as alterações propostas pelo contrato de programa nº 305/2018 a percepção do grau de satisfação poderá sofrer transformações, diante disso é necessário coletar dados e acompanhar sua evolução ao longo do tempo.

### **3. Marco de referência conceitual**

Uma das dificuldades da pesquisa estatística científica é determinar o tamanho amostral que garantirá uma confiabilidade nos resultados obtidos. Uma das formas mais consagradas, no campo da ciência exata, de se garantir a homogeneidade do universo pesquisado é a aplicação do teorema da distribuição normal de Gauss (1809).

Uma das principais aplicações deste método está na definição da probabilidade de que um fenômeno ocorra de forma igual, delimitando-se alguma margem de erro. Esta probabilidade de recorrência de um evento é definida como margem de erro ou, de forma complementar, como intervalo de confiança.

A partir da definição do grau de certeza de que se espera da pesquisa é possível determinar o tamanho da amostra que se faz necessário para que o resultado obtido possa representar o universo analisado.

Em acréscimo, ao estudo, será aplicado o conceito do *Net Promoter Score* (NPS), que é uma ferramenta simples e com o objetivo determinar o nível de satisfação dos

clientes a partir de uma classificação em clientes detratores, clientes neutros e clientes promotores.

Esta ferramenta é aplicada de forma quantitativa, variando entre 0 e 10, dentro de um questionário aos clientes da empresa. Devendo conter uma questão fundamental: “Qual a probabilidade de você indicar um produto X a um amigo ou colega?”

Com o resultado é feita a classificação dos clientes promotores (notas iguais a 9 e 10), os clientes neutros (notas iguais a 7 e 8) e os clientes detratores (notas entre os valores de 0 a 6). Após isso é utilizado a fórmula abaixo que dará o indicador do NPS.

$$\text{Indicador NPS} = (\% \text{ Clientes Promotores} - \% \text{ Clientes Detratores}) \times 100$$

De forma complementar, as pesquisas qualitativas são utilizadas para que se tenham uma abordagem mais ampla e possa se ter uma percepção dos sentimentos dos clientes com relação ao produto ou a empresa, nela é possível obter respostas que possuem um caráter positivo ou negativo. As respostas servem de balizadores, críticas ou sugestões para novas ações da empresa junto ao seu cliente. Dentro do conceito do NPS pode-se aplicar junto um questionamento do porquê da resposta dos clientes para a questão principal.

#### **4. Metodologia de intervenção/aplicação**

##### **4.1. Aspectos gerais**

Nos próximos 4 (quatro) anos, será aplicado um questionário on-line objetivando mensurar o grau de satisfação dos clientes com a prestação dos serviços de saneamento básico no município de Aguaí.

Utilizaremos o Teorema de Gauss, para garantir que o estudo tenha uma margem de erro de 5% ou um intervalo de confiança de 95%, junto ao número total de ligações de água do município de Aguaí.

O questionário possuirá questões de natureza qualitativa e quantitativa, buscando determinar o índice do NPS e a percepção dos clientes quanto a prestação dos serviços de saneamento básico pela Sabesp.

#### 4.2. Instrumento de pesquisa

O questionário será elaborado por meio de uma plataforma digital (*SurveyMonkey*) e será encaminhado via *Short Message Service* (SMS) aos clientes da Sabesp. Os clientes serão definidos de forma aleatória e em quantidade que atenda ao grau de confiança do teorema de Gauss (95%). Os números dos celulares serão obtidos junto ao banco de dados dos Registro Geral do Imóvel (RGI) da Sabesp.

Serão mensurados, de forma quantitativa, o grau de satisfação do cliente em relação aos serviços de saneamento básico prestados com relação ao abastecimento de água, esgotamento sanitário, atendimento ao cliente e a fidelidade do cliente com a empresa Sabesp em uma escala de 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito. De forma qualitativa, iremos questionar as justificativas para o valor atribuído a cada nota, conforme anexo A - Proposta de questionário de pesquisa.

#### 4.3. Análise dos dados

Concluída a fase do questionário, será elaborado um banco de dados com as respostas obtidas e por fim analisados de forma quantitativa e qualitativa.

Será calculado o indicador do NPS e destacado as justificativas que mais se repetiram no ano de análise. Estes dados serão disponibilizados a Sabesp e à prefeitura municipal local.

Ao final da pesquisa será feita uma avaliação final da evolução dos indicadores e um resumo com as principais observações feitas pelos clientes.

### **5. Objetivos e/ou resultados esperados**

#### 5.1. Objetivo Geral

Determinar o grau de satisfação dos clientes da Sabesp, no município de Aguaí, por meio do índice do NPS.

#### 5.2. Objetivos específicos

Determinar o grau de satisfação com relação aos serviços prestados de abastecimento de água, esgotamento sanitário, atendimento ao cliente e a fidelização do cliente, utilizando-se do método de questionário on-line associado ao conceito e



## Referências

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal: Centro Gráfico, 1988.

BRASIL. Lei nº. 11.445, de 05 de janeiro de 2007. **Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico**; altera as Leis nos 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.036, de 11 de maio de 1990, 8.666, de 21 de junho de 1993, 8.987, de 13 de fevereiro de 1995; revoga a Lei no 6.528, de 11 de maio de 1978; e dá outras providências

Brasil. Ministério do Desenvolvimento Regional. Secretaria Nacional de Saneamento – SNS. Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento: **24º Diagnóstico dos Serviços de Água e Esgotos – 2018**. Brasília: SNS/MDR, 2019. 180 p.: il.

ROHDE, Karen Letícia Canedo. **ANÁLISE DA PERCEPÇÃO DE ALUNOS INGRESSANTES E FORMANDOS DO CURSO DE CIÊNCIAS BIOLÓGICAS DA PUCRS SOBRE MÁ CONDUITA CIENTÍFICA**. 2015. 23 f. Monografia (Especialização) - Curso de Ciências Biológicas, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2015.

SAIANI, Carlos César Santejo; TONETO JÚNIOR, Rudinei. **Evolução do acesso a serviços de saneamento básico no Brasil (1970 a 2004)**. Economia e Sociedade, Campinas, v. 19, n. 1, p.79-106, abr. 2010.

WORLD HEALTH ORGANIZATION UN-WATER. **UN-water global analysis and assessment of sanitation and drinking-water (GLAAS) 2014 - report: Investing in water and sanitation: increasing access, reducing inequalities**. Geneva, 2014.

PAULA, Mariléia Aparecida de. **Projeto para implantação da técnica de mapeamento de processos nas atividades de desenvolvimento de coleções e aquisições em biblioteca universitária**. São Paulo, 2013. Monografia (Trabalho de Conclusão do Curso de PósGraduação Lato Sensu em Gerenciamento de Sistemas e Serviços de Informação) – Escola Pós-Graduada em Ciências Sociais da Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo.

JOSE ALEXANDRE PEREIRA DE ARAUJO - PREFEITO MUNICIPAL. EXTRATO. Aguaí/SP, 04 de dezembro de 2018. José Alexandre Pereira de Araújo. **“Extrato de**

**Contrato de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no município de Aguaí (CT Sabesp nº 305/2018).** Partes: Estado de São Paulo, Município de Aguaí e Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP. Objeto: Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Aguaí pelo prazo de 30 (trinta) anos. Data de Assinatura: 04/12/2018.

LUDKE, M. e ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação: abordagens qualitativas.** São Paulo: EPU, 1986.

GONDIM, Linda M. P.; LIMA, Jacob Carlos. **A pesquisa como artesanato intelectual: considerações sobre método e bom senso.** São Carlos, SP: Editora UFSCar, 2010.

4 maneiras de medir o índice de satisfação de seus clientes. **Homepage** 2018. Disponível em <<https://blog.vortice.inf.br/4-manieras-de-medir-satisfacao-de-seus-clientes/>>. Acesso em: 17 jun. 2020

MAGALHÃES, Breno. **Entenda o que é NPS (Net Promoter Score) e como implementar essa metodologia na sua empresa:** o net promoter score é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de qualquer perfil de empresa. O Net Promoter Score é uma metodologia de satisfação de clientes desenvolvida para avaliar o grau de fidelidade dos clientes de qualquer perfil de empresa. 2019. Disponível em: <<https://rockcontent.com/blog/nps/>>. Acesso em: 17 jun. 2020.

COMPANHIA DE SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Homepage.** São Paulo: SABESP. Disponível em <<http://www.sabesp.com.br>>. Aceso em 28 fev. 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Homepage.** Disponível em <<https://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 28 fev. 2020.

### **Anexo A – Proposta de questionário de pesquisa**

O presente questionário possui como objetivo identificar o grau de satisfação dos usuários dos serviços de saneamento básico do município de Aguaí. A sua contribuição é muito importante, pois permitirá uma avaliação da qualidade dos serviços prestados pela Sabesp no município de Aguaí.

**Questão 1)** Numa escala de 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, o quanto você está satisfeito com o abastecimento de água no município de Aguaí?

0 - Muito insatisfeito  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 - Totalmente satisfeito

**Questão 2)** Qual o motivo que levou o Sr.(a) a dar a nota acima?

**Questão 3)** Numa escala de 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, o quanto você está satisfeito com o sistema de esgotamento sanitário no município de Aguaí?

0 - Muito insatisfeito  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 - Totalmente satisfeito

**Questão 4)** Qual o motivo que levou o Sr.(a) a dar a nota acima?

**Questão 5)** Numa escala de 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, o quanto você está satisfeito com atendimento ao cliente da Sabesp no município de Aguaí?

0 - Muito insatisfeito  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 - Totalmente satisfeito

**Questão 6)** Qual o motivo que levou o Sr.(a) a dar a nota acima?

**Questão 7)** Numa escala de 0 a 10, sendo 0 muito insatisfeito e 10 totalmente satisfeito, o quanto você está satisfeito com atendimento ao cliente da Sabesp no município de Aguaí?

0 - Muito insatisfeito  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10 - Totalmente satisfeito

**Questão 8)** Qual o motivo que levou o Sr.(a) a dar a nota acima?

Agradecemos sua participação.

**Obrigado!**