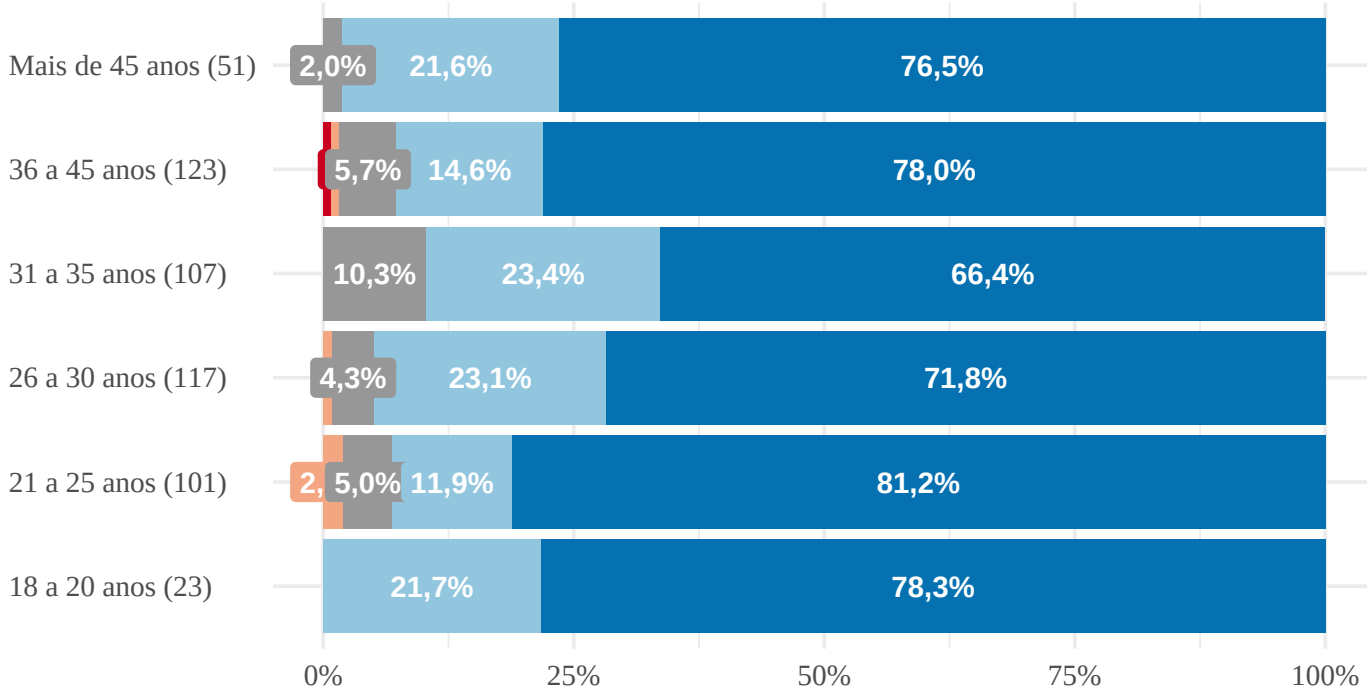17. Para você, os maiores fatores de satisfação do cliente são: [Entrega de qualidade]