

RELATÓRIO FINAL DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021

A Comissão de Monitoramento e Avaliação, no uso de suas atribuições conforme § 2º do art 58 da Lei 13.019/2014; realizou a PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2021 junto aos usuários atendidos pelas organizações sociais que possuem parceria com o Município de Balneário Camboriú.

A pesquisa foi realizada por amostragem entre os dias 01 de Julho a 31 de Agosto de 2021, cujo objetivo principal consistiu em verificar o grau de satisfação dos usuários atendidos pelas entidades sem fins lucrativos (3º setor) que possuem parceria com a prefeitura do Município de Balneário Camboriú, através de financiamento dos projetos; possibilitando que a opinião dos cidadãos a respeito de diversos critérios relacionados ao serviço ofertado, fosse ouvida e valorizada e, através desta escuta coletiva, que o município possa melhorar os serviços ofertados.

A aplicação do questionário foi por meio de ligação telefônica realizada pelas equipes responsáveis pelas entidades, em que o usuário ou familiar do serviço poderia responder no momento da ligação, ou receber o link do formulário *Google Forms* por e-mail ou aplicativo de mensagens *WhatsApp*, conforme desejasse.

O instrumento de coleta de dados utilizado foi um questionário semiestruturado, composto por perguntas de múltipla escolha a fim de analisar sob a ótica do cidadão, a satisfação dos serviços ofertados pelas entidades sem fins lucrativos.

O presente estudo foi estruturado em quatro etapas, conforme informações a seguir:

Conforme já informado em atas de reuniões da Comissão de Monitoramento e Avaliação, a primeira etapa se deu na confecção do questionário, este, validado pelo Secretário de Controle Governamental e Transparência Pública. Posterior a isso, foi realizada a seleção de 9 (nove) entidades para serem avaliadas, sendo elas:

Entidades
Afadefi
Ama Litoral
Amor pra Down
AMPE
Biblioteca Bem Viver
NAHC
Real Esperança
Rede Feminina de Combate ao Câncer
Vianna de Carvalho

Em seguida à escolha das organizações, solicitamos o número de usuários atendidos às entidades mencionadas. A partir do número, definiu-se o percentual de aplicação da pesquisa de satisfação, de acordo com o número total de atendimentos no período informado, conforme tabela abaixo.

ENTIDADE	TOTAL	PERCENTUAL AMOSTRA	RESPONDER
AFADEFI	57	50%	29
AMA LITORAL	98	50%	49
AMOR PRA DOWN	45	50%	23
AMPE	202	30%	60
BIBLIOTECA	20	50%	10
NAHC	145	40%	58
REAL ESPERANÇA	49	50%	25

REDE FEMININA	352	30%	106
VIANNA	226	30%	68
TOTAL	1194		426

Nas próximas páginas, apresentaremos os resultados obtidos com a aplicação do questionário e as dificuldades encontradas.

O plano de ação pode ser visualizado no Quadro 1.

Quadro 1 - Plano de Ação 5W2H: Pesquisa de satisfação com os usuários atendidos pelas entidades do terceiro setor que possuem parceria com a Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú (2021):

O que será feito? (etapas)	Formulação e validação do questionário; Seleção das entidades; Aplicação do questionário com o usuário do serviço via telefone; Aferição dos resultados; Demonstração aos gestores, população e entidades dos resultados diagnosticados.
Porque será feito? (justificativa)	A pesquisa visa verificar o grau de satisfação dos usuários atendidos pelas entidades sem fins lucrativos (3º setor) que possuem parceria com a prefeitura de Balneário Camboriú, através de financiamento dos projetos; possibilitando que a opinião dos cidadãos a respeito de diversos critérios relacionados ao serviço ofertado fosse ouvida e valorizada e, através desta escuta coletiva, o município possa melhorar os serviços ofertados.
Onde será feito? (local)	Será realizada nas dependências da Prefeitura Municipal de Balneário

	Camboriú, via contato telefônico.
Quando será feito? (tempo)	A partir de 01 de Julho a 31 de Agosto de 2021.
Por quem será feito? (responsabilidade)	Será aplicada pela Comissão de Monitoramento e Avaliação.
Como será feito? (método)	Avaliação quantitativa, composta por questionário de múltipla escolha formulado por intermédio do <i>Google Forms</i> .
Quanto custará fazer? (custo)	A pesquisa obteve custos com as ligações telefônicas à Administração Pública Municipal.

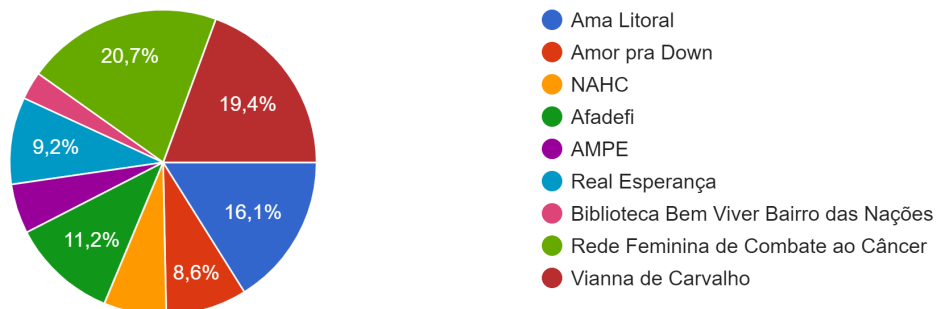
Fonte: Elaborado pelos autores, a partir do conceito de Rivas (2021).

Ao total, obtivemos 304 respostas, conforme quadro e gráfico abaixo:

ENTIDADE	RESPONDERAM	% ATINGIDO
AFADEFI	34	117,24%
AMA LITORAL	49	100%
AMOR PRA DOWN	26	113,04%
AMPE	16	26,67%
BIBLIOTECA	9	90%
NAHC	20	34,48%
REAL ESPERANÇA	28	112%
REDE FEMININA	63	59,43%
VIANNA	59	86,76%
TOTAL	304	71,36%

De qual instituição você ou sua família recebe/recebeu atendimento?

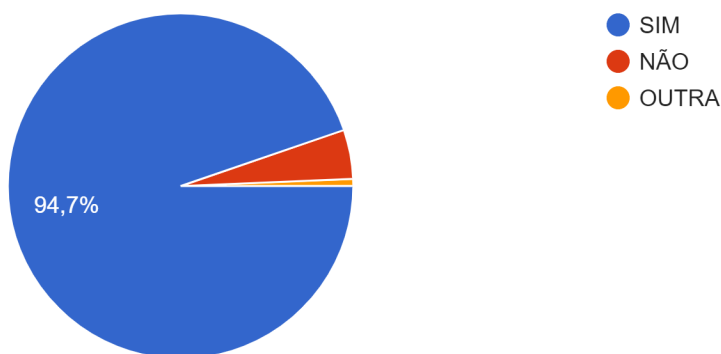
304 respostas



Em relação a cidade de residência dos usuários: 94,7% responderam residir em BC (288 usuários), 5% em Camboriú (15 usuários) e 0,3% em Tijucas (1 usuário).

Você reside em BC?

304 respostas



Dos que residem em outro município, são atendidos pelas seguintes entidades:

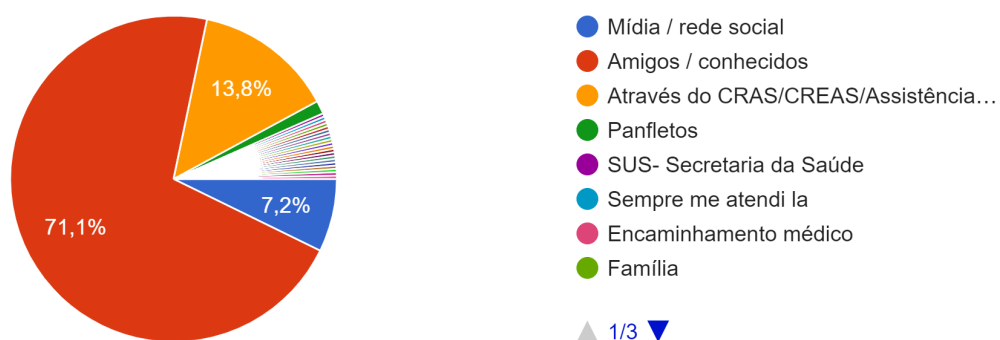
ENTIDADE	OUTRAS CIDADES
AFADEFI	1
AMOR PRA DOWN	1
AMA LITORAL	1

AMPE	2
REAL ESPERANÇA	1
REDE FEMININA	9
VIANNA DE CARVALHO	1
TOTAL	16

No que concerne em como o usuário conheceu a entidade/serviço, responderam: 23 através de Mídias/ redes sociais; 220 através de Amigos/conhecidos/familiares; 43 através do CRAS/CREAS/Assistência Social; 4 através de Panfletos; 2 através do Conselho Tutelar, 2 através da Rede de Educação, 5 através do SUS, 2 de outras formas (caminhando e sempre foi atendida lá).

Como você conheceu e foi encaminhado à Organização e seus serviços?

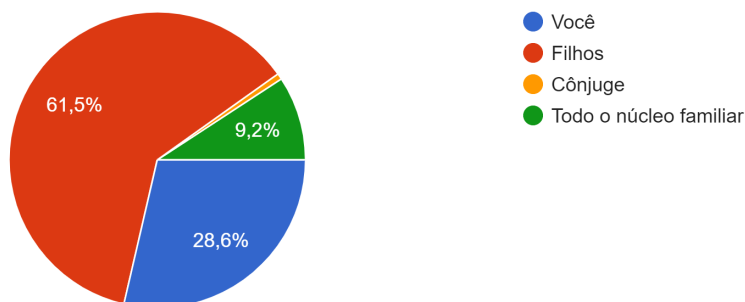
304 respostas



Com relação a quem recebe atendimento na entidade, responderam: 87 a própria pessoa, 187 responderam que os filhos recebem atendimento, 28 responderam todo o núcleo familiar e 2 responderam que o cônjuge recebe atendimento.

Quem da sua família recebe ou recebeu atendimento da Organização?

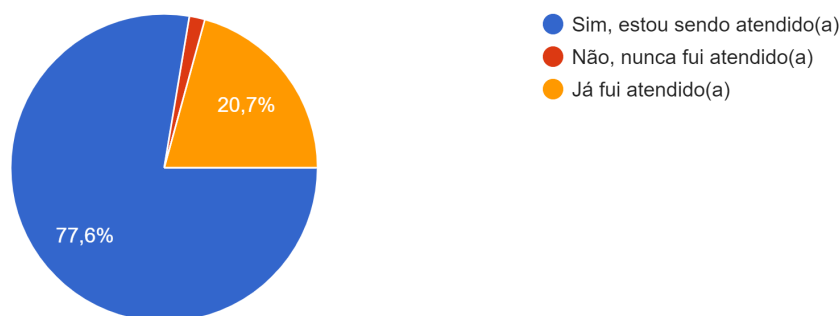
304 respostas



No tocante se a pessoa é ou já foi atendida pela entidade, responderam: 236 permanecem sendo atendidos, 63 já foram atendidos e 5 informaram nunca terem sido atendidos (estes responderam que a pessoa atendida pela entidade são os filhos).

Você é ou foi atendido(a) pela entidade?

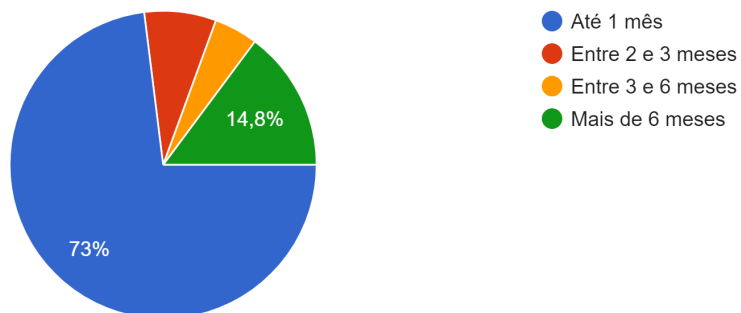
304 respostas



No que diz respeito ao tempo de espera até ser atendido pela 1ª vez na entidade, responderam: 222 aguardaram até 1 mês; 23 aguardaram entre 2 e 3 meses; 14 aguardaram entre 3 e 6 meses; 45 aguardaram mais de 6 meses.

Quanto tempo você esperou até ser atendido pela 1ª vez na entidade?

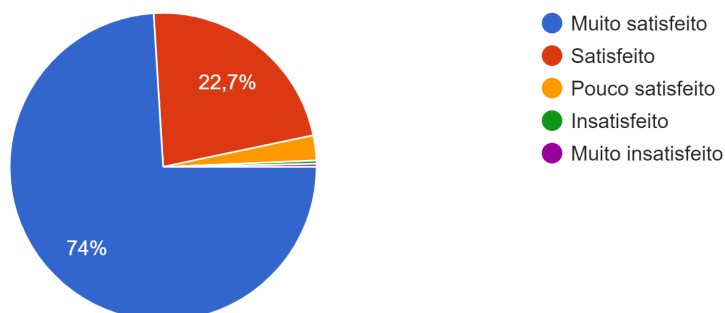
304 respostas



No que tange ao tempo de espera para agendamento / atendimento pela primeira vez, demonstraram-se: 225 Muito satisfeito; 69 Satisfeito; 8 Pouco satisfeito; 1 Insatisfeito e 1 Muito insatisfeito.

Com relação ao tempo de espera para agendamento / atendimento, você se considera:

304 respostas



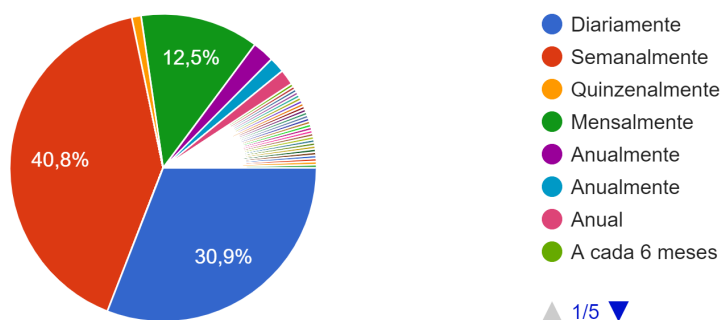
Dos que responderam estar pouco satisfeitos, insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o tempo de espera para agendamento/atendimento, são:

ENTIDADE	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
AMOR PRA DOWN	1	0	0
AMA LITORAL	4	1	1
AMPE	1	0	0
NAHC	1	0	0
VIANNA DE CARVALHO	1	0	0
TOTAL	8	1	1

Com relação a frequência que utilizam o serviço, responderam: 94 Diariamente, 124 Semanalmente, 4 Quinzenalmente, 38 Mensalmente, 30 Anualmente, 03 A cada 6 meses, 1 Quando necessário, 1 Para retorno médico, 1 Sem frequência definida, 5 Uma única vez, 1 A cada 3 meses e 1 informou que tiraram a vaga devido à pandemia.

Frequência que utiliza o serviço ofertado pela Organização?

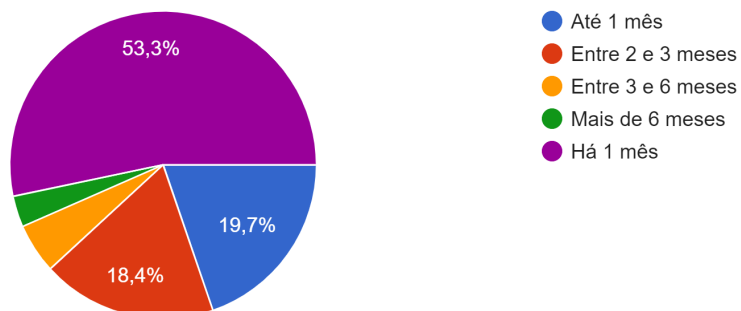
304 respostas



Quanto ao último atendimento recebido, informaram: 60 até 1 mês, 56 entre 2 e 3 meses, 16 entre 3 e 6 meses, 10 mais de 6 meses e 162 há 1 mês.

Quando foi o último atendimento recebido?

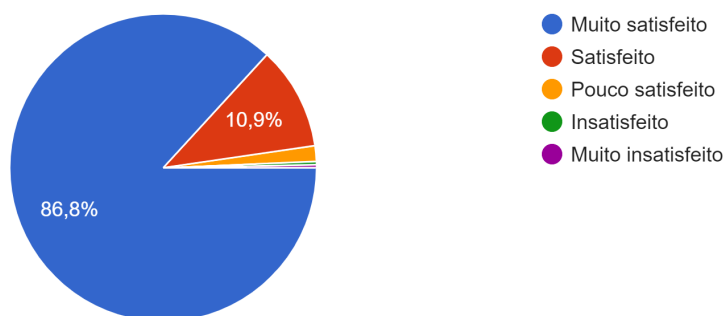
304 respostas



Tratando-se da satisfação do serviço ofertado, 264 responderam estar Muito Satisfeito, 33 Satisfeito, 5 Pouco Satisfeito, 1 Insatisfeito e 1 Muito Insatisfeito.

Com relação à satisfação do serviço ofertado, você se considera:

304 respostas



Com relação aos que responderam estar Pouco satisfeitos, Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos com o serviço ofertado, são eles:

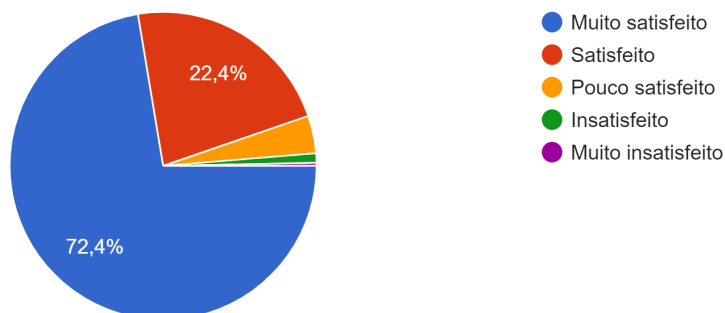
ENTIDADE	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
AMOR PRA DOWN	0	1	0
AMA LITORAL	4	0	1

AMPE	1	0	0
TOTAL	5	1	1

Quanto a satisfação do horário de atendimento, 220 responderam estar Muito Satisfeito, 68 Satisfeito, 12 Pouco Satisfeito, 3 Insatisfeito e 1 Muito Insatisfeito.

Quanto a satisfação do horário de atendimento, você se considera:

304 respostas



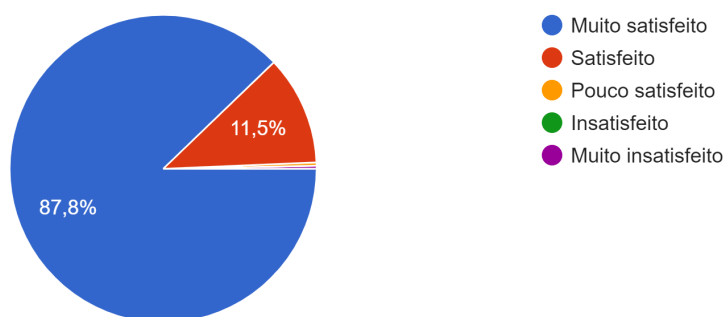
Com relação aos que responderam estar Pouco satisfeitos, Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos com o horário de atendimento dos serviço ofertado, são eles:

ENTIDADE	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
AMOR PRA DOWN	1	1	0
AMA LITORAL	7	1	0
AMPE	0	0	1
REAL ESPERANÇA	1	0	0
REDE FEMININA	1	0	0
VIANNA DE CARVALHO	2	1	0
TOTAL	12	3	1

No que se refere à higiene, limpeza e instalações, 267 responderam estar Muito Satisfeito, 35 Satisfeito, 1 Pouco Satisfeito e 1 Muito Insatisfeito.

Com relação à higiene, limpeza e instalações, você se considera:

304 respostas

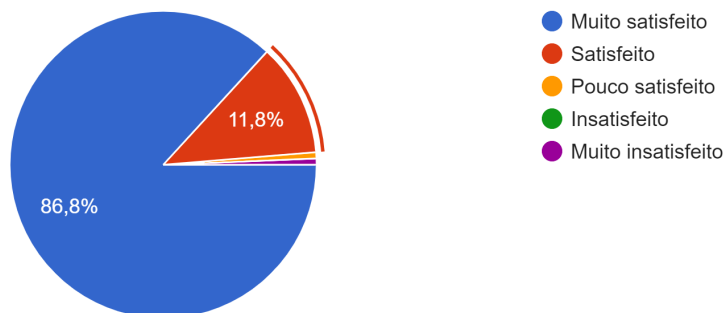


Com relação aos que responderam estar Pouco satisfeitos, Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos com a higiene, limpeza e instalações das entidades, são eles:

ENTIDADE	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
AMA LITORAL	1	0	0
VIANNA DE CARVALHO	0	0	1
TOTAL	1	0	1

Sobre o atendimento e a capacitação dos funcionários 264 responderam estar Muito Satisfeito, 36 Satisfeito, 2 Pouco Satisfeito e 2 Muito Insatisfeito.

Com relação ao atendimento e a capacitação dos funcionários, você se considera:
304 respostas



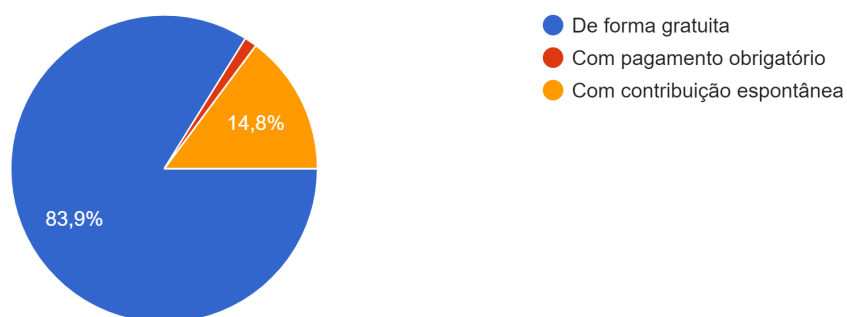
Com relação aos que responderam estar Pouco satisfeitos, Insatisfeitos ou Muito Insatisfeitos com o atendimento e capacitação dos funcionários, são eles:

ENTIDADE	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	MUITO INSATISFEITO
AMOR PRA DOWN	1	0	0
AMA LITORAL	0	0	1
AMPE	1	0	0
VIANNA DE CARVALHO	0	0	1
TOTAL	2	0	2

Em relação a forma que os serviços foram ofertados, 255 informaram que foi de forma gratuita, 4 com pagamento obrigatório e 45 com contribuição espontânea.

Em relação aos atendimentos recebidos eles foram ofertados?

304 respostas



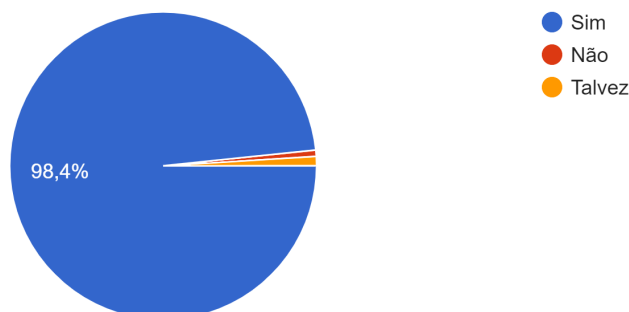
Dos que responderam que os serviços foram ofertados através de pagamento obrigatório ou contribuição espontânea segue quadro com o quantitativo:

ENTIDADE	CONTRIBUIÇÃO ESPONTÂNEA	PAGAMENTO OBRIGATÓRIO
AFADEFI	5	0
AMA LITORAL	10	0
AMOR PRA DOWN	2	0
AMPE	3	3
BIBLIOTECA BEM VIVER	1	0
REAL ESPERANÇA	9	0
REDE FEMININA	14	1
VIANNA DE CARVALHO	1	0
TOTAL	45	4

Tratando-se da indicação dos serviços/entidade à alguém, 299 responderam que indicariam o serviço/entidade, 3 talvez e 1 não indicaria o serviço/entidade. Com relação a NÃO INDICAÇÃO, a única resposta recebida refere-se a AMA LITORAL.

Você indicaria a entidade / serviço à alguém?

304 respostas



Por fim, foi disponibilizado espaço para sugestões de melhorias, que obtivemos diversas respostas, nas quais apresentamos quadro abaixo, separadas por entidade:

AFADEFI:

<i>Estou totalmente satisfeita com o atendimento , somos bem acolhidos pela afadefo</i>
<i>Para atender a necessidade do meu filho seria mais um horario na fisioterapia para que ele pudesse ser atendido tres vezes por semana e aumentar a chance de melhora já que ele tem grandes chances pois tem apenas 8 anos de idade.</i>
<i>Eles são muito qualificado humano ele são uma família muito especial</i>
<i>Pra mim ta ótimo</i>
<i>Tudo está muito bom , pois estou sendo muito bem atendido e por uma ótima equipe.</i>
<i>Pra nós está tudo perfeito! A Afadefi é nota 10 em todos os quesitos. Somos uma grande família. Somos atendidos desde 2017.E a qualidade dos atendimentos só têm melhorado.</i>
<i>Aumentar os dias de atendimento para mais dias na semana.</i>
<i>Pra está ótimo</i>
<i>Ja estou muito satisfeita</i>

<p><i>Estamos satisfeitos 🙌🙌🙌</i></p>
<p><i>Se fosse possível ter hidroterapia pois meu filho não pode ter impacto nas atividades,então melhoraria muito a qualidade de vida dele,e de tantos outros.</i></p>
<p><i>Que a prefeitura de mais apoio a Afadefi , pois com a pandemia tudo ficou mais difícil , sem apoio financeiro eles não podem manter tudo sozinhos .</i></p>
<p><i>Vejo que a entidade faz o máximo para atender, mas seria bom se pudessem ampliar os atendimentos clinicos como por exemplo 3 vezes na semana hoje somos atendidos 2 vezes.</i></p>
<p><i>Transporte</i></p>
<p><i>Gostaria que a entidade divulgasse ainda mais seus trabalhos e atividades para o maior público possível.</i></p>
<p><i>Meu filho recebe o atendimento há mais de 5 anos, ele ama. Sempre foi muito bem atendido e acompanhado de perto, atendendo as suas necessidades. Equipe nota 10!</i></p>
<p><i>Somos muito satisfeitos com os serviços prestados pela Afadefi, profissionais super capacitados, atenciosos, é nossa segunda família, nos sentimos amparados, meu filho progrediu muito depois que começou com os atendimentos! Sou muito grata a está instituição!</i></p>
<p><i>Está ótimo assim</i></p>
<p><i>Gosto muito do atendimento dado a minha filha.</i></p>
<p><i>Deveria haver mais investimento pela prefeitura para que a entidade possa manter a qualidade de seus atendimentos</i></p>
<p><i>No momentos supri as necessidades do nosso filho, mas teria como sugestão para os demais (alguns) o transporte/motorista, seria de muita valia, pois sabemos que alguns associados não tem transporte próprio e moram longe da Instituição, tendo dificuldades para o deslocamento.</i></p>
<p><i>O que falta e as pessoas valorizar mais o trabalho deles</i></p>
<p><i>Se melhorar estraga. Atende perfeitamente as minhas necessidades.</i></p>
<p><i>Está tudo bom ,e cada dia está melhorando</i></p>
<p><i>Estou muito satisfeita,</i></p>
<p><i>Acredito que mais funcionário para ter mais atendimento porque muitas pessoas precisam disso e eles não tem o suficiente para ajudar a todos e quero deixar registrado que está entidade é muito importante pois desenvolvem um excelente trabalho</i></p>
<p><i>Está tudo certo.</i></p>
<p><i>Satisfeito com tudo e todos</i></p>
<p><i>Fazem excelente trabalho.</i></p>
<p><i>Para a nossa família o atendimento esta ótimo, São super atenciosos, prestativos, acolheram no mesmo dia que fomos lá, nos explicam tudo. Estão de parabéns pelo trabalho.</i></p>
<p><i>Tudo está perfeito</i></p>
<p><i>Tudo perfeito</i></p>
<p><i>Todos os profissionais são simplesmente maravilhoso se sentimos em casa</i></p>

O atendimento é excelente.

Para melhorias quem sabe mais profissionais para q possa atender mais pessoas

Está muito bom do jeito que está.

AMA LITORAL:

Ter horários de atendimentos na semana.

Sim

Nada

Precisa ter mais atendimentos e terapias,o tempo ofertado e muito pouco pra que tenha um resultado eficaz,temos que nos comparar com uma clínica particular ,onde atendimentos para crianças autista e no mínimo 2 vezes na semana com casa profissional

Estou satisfeita com o atendimento , acredito que se a instituição receber mais recursos poderá fazer ainda mais do que faz para os anjos azuis e seus familiares.

Que a Prefeitura possa dar uma assistência ainda maior a instituição para avançar e alcançar mais famílias como as que estão na fila de espera e a tão sonhada SEDE .Minha filha tem AUTISMO INFANTIL e faz atendimento desde o inicio e sei a importancia da intervenção precoce ,ela era grau severo e hoje com o TRATAMENTO ADEQUADO INDIVIDUAL da Ama +familia seguindo todas as RECOMENDAÇÕES DA EQUIPE DE PROFISSIONAIS ela é grau leve,ainda tem suas limitações mas Thayna é a prova de que AMA E TODOS O SEU TRABALHO E SEUS PROJETOS QUE SÃO VARIOS E TEMOS ORGULHO EM DIZER QUE PARTICIPAMOS DE TODOS é sim ESSENCIAL é a BASE na vida de uma familia com TEA . NOSSA FAMILIA AGRADECE TODO O APOIO DEDICAÇÃO da Catia e toda a sua equipe da Ama Litoral são anos de lutas diarias que só quem vive sabe como é árduo e com esse SUPORTE via AMA PREFEITURA, SUS ,SOCIEDADE E DEMAIS ...conseguimos seguir adiante sonhando um futuro acolhedor e independente para nossa filha,ainda há muito a se fazer,mas confiantes de que irá melhorar ainda mais para as pessoas com TEA .Obrigada a Prefeitura por nos dar esse caminho para podermos agradecer todo esse SUPORTE. POR FAVOR CONTINUEM E AJUDEM AINDA MAIS A AMA LITORAL ATRAVÉS DA CATIA UM SER INCRIVEL QUE RESPIRA A AMA QUE VIVE PELO TEA BATALHA TODOS OS DIAS PARA PROPORCIONAR UMA VIDA DE QUALIDADE A TODOS OS PACIENTES E SEUS FAMILIARES COM TEA .SOU ANGELA MÃE DA THAYNA HOJE COM 17 ANOS QUE FAZ TRATAMENTO NA AMA DESDE OS 6 ANOS DE IDADE.

O atendimento é perfeito, profissionais extremamente dedicados, atenciosos, mas acredito que o tempo das terapias deveria ser maior.

Gostaria de colocar em observação, que meu filho AINDA ESTA EM ATENDIMENTO, mas não tem essa opção, na pergunta.

Ampliar a capacidade para que outras pessoas possam usufruir do que eu tenho, atendimento essencial que fez a diferença na vida do meu filho.SUPER RECOMENDO

Super satisfeito com os serviços da entidade

Acho que deveria investir em mais associações como a Ama Litoral, pois ainda há lista de espera.

Ter mais contato com terapeutas pra saber o desenvolvimento do meu filho ,pelo menos uma vez ao mês!

Poderia ter atendimento terapias ocupacionais

Pra mim tá perfeito

Sugiro q a prefeitura de uma olhada com mais amor a essa instituição que tanto faz por nossas famílias azuis, sendo q nem um espaço tem para isso, tem q pagar aluguel para conseguir atender seus pacientes e familiares, a instituição realmente faz jus ao seu trabalho, seus profissionais são de extrema qualificação profissional, sem falar que o amor envolvido por eles não tem preço! Ali se faz por amor de verdade, eles são incríveis!

Desejo q Ama seja realmente valorizada, pois tenho certeza q nenhuma instituição faz o que ela faz dentro de nossa cidade!

Abrangendo todo o ciclo familiar e não somente o paciente!

Acredito no atual governo e tenho a plena certeza da valorização do serviço ali prestado!

Um espaço maior para que as crianças possam praticar mais atividades

Que a Secretaria da Saúde abra mais vagas para as crianças que estão na fina de espera.

Para mim o atendimento é ótimo, acredito que se tivesse uma sede própria sem a necessidade de pagar aluguel o valor poderia ser revertido a mais profissionais e assim não teríamos uma fila tão extensa, e a oferta do atendimento aos pais e filhos ocorreria em menos tempo.

A associação Ama litoral desenvolve um trabalho de excelência em nosso município ,com vários projetos que tentem a auxiliar seus pacientes e suas famílias , equipe trabalha com amor e dedicação e Cátia a coordenadora da associação luta incansavelmente para conseguir recursos e parcerias na busca por conquistar uma sede própria podendo assim ,ampliar os atendimentos e reduzindo a fila de espera .Minha filha hoje com 19anos vem conquistando seu lugar no mundo ,superando dificuldades e aprendo a lidar com situações das quais não conseguia lidar ,o que não seria possível caso não fosse a Ama e sua equipe em nossas vidas ,sempre com carinho e respeito nos auxiliando.Como mãe desejo que nossos governantes olhem com mais atenção para nossa associação ajudando NOSSA COORDENADORA CATIA A CONQUISTAR UMA SEDE PRÓPRIA E ASSIM POSSIBILITAR QUE OUTRAS CRIANÇAS COM TEA POSSAM RECEBER TODOS OS BENEFÍCIOS QUE A AMA OFERECE QUE VAI ALEM DE UMA SIMPLES TERAPIA .

mais atendimentos

Que eles tenham mais apoio da prefeitura e do estado para que mais crianças recebam o atendimento necessário de forma que atenda a necessidade do Autista e da família

Eu, só tenho que agradecer, tudo que AMA LITORAL têm feito , pelo meu filho e pela minha família !!!!

Até agora está ok

A ama precisa de um local fixo. Com o valor do aluguel q a instituição paga, Ela poderia fazer muito mais por seus pacientes,e teria q correr menos atrás de dinheiro, para fazer os extras q ela faz para seus pacientes. A ama é uma bênção para todos os q fazem parte desta família!

Mais atendimentos

<i>Mais dias de atendimento</i>
<i>Eu estou satisfeita com o atendimento do Ama,o meu filho vai toda semana,e sempre eles estão fazendo acompanhamento com minha família,eles são muito atenciosos.</i>
<i>Mais atendimento presencial</i>
<i>Para mim está tudo perfeito, atendimento de excelência</i>
<i>Que poderia ser todos os dias assim conseguiria trabalha .pois tem muitas maes que precisam trabalha e não consegue pelo motivo de não ter ninguém pra cuidar de sua filha</i>
<i>Apoio municipal financeiro para conseguir atender maior número de criança que necessita</i>
<i>O espaço para fisioterapia poderia ser melhor equipado e maior.</i>
<i>Sala de espera pais os pais que aguardam no local.</i>
<i>Eles deveriam chamar as crianças autistas que devido a pandemia não puderam ir pois não ficam de máscara . Eu fiquei 2 anos na fila e quando ia começar as terapias veio a pandemia aí perdi a vaga pois meu filho autista não fica de máscara pois tem problemas respiratórios .</i>
<i>Estou extremamente contente e satisfeita c o tratamento</i>
<i>Precisa d um espaço maior p atender o grande numero d crianças autistas e de mais profissionais terapeutas p q nao haja fila d espera...assim os pacientes q la estao poderiam ser atendidos mais vezs na semana...Perem o atendimento é excelente...sou grata por meu filho ter se desenvolvido bastante...O poder público deveria olhar p esta questao do espaço...O local é alugado ...um gasto desnecessario q poderia ser destinado p projetos q beneficiariam pais e pacientes.</i>
<i>Espaço maior, acho um pouco apertado os consultórios de atendimento.</i>
<i>Profissionais mais capacitados para lidar com crianças não verbal</i>
<i>Mais atendimentos</i>
<i>A única coisa que desejo é que a Ama seja cada vez mais valorizada,pois o trabalho deles é brilhante,porque não é somente profissionalismo mas sim ,muito carinho e compreensão com nossos filhos e também comba gente (pais).</i>
<i>Honestamente não consigo pensar em nada, porque mesmo em meio à pandemia sempre fomos atendidos (ainda q remotamente) e sempre foi nos dado todo tipo de suporte</i>
<i>Nada eles dão um excelente atendimento a minha filha</i>
<i>Acho que seria importante a Entidade conseguir um espaço mais amplo para atendimento e que não precisa-se se preocupa com possíveis surpresas como pedirem a casa que é alugada. Pois já passamos por isso e quem é maior prejudicados são as crianças pois todo rotina e mudada..... muitas crianças precisam de atendimento mas espaço limita muito a capacidade.</i>
<i>Aulas de desenho, teatro, dança.</i>
<i>Ótimo atendimento meu filho se sente acolhido..adora ir pro AMA. Desenvolveu muito depois que iniciou tratamento lá.</i>
<i>Seria muito melhor que o SUS tenha um propio posto de atenção a autistas. Sei que são mas de 140 famílias recebendo atendimento cortado . Um trabalho que poderia dar o SUS o município para 280</i>

peçoas no mínimo que votam em Bc . Se essas verbas que dá o município a traves de fmbc educação e secretaria de saúde e alguns mas seriam até posto de trabalho da prefeitura os profissionais que atendendo. Serviço de limpeza . Administração e por aí vai. Creio que que poderia bem dar melhor atendimento a autistas

sendo do estado . Algo mas fiscalizado e

justo tanto dinheiro de imposto entrando em ong mas não fizcaliizar o funcionámento chega a ser pecado com deficientes . Teria que ser um posto do sus o atendimento a autistas ,assimmm como em Itajaí . Obrigada pela oportunidade de me expressar. Meu sonho seria que minha filha seja atendida por um posto de saúde que dependa só dá fizcaliizacao do sus assim como funciona de maravilha os postos em Bc.

Que os atendimentos voltem a ser 2 vezes na semana para que cada profissional realize o atendimento uma vez na semana. Pois sendo atendido uma vez na semana em uma semana ele tem atendimento de algumas especialidades e na outra semana de outra especialidades então acaba que ele tem atendimento de cada especialista uma vez na semana.

Está ótimo, nada a acrescentar.

Gostaria que a prefeitura, disponibilize de um lugar mais amplo para a instituição. Onde fossem atendidas mais famílias. Sucessivamente reduzindo o tempo na fila de espera para o atendimento. Pois meu filho ficou esperando mais de um ano para uma vaga na instituição.

Acredito que seja na hora da entrada, pois os pacientes ficam todos esperando pelos profissionais no portão e alguns não querem entrar (normal) porém isso acaba agitando os demais. (nada muito relevante)

AMOR PRA DOWN:

...
Abranger mais a questão esportiva e dinâmica para os usuários.
Sugiro que a instituição tenha mais suporte financeiro dos órgãos públicos
Pediatra com especialidade em down.
Como a demanda está grande (fila de espera) poderia aumentar quadro de profissionais e maiores recursos destinados à AAPD
Mais horários com os profissionais e inclusão de projetos pra crianças como natacao ...porqie o projeto só busca melhorias p jovens com donw crianças nao vejo projeto
A aquisição de um ou mais veículos com motoristas da rede pública para buscar os que moram longe e os que não tem carro, nos horários de atendimento ,eventos e consultas. A aquisição de outras unidades pela cidade com mais especialistas, Atendimento para cidades vizinhas .
Em tudo sou assistida pela associação. Grata eternamente
Serviço excelente, nada a sugerir.

<i>P Mim, tudo está em Ordem</i>
<i>Ampliação do espaço.</i>
<i>Para mim está bom</i>
<i>Mais ajuda financeira</i>
<i>Ser atendida mais vezes na semana</i>
<i>Tudo certo</i>
<i>Ter um meio de transporte para as famílias q não tem condições de ir.</i>
<i>Que tenha suporte financeiro e tb de mais profissionais por parte das instituições públicas</i>
<i>Boa tarde! Como sou mãe de um menino que é assistido pela Associação Amor pra Down a muitos anos,sinto a falta de condução para chegar até a associação...Seria importantíssimo ter um meio de locomoção para que o responsável (que é obrigado a permanecer na instituição desde o início até o fim de cada atendimento).Eu ,por exemplo,não possuo renda própria nem veículo ...não tenho condições financeiras de arcar com despesas de uber e outros...Outra coisa muitíssimo importante,seria que a Associação firmasse convênio com academias e principalmente,para natação...pois meu filho tem indicação médica para realizar exercícios em piscina e eu infelizmente não posso pagar...até procurei nas universidades daqui,porém,os atendimentos oferecidos são exclusivamente para crianças autistas...Obrigado!</i>
<i>Trabalho maravilhoso feito pela AAPD</i>
<i>Estou satisfeita com os atendimentos</i>
<i>Está ótimo</i>
<i>Não tenho sugestões, o serviço fornecido é de excelente qualidade.</i>
<i>Tudo nos conformes.</i>
<i>O atendimento está atendendo minhas expectativas</i>
<i>Um transporte para todos que necessitam</i>
<i>Tenha um carro disponível para pessoas que não tem condições de pagar sempre Uber como eu .</i>

AMPE:

<i>Para mim está ótimo</i>
<i>100% satisfeito</i>
<i>Da Ampe tudo ok. O problema é a burocracia do setor do alvará e ma vontade do setor dentro da prefeitura.</i>
<i>Para mim está bom não tenho nada reclamar</i>

<i>Nada a sugerir.</i>
<i>Sem sugestões.</i>
<i>Nada</i>
<i>Está ótimo</i>
<i>Acho que poderia ter mais atendentes .</i>
<i>Não</i>
<i>Uma localização aonde estivesse mais espaço de estacionamento</i>
<i>Mais atendentes para poder atender mais pessoas.</i>
<i>Atendimento de manhã também</i>
<i>Horário de atendimento ruim 13h30 até às 17h (não atende de manhã, horário restrito à tarde), teria que ter alguém de manhã e após 17h.</i>
<i>-</i>
<i>Eu sugiro que o atendimento seja melhor ..pois paguei o valor necessário para o encaminhamento dos alvarás..não me deram retorno no tempo ofertado . Só mandaram ir nos locais para encaminhar os papéis. Sendo que tudo tinha que ser on-line. Só perdi tempo caminhando. Depois fiquei sabendo que o pessoal da Ampe que deveria encaminhar tudo...até agora não os recebi . Sendo que se eles tivessem feito já estariam prontos, não dão muitas explicações, pois uma pessoa leiga não saberia fazer tudo sozinha.</i>

BIBLIOTECA BEM VIVER:

<i>Espaço maior pra que possam atender mais crianças pq o trabalho q a Dona Lia faz é de suma importância ,ela recebe crianças como meu filho q está no terceiro ano e não sabe ler e ensina a ler ,não é só aula de reforço ela ensina a ler .</i>
<i>A Biblioteca é um lugar muito bom , muito aconchegante, oque poderia melhor é só em questão de circulação de ar deveria ter um bom ar condicionado, para as crianças.</i>
<i>Que ofertem mais verba para diversas necessidades da entidade, já colaborei com ações de arrecadação para comprar cadeira e afins.</i>
<i>Para mim está perfeito</i>
<i>Q melhore no lanchê das crianças e tenha dois turnos á tarde e pela manhã também para q atendam às crianças q estudam á tarde e tem a necessidade de está nesse projeto. Deus abençoe todas as nossas crianças 🙌</i>
<i>Colaborações dos pais e dos vereadores</i>
<i>Pra mim ta ótimos</i>

Eu acho a dona lias muito dedicada ao ensino e educação das crianças meu filho Filipe Gabriel de Castro tem nove anos hoje vai lá desde a primeira série hoje está na terceira ano, muito da evolução dele devo a este lugar como sociação e desenvolvimento pois o Filipe é autista nível 1 seria legal ter alguém lá que entenda mas sobre diferentes aspectos de crianças especiais dislexia ,autismo e outros . Meu filho Quando iniciou lá não tinha laudo mas ele apresentava muitos comportamentos e ela me mandou para muitos lugares que poderiam ajudar a conforme a necessidade que havia sou grata por todo carinho e atenção.

Um espaço mais amplo para as crianças

NAHC:

<i>Pra min está tudo ótimo</i>
<i>Nada de sugestão, apenas elogios e gratidão pela entidade que me atende e atende minha sobrinha de 9 anos. Sempre estão disposto ajudar</i>
<i>Atendimento nota 10 principalmente a minha psicóloga Ana uma profissional incrível só tenho a agradecer</i>
<i>Para mim está tudo certo</i>
<i>Poderia ter uma médica tbm</i>
<i>No momento nao tenho ciencia da real nescessidade. Gostaria de aqui colocar a questão, se possível as autoridades municipais de ter a possibilidade de o sistema nahc ,ter um vínculo com o município de camboriu ,pois a necessidade é extrema!! Pensem sobre isto escolas e famílias pedem socorro!!!</i>
<i>Estou muito contente com todos os atendimentos prestados até o momento,não tenho nada a acrescentar,só agradecer.Todos os profissionais são muito competentes e atenciosos.</i>
<i>Tá tudo certo</i>
<i>Estperfeito</i>
<i>Na minha opinião está tudo certo</i>
<i>Olha sou bem atendido gosto muito do atendimento, infelizmente da minha parte esta de ótimo atendimento muito bom mesmo PARABÉNS a todos meus dois piscologos são muito bom o primeiro e agora o segundo top sem reclamações muito mesmo</i>
<i>Ter Wi-Fi</i>
<i>Ele é excelente!</i>
<i>Talvez mais profissionais ,pois a demanda é grande.</i>
<i>No meu entendimento, está perfeito!</i>
<i>Médicos especial com mais carga h.orária, porque tem profissional com poucas horas</i>
<i>Mais palestra sobre o assunto</i>

Satisfeito com todo atendimento

Estou bem satisfeita

Está muito bom.

REAL ESPERANÇA:

Atendimento durante o meio dia quando as crianças saem da creche

está tudo ótimo

Excelenteb trabalho que eles fazem com as crianças..a gente que trabalha o dia inteiro eles nos ajudam muito .. as crianças saem de lá com uma educação incrível.. Estou encantada com o atendimento deles e método de trabalho inclusive minha filha de 9 anos também frequenta no projeto Pevi deles que é extraordinário

Eu espero que abran uma turma na tarde para edades de 7 anos acima. Muitas mães estamos esperando por isso.

É ótimo. Minha filha ama estar lá. Só tenho a agradecer.

Estender o projeto para idade de 7 anos!

No momento não tenho nenhuma questão quanto a qualidade com que as crianças recebem todos os serviços - como variedade e qualidade na alimentação, atenção e cuidados no tratamento coletivo e individual das crianças. Pessoas maravilhosas estão lá neste lugar lindo.

No momento está tudo ótimo são excelentes

Acredito que com mais professores atenderiam mais crianças, iria beneficiar muito mais famílias

Muito satisfatório

A hora de entrada e saída dos alunos... Principalmente na saída.. As aulas terminaram meio dia, nos pais saimos do trabalho bem.nesse horário. E na parte da tarde saída é as 17:30, os pais saem do trabalho as 18:00. Precisa rever isso..

Ter mais idades e turmas para amplio das vagas

Gostaria que minha filha ficar mais anos lá. E muito bom, só tenho que agradecer.

Pra mim está TD ótimo!

Mais entidades assim

Sem reclamações

Atendimento a criança maior de 6 anos

O serviço prestado pela entidade Real Esperança, é excelente, e não necessita de melhorias.

Que aumente a idade das crianças, pois é um projeto educativo que tem muito amor, qualidade de vida, professoras maravilhosas ensinamentos sem palavras.

100%
<i>Pra mim e minha família esta ótimo assim</i>
<i>Para todas idades</i>
<i>Estou extremamente satisfeita com o serviço.</i>
<i>Ampliar o projeto para crianças de 7 a 12 anos.</i>
<i>Poderia ampliar o Projeto para crianças de 7 a 12 anos.</i>
<i>Para mim está tudo ótimo assim não tenho do q reclamar</i>
<i>Minha filha elogia todos os momentos após a aula é tem muda nossas vidas como pais é sabemos que o projeto faz a diferença nas nossas vidas.</i>
O ATENDIMENTO É ÓTIMO, MUITO BOM PRA MIM !

REDE FEMININA:

<i>Eu achei muito bom</i>
<i>Está tudo perfeito na minha opinião</i>
<i>Poderia entregar o resultado dos exames a familiares e não apenas ao titular</i>
<i>Esta tudo ótimo a equipe são ótimas as enfermeiras tbm estão com nota 10 parabéns pelo atendimento de todos estou muito agradecida</i>
<i>Acredito que ter mais aventais para trocar</i>
<i>Pra mim foi tudo perfeito.</i>
<i>Nada, foi um ótimo atendimento..</i>
<i>Nada, foi tudo muito rápido e ótimo atendimento</i>
<i>Para mim está tudo ótimo</i>
<i>Tá ótimo</i>
<i>Mais apoio às instituições em geral</i>
<i>Não tenho nada a qualificar foi tudo bom</i>
MELHORAR A SEDE
<i>Ao meu ver não há o que melhorar. O atendimento na rede é de excelencia. Todos são muito prestativos, educados, resolutivos, simpáticos... fui muito bem recebida e acolhida por todos! Não há críticas a esse serviço. Aproveito para agradecer a todos da Rede feminina de Balneário Camboriú pelo trabalho de qualidade prestado!</i>
<i>Gostei muito do atendimento</i>

<i>Está ótimo muito obrigada!</i>
<i>Tudo bem.</i>
<i>Melhorar os equipamentos de informática para ter mais agilidade no cadastramento.</i>
<i>Horários mais flexíveis</i>
<i>Gosto de como está .</i>
<i>Estão de parabéns, ótimo atendimento!</i>
<i>Prá mim excelente</i>
<i>Está tudo ótimo..sou sempre bem atendida ...obrigada sempre pela recepção de cada uma de vocês ..</i>
<i>Só falta ter Ginecologista</i>
<i>Um espaço maior para que possam atender mais mulheres.</i>
<i>Sem sugestões</i>
<i>Um ginecologista junto na rede feminina</i>
<i>Ficaria melhor ainda fazer a ultrassonografia da mama tbém no mesmo local.</i>
<i>TUSO PERFEITO. NÃO TEM O QUE MELHORAR.</i>
<i>MUITO BOM.</i>
<i>Tudo perfeito</i>
<i>TÁ OTIMO. NÃO DEIXOU A DESEJAR. EQUIPE MUITO SIMPATICA. POR SER GRATUITO ESTÁ MARAVILHOSO</i>
<i>...</i>
<i>quanto ao meu atendimento foi perfeito, acesso gratuito, fiz minha doação por opção própria, pois conheço o trabalho deles</i>
<i>hoje minhas necessidades são atendidas</i>
<i>Mais divulgação dos atendimentos ofertados e sua gratuidade.</i>
<i>Sem sugestão</i>
<i>está td ótimo</i>
<i>Nada..... eles atende muito bem</i>
<i>Não tenho oque reclamar. Tudo perfeito e satisfeita neste núcleo rede feminina de combate ao câncer. Ótimo trabalho</i>
<i>O atendimento já é realizado de forma muita satisfatória, todos da organização estão de parabéns!</i>
<i>Estão de parabéns pelo excelente atendimento</i>
<i>Está otimo</i>
<i>Perguntas</i>
<i>Até então sempre fui muito bem atendida.</i>
<i>Que possa ter um médico para avaliar o diagnóstico na instituição mesmo</i>

<i>Ele é perfeito! Amei tudo! E nunca me senti tão bem Atendida!</i>
<i>Nada, extremamente bom</i>
<i>Atendimento com médico ginecologista no mesmo local</i>
<i>Eu fui muito bem atendida é não percebi nada que necessite mudanças.</i>
<i>Nada por enquanto</i>
<i>Tudo ok!</i>
<i>Acho o atendimento fantastico e excepcional em todos os sentidos! Fiquei muito satisfeita em ser atendida pela rede feminina e nao tenho nenhuma reclamação pois me senti muitíssimo bem recebida e achei tudo muito incrível.</i>
<i>Não vejo brecha para melhoria pois o atendimento é excelente!</i>
<i>Tá tudo muito organizado como sempre foi a Rede.</i>
<i>Apenas o resultado do exame demora um pouco para sair</i>
<i>Eu sempre fui muito bem atendida por todas as voluntárias da Rede Feminina. Indico para minhas amigas e familiares. Eu acho que a divulgação da rede na mídia, inclusive nas mídias governamentais pode ajudar mais pessoas a conhecerem, utilizarem os serviços e contribuirem tanto financeiramente como voluntariando-se.</i>
<i>Achei tudo perfeito</i>
<i>Fui muito bem atendida</i>
<i>Adorei o atendimento.</i>
<i>Nada</i>
<i>Não sugiro nada, na minha concepção estava tudo ótimo, desde o atendimento até o ambiente realizado</i>
<i>Ótimo atendimento</i>

VIANNA DE CARVALHO:

<i>Turno integrais novamente</i>
<i>Que volte período integral</i>
<i>...</i>
<i>Que volte o atendimento no período integral</i>
<i>Fazer uma recepção para as crianças coberta dia de chuva é complicado</i>
<i>Atenção aos funcionários</i>
<i>Retorno as aulas em turno integral.</i>

<i>Todos os dias em horário integral</i>
<i>Horário integral</i>
<i>Precisamos do retorno integral as aulas, devido a pandemia utilizamos apenas meio turno na escola.</i>
<i>Eles são excelentes em tudo. Que continuem assim!</i>
<i>nada a me queixar, essa escola é maravilhosa</i>
<i>Que o horário seja normalizado pois a vaga da minha menina e pra o dia inteiro e ela vai só a tarde devido a pandemia, mas sou grata por todo cuidado deles pois também sei que isso e uma necessidade a ser feita até mesmo pra que consiga ter um cuidado e um controle melhor!</i>
<i>Nada .. está ótimo</i>
<i>Tudo é maravilhoso, mais vagas seria bom.</i>
<i>Pra melhorar só quando voltar o período integral, pois o serviço que recebo é perfeito.</i>
<i>Acredito que a forma pela qual o serviço esta sendo prestado é de excelente qualidade, não vejo o que melhorar em atualmente.</i>
<i>Contatos mais frequentes e avisos por whatsapp.</i>
<i>Só gostaria que fosse turno integral e diário</i>
<i>Sim</i>
<i>Absolutamente NADA a melhorar!! É maravilhoso como está!!</i>
<i>Que a prefeitura Monte um parquinho para as crianças.</i>
<i>Considerando a excelência da escola, Gostaria que fosse ofertado o período integral!!!! Muito obrigado Viana de Carvalho</i>
<i>Todo está perfeito</i>
<i>Estou satisfeita com a qualidade da instituição, em todos os aspectos.</i>
<i>Nada a acrescentar</i>
<i>Eu acho que o atendimento está bom se continuar assim pra me está ótimo. Não tenho o que reclamar.</i>
<i>Estou satisfeita com o atendimento recebido</i>
<i>Que a prefeitura, continue e mantenha seu vínculo com a instituição que é maravilhosa, meu marido frequentou a creche Viana de Carvalho a 30 anos atrás, que essa instituição só cresça para ajudar mais famílias!</i>
<i>Tudo está ótimo.</i>
<i>Que volte a ser tempo integral para crianças até 4 anos, a maior dificuldade está em conseguir alguém, em preço acessível, que seja compatível com horário de trabalho da maioria dos pais. Embora compreenda que estamos em pandemia, porém eu e meu marido estamos trabalhando em tempo integral desde o retorno das atividades. Grande Parte da sociedade simplesmente não concorda com a redução no tempo das escolas em geral.</i>
<i>Não tenho nada a pedir estou satisfeita com o carinho e atenção que meu filho recebe pelos profissionais da instituição</i>

<i>Na questão das professoras dar mais atenção as mães do bebês q ficam com muito dúvidas ao dia a dia deles.</i>
<i>Que as crianças voltem a frequentar todos os dias e os pequenos como berçário volte a ser o dia todo</i>
<i>Esta ótimo como tá</i>
<i>Que receba mais verba para materiais brinquedos e para a melhoria de equipamentos para as crianças</i>
<i>Nada está excelente</i>
<i>Nada a sugerir estou bem satisfeita</i>
<i>Olha não tenho que reclamar. ,tudo e muito bom as pessoas funcionários ,professores diretora todos super atenciosas educados , nunca esperei se tinha dúvida me respondiam rápido as crianças são muito bem atendidas as professoras nem são professoras são anjos pq são muito amáveis e atenciosas , devido a pandemia reduziu o horário pra meio período isso atrapalha um pouco mais logo voltam ao normal , eles são incríveis e a estrutura da escola sempre bem. Limão organizada impecável</i>
<i>Que as aulas voltem ao horário integral</i>
<i>A instituição nos acolheu de uma forma muito familiar, tratando meu filhos com muito amor e carinho. Atualmente, devido a necessidades pessoais da minha família, seria ótimo se voltasse período integral, pois sou sozinha com 4 crianças pequenas e dependo de ajuda para cuidar deles no contraturno. No mais, são maravilhosos!</i>
<i>Voltar atendimento integral, o restante estou satisfeita com tudo.</i>
<i>Mais divulgação</i>
<i>Instituição faz um excelente trabalho .</i>
<i>Que siga ótimo con cariño amabilidad e respeto como sempre 🥰</i>
<i>Nada a sugerir</i>
<i>Assim tá bom fui bem atendido so tenho que agradecer</i>
<i>Nada, o atendimento é ótimo</i>
<i>Voltar as aulas ao período integral.</i>
<i>Que os pais tenham acesso as câmeras via celular</i>
<i>A creche é ótima!!! Não sei o que mas poderia melhorar 😊</i>
<i>Muito bom</i>
<i>que tenha a volta das aulas todas as semanas</i>
<i>Para mim está tudo perfeito as educadoras e todos da entidade são muito atenciosos e capacitados</i>
<i>Mais flexibilidade de escolha de turno...</i>
<i>No momento estou muito satisfeita e por mim não mudaria nada. Sao muito responsáveis e atenciosos.</i>
<i>Estou satisfeita, está tudo perfeito!</i>
<i>até o momento não vejo nada que precise melhorar a escola e maravilhosa os funcionários são maravilhosos a estrutura do lugar tbm e uma boa segurança sinto segura em deixa minha filha lá.</i>

Estou satisfeita

CONSIDERAÇÕES

O presente estudo buscou conhecer sob a ótica do cidadão, o grau de satisfação dos serviços ofertados pelas entidades sem fins lucrativos (3º setor) que possuem parceria com a prefeitura de Balneário Camboriú.

A partir da realização desta pesquisa, percebeu-se a importância de acompanhar, monitorar e avaliar a prestação dos serviços oferecidos pelas entidades mencionadas. Além de obter dados que podem ajudar a melhorar a prestação de serviços, verificou-se, pelos relatos, a contribuição destas entidades na vida das pessoas, que muitas vezes, é o único auxílio que têm para as suas necessidades.

A Comissão de Monitoramento e Avaliação diagnosticou algumas dificuldades em relação a aplicação do presente estudo: telefones desatualizados, números indisponíveis, fora de área ou desligados, dificuldade no retorno do preenchimento do formulário online no prazo informado. Por se tratar de pesquisa realizada em horário comercial, compreendemos a indisponibilidade em realizar a participação no momento da ligação, possibilitando a participação em horário oportuno ao cidadão, mediante preenchimento do formulário via ferramenta *Google Forms* enviada por e-mail ou aplicativo de mensagens *WhatsApp*.

Com a pesquisa, a financiadora das entidades, neste caso, a PMBC (Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú), poderá, futuramente ampliar seus critérios para aprovação de projetos a serem contemplados, conforme sugestão de alguns usuários e possibilitar assim, que os serviços ofertados sejam cada vez mais qualificados, valorizados e, conseqüentemente, haja bom uso do dinheiro público destinado a entidades filantrópicas.

O campo destinado às sugestões e melhorias proporcionou esta interação, em que os usuários dos serviços puderam descrever suas experiências, trazendo elogios, sugestões e reclamações que narraram tanto o resultado dos atendimentos recebidos, como em alguns casos, seus impactos gerados.

REFERÊNCIAS

ABNT. Associação Brasileira de Normas e Técnicas. Disponível em <<https://www.abntcolecao.com.br/>>. Acesso em 15 de Setembro de 2021.

Rivas Jr., Almir F. Estudos sobre Planejamento, Disponível em <<https://pt.scribd.com/doc/25493634/Como-fazer-um-plano-de-acao-5W2H-e-um-modelo-de-exemplo-em-planilha>>. Acesso em 15 de Setembro de 2021.