

**SABESP: A PERCEPÇÃO DOS MORADORES ACERCA DO  
TRATAMENTO DE ESGOTO E ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM UM  
BAIRRO DO MUNICÍPIO DE TUPÃ/SP**

Ana Elisa Martins Vendruscolo

Daiana Raquel de Oliveira

Jamila Acosta Santiago

Jaqueline De Souza Barbosa

Profa. Esp. Daniela Bonifacio Scaleão

Profa. Mestre Carla Alessandra B. R. Silva Aguiar

**RESUMO:** Este estudo analisa a percepção dos moradores do bairro Jardim Itaipu, em Tupã, em relação aos serviços de abastecimento de água e tratamento de esgoto prestados pela SABESP. A pesquisa tem como objetivo identificar o nível de satisfação da população e compreender as principais demandas e expectativas dos usuários. Por meio da aplicação de um questionário de opinião, foram coletadas as percepções dos moradores que permitiram uma avaliação abrangente dos serviços. Os resultados revelaram que a qualidade do abastecimento de água e o serviço de coleta e tratamento de esgoto são considerados satisfatórios por muitos entrevistados, no entanto, uma parte significativa dos moradores expressou preocupações em relação à prestação dos serviços, indicando áreas que necessitam de melhorias. Além disso, a pesquisa apontou para uma lacuna na comunicação entre a SABESP e a comunidade, com muitos moradores não tendo conhecimento suficiente sobre as práticas de gestão ambiental da empresa. Sendo assim, as sugestões dos participantes enfatizam a importância de investimentos em infraestrutura e uma comunicação mais clara e transparente. As conclusões deste estudo não apenas contribuem para o entendimento da satisfação do consumidor em serviços públicos, mas também abrem espaço para novas pesquisas que investiguem a relação entre gestão ambiental e percepção comunitária em diferentes contextos.

**Palavras-chave:** abastecimento de água; tratamento de esgoto; satisfação do consumidor; gestão ambiental; SABESP.

## 1. INTRODUÇÃO

A crescente preocupação com a degradação ambiental tem impulsionado a implementação de práticas sustentáveis em diversos setores. Segundo o estudo de Mendes e Pfitscher (2023), a gestão ambiental se apresenta como uma abordagem estratégica que visa minimizar os impactos negativos das atividades humanas sobre o meio ambiente, se tornando um elemento essencial para empresas e governos. Este conceito envolve a identificação e avaliação de impactos ambientais, a formulação de estratégias para mitigação desses impactos, a conservação de recursos naturais, e o cumprimento da legislação vigente (Horizonte Ambiental, 2024).

Dentro desse contexto, a SABESP (Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo) se destaca como uma entidade comprometida com a gestão ambiental. Atuando em 375 municípios paulistas, a SABESP é responsável pelo fornecimento de água potável e pelo tratamento de esgoto, adotando práticas que visam não apenas a eficiência operacional, mas também a sustentabilidade ambiental (Naves, 2023). A companhia implementa critérios ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança) com o intuito de garantir que suas operações reduzam ao máximo o impacto ambiental (SABESP, 2023). Além disso, a empresa lançou o Programa de Saneamento Rural, visando garantir que as áreas rurais, que muitas vezes são menos atendidas, recebam infraestrutura adequada para abastecimento de água e tratamento de esgoto, contribuindo para a melhoria da saúde pública e a qualidade de vida nessas regiões (Almeida, 2024).

A cidade de Tupã, localizada na região da Alta Paulista e com uma economia fortemente baseada na agropecuária, é uma das localidades atendidas pela SABESP. O manual Embrapa (2023) reforça a tese de que a agropecuária exige um grande consumo de água para irrigação e abastecimento animal, o que intensifica a importância dos serviços de saneamento na região. De acordo com o censo de 2022 do IBGE, Tupã possui uma população de 63.928 habitantes, dos quais 94,3% são atendidos pela rede de esgoto e 93,83% serviços de água da SABESP.

Diante do exposto, o enfoque deste estudo é analisar a percepção dos moradores de Tupã, especificamente do bairro Jardim Itaipu, sobre os serviços prestados pela SABESP. Este bairro tem se desenvolvido devido à presença

da Universidade Estadual Paulista (UNESP), o que tem atraído novos residentes e ampliado a demanda por serviços públicos de qualidade (Delarizza, 2021). A pesquisa busca entender o nível de satisfação da população em relação ao tratamento de esgoto e abastecimento de água, e avaliar como as práticas de gestão ambiental da SABESP impactam a percepção dos moradores.

A relevância deste estudo reside na necessidade de compreender a eficácia das práticas de gestão ambiental adotadas pela SABESP em uma área com características específicas como Tupã. A análise da percepção dos moradores permitirá identificar possíveis áreas de melhoria nos serviços e contribuir para o aprimoramento das estratégias de gestão ambiental da companhia. Ao relacionar os resultados com trabalhos anteriores sobre gestão ambiental e satisfação do consumidor, este estudo pretende fornecer compreensões valiosas para a melhoria contínua dos serviços de saneamento.

O objetivo principal desta pesquisa é compreender o nível de satisfação dos consumidores de Tupã, com foco específico no bairro Jardim Itaipu, em relação aos serviços prestados pela SABESP. Além disso, através do referencial teórico busca-se perceber a aplicabilidade dos princípios de gestão ambiental nas estratégias e ações da SABESP, avaliando como os mesmos contribuem tanto para a sustentabilidade quanto para o crescimento da empresa. A pesquisa também pretende identificar os processos adotados pela SABESP em Tupã para atender às necessidades do município e averiguar a perspectiva da população sobre o serviço de tratamento de esgoto oferecido.

## **2. REFERENCIAL TEORICO**

### **2.1 Gestão Ambiental: Conceitos e Relevância**

A gestão ambiental é um campo interdisciplinar que integra práticas e políticas voltadas para a proteção ambiental e o desenvolvimento sustentável. De acordo com as pesquisas de Zanatta (2017), a gestão ambiental visa reduzir os impactos das atividades humanas no meio ambiente, por meio da avaliação e mitigação dos impactos ambientais, da conservação dos recursos naturais e do cumprimento das normas ambientais. A autora conclui ainda que, a teoria de gestão ambiental considera a necessidade de um gerenciamento integrado e

também estratégico que considere não apenas os aspectos ecológicos, mas também econômicos e sociais.

## **2.2 Critérios ESG e Práticas Sustentáveis no Setor de Saneamento**

Segundo os estudos de Neder; Neto; Montalván e Gomes (2023), os critérios ESG (Ambiental, Social e Governança) têm ganhado destaque como uma abordagem para avaliar o desempenho ambiental e social das empresas. Os autores afirmam que esses critérios ajudam as empresas a implementar práticas sustentáveis que vão além do cumprimento regulatório. Nesse sentido, observa-se que a SABESP adota esses critérios para promover a eficiência operacional e a sustentabilidade ambiental, refletindo a integração das práticas de gestão ambiental com os objetivos de governança e responsabilidade social (SABESP, 2018).

## **2.3 Gestão Ambiental em Contextos Regionais e Setoriais**

A gestão ambiental pode variar significativamente entre diferentes setores e regiões. Conforme afirmado por Castro (2022, p.89), a agropecuária, por exemplo, é uma atividade que exige uma alta demanda por recursos hídricos, o que pode impactar os serviços de saneamento localmente. Nesse âmbito, a eficácia da gestão ambiental em contextos específicos, como a cidade de Tupã, é fundamental para garantir que as necessidades locais sejam atendidas de maneira sustentável. O estudo de Cruz; Oliveira; Accioly e Soares (2021) destaca que práticas de gestão ambiental adaptadas ao contexto regional são essenciais para a eficácia dos serviços de saneamento, visto que cada região apresenta características geográficas, climáticas e socioeconômicas distintas. Ao considerar essas particularidades, é possível implementar soluções mais sustentáveis e eficientes, que atendam às necessidades específicas da população local. Os autores Cunha e Augustin (2014, p.11), discutem em seu estudo a importância de práticas regionais que permitem a utilização de recursos naturais de maneira responsável, evitando o esgotamento e a contaminação dos mesmos, promovendo o desenvolvimento de tecnologias adequadas à realidade local, contribuindo para a proteção do meio ambiente e a melhoria da saúde pública.

## **2.4. Avaliação da Satisfação do Consumidor em Serviços Públicos**

A satisfação dos consumidores é um indicador importante da eficácia dos serviços públicos, incluindo o saneamento. Conforme apresentado no artigo de Lima; Scalize; Arruda e Baumann (2017), a avaliação da satisfação pode fornecer percepções sobre a qualidade dos serviços e a eficácia das práticas de gestão ambiental. Costa (2017) aborda em sua tese que a presença de instituições acadêmicas e o crescimento populacional em áreas como o bairro Jardim Itaipu podem influenciar a demanda e a qualidade dos serviços públicos. Nesse sentido, a pesquisa sobre a percepção dos moradores é crucial para entender como as práticas de gestão ambiental impactam a satisfação e o bem-estar da comunidade.

## **2.5 Implementação e Melhoria Contínua das Práticas Ambientais**

Para que as práticas de gestão ambiental sejam eficazes, é necessário um processo contínuo de avaliação e melhoria. Estudos como os de Velame (2018) mostram que a implementação de práticas colaborativas e de gestão ambiental pode resultar em melhorias significativas na eficiência e na satisfação dos usuários. A pesquisa de Ferreira (2023) corrobora com a indicação de que a adaptação às inovações e mudanças no setor pode promover um ambiente mais dinâmico e responsivo às necessidades da população.

## **3. METODOLOGIA**

A pesquisa foi conduzida com o objetivo principal de compreender o nível de satisfação dos consumidores do bairro Jardim Itaipu, em Tupã, em relação aos serviços prestados pela SABESP. Adicionalmente, buscou-se avaliar a aplicabilidade dos princípios de gestão ambiental nas estratégias da SABESP e como esses princípios influenciam a percepção dos moradores sobre o tratamento de esgoto e o abastecimento de água.

Adotou-se uma abordagem qualitativa para esta pesquisa, utilizando um questionário estruturado para a coleta de dados primários. O questionário foi desenvolvido para explorar três aspectos principais: a qualidade dos serviços de abastecimento de água e coleta de esgoto, a aplicação de princípios de gestão ambiental pela SABESP e a percepção dos moradores sobre essas práticas.

A amostra foi composta por moradores do bairro Jardim Itaipu, em Tupã. Foi empregada a amostragem aleatória simples para garantir a representatividade dos resultados. Um total de 124 residentes participaram da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário de 10 questões de múltipla escolha, que foi distribuído em formato digital via link de compartilhamento através de grupos e WhatsApp dos moradores do bairro.

O questionário estruturado foi elaborado com base nos objetivos da pesquisa. As perguntas foram formuladas para capturar informações relevantes sobre a satisfação dos moradores e a percepção sobre práticas ambientais da SABESP, e as respostas foram obtidas em uma escala de múltipla escolha para facilitar a análise estatística.

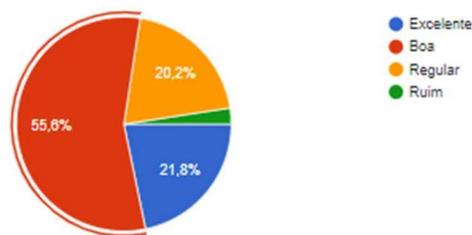
Os dados coletados foram analisados utilizando métodos estatísticos descritivos. Foram realizadas análises das frequências e percentuais das respostas para cada questão, utilizando gráficos e tabelas para ilustrar a satisfação dos moradores e a percepção sobre as práticas ambientais da SABESP. A análise descritiva permitiu identificar padrões e tendências nas respostas afim de interliga-las com o referencial teórico abordado, fornecendo uma visão clara sobre a satisfação dos moradores e a eficácia das práticas de gestão ambiental da SABESP.

#### **4. RESULTADO E DICUSSÃO**

##### **4.1 Nível de Satisfação dos Consumidores com os Serviços da SABESP**

De acordo com a análise apresentada, a pesquisa buscou avaliar a satisfação dos moradores do bairro Jardim Itaipu em relação aos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto. Esses dados são relevantes, pois a satisfação dos usuários é um importante indicador da qualidade dos serviços públicos, especialmente em áreas de crescimento populacional, como destaca Costa (2017). Segundo a pesquisa, 55,6% dos entrevistados consideraram a qualidade do abastecimento de água como Boa, enquanto 20,2% classificaram-na como Regular, conforme é possível verificar no Gráfico 1 abaixo:

Gráfico 1 – Avaliação da qualidade do abastecimento de água

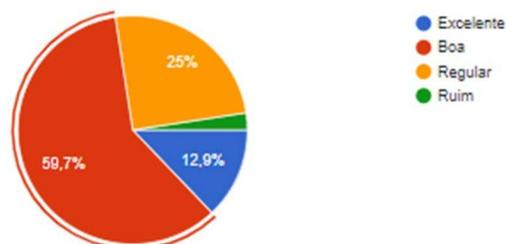


Fonte: As autoras

Essa avaliação confirma a importância das percepções dos consumidores para entender a eficácia dos serviços prestados, alinhando-se à visão de Lima, Scalize, Arruda e Baumann (2017), que ressaltam que a avaliação da satisfação pode fornecer insights sobre a qualidade dos serviços e a eficácia das práticas de gestão ambiental. Portanto, monitorar esses indicadores em regiões em expansão como o Jardim Itaipu é essencial para ajustar as políticas públicas e melhorar a qualidade de vida dos habitantes.

Em relação à coleta e tratamento de esgoto, 59,7% dos consumidores classificaram o serviço como "Bom", enquanto 25% o avaliaram como "Regular", conforme ilustra o Gráfico 2 abaixo:

Gráfico 2 – Avaliação do serviço de coleta e tratamento de esgoto



Fonte: As autoras

Esses resultados indicam que, embora a maior parte da população esteja satisfeita com os serviços, ainda há espaço para melhorias. Essas informações estão alinhados com as conclusões de Lima *et al.* (2017), que afirmam que a qualidade dos serviços públicos está diretamente ligada à percepção dos consumidores. Além disso, a percepção de qualidade é influenciada tanto pela prestação direta dos serviços quanto pela comunicação clara e contínua entre a empresa e os usuários, algo que pode ser aprimorado para melhorar ainda mais a satisfação da comunidade.

## 4.2 Aplicabilidade dos Princípios de Gestão Ambiental nas Ações da SABESP

A percepção dos consumidores sobre o compromisso da SABESP com as práticas ambientais sustentáveis foi investigada na pesquisa conforme aponta o Gráfico 3. 54,8% dos respondentes acreditam que a SABESP demonstra um compromisso significativo com a sustentabilidade, enquanto 23,4% disseram não ter conhecimento suficiente para opinar.

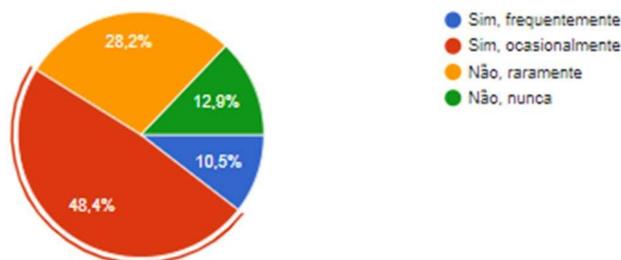
Gráfico 3 – Percepção sobre práticas ambientais sustentáveis



Fonte: As autoras

Embora mais da metade dos entrevistados tenha avaliado positivamente o compromisso da SABESP com práticas de gestão ambiental, ainda há uma parcela significativa que apontou não ter conhecimento suficiente para opinar sobre o assunto. Além disso, o Gráfico 4 demonstra que 48,4% dos participantes afirmam que a SABESP realiza ações para informar e engajar a comunidade sobre questões ambientais e de sustentabilidade, mas apenas ocasionalmente, enquanto 28,2% dos entrevistados disseram que a empresa realiza essas ações raramente. Esses dados ressaltam a necessidade de uma comunicação mais eficaz e de um engajamento mais consistente com a comunidade para aumentar a percepção e a participação nos esforços de sustentabilidade.

Gráfico 4 – Percepção sobre informação e engajamento da comunidade



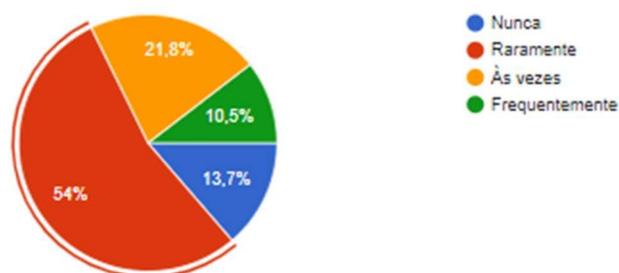
Fonte: As autoras

Os resultados corroboram os apontamentos do referencial teórico sobre a relevância da integração de práticas de gestão ambiental para promover a sustentabilidade, como abordado por Zanatta (2017) e Neder et al. (2023). A percepção positiva, embora predominante, reforça que a SABESP tem adotado algumas dessas práticas, mas também indica a necessidade de melhorias contínuas e de um envolvimento mais ativo da população. Sendo assim, o investimento em ações de engajamento comunitário e em estratégias de comunicação mais transparentes pode ampliar a compreensão da população sobre as iniciativas ambientais da empresa e fortalecer a eficácia dessas práticas.

#### 4.3 Processos Adotados pela SABESP para Atender às Necessidades Locais

A pesquisa buscou identificar como a SABESP tem atendido às demandas do município de Tupã, com foco no bairro Jardim Itaipu. Quando questionados sobre a frequência de problemas no abastecimento de água, 54% dos entrevistados relataram raramente enfrentar dificuldades, enquanto 21,8% afirmaram que enfrentam problemas às vezes. Apenas 13,7% disseram nunca ter problemas e outros 10,5% relataram problemas frequentes, o Gráfico 5 abaixo ilustra estes percentuais:

Gráfico 5 – Problemas com abastecimento de água



Fonte: As autoras

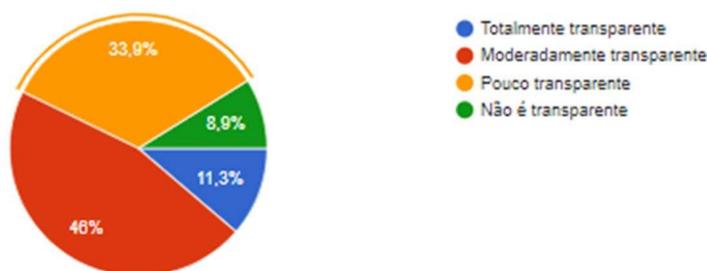
Esses dados sugerem que, embora a SABESP tenha processos eficazes para o fornecimento de água, há áreas onde o serviço pode ser melhorado. Como destacado por Castro (2022), a eficácia da gestão ambiental deve considerar as particularidades regionais para garantir o atendimento eficiente às necessidades locais. Isso significa adaptar as soluções de saneamento e

abastecimento às condições geográficas e socioeconômicas do bairro, além de promover investimentos em infraestrutura e comunicação com a comunidade para minimizar as falhas no serviço.

#### 4.4 Transparência da SABESP e Eficiência no Uso de Recursos Naturais

A opinião dos consumidores sobre a transparência da SABESP em relação aos processos de gestão ambiental e ao impacto ambiental de suas operações foi um aspecto importante da pesquisa. Conforme demonstrado no Gráfico 6 abaixo, a maioria dos entrevistados classificou a SABESP como "Moderadamente transparente" ou "Pouco transparente", indicando uma percepção de que a empresa não comunica de forma totalmente clara sobre suas práticas e impactos ambientais:

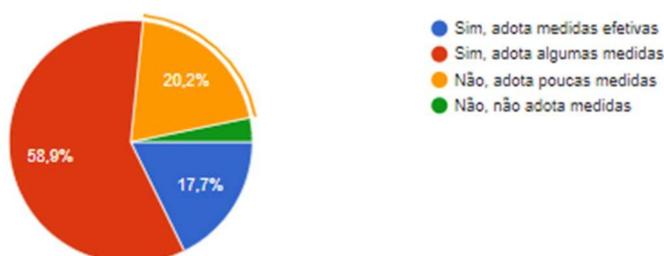
Gráfico 6 – Percepção sobre a transparência da SABESP em relação a gestão ambiental



Fonte: As autoras

Além disso, o Gráfico 7 mostra que 20,2% dos respondentes acreditam que a SABESP adota poucas medidas para garantir a eficiência no uso dos recursos naturais, como água e energia. Esse dado sugere que, apesar dos esforços da empresa, há uma percepção de que as medidas adotadas são insuficientes para garantir uma gestão eficiente e sustentável desses recursos.

Gráfico 7 – Percepção sobre medidas adotadas para garantir a eficiência dos recursos



Fonte: As autoras

Esses resultados destacam a necessidade de maior transparência e comunicação mais eficaz por parte da SABESP, para que a comunidade possa entender melhor as ações e estratégias adotadas pela empresa. A falta de clareza sobre a gestão ambiental e a percepção de que as medidas são inadequadas podem impactar negativamente a confiança e a satisfação dos consumidores.

Além disso, a percepção de que a SABESP adota poucas medidas para garantir a eficiência no uso dos recursos naturais reforça a importância de um planejamento mais eficaz. Conforme discutido por Cruz *et al.* (2021), adaptar as práticas ao contexto local e investir em aprimoramentos contínuos são essenciais para melhorar a qualidade dos serviços e garantir que as necessidades da população sejam plenamente atendidas. A implementação de ações mais transparentes e eficazes pode ajudar a restaurar e fortalecer a relação de confiança com os consumidores, resultando em maior satisfação e engajamento comunitário.

#### 4.5 Sugestões de Melhorias para a SABESP

Quando questionados sobre como a SABESP poderia melhorar seus serviços e promover a sustentabilidade, o Gráfico 8 abaixo demonstra que 41,1% dos entrevistados sugeriram investir mais em infraestrutura e tecnologia. Outros 25% recomendaram aumentar a transparência e comunicação com a comunidade, enquanto 22,6% apontaram a necessidade de implementar mais práticas de sustentabilidade e 11,3% recomendaram melhorar o atendimento ao cliente e a gestão de reclamações.

Gráfico 8 – Como melhorar a qualidade dos serviços e promover a sustentabilidade



Fonte: As autoras

Essas sugestões corroboram as discussões de Ferreira (2023) e Velame (2018), que destacam a importância da inovação e da comunicação clara com a comunidade como elementos-chave para promover a satisfação do cliente e melhorar a eficiência dos serviços.

Os resultados obtidos destacam uma clara divisão entre a satisfação geral e as áreas que necessitam de atenção. A análise indica que, embora a SABESP tenha conseguido estabelecer uma base sólida de satisfação entre os consumidores, há uma necessidade urgente de abordar as lacunas identificadas.

A percepção de insuficiente transparência e eficácia na gestão dos recursos naturais sugere que, para melhorar a confiança e a satisfação dos usuários, é fundamental que a empresa não apenas amplie suas práticas de comunicação e engajamento, mas também reavalie e ajuste suas estratégias ambientais.

As sugestões fornecidas pela comunidade, focadas em infraestrutura e inovação, oferecem diretrizes valiosas para orientar futuras iniciativas. Essas recomendações não apenas evidenciam áreas críticas para a melhoria, como também destacam a necessidade de um alinhamento mais estreito entre as estratégias da SABESP e as expectativas da população.

## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Este estudo buscou compreender a percepção dos moradores do bairro Jardim Itaipu, em Tupã, sobre os serviços prestados pela SABESP, com foco na satisfação em relação ao abastecimento de água e ao tratamento de esgoto. A partir da análise dos dados coletados, ficou evidente que a maioria dos entrevistados expressa um nível de satisfação razoável, mas que existem áreas críticas que requerem atenção e aprimoramento.

Os resultados indicaram que os moradores apreciam a qualidade do abastecimento de água e o serviço de coleta e tratamento de esgoto, no entanto, ainda há a necessidade de melhorias o que reforça a importância de um gerenciamento proativo e efetivo.

Além disso, a pesquisa destacou a necessidade de uma comunicação mais clara e consistente por parte da SABESP, uma vez que uma parte considerável dos entrevistados afirmou não ter conhecimento suficiente sobre as práticas de gestão ambiental da empresa, impactando negativamente a

percepção da comunidade sobre a responsabilidade e o compromisso da SABESP com a sustentabilidade.

As sugestões apresentadas pelos moradores, que enfatizam a importância de investimentos em infraestrutura e tecnologia, bem como a necessidade de aumentar a transparência e comunicação com a comunidade, são fundamentais para orientar futuras ações da SABESP. Essas diretrizes não apenas apontam para áreas de aprimoramento, mas também ressaltam a relevância de um alinhamento mais estreito entre as práticas da empresa e as expectativas da população.

As contribuições deste estudo são significativas, pois não apenas oferecem percepções sobre a satisfação do consumidor em um contexto específico, mas também mostram a importância de práticas de gestão ambiental adaptadas às características regionais. Além disso, os resultados aqui obtidos abrem espaço para novas pesquisas que possam explorar a relação entre gestão ambiental e percepção da comunidade em outras localidades, assim como investigar o impacto de iniciativas específicas de engajamento e transparência no setor de saneamento.

## Referências

ALMEIDA, Henrique. **Desestatização da Sabesp: programa prevê R\$ 7,7 bi para levar água e esgoto a áreas rurais**. Canal Rural, 2024. Disponível em: <https://www.canalrural.com.br/nacional/desestatizacao-da-sabesp-programa-preve-r-77-bi-para-levar-agua-e-esgoto-a-areas-rurais/>. Acesso em: 5 set. de 2024.

CASTRO, César Nunes de. **Água, problemas complexos e o Plano Nacional de Segurança Hídrica**. Rio de Janeiro: Ipea, 2022. ISBN 978-65-5635-031-8. Disponível em: [https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11115/1/%C3%81gua\\_problemas\\_complexos.pdf](https://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/11115/1/%C3%81gua_problemas_complexos.pdf). Acesso em: 15 set. 2024.

COSTA, Taís Gonçalves Neto. **Crescimento demográfico e saneamento básico nas capitais regionais do Brasil**. 2017. Dissertação (Mestrado em Geografia) – Universidade Federal de Minas Gerais, Instituto de Geociências, 2017. Disponível em: [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/IGCC-AWSH87/1/disserta\\_\\_o\\_tais\\_costa\\_2017.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/IGCC-AWSH87/1/disserta__o_tais_costa_2017.pdf). Acesso em: 14 set. 2024.

CRUZ, Felipe Ponciano da; OLIVEIRA, Bruno Ferreira de; ACCIOLY, Enzo Matheus Fernandez Barreira; SOARES, Igor Masullo. **A regionalização dos serviços de saneamento básico e os desafios da universalização no**

**Brasil: uma análise exploratória de dados espaciais para os anos de 2010 e 2018.** 2021. Disponível em:

[https://www.anpec.org.br/encontro/2021/submissao/files\\_I/i10-f16805616e06762d71c4910c549f2bfd.pdf](https://www.anpec.org.br/encontro/2021/submissao/files_I/i10-f16805616e06762d71c4910c549f2bfd.pdf). Acesso em: 14 set. 2024.

CUNHA, Belinda Pereira da; AUGUSTIN, Sérgio (org.). **Sustentabilidade ambiental: estudos jurídicos e sociais.** Caxias do Sul, RS: EducS, 2014.

Disponível em:

[https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/Sustentabilidade\\_ambiental\\_ebook.pdf](https://www.ucs.br/site/midia/arquivos/Sustentabilidade_ambiental_ebook.pdf). Acesso em: 15 set. 2024.

DELARIZZA, Carina. **História do Campus.** 2021. Disponível em:

<https://www.tupa.unesp.br/#!/sobre-o-campus/historia/apresentacao/>. Acesso em: 31 mai. 2024.

EMBRAPA. **Manejo da água na pecuária: aplicação de conceitos, princípios e práticas para racionalizar seu uso.** Editores Técnicos:

EMBRAPA, Brasília, DF, 2023. Disponível em: <https://www.embrapa.br/busca-de-publicacoes/-/publicacao/1152726/manejo-da-agua-na-pecuaria-aplicacao-de-conceitos-principios-e-praticas-para-racionalizar-seu-uso>. Acesso em: 5 set. de 2024.

FERREIRA, Douglas Fernandes e Silva. **Análise de sistema de gestão ambiental: estudo de caso em usina de açúcar e etanol na região imediata de Assis/SP.** 2023. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Engenharia de Produção) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2023. Disponível em:

<https://repositorio.ufrn.br/bitstream/123456789/55926/1/TCC%20-%20Douglas%20Ferreira%20-%20VF.pdf>. Acesso em: 15 set. 2024.

HORIZONTE AMBIENTAL. **Gestão Ambiental.** Disponível em:

<https://horizonteambiental.com.br/gestao-ambiental/>. Acesso em: 5 set. 2024.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Panorama do Censo 2022.** Disponível em: <https://censo2022.ibge.gov.br/panorama/>. Acesso em: 05 abr. 2024.

LIMA, Aline Souza Carvalho; SCALIZE, Paulo Sérgio; ARRUDA, Poliana Nascimento; BAUMANN, Luis Rodrigo Fernandes. **Satisfação e percepção dos usuários dos sistemas de saneamento de municípios goianos operados pelas prefeituras.** *Engenharia Sanitária e Ambiental*, v. 22, n. 3, p. 415-428, maio 2017. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/esa/a/sqKHhqhMM6kGXPdj65xzzhM/?lang=pt&format=pdf>. DOI: 10.1590/S1413-41522017142945. Acesso em: 16 set. 2024.

MENDES, Rafahelly Souza; PFITSCHER, Elisete Dahmer. **Sustentabilidade ambiental e social: proposta de modelo de gestão para cálculo de sustentabilidade ambiental e social.** Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, 2023. Disponível em:

<https://engemausp.submissao.com.br/25/anais/arquivos/172.pdf?v=172571787>  
7. Acesso em: 05 set. 2024.

NAVES, Rubens. **Privatizar a Sabesp é rumar contra a sustentabilidade: experiência internacional mostra que prejuízos socioambientais com saneamento privatizado se agravam a longo prazo**. JOTA, 5 out. 2023. Disponível em: <https://www.jota.info/opiniao-e-analise/artigos/privatizar-a-sabesp-e-rumar-contra-a-sustentabilidade>. Acesso em: 7 set. 2024.  
SABESP. *SABESP sustentável*. 2023. Disponível em: <https://www.sabesp.com.br/sustentabilidade/sabesp-sustentavel>. Acesso em: 5 set. 2024.

NEDER, J.F., Affonso NETO, A., MONTALVÁN, R.A.V., GOMES, P.C.R. **Estudo dos pilares de ESG - environmental, social and governance – no contexto das empresas brasileiras**. 2023. Revista S&G 18, 3. Disponível em: <https://revistasg.emnuvens.com.br/sg/article/view/1826>. Acesso em: 17 set. 2024.

SABESP. **Marco de Gestão Socioambiental do Programa**. São Paulo: Sabesp, 2018. Disponível em: [https://www.sabesp.com.br/site/uploads/file/saneamento\\_sustentavel/manual\\_operacao\\_volume3.pdf](https://www.sabesp.com.br/site/uploads/file/saneamento_sustentavel/manual_operacao_volume3.pdf). Acesso em: 17 set. 2024.

SABESP. **Relatório de Sustentabilidade 2023**. Disponível em: [https://www.sabesp.com.br/site/uploads/file/relatorios\\_sustentabilidade/relatorio\\_sustentabilidade\\_2023.pdf](https://www.sabesp.com.br/site/uploads/file/relatorios_sustentabilidade/relatorio_sustentabilidade_2023.pdf). Acesso em: 17 set. 2024.

VELAME, Livia Moreira. **Gestão ambiental sustentável: ferramenta estratégica de lucratividade e competitividade empresarial**. 2018. Monografia (Especialização) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2018. Disponível em: <https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/22818/1/gestaoestrategicalucratividadecompetitividade.pdf>. Acesso em: 15 set. 2024.

ZANATTA, Paula. **Gestão ambiental e o desenvolvimento sustentável**. *Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental*, Florianópolis, v. 6, n. 3, p. 296-312, out./dez. 2017. DOI: 10.19177/rgsa.v6e32017296-312. Disponível em: [https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/gestao\\_ambiental/article/view/5567](https://portaldeperiodicos.animaeducacao.com.br/index.php/gestao_ambiental/article/view/5567). Acesso em: 17 set. 2024.

# SABESP: A PERCEPÇÃO DOS CONSUMIDORES ACERCA DO TRATAMENTO DE ESGOTO E ABASTECIMENTO DE ÁGUA EM UM BAIRRO DO MUNICÍPIO DE TUPÃ/SP

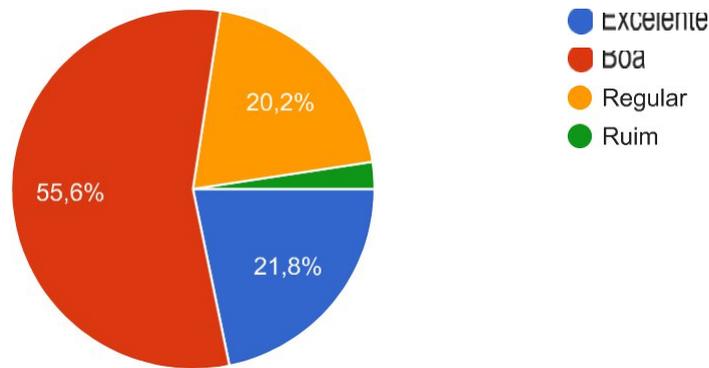
124 respostas

[Publicar análise](#)

Como você avaliaria a qualidade do abastecimento de água fornecido pela SABESP em seu bairro?

 Copiar

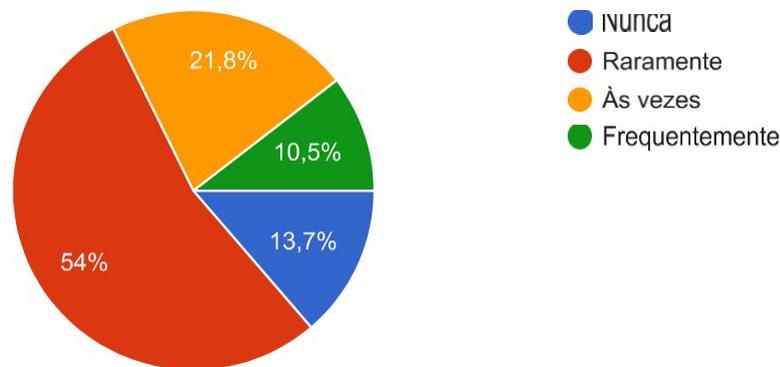
124 respostas



Com que frequência você enfrenta problemas com o abastecimento de água (falta de água, pressão baixa, etc.)?

 Copiar

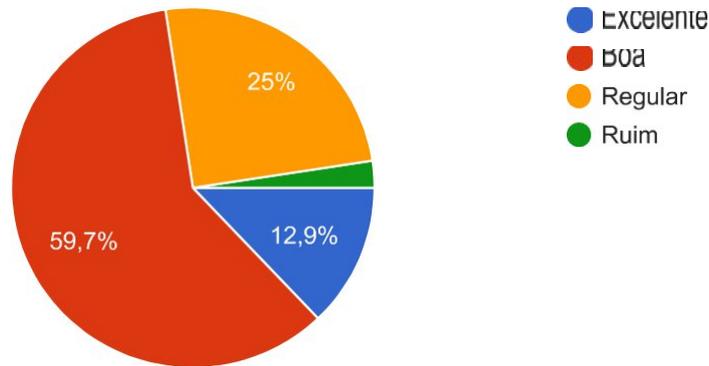
124 respostas



### Como você avaliaria o serviço de coleta e tratamento de esgoto oferecido pela SABESP em seu bairro?

 Copiar

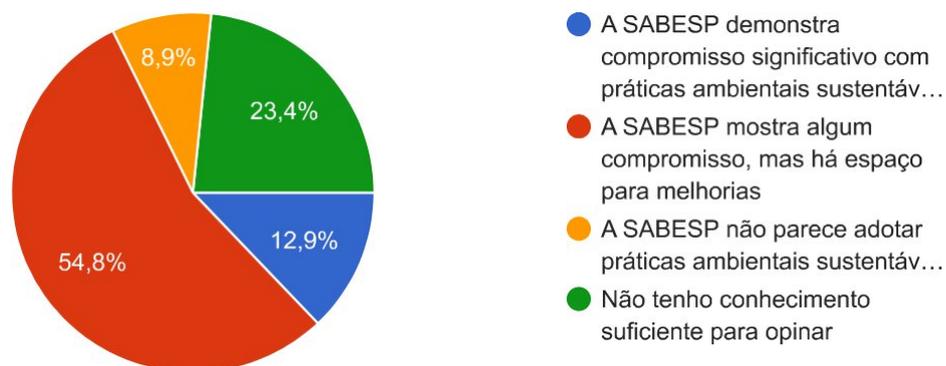
124 respostas



### Qual é a sua percepção sobre a aplicação de práticas ambientais sustentáveis pela SABESP?

 Copiar

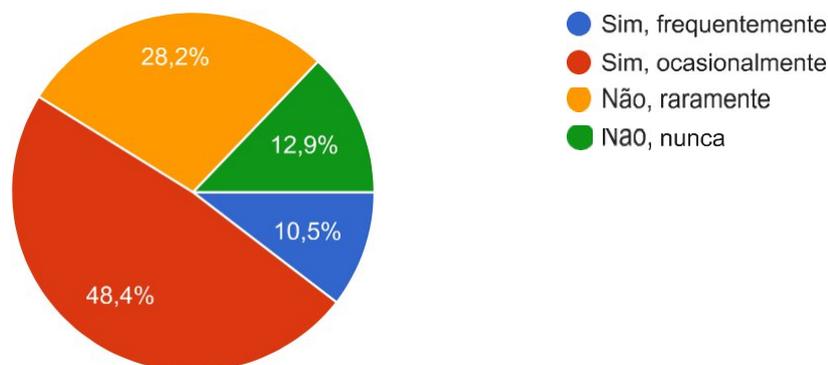
124 respostas



### A SABESP realiza ações para informar e engajar a comunidade sobre questões ambientais e de sustentabilidade?

 Copiar

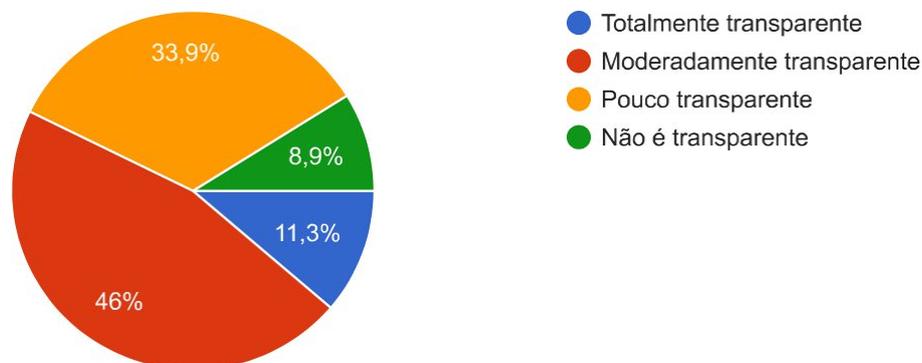
124 respostas





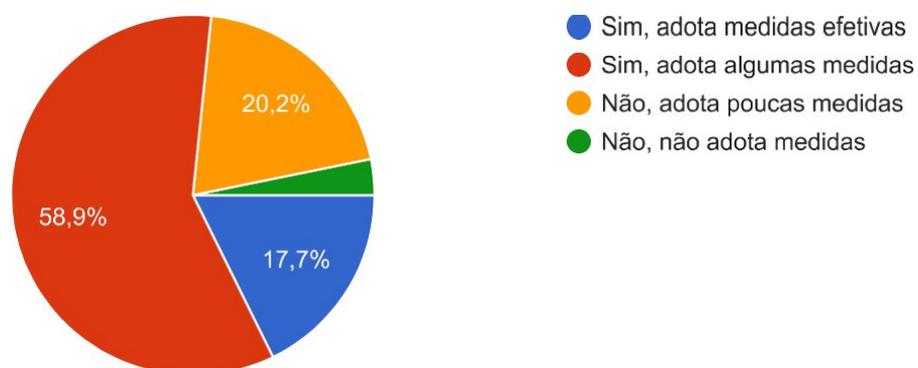
### Qual a sua opinião sobre a transparência da SABESP em relação aos processos de gestão ambiental e ao impacto ambiental de suas operações?

124 respostas



### A SABESP adota medidas para garantir a eficiência no uso dos recursos naturais, como água e energia?

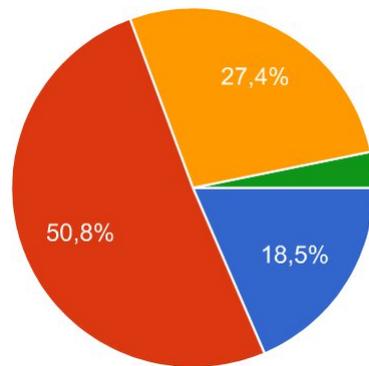
124 respostas



### Você percebe melhorias no serviço de abastecimento de água e coleta de esgoto ao longo dos últimos anos?

 Copiar

124 respostas

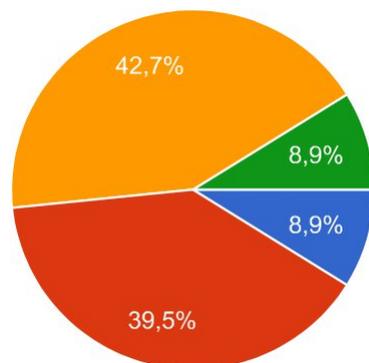


- Sim, houve melhorias significativas
- Sim, houve algumas melhorias
- Não, o serviço permaneceu o mesmo
- Não, o serviço piorou

### Qual é a sua opinião sobre o atendimento ao cliente da SABESP em caso de problemas ou solicitações?

 Copiar

124 respostas

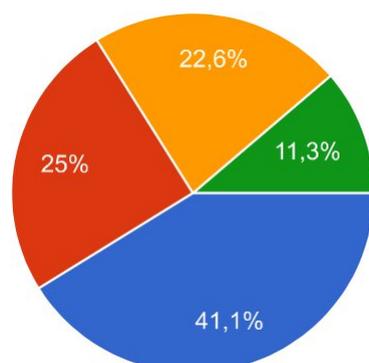


- Excelente atendimento
- Bom atendimento
- Atendimento regular
- Atendimento ruim

### O que você acredita que a SABESP poderia fazer para melhorar a qualidade dos seus serviços e promover a sustentabilidade ambiental em seu bairro?

 Copiar

124 respostas



- Investir mais em infraestrutura e tecnologia
- Aumentar a transparência e comunicação com a comunidade
- Implementar mais práticas e programas de sustentabilidade
- Melhorar o atendimento ao cliente e a gestão de reclamações