



PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
BENEFICIÁRIOS

- **IDSS** -

Ano Base 2018

Unimed 
Nordeste-RS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

SUMÁRIO

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



INTRODUÇÃO



INTRODUÇÃO

EMPRESA

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

RESPONSÁVEL TÉCNICO

Estatística: Priscila Alves Batista
CONRE: 9408-A



CENÁRIO

A Unimed Nordeste-RS 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 Nordeste-RS com os serviços prestados pela Operadora.



PÚBLICO-ALVO

Beneficiários da Unimed Nordeste-RS, com 18 anos ou mais.

METODOLOGIA



AGÊNCIA DE PESQUISAS



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: 600
Erro de 4,0%, com nível de confiança de 95%, considerado um universo de 158.017 beneficiários com 18 anos ou mais.



TÉCNICA

Entrevistas por telefone (CATI).



INSTRUMENTO

Questionário estruturado fornecido pela ANS.



PERÍODO DA COLETA

De 07/03/2019 a
05/04/2019.



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 158.017 beneficiários com 18 anos ou mais da Unimed Nordeste-RS, foram abordados no total 7.612 beneficiários identificados pelo Código de Controle Operacional (CCO) e classificados conforme exigência da ANS:

Status	Beneficiários contatados
i) Questionário concluído	643
ii) O beneficiário não aceitou participar da pesquisa	167
iii) Beneficiário é incapacitado por limitações de saúde	103
iv) Não foi possível localizar o beneficiário	6.699
Taxa de respondentes	8%

Em relação ao item (i), 43 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

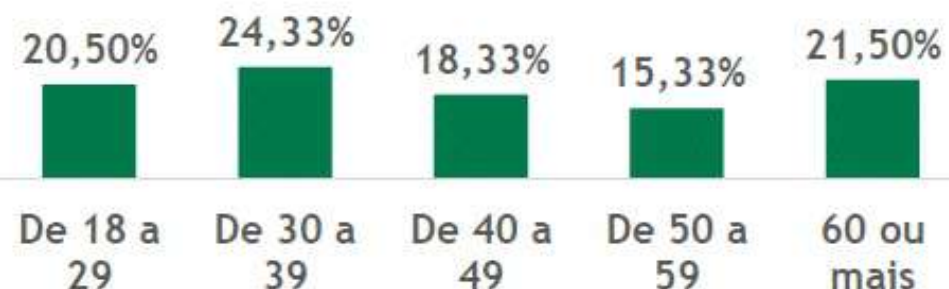
PERFIL DA AMOSTRA

GÊNERO



FAIXA ETÁRIA

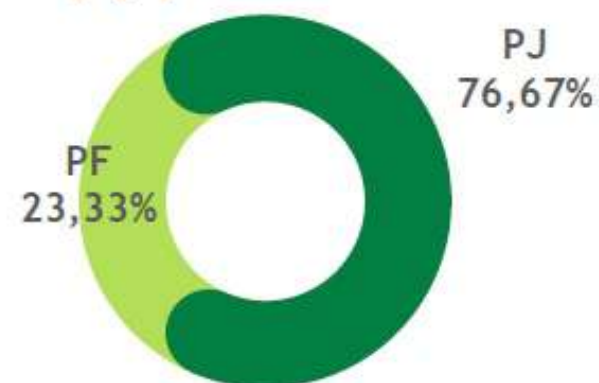
Idade Média
45 anos



PERFIL



PLANO

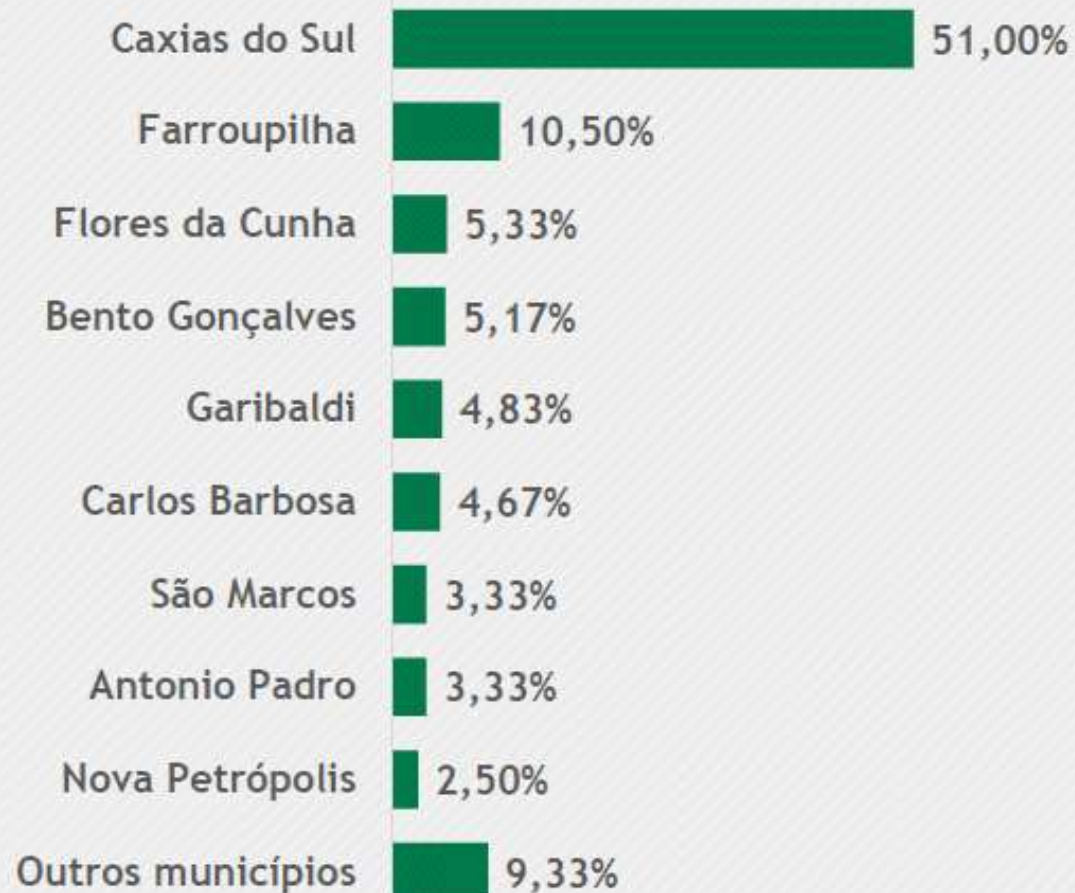


Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

PERFIL DA AMOSTRA



CIDADE



Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

A pregnant woman is lying down, and a doctor in a white coat is examining her abdomen with a stethoscope. The doctor's hands are visible, one holding the stethoscope and the other resting on the woman's back. The woman is wearing a white top. The background is a light green wall.

ATENÇÃO À SAÚDE

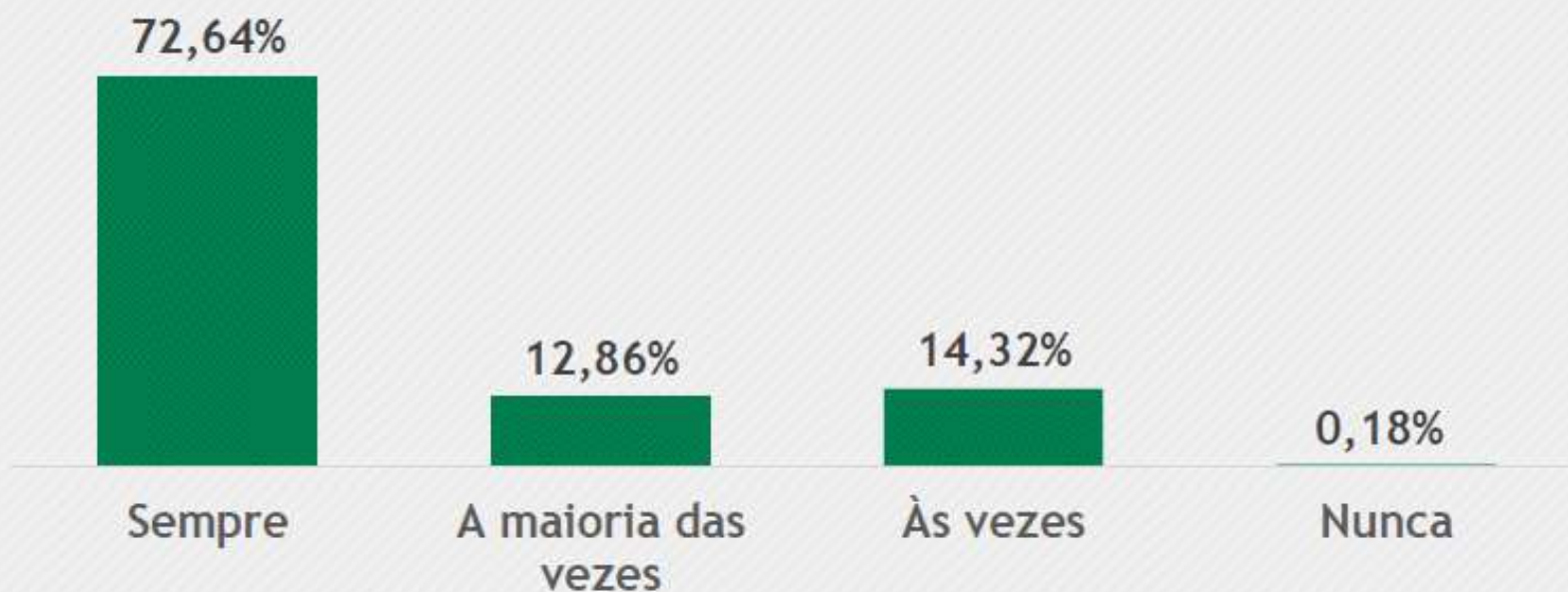


AGÊNCIA DE PESQUISAS

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?



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

Nota: 48 entrevistados não precisaram de cuidados de saúde nos últimos 12 meses, o que representa 8% da amostra.
Base: 552 beneficiários
Margem de erro: 4,2%
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?

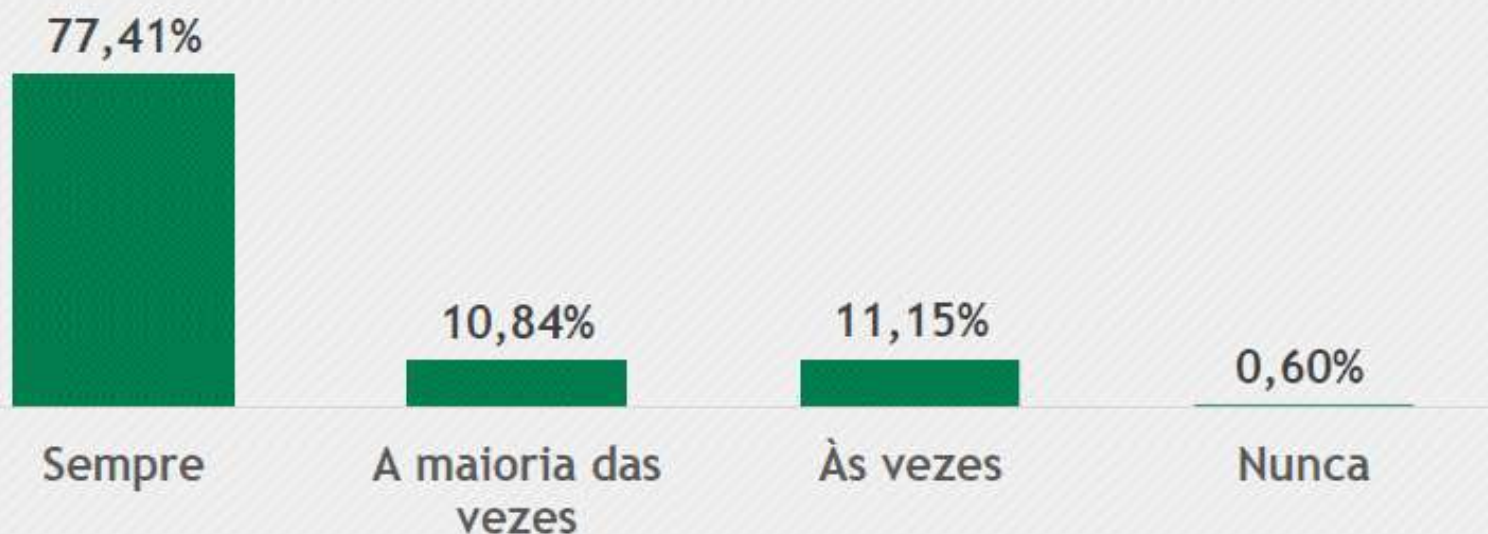
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	72,64%	69,64%	81,75%	71,84%	73,29%	67,80%	62,84%	86,46%
A maioria das vezes	12,86%	13,49%	10,95%	11,43%	14,01%	14,12%	19,13%	5,73%
Às vezes	14,32%	16,63%	7,30%	16,73%	12,38%	18,08%	18,03%	7,29%
Nunca	0,18%	0,24%	0,00%	0,00%	0,33%	0,00%	0,00%	0,52%
<i>Base</i>	552	415	137	245	307	177	183	192

Top2Box	85,50%	83,13%	92,70%	83,27%	87,30%	81,92%	81,97%	92,19%
Bottom2Box	14,50%	16,87%	7,30%	16,73%	12,71%	18,08%	18,03%	7,81%

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 assim que precisou?



Top2Box



88,25%

Bottom2Box



11,75%

Quase a metade 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 um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento.



Nota: 268 entrevistados não precisaram de atenção imediata nos últimos 12 meses, o que representa 45% da amostra.
Base: 332 beneficiários
Margem de erro: 5,4%
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 assim que precisou?

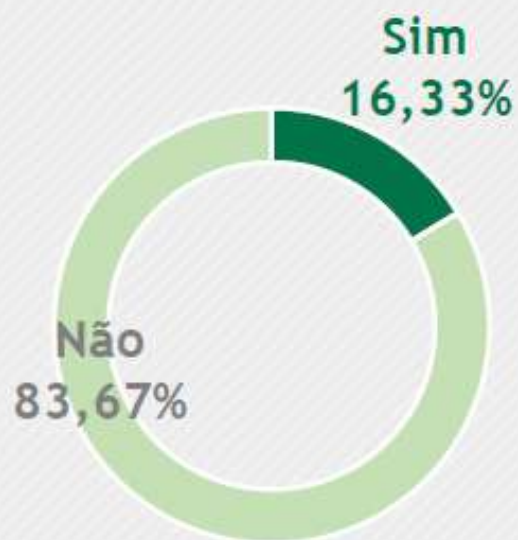
	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sempre	77,41%	76,80%	79,27%	80,00%	75,52%	75,68%	73,64%	82,88%
A maioria das vezes	10,84%	12,80%	4,88%	7,86%	13,02%	12,61%	11,82%	8,11%
Às vezes	11,15%	9,60%	15,85%	11,43%	10,94%	11,71%	12,73%	9,01%
Nunca	0,60%	0,80%	0,00%	0,71%	0,52%	0,00%	1,82%	0,00%
<i>Base</i>	332	250	82	140	192	111	110	111

Top2Box 	88,25%	89,60%	84,15%	87,86%	88,54%	88,29%	85,46%	90,99%
Bottom2Box 	11,75%	10,40%	15,85%	12,14%	11,46%	11,71%	14,55%	9,01%

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.?



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

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

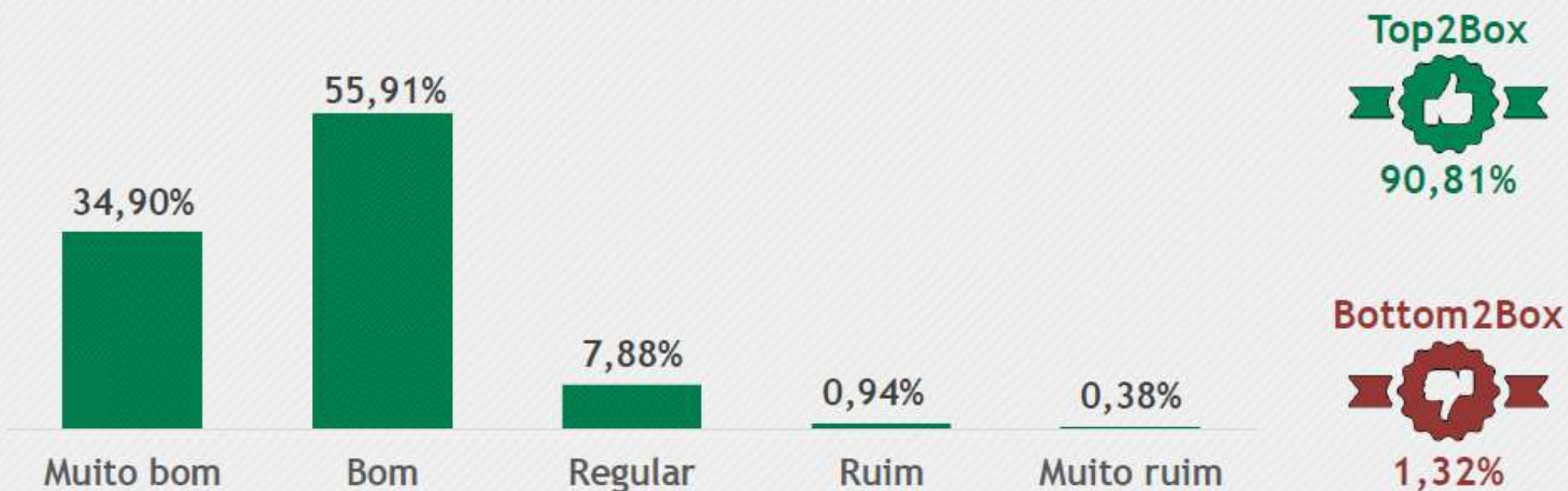
	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	12,61%	28,57%	14,70%	17,76%
Não	87,39%	71,43%	85,30%	82,24%
Base	460	140	279	321

	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	11,92%	14,36%	22,44%
Não	88,08%	85,64%	77,56%
Base	193	202	205

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: 67 entrevistados não avaliaram, o que representa 11% da amostra.
Base: 533 beneficiários
Margem de erro: 4,2%
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)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	34,90%	33,00%	40,60%	32,38%	37,02%	38,29%	32,78%	33,71%
Bom	55,91%	57,50%	51,13%	57,79%	54,33%	51,43%	53,33%	62,92%
Regular	7,88%	8,00%	7,52%	8,20%	7,61%	9,14%	12,22%	2,25%
Ruim	0,94%	1,00%	0,75%	1,23%	0,69%	0,57%	1,11%	1,12%
Muito Ruim	0,38%	0,50%	0,00%	0,41%	0,35%	0,57%	0,56%	0,00%
<i>Base</i>	533	400	133	244	289	175	180	178

Top2Box	90,81%	90,50%	91,73%	90,17%	91,35%	89,72%	86,11%	96,63%
Bottom2Box	1,32%	1,50%	0,75%	1,64%	1,04%	1,14%	1,67%	1,12%

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)?



Quase um quarto 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: 133 entrevistados não avaliaram, o que representa 22% da amostra.
Base: 467 beneficiários
Margem de erro: 4,5%
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)?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	27,19%	25,07%	34,62%	27,19%	27,20%	31,52%	20,81%	30,23%
Bom	55,46%	55,92%	53,85%	50,88%	59,83%	48,48%	54,91%	65,12%
Regular	14,56%	15,43%	11,54%	18,42%	10,88%	18,18%	18,50%	4,65%
Ruim	2,36%	3,03%	0,00%	2,63%	2,09%	1,82%	4,62%	0,00%
Muito Ruim	0,43%	0,55%	0,00%	0,88%	0,00%	0,00%	1,16%	0,00%
<i>Base</i>	467	363	104	228	239	165	173	129

Top2Box 	82,65%	80,99%	88,47%	78,07%	87,03%	80,00%	75,72%	95,35%
Bottom2Box 	2,79%	3,58%	0,00%	3,51%	2,09%	1,82%	5,78%	0,00%

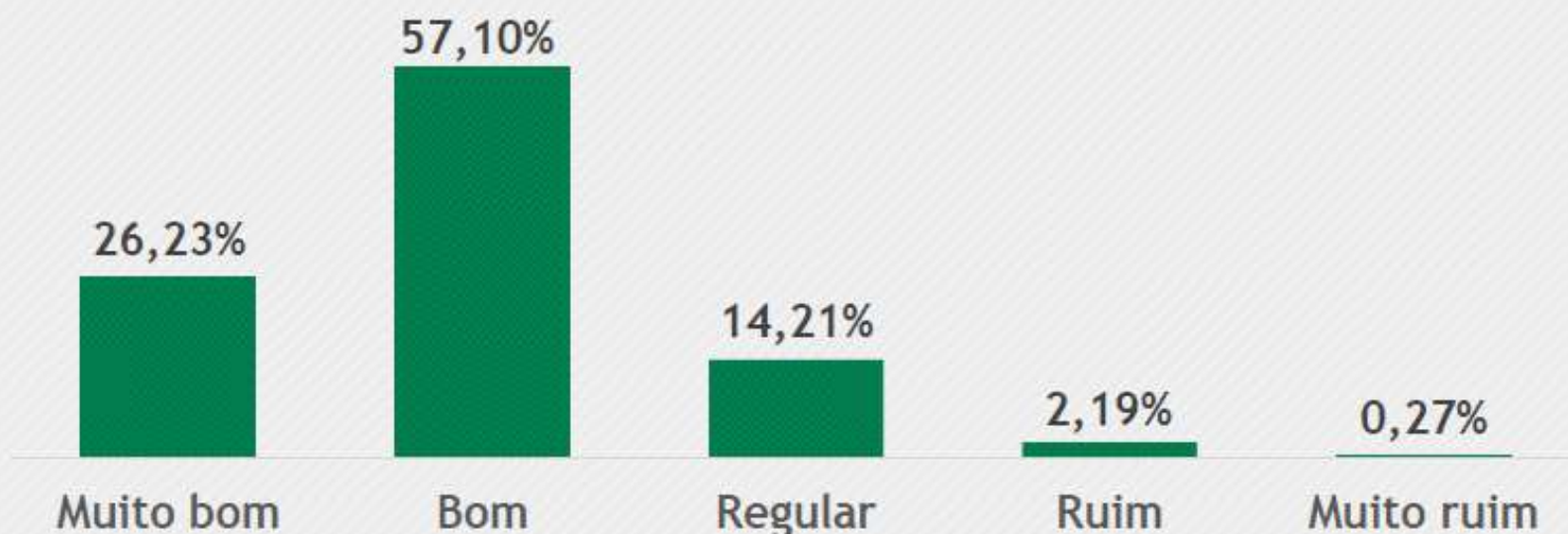


CANAIS DE ATENDIMENTO

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
 83,33%

Bottom2Box
 2,46%

Dois quintos dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Operadora. Considerando os entrevistados que utilizaram, a maioria se mostrou satisfeita com o atendimento recebido.

Nota: 234 entrevistados não avaliaram, o que representa 39% da amostra.
Base: 366 beneficiários
Margem de erro: 5,1%
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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	26,23%	23,02%	34,65%	21,84%	30,21%	22,00%	21,97%	33,58%
Bom	57,10%	59,25%	51,49%	60,34%	54,17%	54,00%	56,82%	59,70%
Regular	14,21%	15,09%	11,88%	14,94%	13,54%	21,00%	18,18%	5,22%
Ruim	2,19%	2,64%	0,99%	2,87%	1,56%	2,00%	3,03%	1,49%
Muito Ruim	0,27%	0,00%	0,99%	0,00%	0,52%	1,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	366	265	101	174	192	100	132	134

Top2Box	83,33%	82,27%	86,14%	82,18%	84,38%	76,00%	78,79%	93,28%
Bottom2Box	2,46%	2,64%	1,98%	2,87%	2,08%	3,00%	3,03%	1,49%

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, a maior parte teve a sua demanda resolvida.

	Plano		Gênero	
	PJ	PF	Masculino	Feminino
Sim	10,00%	12,14%	9,32%	11,53%
Não	4,78%	5,71%	3,23%	6,54%
Não se aplica	85,22%	82,14%	87,46%	81,93%
<i>Base</i>	460	140	279	321

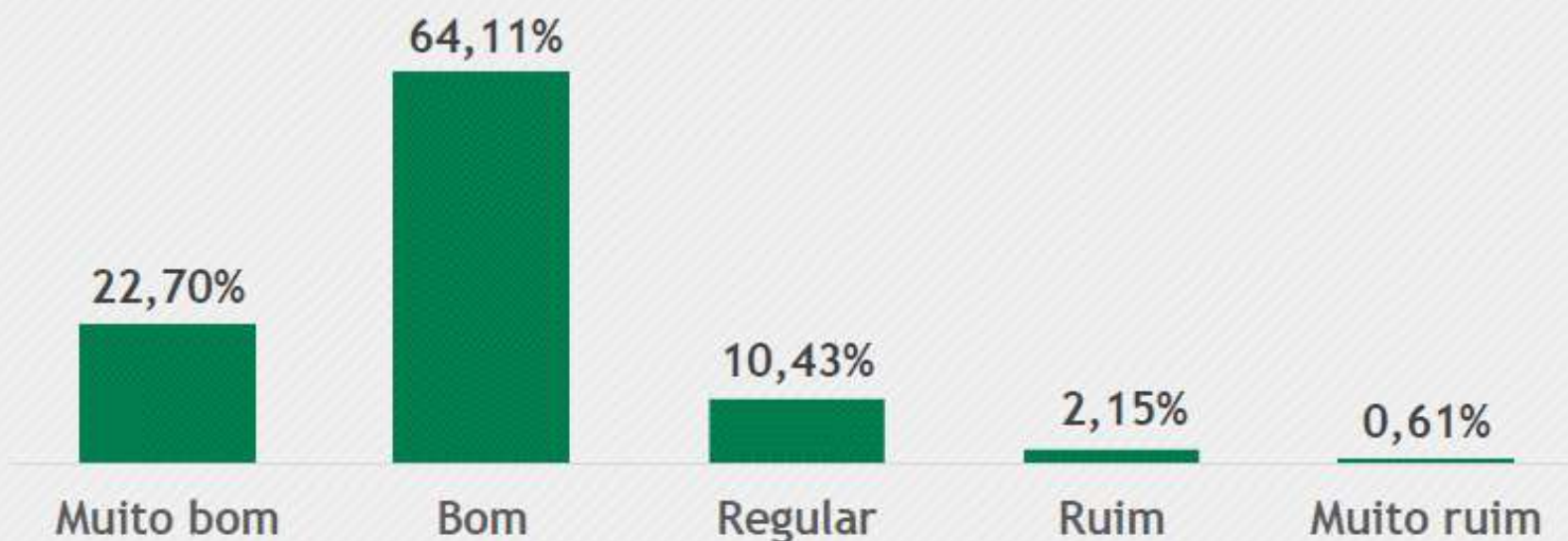
	Faixa Etária		
	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Sim	9,33%	13,37%	8,78%
Não	4,15%	5,94%	4,88%
Não se aplica	86,53%	80,69%	86,34%
<i>Base</i>	193	202	205

Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
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?



Quase a metade dos beneficiários 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: 274 entrevistados não avaliaram, o que representa 46% da amostra.

Base: 326 beneficiários

Margem de erro: 5,4%



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?

	Total	Plano		Gênero		Faixa Etária		
		PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	22,70%	22,27%	24,05%	19,21%	25,71%	25,66%	19,23%	22,94%
Bom	64,11%	63,97%	64,56%	66,23%	62,29%	62,83%	60,58%	68,81%
Regular	10,43%	10,53%	10,13%	11,26%	9,71%	8,85%	16,35%	6,42%
Ruim	2,15%	2,43%	1,27%	1,99%	2,29%	0,88%	3,85%	1,83%
Muito Ruim	0,61%	0,81%	0,00%	1,32%	0,00%	1,77%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	326	247	79	151	175	113	104	109

Top2Box 	86,81%	86,24%	88,61%	85,44%	88,00%	88,49%	79,81%	91,75%
Bottom2Box 	2,76%	3,24%	1,27%	3,31%	2,29%	2,65%	3,85%	1,83%

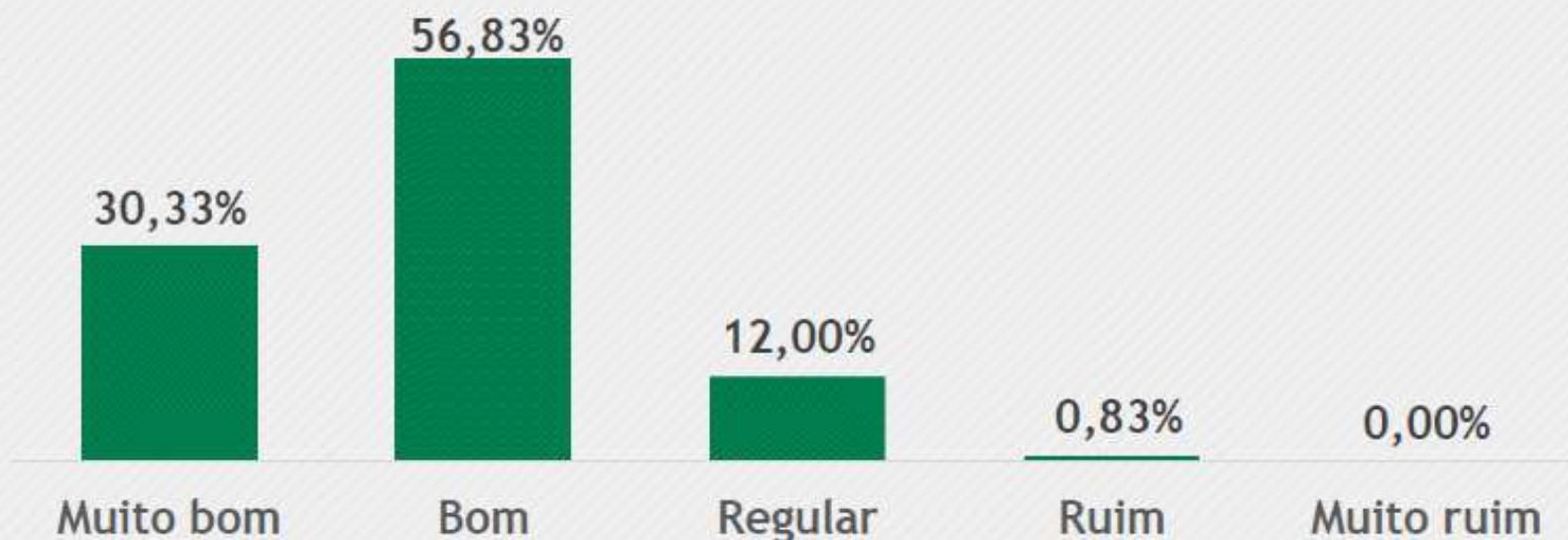
AVALIAÇÃO GERAL



AVALIAÇÃO GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?



Top2Box



87,16%

Bottom2Box



0,83%

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





Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
Nível de confiança: 95%

AValiação GERAL



Como você avalia seu plano de saúde?

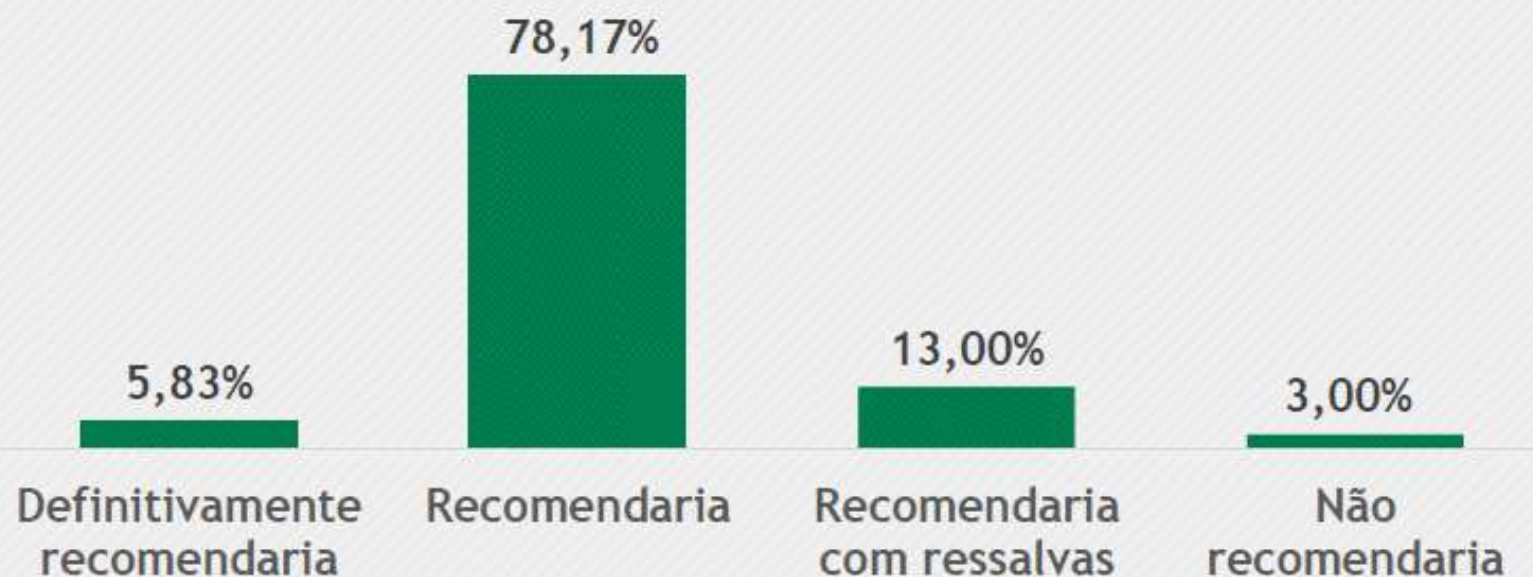
	Plano			Gênero		Faixa Etária		
	Total	PJ	PF	Masculino	Feminino	Até 34	De 35 a 50	Mais de 50
Muito Bom	30,33%	30,00%	31,43%	27,96%	32,40%	35,75%	27,72%	27,80%
Bom	56,83%	56,96%	56,43%	58,42%	55,45%	53,37%	55,94%	60,98%
Regular	12,00%	12,39%	10,71%	12,54%	11,53%	10,36%	14,36%	11,22%
Ruim	0,83%	0,65%	1,43%	1,08%	0,62%	0,52%	1,98%	0,00%
Muito Ruim	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
<i>Base</i>	600	460	140	279	321	193	202	205

Top2Box 	87,16%	86,96%	87,86%	86,38%	87,85%	89,12%	83,66%	88,78%
Bottom2Box 	0,83%	0,65%	1,43%	1,08%	0,62%	0,52%	1,98%	0,00%

AValiação GERAL



Você recomendaria o seu plano para amigos ou familiares?



Recomendaria*



84,00%

Não recomendaria



3,00%

Grande parte dos entrevistados recomendaria o plano da Unimed Nordeste-RS. Pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3% não o recomendaria.



Base: 600 beneficiários
Margem de erro: 4,0%
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	5,83%	6,09%	5,00%	4,30%	7,17%	9,33%	5,45%	2,93%
Recomendaria	78,17%	77,39%	80,71%	77,78%	78,50%	75,13%	74,75%	84,39%
Recomendaria com ressalvas	13,00%	13,04%	12,86%	13,98%	12,15%	12,44%	16,83%	9,76%
Não recomendaria	3,00%	3,48%	1,43%	3,94%	2,18%	3,11%	2,97%	2,93%
<i>Base</i>	600	460	140	279	321	193	202	205

ESTATÍSTICAS



AGÊNCIA DE PESQUISAS

ESTATÍSTICAS

	Base	Média	Desvio Padrão	Erro Padrão	Limite Inferior	Limite Superior
Frequência você conseguiu ter cuidados de saúde	552	3,58	0,74	0,03	3,52	3,64
Frequência de atendimento de atenção imediata	332	3,65	0,70	0,04	3,58	3,73
Atenção em saúde recebida	533	4,24	0,66	0,03	4,18	4,30
Facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados	467	4,07	0,74	0,03	4,00	4,13
Atendimento, considerando o acesso as informações	366	4,07	0,72	0,04	3,99	4,14
Documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde	326	4,06	0,69	0,04	3,99	4,14
Avaliação do Plano	600	4,17	0,66	0,03	4,11	4,22
Recomendação	600	2,87	0,54	0,02	2,83	2,91

**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 Nordeste-RS. Entre os que buscaram cuidados de saúde, como consultas, exames ou tratamentos, a maioria conseguiu atendimento sempre ou na maioria das vezes que precisou. Pouco mais de um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 85,50%, considerando as respostas válidas.

Quase a metade 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. Um décimo declarou que encontrou dificuldade ocasional no atendimento. O Top2Box obtido foi de 88,25%, considerando as respostas válidas.

Quase um quinto 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 90,81%, baseando-se nas respostas válidas.

Pouco menos de um quarto não soube avaliar a lista de prestadores credenciados. O Top2Box obtido foi de 82,65%, com base nas respostas válidas.



Conclusões

CANAIS DE ATENDIMENTO

Dois quintos dos beneficiários não entraram em contato com os canais de atendimento da Unimed Nordeste-RS 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 83,33%, considerando as respostas válidas.

Mais de um décimo dos beneficiários registrou reclamação na Operadora, sendo que dentre os reclamantes, a maioria 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 86,81%, considerando as respostas válidas. Vale ressaltar que quase metade dos beneficiários não soube avaliar a questão.



Conclusões

AVALIAÇÃO GERAL

A maioria dos beneficiários qualificou o plano da Unimed Nordeste-RS como Bom ou Muito Bom. A classificação Regular atingiu 12,00% e Ruim ou Muito Ruim apenas 0,83% das respostas. O Top2Box obtido foi de 87,16%.

84% dos entrevistados recomendariam o plano da Unimed Nordeste-RS, pouco mais de um décimo faria alguma ressalva no momento da indicação e apenas 3% não o recomendaria.

The logo for Zoom, featuring the word "zoom" in a stylized, lowercase font with a white outline, set against a dark green circular background. The letters are interconnected, with the 'o's being particularly prominent.

zoom

AGÊNCIA DE PESQUISAS

www.zoompesquisas.com.br

41 3092-7505

