

Pesquisa de Satisfação Beneficiários

- IDSS -

Ano Base 2018

Unimed 
Alta Mogiana



SUMÁRIO

01	INTRODUÇÃO	03
02	METODOLOGIA	05
03	PERFIL DA AMOSTRA	08
04	ATENÇÃO À SAÚDE	11
05	CANAIS DE ATENDIMENTO	21
06	AVALIAÇÃO GERAL	27
07	ESTATÍSTICAS	32
08	CONCLUSÕES	34



INTRODUÇÃO



AGÊNCIA DE PESQUISAS



INTRODUÇÃO

EMPRESA

A Zoom Pesquisas foi a empresa responsável pela execução desta pesquisa de satisfação, junto aos beneficiários da Unimed Alta Mogiana, atendendo os critérios exigidos pela ANS.

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Alta Mogiana contratou uma pesquisa quantitativa para avaliar a satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

As informações obtidas possibilitarão atender as exigências da Dimensão 3 do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços por parte das OPS e gerar subsídios para as ações regulatórias por parte da ANS.



OBJETIVO

Avaliar a satisfação dos beneficiários da Unimed Alta Mogiana com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Alta Mogiana, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



METODOLOGIA



PESQUISA QUANTITATIVA

O método adotado é o quantitativo. Ele é especialmente projetado para gerar medidas precisas e confiáveis, permitindo uma análise estatística e projeção dos resultados.

Os critérios metodológicos adotados nesta pesquisa estão descritos na Nota Técnica.

INDICADORES

Para interpretação dos Resultados, adotou-se os seguintes indicadores:

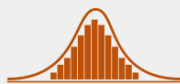
Top2Box: soma dos dois escores mais altos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.

Bottom2Box: soma dos dois escores mais baixos, utilizando apenas as respostas válidas, ou seja, desconsiderando NA/NS.



TIPO DA AMOSTRA

Probabilística e proporcional.



AMOSTRA E MARGEM DE ERRO

Total de entrevistas: 400
Erro de 4,8%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 16.097 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 12/03/2019 a 03/04/2019.



METODOLOGIA



CÓDIGO DE CONTROLE OPERACIONAL (CCO)

A equipe de entrevistadores atuou sob supervisão.

O controle de qualidade interno realizou escuta de 50% das gravações a fim de identificar a necessidade de substituição e ou reorientação dos entrevistadores. Todos os questionários foram devidamente criticados, garantindo 100% de consistência das respostas obtidas.

Dos 16.097 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Alta Mogiana, foram abordados no total 4.722 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	436
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	225
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	35
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	4.026
Taxa de respondentes	8%

Em relação ao item (i), 36 entrevistas foram excluídas pelo controle de qualidade por falhas operacionais ou por ter atingido a cota prevista em determinados estratos.

Em caso de recusa ou beneficiário incapacitado, itens (ii) e (iii), o entrevistador registrava a informação e o beneficiário era retirado da listagem.

Nas situações em que o beneficiário não foi localizado no momento do contato, item (iv), a informação também foi registrada. Foram realizadas até 3 tentativas de contato em dias e horários alternados. Caso não tenha sido possível localizar o contato, este era retirado da listagem e substituído por outro sorteado.



PERFIL DA AMOSTRA



AGÊNCIA DE PESQUISAS

PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO

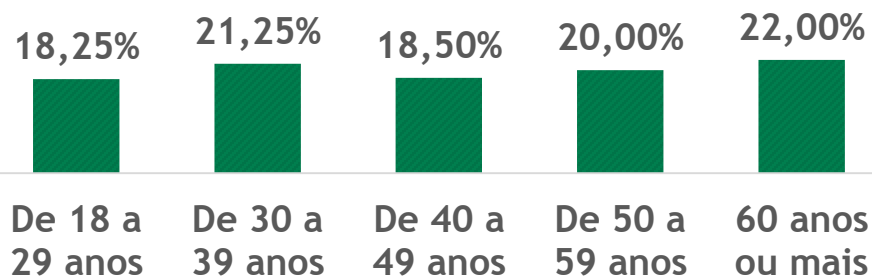
Masculino
48,50%



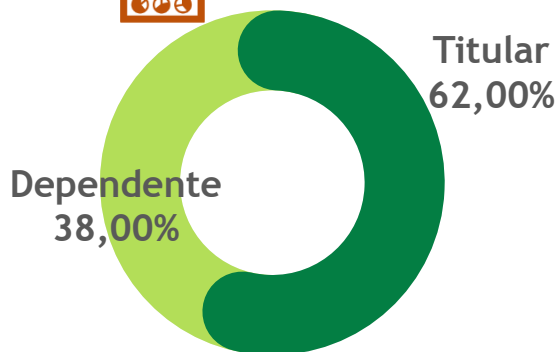
Feminino
51,50%

FAIXA ETÁRIA

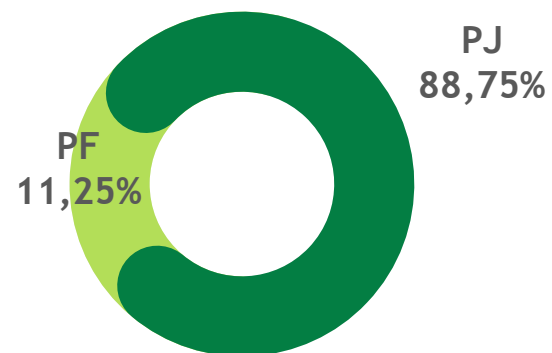
Idade Média
46 anos



PERFIL



PLANO

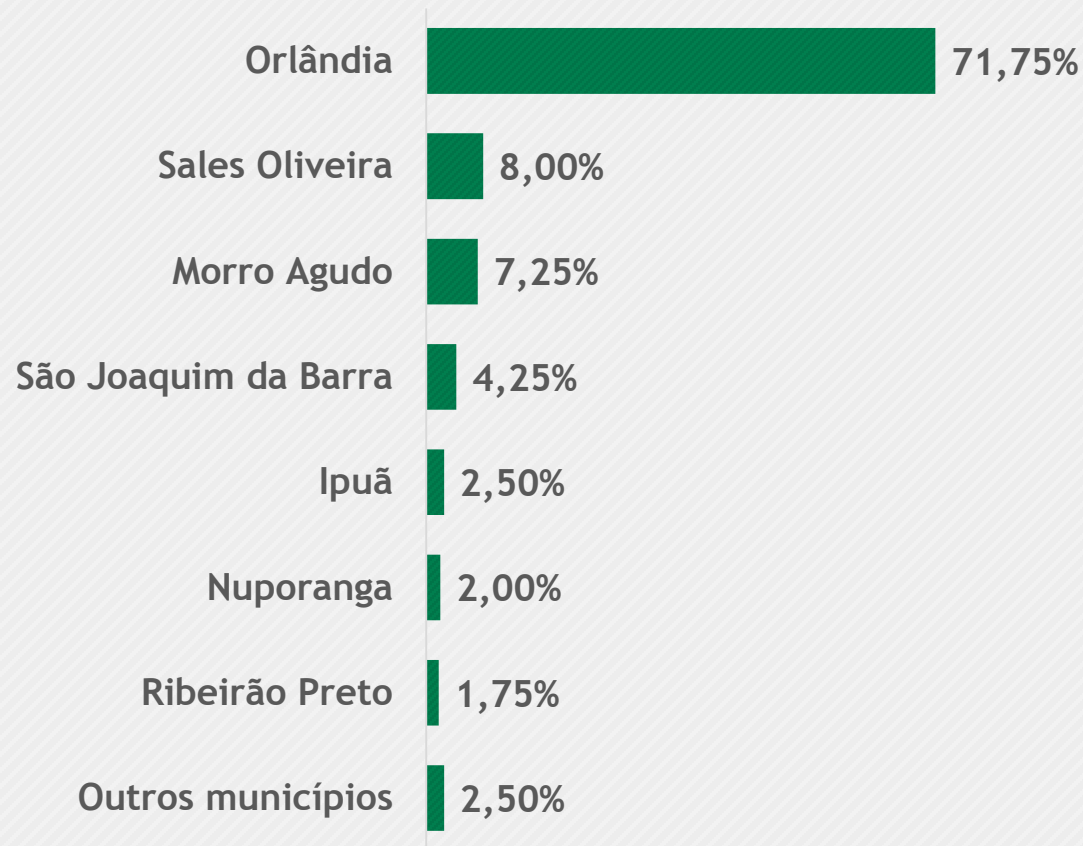


Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

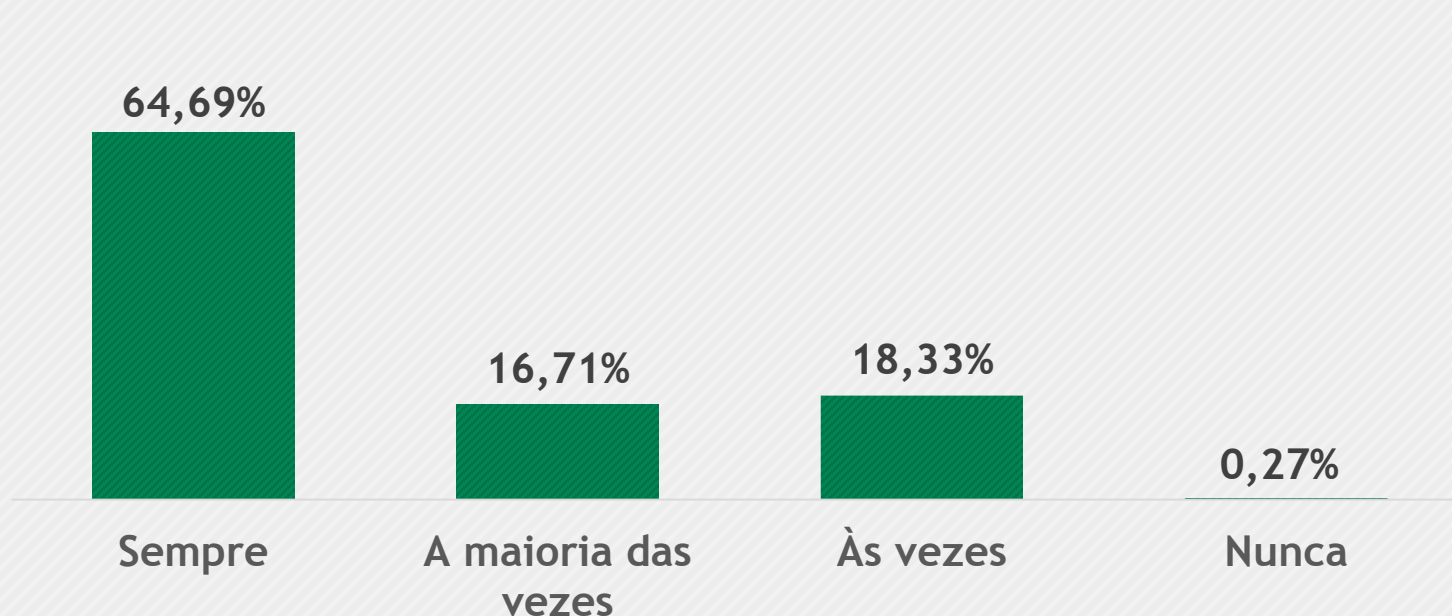


ATENÇÃO À SAÚDE

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



Top2Box



81,40%

Bottom2Box



18,60%

A maioria dos beneficiários conseguiu acesso aos cuidados de saúde por meio do plano quando necessitou. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 29 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 7% da amostra.

Base: 371 beneficiários

Margem de erro: 5,0%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos 12 últimos meses, com que frequência você conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?

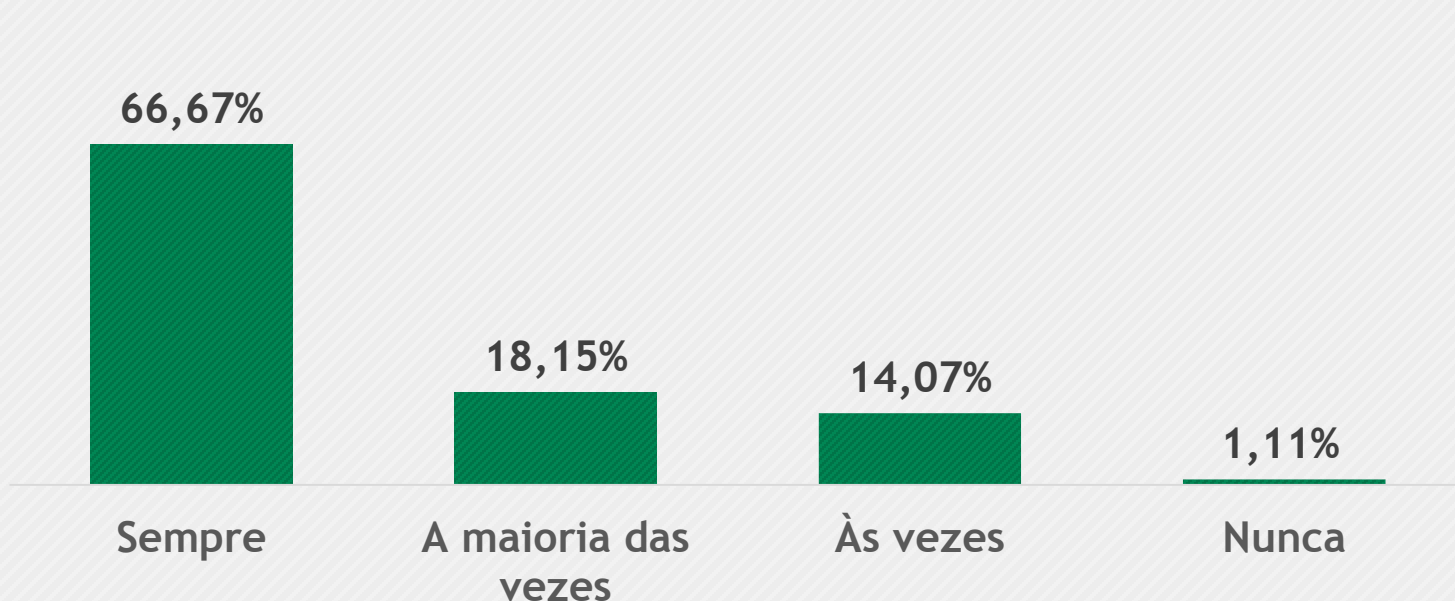
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	64,69%	63,83%	71,43%	62,15%	67,01%	64,49%	56,03%	71,62%
A maioria das vezes	16,71%	16,11%	21,43%	16,38%	17,01%	15,89%	18,10%	16,22%
Às vezes	18,33%	19,76%	7,14%	20,90%	15,98%	19,63%	25,00%	12,16%
Nunca	0,27%	0,30%	0,00%	0,56%	0,00%	0,00%	0,86%	0,00%
Base	371	329	42	177	194	107	116	148

Top2Box	81,40%	79,94%	92,86%	78,53%	84,02%	80,38%	74,13%	87,84%
Bottom2Box	18,60%	20,06%	7,14%	21,46%	15,98%	19,63%	25,86%	12,16%

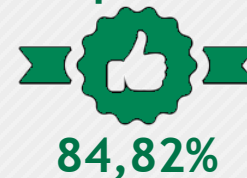
ATENÇÃO À SAÚDE



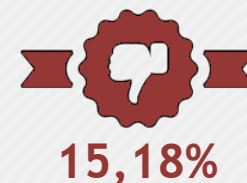
Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



Top2Box



Bottom2Box



Um terço dos beneficiários não necessitou de serviços de atenção imediata à saúde. Dentre aqueles que utilizaram, a maioria conseguiu acesso sempre ou na maioria das vezes que precisou de atendimento. Pouco mais de décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.

Nota: 130 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 32,5% da amostra.

Base: 270 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, quando necessitou de atenção imediata (por exemplo caso de urgência ou emergência) com que frequência você foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?

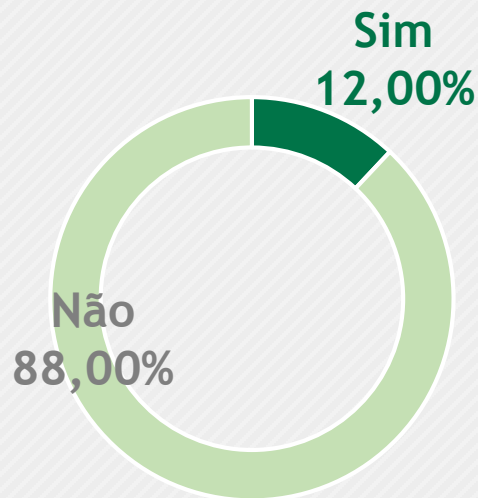
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	66,67%	66,95%	64,52%	71,09%	62,68%	67,53%	59,79%	72,92%
A maioria das vezes	18,15%	17,99%	19,35%	13,28%	22,54%	16,88%	20,62%	16,67%
Às vezes	14,07%	13,81%	16,13%	13,28%	14,79%	14,29%	17,53%	10,42%
Nunca	1,11%	1,26%	0,00%	2,34%	0,00%	1,30%	2,06%	0,00%
Base	270	239	31	128	142	77	97	96

Top2Box	84,82%	84,94%	83,87%	84,37%	85,22%	84,41%	80,41%	89,59%
Bottom2Box	15,18%	15,07%	16,13%	15,62%	14,79%	15,59%	19,59%	10,42%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, você recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo carta, e-mail, telefonema, etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, etc.?



Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

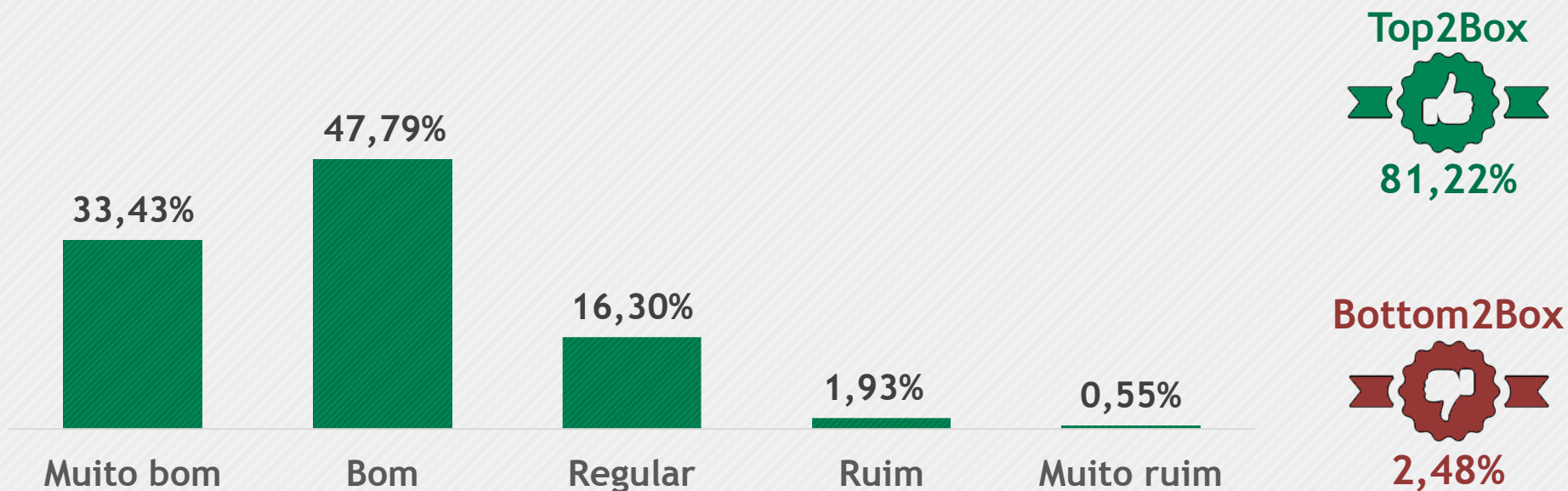
	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	10,99%	20,00%	11,86%	12,14%
Não	89,01%	80,00%	88,14%	87,86%
Base	355	45	194	206

	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	7,02%	14,06%	13,92%
Não	92,98%	85,94%	86,08%
Base	114	128	158

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



A satisfação com a atenção em saúde recebida é positiva.
A maioria avaliou o atendimento recebido como Muito Bom ou Bom.

Nota: 38 entrevistados não avaliaram, o que representa 9,5% da amostra.

Base: 362 beneficiários

Margem de erro: 5,1%

Nível de confiança: 95%

ATENÇÃO À SAÚDE



Nos últimos 12 meses, como você avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospitais, laboratórios, clínicas, médicos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?

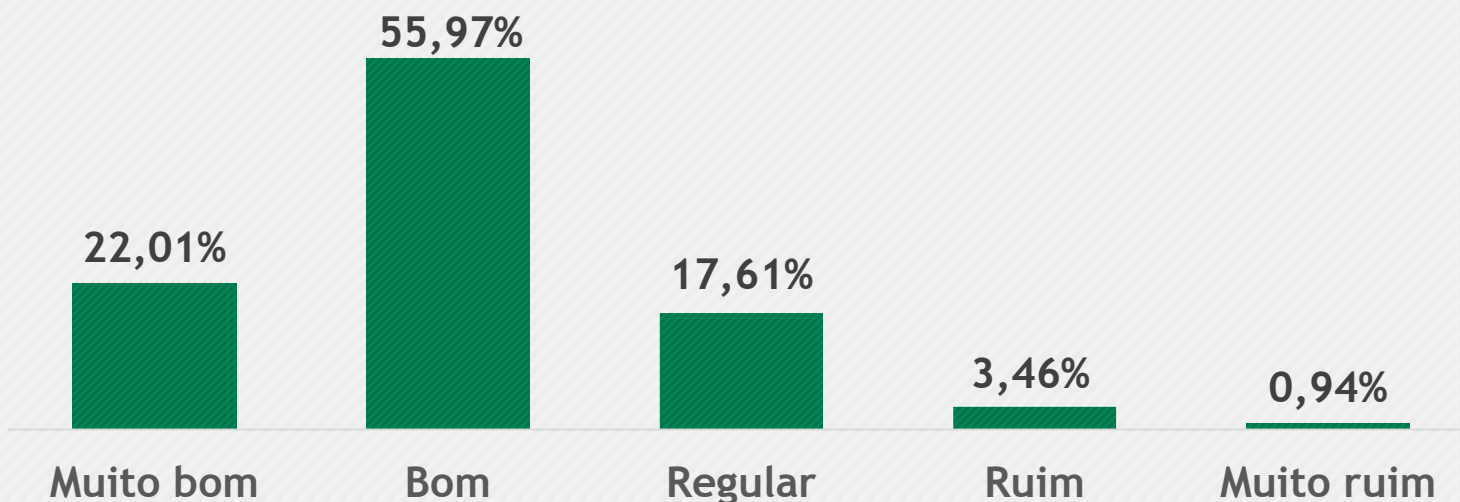
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	33,43%	32,60%	39,53%	34,12%	32,81%	23,81%	29,20%	43,75%
Bom	47,79%	47,96%	46,51%	45,29%	50,00%	54,29%	44,25%	45,83%
Regular	16,30%	16,61%	13,95%	17,06%	15,63%	18,10%	23,01%	9,72%
Ruim	1,93%	2,19%	0,00%	2,94%	1,04%	3,81%	1,77%	0,69%
Muito Ruim	0,55%	0,63%	0,00%	0,59%	0,52%	0,00%	1,77%	0,00%
Base	362	319	43	170	192	105	113	144

Top2Box	81,22%	80,56%	86,04%	79,41%	82,81%	78,10%	73,45%	89,58%
Bottom2Box	2,48%	2,82%	0,00%	3,53%	1,56%	3,81%	3,54%	0,69%

ATENÇÃO À SAÚDE



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?



Top2Box

77,98%

Bottom2Box

4,40%

Um quinto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados.
Dentre os beneficiários que avaliaram, a maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para a facilidade de acesso à lista.

Nota: 82 entrevistados não avaliaram, o que representa 20,5% da amostra.

Base: 318 beneficiários

Margem de erro: 5,4%

Nível de confiança: 95%



ATENÇÃO À SAÚDE



Como você avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: livro, aplicativo de celular, site na internet)?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	22,01%	21,00%	29,73%	21,74%	22,29%	23,96%	14,71%	26,67%
Bom	55,97%	55,87%	56,76%	55,28%	56,69%	48,96%	55,88%	61,67%
Regular	17,61%	18,15%	13,51%	16,77%	18,47%	22,92%	21,57%	10,00%
Ruim	3,46%	3,91%	0,00%	4,35%	2,55%	4,17%	5,88%	0,83%
Muito Ruim	0,94%	1,07%	0,00%	1,86%	0,00%	0,00%	1,96%	0,83%
Base	318	281	37	161	157	96	102	120

Top2Box 	77,98%	76,87%	86,49%	77,02%	78,98%	72,92%	70,59%	88,34%
Bottom2Box 	4,40%	4,98%	0,00%	6,21%	2,55%	4,17%	7,84%	1,66%

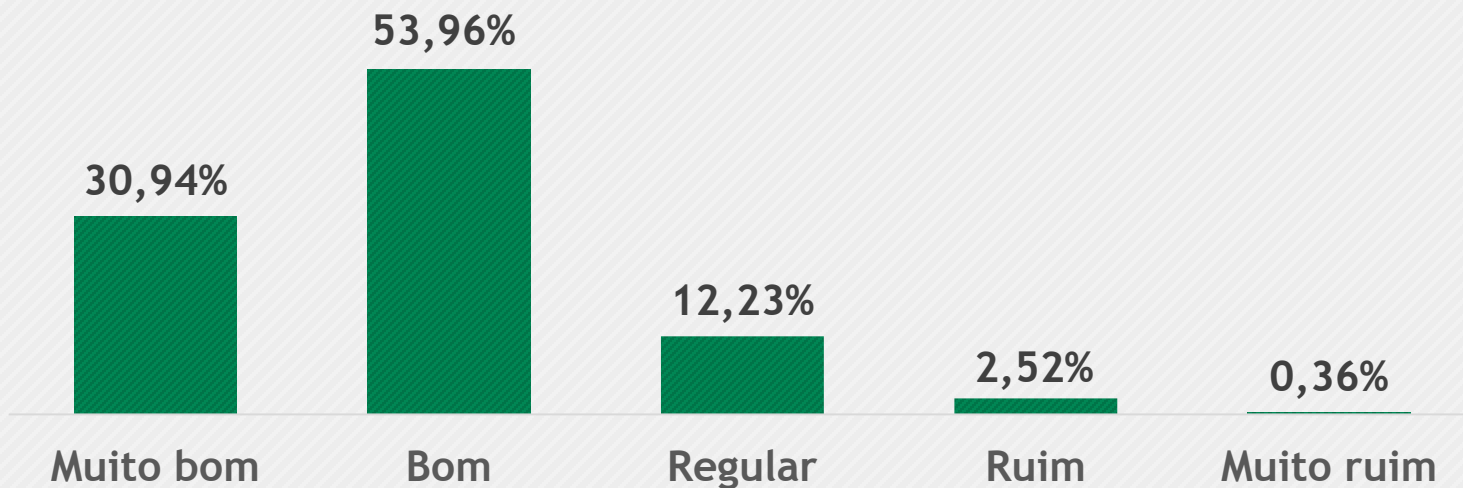


CANAIS DE ATENDIMENTO

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



Top2Box

84,90%

Bottom2Box

2,88%

Pouco menos de um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Nota: 122 entrevistados não avaliaram, o que representa 30,5% da amostra.

Base: 278 beneficiários

Margem de erro: 5,8%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC, presencial, teleatendimento ou por meio eletrônico) como você avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?

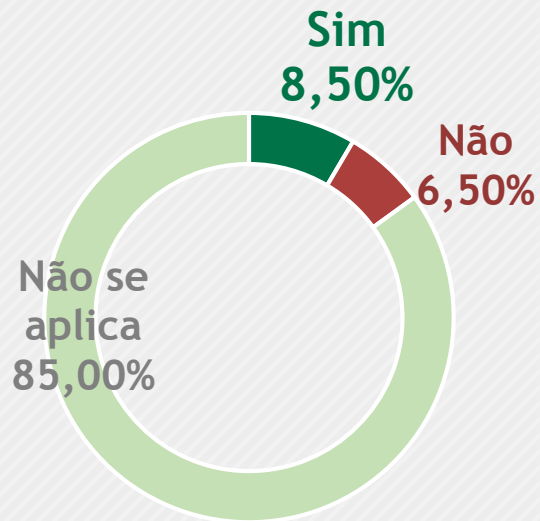
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	30,94%	30,04%	37,14%	30,37%	31,47%	29,11%	21,84%	39,29%
Bom	53,96%	54,73%	48,57%	54,07%	53,85%	50,63%	58,62%	52,68%
Regular	12,23%	12,35%	11,43%	11,85%	12,59%	16,46%	13,79%	8,04%
Ruim	2,52%	2,88%	0,00%	3,70%	1,40%	2,53%	5,75%	0,00%
Muito Ruim	0,36%	0,00%	2,86%	0,00%	0,70%	1,27%	0,00%	0,00%
Base	278	243	35	135	143	79	87	112

Top2Box 	84,90%	84,77%	85,71%	84,44%	85,32%	79,74%	80,46%	91,97%
Bottom2Box 	2,88%	2,88%	2,86%	3,70%	2,10%	3,80%	5,75%	0,00%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Nos últimos 12 meses, quando você fez uma reclamação para o seu plano de saúde, você teve sua demanda resolvida?



Menos de um quinto dos entrevistados registrou reclamação. Entre os reclamantes, pouco mais da metade teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	7,89%	13,33%	6,70%	10,19%
Não	6,76%	4,44%	6,70%	6,31%
Não se aplica	85,35%	82,22%	86,60%	83,50%
Base	355	45	194	206

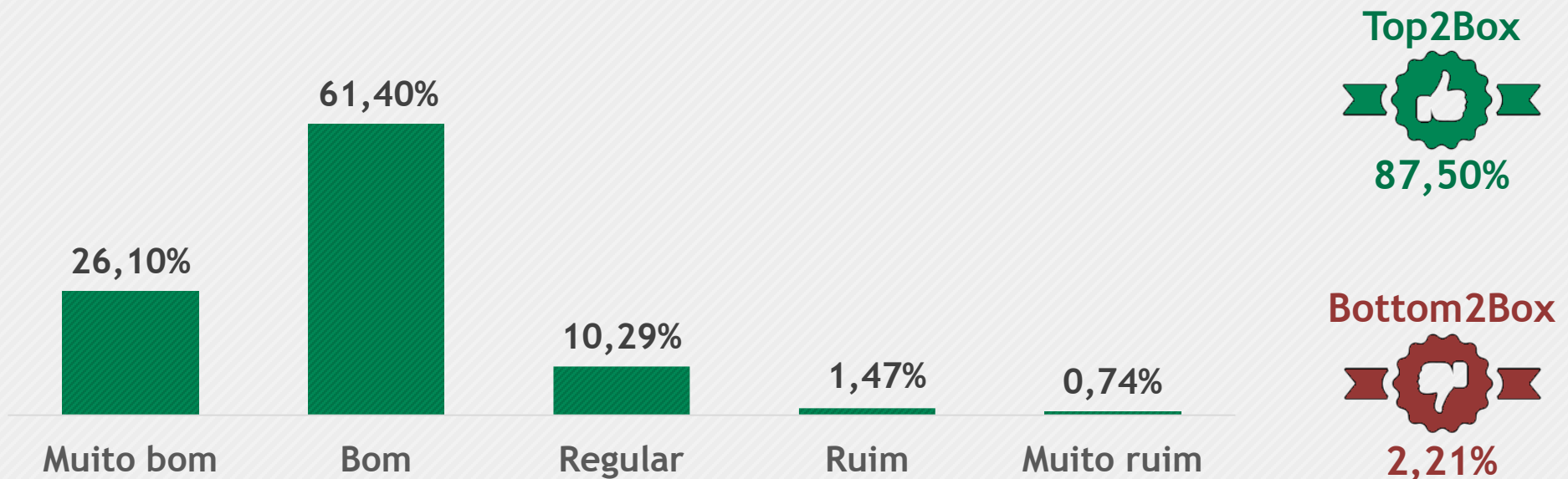
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	8,77%	9,38%	7,59%
Não	7,89%	10,16%	2,53%
Não se aplica	83,33%	80,47%	89,87%
Base	114	128	158

Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?



Um terço não soube avaliar a questão. Considerando os que avaliaram, a maioria está satisfeita com a facilidade de preenchimento e envio de documentos e formulários exigidos pela Operadora.

Nota: 128 entrevistados não avaliaram, o que representa 32% da amostra.

Base: 272 beneficiários

Margem de erro: 5,9%

Nível de confiança: 95%

CANAIS DE ATENDIMENTO



Como você avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde quanto ao quesito facilidade no preenchimento e envio?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	26,10%	27,46%	14,29%	23,74%	28,57%	21,52%	20,88%	34,31%
Bom	61,40%	60,25%	71,43%	62,59%	60,15%	62,03%	62,64%	59,80%
Regular	10,29%	10,66%	7,14%	12,23%	8,27%	13,92%	14,29%	3,92%
Ruim	1,47%	1,23%	3,57%	1,44%	1,50%	1,27%	1,10%	1,96%
Muito Ruim	0,74%	0,41%	3,57%	0,00%	1,50%	1,27%	1,10%	0,00%
Base	272	244	28	139	133	79	91	102

Top2Box 	87,50%	87,71%	85,72%	86,33%	88,72%	83,55%	83,52%	94,11%
Bottom2Box 	2,21%	1,64%	7,14%	1,44%	3,00%	2,54%	2,20%	1,96%

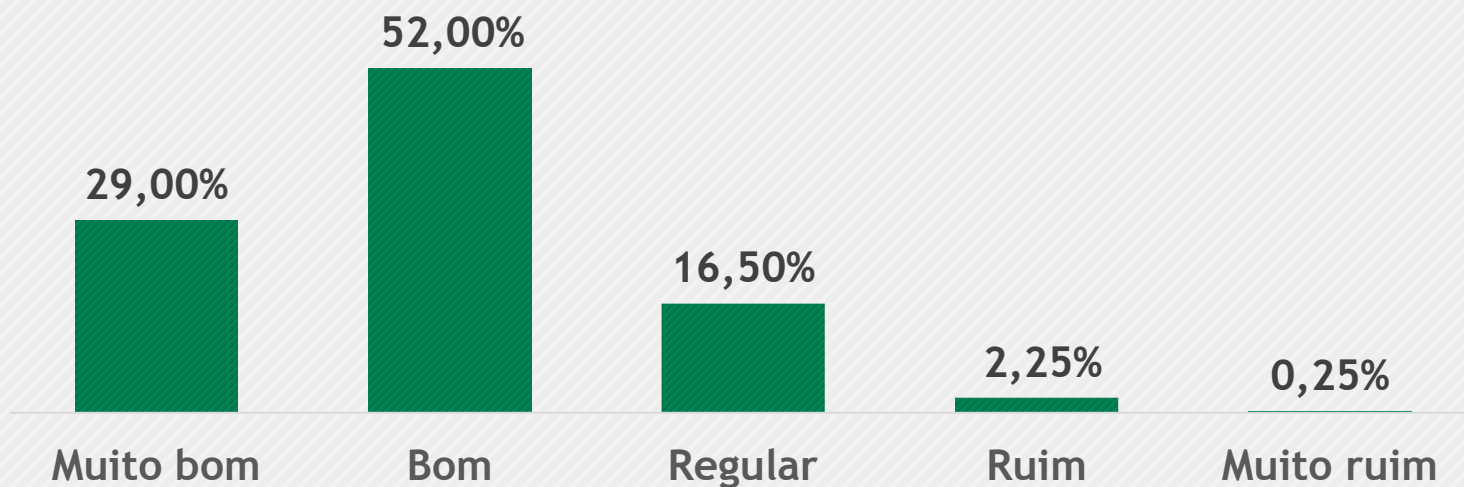
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



81,00%

Bottom2Box



2,50%

A satisfação geral com o plano é elevada. A maioria atribuiu Muito Bom ou Bom para qualificar o plano da Unimed Alta Mogiana.



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

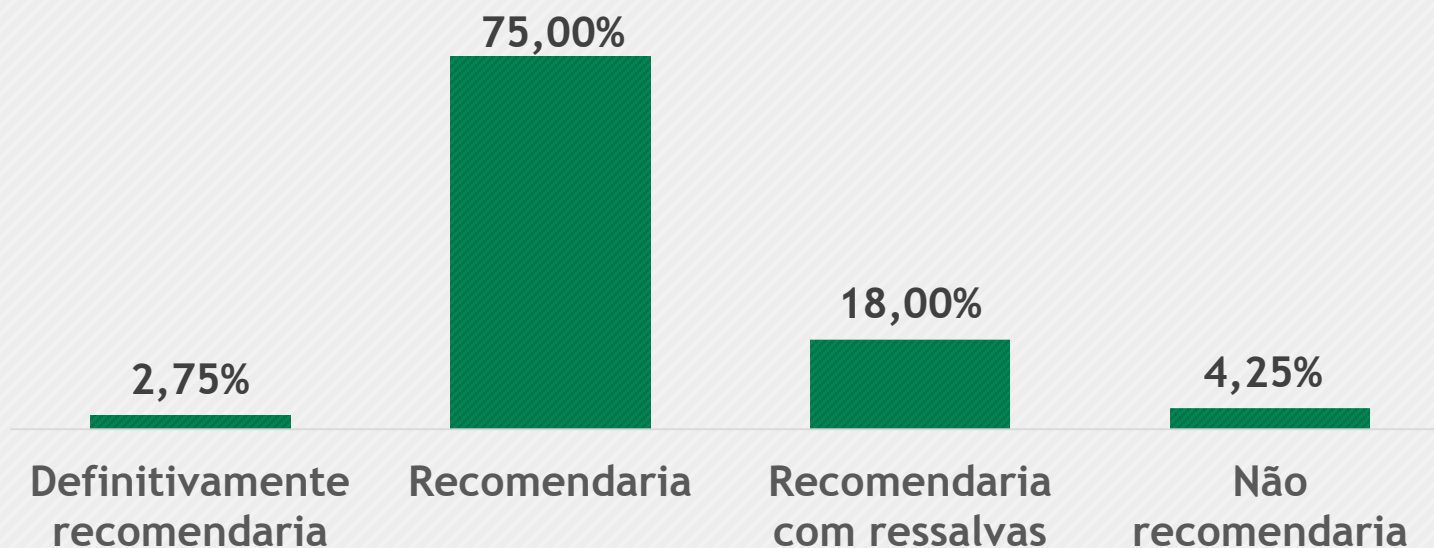
		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	29,00%	29,58%	24,44%	27,84%	30,10%	28,95%	23,44%	33,54%
Bom	52,00%	52,39%	48,89%	55,67%	48,54%	49,12%	52,34%	53,80%
Regular	16,50%	15,49%	24,44%	12,37%	20,39%	19,30%	20,31%	11,39%
Ruim	2,25%	2,25%	2,22%	3,61%	0,97%	2,63%	3,13%	1,27%
Muito Ruim	0,25%	0,28%	0,00%	0,52%	0,00%	0,00%	0,78%	0,00%
Base	400	355	45	194	206	114	128	158

Top2Box	81,00%	81,97%	73,33%	83,51%	78,64%	78,07%	75,78%	87,34%
Bottom2Box	2,50%	2,53%	2,22%	4,13%	0,97%	2,63%	3,91%	1,27%

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



77,75%

Não recomendaria



4,25%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Alta Mogiana, pouco menos de um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4,25% não o recomendaria.



Base: 400 beneficiários
Margem de erro: 4,8%
Nível de confiança: 95%

*Considerando as respostas definitivamente recomendaria + recomendaria.

AVALIAÇÃO GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?

		Plano		Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Definitivamente recomendaria	2,75%	2,82%	2,22%	3,09%	2,43%	7,02%	2,34%	0,00%
Recomendaria	75,00%	74,65%	77,78%	77,84%	72,33%	64,04%	71,09%	86,08%
Recomendaria com ressalvas	18,00%	17,75%	20,00%	12,89%	22,82%	26,32%	20,31%	10,13%
Não recomendaria	4,25%	4,79%	0,00%	6,19%	2,43%	2,63%	6,25%	3,80%
Base	400	355	45	194	206	114	128	158

ESTATÍSTICAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	371	3,46	0,80	0,04	3,38	3,54
Frequência de atendimento de atenção imediata	270	3,50	0,77	0,05	3,41	3,60
Atenção em saúde recebida	362	4,12	0,78	0,04	4,04	4,20
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	318	3,95	0,79	0,04	3,86	4,03
Atendimento, considerando o acesso as informações	278	4,13	0,74	0,04	4,04	4,21
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	272	4,11	0,69	0,04	4,02	4,19
Avaliação do Plano	400	4,07	0,75	0,04	4,00	4,15
Recomendação	400	2,76	0,57	0,03	2,71	2,82

**Para o cálculo das estatísticas não foram consideradas as respostas não sabe e não se aplica.*

Nota: As questões 3 e 7 não foram consideradas por se tratarem de variáveis categóricas e dicotômicas.

CONCLUSÕES



Conclusões

ATENÇÃO À SAÚDE

Pode-se concluir que grande parte dos beneficiários não teve dificuldade de acesso aos serviços de saúde da Unimed Alta Mogiana. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Quase um quinto declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 81,40%, considerando as respostas válidas.

Um terço da amostra pesquisada não utilizou serviços de atenção imediata à saúde. Considerando apenas os beneficiários que buscaram esse tipo de serviço, a maioria foi atendida sempre ou na maioria das vezes que necessitou de atendimento de urgência ou emergência. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 84,82%, considerando as respostas válidas.

Pouco mais de um décimo dos entrevistados recebeu algum tipo de comunicação da Operadora convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos.

A satisfação dos beneficiários, considerando toda a atenção em saúde recebida pelos prestadores de serviços credenciados, é positiva. O Top2Box obtido foi de 81,22%, baseando-se nas respostas válidas.

Um quinto não soube avaliar a facilidade de acesso à lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 77,98%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Quase um terço dos beneficiários não entrou em contato com os canais de atendimento da Unimed Alta Mogiana nos últimos 12 meses. Considerando os beneficiários que utilizaram, constata-se a satisfação da maioria em relação ao acesso às informações de que precisava. O Top2Box obtido foi de 84,90%, considerando as respostas válidas.

Menos de um quinto dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, pouco mais da metade teve sua demanda resolvida.

A facilidade de preenchimento e de envio dos documentos e formulários foi avaliada positivamente pelos beneficiários. O Top2Box obtido foi de 87,50%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que um terço dos beneficiários não soube avaliar a questão.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Alta Mogiana como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 16,50% e Ruim ou Muito Ruim apenas 2,50% das respostas. O Top2Box obtido foi de 81,00%.

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Alta Mogiana, quase um quinto faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 4% não o recomendaria.



AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

