

**RELATÓRIO REFERENTE À PESQUISA DE  
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO 2018 – 2º CICLO**

**Ouvidora: Adalmar Rosana de Pinho Furtado**

**Colaboradores: Jovanildes de Fátima Silva**

**Bruno Henrique Neves**

*Cuiabá-MT  
Dezembro 2018*

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO .....	3
A PESQUISA.....	4
RESULTADOS OBTIDOS.....	5
<b>Ambulatório</b> .....	5
<b>Internação</b> .....	7
CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	17
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	23
Questionário da Pesquisa de Satisfação .....	24

## APRESENTAÇÃO

Neste Relatório, são apresentados os resultados referentes ao 2º Ciclo da Pesquisa de Satisfação dos Usuários do Hospital Universitário Júlio Müller – HUJM/UFMT realizada no período de 22 de outubro à 07 de dezembro de 2018. A iniciativa tem como objetivo aprimorar a qualidade do atendimento nos Hospitais Universitários Federais filiados à Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebsrh) e foi realizada, simultaneamente, em 35 unidades em todo o Brasil.

A pesquisa serve como indicador para a Gestão, mostrando onde está a insatisfação dos usuários e as oportunidades de aprimorar a qualidade no atendimento. Além de ressaltar o que já foi melhorado no hospital, comparando com os resultados de pesquisas anteriores.

A Ouvidoria do HUJM foi criada em 2014, aonde, desde então, vem trabalhando para auxiliar nas demandas e dificuldades, além de fortalecer o controle social com a participação dos cidadãos em geral.

Segundo o Ministério da Saúde (BRASIL, 2005), satisfação do usuário é a “condição que se percebe nos pacientes, no âmbito da saúde, consubstanciada em contentamento advindo da realização de suas expectativas em relação à atenção recebida”. De um modo geral, embora não haja um referencial teórico estável e consensual sobre esse conceito, a satisfação dos usuários é considerada um aspecto central para a avaliação de serviços e sistemas de saúde (ESPERIDIÃO & TRAD, 2006).

Nos Hospitais Universitários Federais, três requisitos sustentam a necessidade de realização desse tipo de pesquisa:

- No âmbito da administração pública federal, a aplicação desse instrumento está prevista no Decreto nº 6.932/2009, para assegurar a participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados.

- De parte das recomendações dos órgãos de controle. Dentre as medidas relacionadas ao processo de reestruturação dos Hospitais Universitários Federais no Acórdão nº 2.813/2009 do Tribunal de Contas da União, consta a previsão de mecanismos de avaliação periódica, inclusive pesquisas de satisfação, e de divulgação de resultados.
- Sob o ponto de vista institucional, espera-se que a realização da pesquisa se constitua como referencial para a análise dessa categoria e também para subsidiar a formulação e execução de ações nesse campo.

## A PESQUISA

A Pesquisa foi aplicada em todos os hospitais universitários cuja gestão é de responsabilidade da Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh).

Com relação ao tipo de amostra, optou-se pela amostragem por proporções, utilizada para a determinação do tamanho da amostra para populações finitas.

Ponderações sobre a metodologia de análise: Amostragem é o estudo de um pequeno grupo de elementos retirado de uma população que se pretende conhecer. Trata-se de uma técnica de pesquisa na qual um sistema preestabelecido de amostras é considerado idôneo para representar o universo pesquisado, com margem de erro aceitável.

Para assegurar um menor erro amostral, é muito importante que a amostra seja aleatória. Os entrevistadores foram treinados para minimizar esse erro. Amostragem aleatória é uma técnica que visa a assegurar que a probabilidade de escolha de cada um seja igual à probabilidade de seleção de qualquer outro na mesma população, de modo que todos – e qualquer um dos componentes da população – tenham a mesma probabilidade de participar da pesquisa.

Supervisionada pela Ouvidoria-Geral, a pesquisa contém sete perguntas com itens relacionados à infraestrutura, atendimento e avaliação geral do hospital. Optou-se por um questionário estruturado (Anexo1) sintético contendo perguntas claras, foi respondido de forma eletrônica, por meio de *tablet*, não sendo necessária a identificação, apenas informações sobre sexo, idade e escolaridade.

A amostra utilizada para este ciclo foi calculada com base nos atendimentos realizados no ano de 2017 e foi definida por meio de uma amostragem por proporção. Os dados foram obtidos no Setor de Regulação e Avaliação em Saúde, dos quais se retirou a amostra.

Os dados obtidos foram consolidados em gráficos, permitindo uma melhor visualização da percepção dos usuários no que se refere a infraestrutura, atendimento recebido e satisfação geral com o hospital. Vale ressaltar que dados sobre o usuário foram tabulados em planilhas usando o programa Excel, gerando gráficos sobre o perfil dos participantes.

Realizado desde 2013, o levantamento serve de instrumento de participação popular, além de servir de diretrizes para que a gestão possa avaliar o nível dos serviços prestados pelos hospitais. O resultado da pesquisa serve de parâmetro para que a gestão possa direcionar suas diretrizes orçamentárias e financeiras em sua rede, além de identificar eventuais falhas de infraestrutura e de atendimento médico nos hospitais, melhorando o serviço público ofertado a sociedade.

## **RESULTADOS OBTIDOS**

A seguir, os gráficos com os resultados obtidos, por modalidade: Ambulatório e Internação.

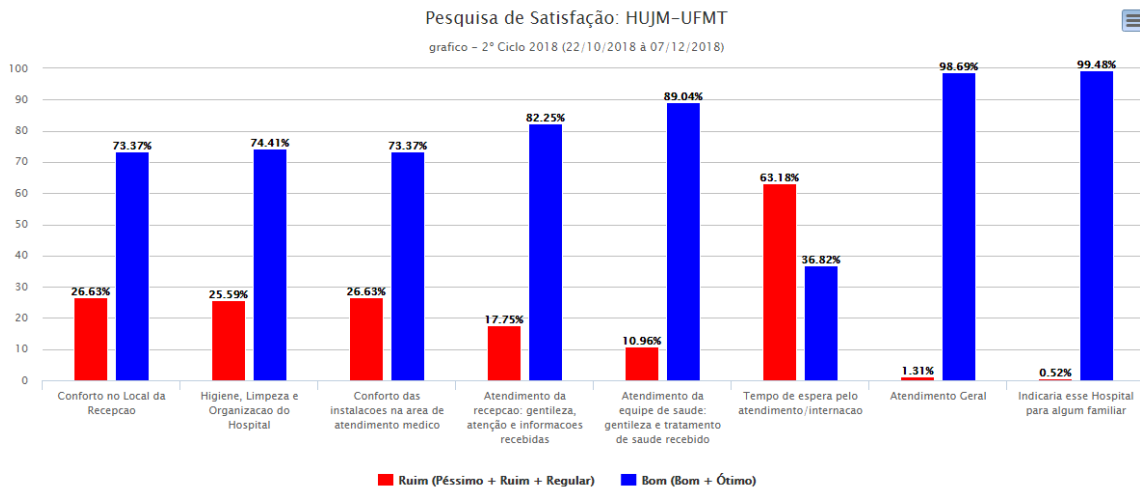
### **Ambulatório**

Foram entrevistados 383 usuários no ambulatório do hospital

O primeiro item a ser perguntado refere-se ao conforto no local da recepção, e 73,37 % dos entrevistados consideram bom ou ótimo. Este indicador faz referência a área de cadeiras, estrutura do banheiro e espaço físico no geral. Esse espaço serve como o primeiro olhar do usuário quando chega ao hospital (Figura 1).

Com relação à higiene e limpeza do hospital a Figura 1 mostra o resultado da opinião dos usuários com relação a este item, mostrando que a maioria dos entrevistados (74,41%) acharam que este serviço é de boa qualidade (Figura 1).

Quanto ao conforto na área de atendimento médico, 73,37% consideraram como bom (Figura 1).



Resultado geral com todos os itens da pesquisa de satisfação do HUJM no ambulatório. Cuiabá, 2018.

Quando questionados sobre o atendimento na recepção obteve-se valor de 82,25% para bom. Quanto ao atendimento da equipe de saúde o indicador de bom ou ótimo sobe para 89,04%

Em relação a pergunta sobre o tempo de espera pelo atendimento/internação, a maioria dos entrevistados dos ambulatórios consideram bom (63,18%). Sendo que o percentual que consideram ruim seja um número considerável, 36,82%

Ressalta-se que o tempo de espera considerado na pesquisa é o intervalo entre a hora em que a consulta ou internação estava marcada e o momento em que essa ação foi efetivada. Esse esclarecimento é feito durante a realização da entrevista. Assim, essa insatisfação pode estar relacionada a situações apontadas pelos usuários, tais como consulta marcada para às 07h e realizada no final da manhã ou só à tarde. Essa falta de sincronia entre a hora marcada e a efetivação do atendimento traz vários transtornos para os usuários (jejum prolongado, perda de transporte, casa de apoio, etc.) essa insatisfação reflete negativamente nos indicadores do hospital. Vale salientar que esse descontentamento em relação ao horário, chega como demanda para Ouvidoria, independentemente da Pesquisa de Satisfação. Contudo, também é possível que essa avaliação negativa sofra influência do longo tempo de espera decorrente de fatores

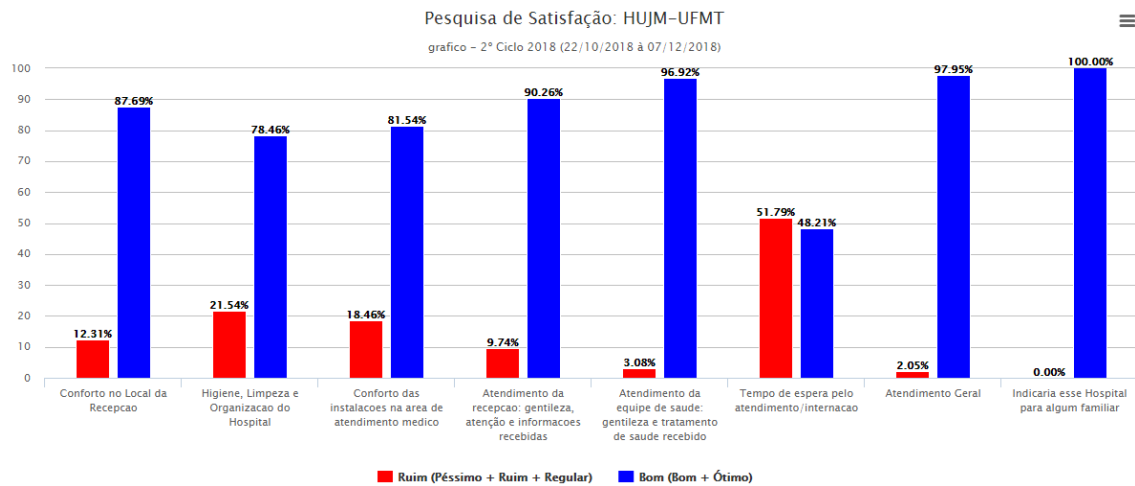
exógenos, pois, como se sabe, o HUJM é referência para várias especialidades em todo estado de Mato Grosso e outros estados (RO, PA, etc.). Assim muitas vezes pacientes de outros municípios/estados são deixados no hospital no início da manhã, quando na maioria das vezes está agendada para tarde. Ainda que essa dificuldade não seja do HUJM, na hora da entrevista (respeitando a subjetividade de cada usuário, e ressalta-se que a resposta deve ter por base o horário para o qual o atendimento está agendado) a avaliação do tempo de espera venha receber essa influência somando-se ao fato que o HUJM é também um hospital escola.

De forma geral os usuários encontram-se satisfeitos com os serviços oferecidos pelo hospital, com uma avaliação de 98,61% como Bom ou Ótimo. Quando avaliado sobre a indicação do hospital para algum familiar, um número bastante expressivo de usuários afirmou que sim (99,48%). Isso mostra que apesar de alguns problemas com a estrutura do hospital os usuários estão satisfeitos com o resultado final.

## **Internação**

Foram entrevistados 195 usuários do HUJM que estavam na internação.

A seguir o gráfico com os dados da pesquisa, no qual foi bem satisfatório, porém assim como no ambulatório com relação ao conforto no local da recepção, quando agrupamos os dados (regular, ruim e péssimo) temos 12,31% de usuários que consideram o local ruim.



Dados da pesquisa de satisfação realizada com os usuários internados no HUJM. Cuiabá, 2018.

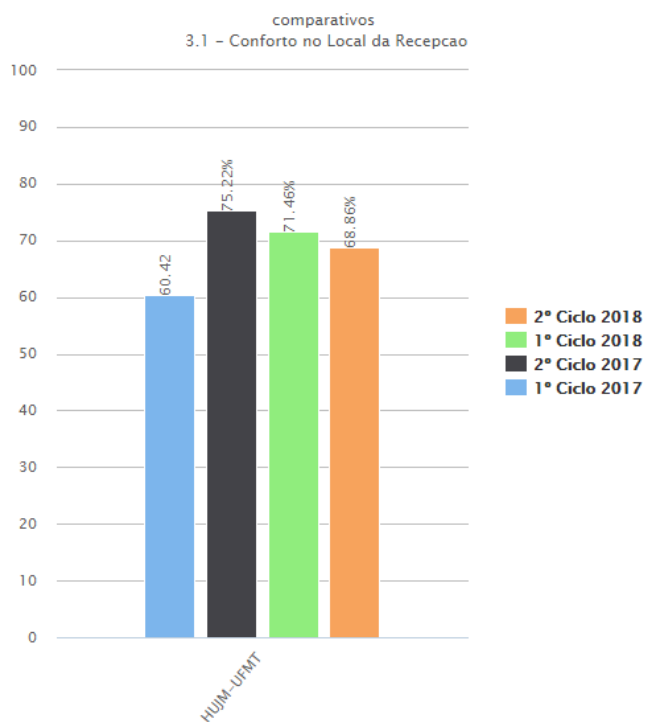
O tempo de espera pelo atendimento obteve o maior índice de insatisfação comparado aos demais itens do questionário, onde 51,79% dos usuários consideraram ruim. Por outro lado, o atendimento geral demonstra o maior índice de satisfação, 97,95%

## COMPARATIVO COM OS CICLOS DA PESQUISA DE 2017 E 2018

As figuras a seguir trazem um comparativo das 4 últimas pesquisas realizadas no HUJM. Quanto ao conforto no local da recepção, houve uma melhoria no 2º ciclo de 2017, mas no 1º ciclo de 2018 houve uma queda indo de 75,22% para 71,46% e no 2º ciclo de 2018 para 68,86%



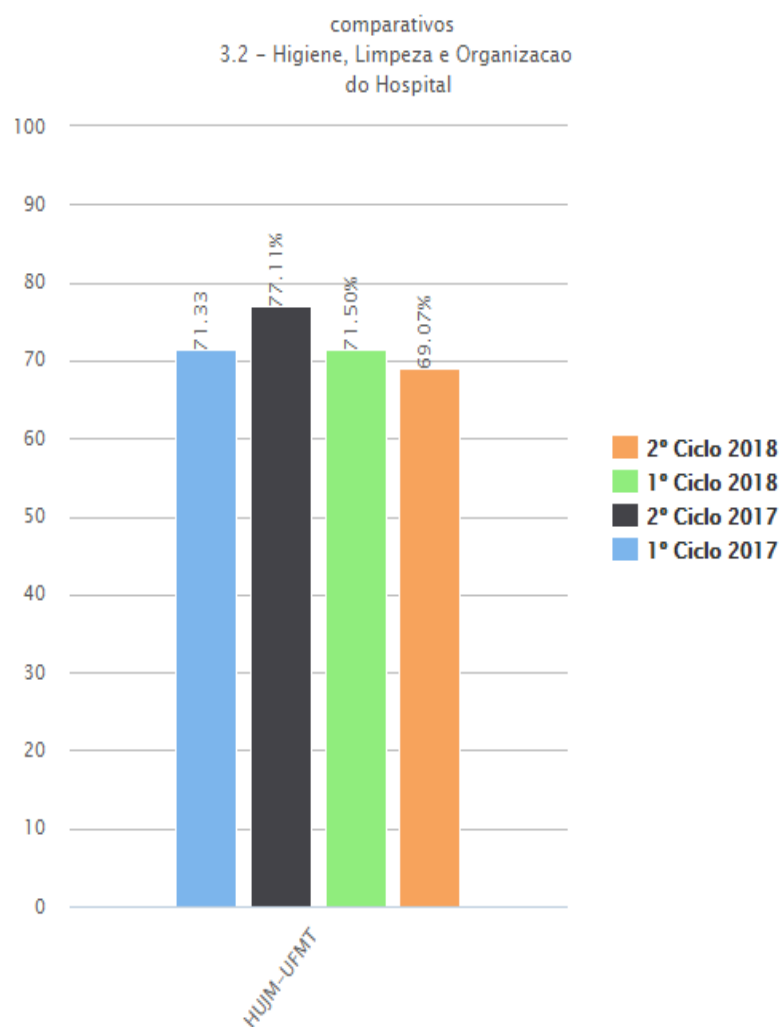
## Índice de satisfação quanto a infraestrutura



Comparativo de satisfação quanto a conforto no local da recepção 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Na pergunta sobre higiene, limpeza e organização, o índice diminuiu de 77,11% para 71,5% no 1º ciclo de 2018 e 69,07% no 2º ciclo de 2018

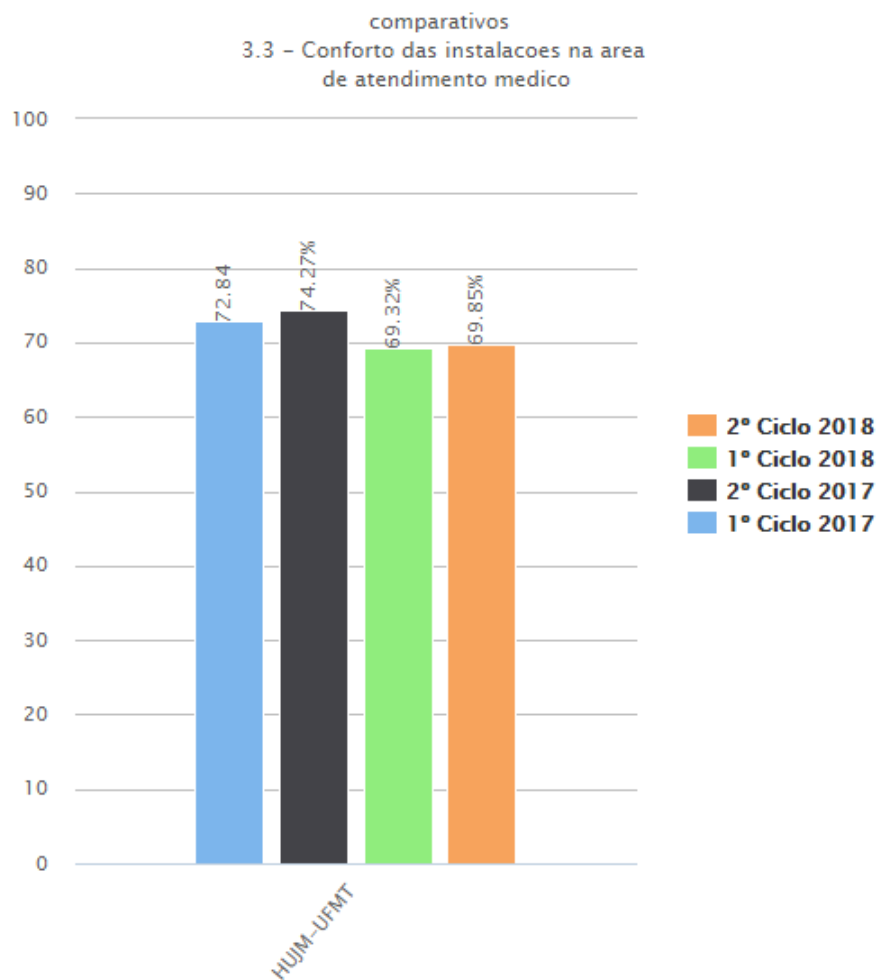
## Índice de satisfação quanto a infraestrutura ☰



Comparativo de satisfação quanto a higiene, limpeza e organização de 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

O mesmo aconteceu com a pergunta sobre conforto das instalações na área de atendimento médico, passando de 74,27% do 2º de 2017 para 69,32% no 1º ciclo de 2018.

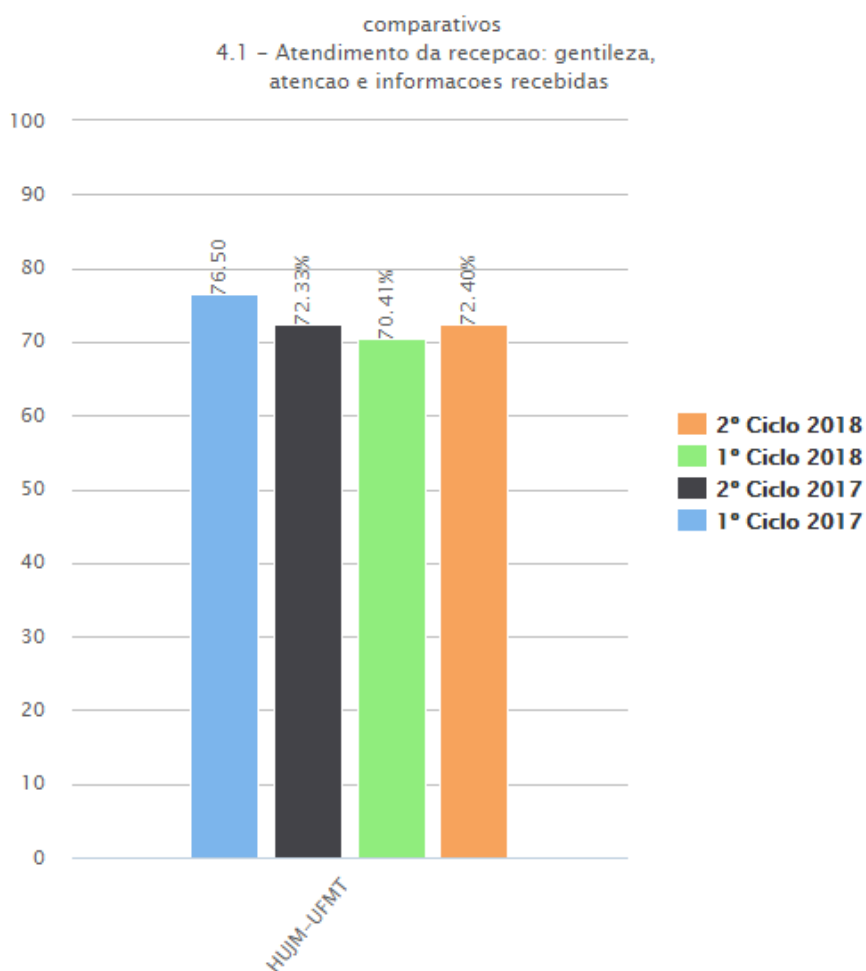
## Índice de satisfação quanto a infraestrutura



Comparativo de satisfação quanto ao conforto das instalações na área de atendimento médico 2017 e 2018 no HUIJ. Cuiabá, 2018.

Quanto ao atendimento na recepção houve uma diminuição da satisfação do usuário, sendo 76,50% no 1º ciclo, 72,33% no 2º ciclo, 70,41%, no 1º ciclo de 2018 e melhora de 72,40% no 2º ciclo de 2018.

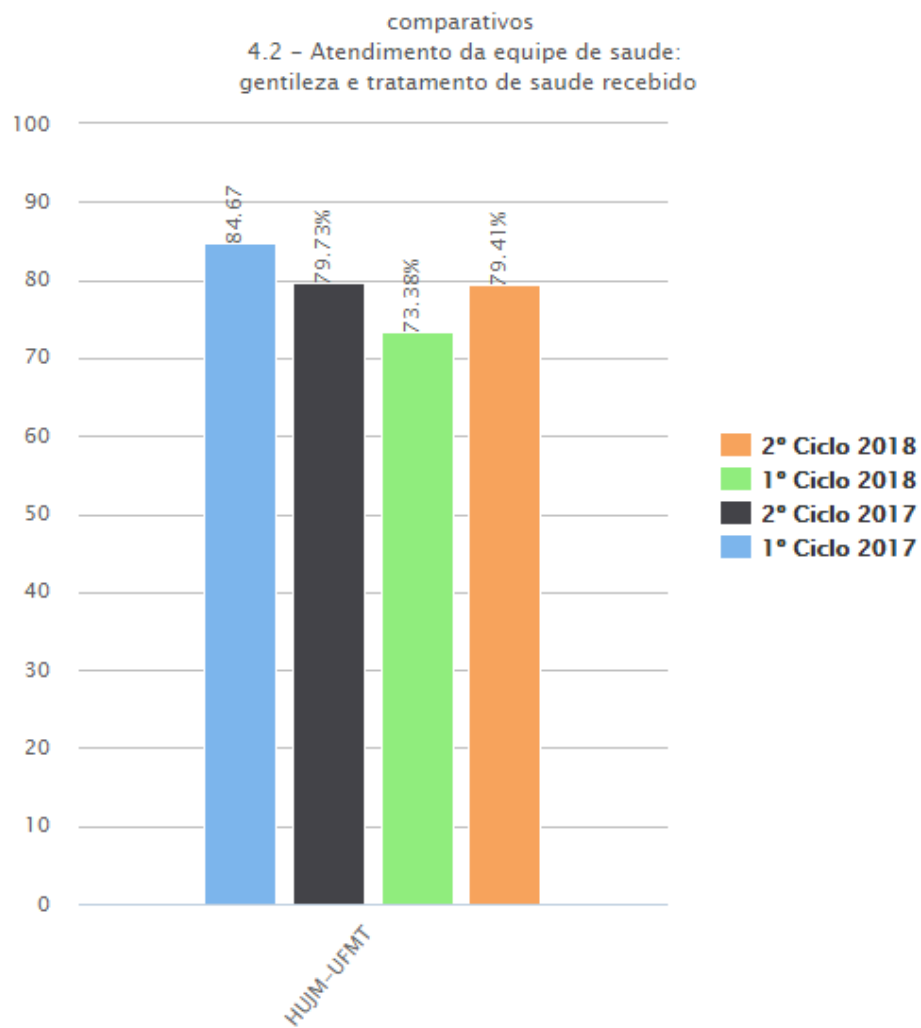
## Índice de satisfação quanto ao atendimento ☰



Comparativo de satisfação quanto ao atendimento da recepção 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

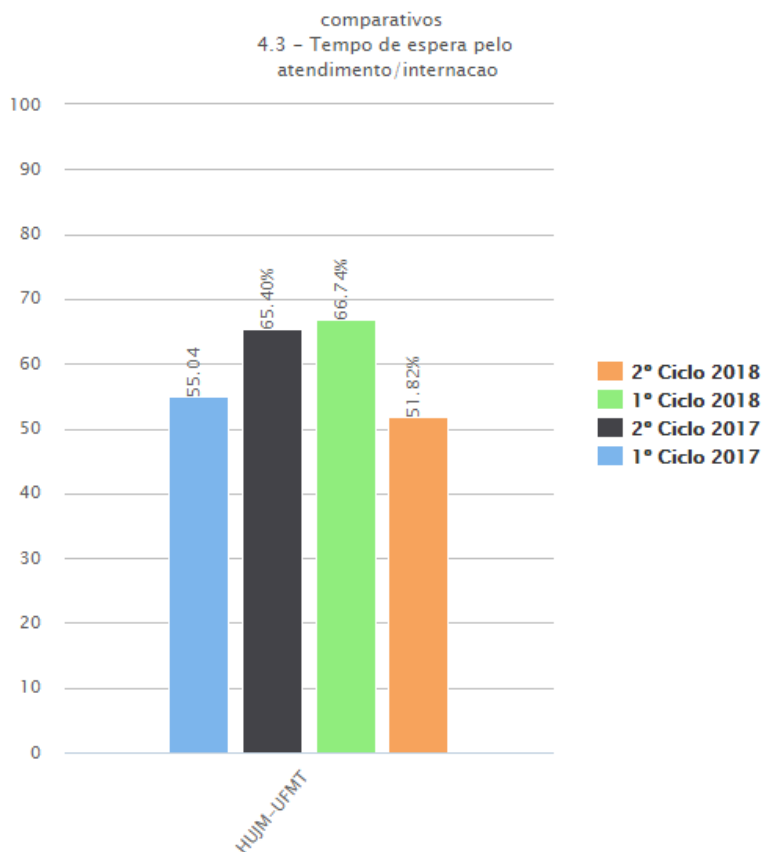
Outra queda de satisfação considerável foi com o atendimento da equipe de saúde: quanto a gentileza e tratamento de saúde recebido. No 1º ciclo ficou em 84,67%, no 2º ciclo caiu para 79,73% e em 2018 ficou em 73,3% e aumentou para 79,41% no 2º ciclo

## Índice de satisfação quanto ao atendimento



Comparativo de satisfação quanto ao atendimento da equipe de saúde de 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

## Índice de satisfação quanto ao atendimento



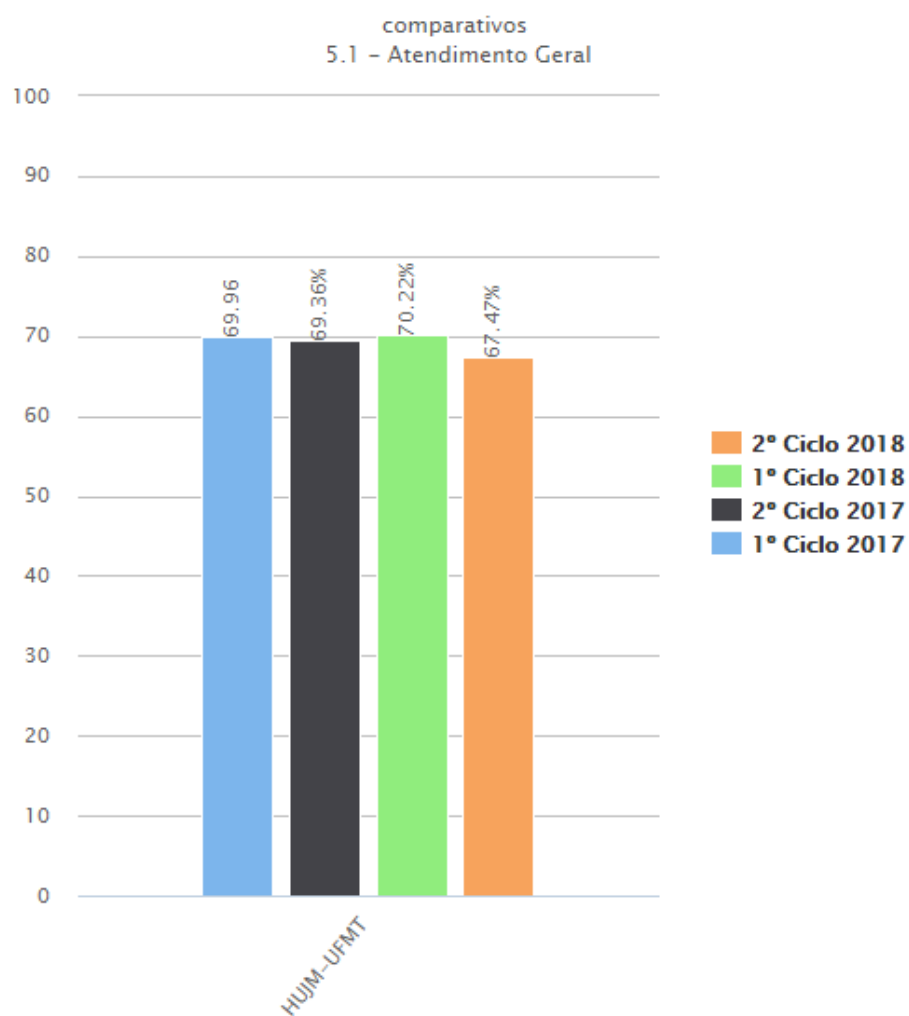
Comparativo de satisfação quanto ao tempo de espera em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Houve uma crescente melhoria no índice de satisfação no tempo de espera pelo atendimento/internação passando de 55,04% para 65,40% em 2017, 66,74 no 1º ciclo e caiu 51,82% no 2º ciclo em 2018.

O índice de satisfação quanto ao atendimento geral, foi de 69,96%, no 1º ciclo, para 69,36% no 2º ciclo e aumentou para 70,22% no 1º ciclo e caiu 67,47% no 2º ciclo em 2018.

O índice de indicação do hospital foi passou de 98% para 97% em 2017 e em 2018, 96,00%

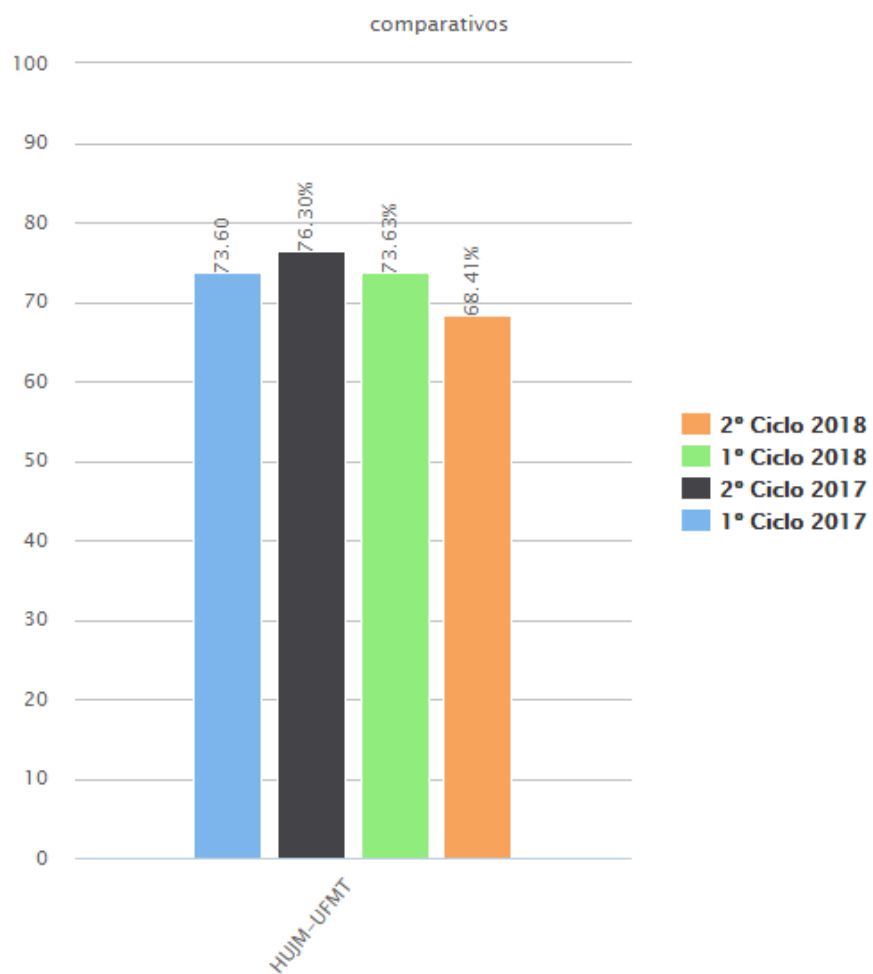
## Índice de satisfação quanto a avaliação geral ☰



Comparativo de satisfação quanto ao atendimento geral em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.

Na média geral houve uma diminuição na satisfação do usuário, sendo 73,60% no 1º ciclo, 76,30% no 2º ciclo (2017) e 73,63% , 1º ciclo e 68,41% em 2018

## Média geral do índice de satisfação



Comparativo de índice de satisfação em 2017 e 2018 no HUJM. Cuiabá, 2018.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tendo em vista os resultados apresentados, é necessário promover melhorias tais como: atendimento ao usuário (principalmente gentileza no atendimento e preferenciais), sinalizações que podem facilitar a chegada do usuário no serviço desejado, melhora na ventilação dos ambulatórios onde a aglomeração de usuários é maior, no sentido da melhoria dos serviços. Como de costume, dependendo da natureza da observação ou sugestão, no momento da entrevista, sempre que se retorna ao ambiente da Ouvidoria, faz-se contato com o responsável pela unidade ou serviço, solicitando as providências no intuito de resolver ou minimizar o problema apresentado. No entanto, aquelas observações ou sugestões que demandam providências a médio ou longo prazo são apresentados neste relatório, a fim de subsidiar a gestão no planejamento de suas ações, com base na percepção dos usuários. Manutenção e sistematização dos serviços envolvidos. Apesar dos problemas apontados e das sugestões de melhoria, a maioria dos entrevistados indicariam o hospital par algum familiar seu, o que demonstra que o HJUM goza de confiabilidade dos seus usuários.

Frisa-se que a pesquisa de satisfação é importante instrumento para se verificar como os serviços de uma instituição estão sendo percebidos por seus usuários. Os dados representados através de gráficos possibilitam uma visão geral destes em relação ao hospital, que certamente os tomará como base para a melhoria dos seus serviços, sejam eles ambulatoriais ou de internação.

Quantos aos índices de insatisfação, é importante que lhes seja dado atenção especial, uma vez que uma instituição, seja ela hospitalar ou de outra natureza pública ou privada, deve buscar formas de evoluir positivamente.

## Manifestações registradas durante a pesquisa de satisfação 2º ciclo 2018

Reclamação	Crítica	Sugestão	Elogio
<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Colocar retornos mais próximos quando paciente forem de outras idades</p>	<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Mais investimento e mais capacitação dos funcionários</p>	<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Melhoramento na construção, pois quando chove alaga tudo.</p> <p>(Recepção central do hospital)</p>	<p><b>Ambulatório II</b></p> <p>Com todas as dificuldades citadas, não tira o brilho profissional dos que nele presta serviço, como os médicos, enfermeiros e todos que já foram atendidos.</p>
<p><b>Ambulatório II</b></p> <p>Referente a espera para consultas muito demorada.</p>			
<p><b>Ambulatório I</b></p> <p>Abrir mais consultórios médicos para agilidades</p>			
<p><b>Clínica Cirúrgica:</b></p> <p>Infraestrutura inacabada e mais leitos nas UTI's.</p>		<p>Para melhorar nos atendimentos, tanto nas recepções referente a penha, ficha, prontuário e informações.</p> <p>Solução: Mais profissionais atendendo para agilidades.</p>	
<p><b>Clínica Cirúrgica:</b></p> <p>Melhoramento no tempo de espera para consulta de cirurgia.</p>		<p>Mais médico ao invés de estagiários pois até que passa para aluno, para o aluno passar para o médico demora mais.</p>	

<p><b>Ginecologia e Obstetrícia:</b></p> <p>Espera para internação.</p> <p>ex: chegou às 09:00 e já foi internada às 21:00</p> <p>Higiene: turno da noite não tira os lixos deixando o quarto com mal cheiro</p>		<p>Acompanhante para internação</p>	
<p><b>Ginecologia e Obstetrícia:</b></p> <p>Agilidade nas senhas entregadas, pois paciente estava com consulta marcada, pela demora de fazer a ficha e levar o prontuário, à médica já tinha ido embora.</p>		<p>Melhoria nos banheiros</p> <p>ex: Chuveiros, ralos e pia.</p>	
<p><b>Clínica Cirúrgica:</b></p> <p>Os profissionais trabalham quando quer, o paciente reclama também da demora de exames simples.</p>		<p>Na área de conforto da pediatria, encontra sempre sujo não podendo utilizar todos os dias.</p>	
<p><b>Clínica Médica:</b></p> <p>Todos os pacientes do quarto 205 relatam que o ar condicionado está muito frio.</p>		<p>As águas para uso (beber) nos quartos sempre vem quente</p>	
<p><b>Clínica Médica:</b></p> <p>As funcionárias da limpeza demoram para retirada dos lixos.</p>		<p>Melhoria no quarto cirúrgico ter um ar condicionado bom e banheiro separado de paciente e acompanhante.</p>	

<p><b>Clínica Médica:</b></p> <p>O hospital necessita de uma máquina para realização de exame de ressonância. Pois demora muito ter que ficar esperando o resultado feito em outro lugar internado ainda no hospital. Providenciar uma maquina para mais agilidade no hospital.</p>		<p>Melhoras nas cadeiras dos acompanhantes e próprio paciente quando quer manter sentado. Um lazer seria bom, como TV. Também os médicos já deixarem o prontuário próximo do paciente para a troca de plantão.</p>	
<p><b>Ginecologia e Obstetrícia:</b></p> <p>Todas as 05 pacientes do quarto 405, reclamar do ar condicionado, pois o técnico da manutenção olha e nem meche no ar condicionado e vai embora, mostrando apenas o comparecimento, mais o bom que é pia arrumar nada. O ar condicionado se encontra desligado, e quando liga pinga agua.</p>		<p>Refêrente ao chuveiro gelado durante a noite. O ar condicionado gelo só de um lado do quarto.</p>	
<p><b>Ginecologia e Obstetrícia:</b></p> <p>A paciente kardyne relata não aguentar ficar no quarto anoite devido o lixo que não é retirado após o jantar e quando amanhece só vem depois das 12h. Quarto 406</p>		<p>Referente ao ar condicionado do quarto 405 estão pingando agua toda hora. A equipe da manifestação aparece nos quartos mas não resolve.</p>	
<p><b>Clínica cirúrgica:</b></p> <p>Paciente alegou que tem diabete e faz uso do medicamento, aonde demoram lhe trazer.</p>		<p>Os profissionais deveriam trabalhar todos os dias, recebem muito e trabalham pouco.</p>	

<p><b>Ginecologia e Obstetrícia:</b></p> <p>Mais profissionais para atendimento mais agilizados.</p>		<p>Na recepção poderia ter uma distração para a espera da consulta.</p>	
<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Na coleta de exames no laboratório, pois se estivesse entrega de senha, evitaria filas enormes tanto para coleta quanto para marcação</p>		<p>Melhoria dos profissionais, demoram muito nas consultas.</p>	
<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Tempo de espera em todos os cômodos do hospital, pois o paciente chega cedo e sai tarde demais.</p> <p>Ex: Senha, pré consulta exames e retorno.</p>		<p>Ambulatório I</p> <p>Cada profissional deveria ter uma secretária para fazer uma pré consulta para os pacientes sem precisar pegar senha.</p>	
<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>Melhora no atendimento, pois os profissionais, marcam um horário e atende sempre tarde.</p> <p>Ex: Marca a consulta as 07:00 e chama as 09:00.</p>		<p>Melhoria na ventilação da recepção</p>	
<p><b>Ambulatório III</b></p> <p>No conforto da recepção, pois não tem ar condicionado, e com a espera da consulta no período da tarde, fica quente demais.</p>			

<p><b>Ambulatório I</b></p> <p>Melhoria na limpeza dos banheiros, melhoria para entrega de senhas para abrir fichas.</p>			
--	--	--	--

Diante disso, sugere-se que sejam adotadas medidas no sentido de resolver problemas, tais como:

- Exigência do cumprimento do horário por parte dos profissionais;
- Adequação no horário de marcação das consultas, tendo em vista que existem comentários de que determinados profissionais só atendem a partir de horário X, porém o agendamento é feito para 03 ou 04 hora antes;
- Apresentação clara de uma justificativa quando o profissional não puder comparecer no dia ou horário previsto;
- Comunicação prévia aos usuários, sempre que possível, quando o profissional não puder comparecer, evitando deslocamento e gastos desnecessários;
- Melhor ventilação nos ambulatórios;
- Televisão nos ambulatórios contendo informações de utilidade;
- Atendimento preferencial em todos os serviços;
- Acessibilidade aos usuários preferenciais;
- Bebedouros;
- Atendimento humanizado (Internação/Ambulatórios);
- Manutenção das cadeiras;

- Melhor limpeza nos banheiros

Por meio da ouvidoria, o usuário oferece uma oportunidade para a Administração melhorar a prestação de seus serviços.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. *Glossário temático: economia da saúde* Brasília: Editora do Ministério da Saúde, 2005.

EBSERH – EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. **Pesquisa de satisfação dos usuários de hospitais universitários federais (1º ciclo 2017)**. Brasília, 2017. 34p.

ESPERIDIÃO, M. A.; TRAD, L. A. B. Avaliação desatisfação de usuários: considerações teórico-conceituais. *Cad. Saúde Pública*, v. 22, n. 6, p. 1267-1276, 2006.

KLOETZEL, K., et al. Controle de qualidade em atenção primária à saúde. I – A satisfação do usuário. *Cad Saúde Pública* 1998;14(3):623-8.

## **ANEXO 1**

### **Questionário da Pesquisa de Satisfação**

Olá, Sou pesquisador do Hospital [nome do hospital] e gostaria de contar com a atenção do(a) senhor(a), por alguns segundos, para responder rapidamente sete perguntas simples sobre a sua opinião em relação ao atendimento do hospital. Peço, por favor, que o(a) senhor(a) sinta-se bem à vontade para dar a sua opinião sincera. A pesquisa é anônima e sua opinião vai nos ajudar muito na melhoria do hospital. Vamos lá?

Registrar o sexo do respondente: M ( ) F ( )

1. Qual é a sua idade? \_\_\_\_\_

2. Que serviço o(a) senhor(a) utilizou hoje, aqui no Hospital?

\_\_\_\_\_



3. Agora, vou fazer algumas perguntas para saber a sua opinião sobre a estrutura do Hospital.

Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
3.1. Conforto no local da recepção (exemplos: assentos, bebedouros e banheiros)					
3.2. Higiene, limpeza e organização do Hospital					
3.3. Conforto das instalações na área de atendimento médico (exemplos: consultórios e locais de espera)					

4. Agora, vou querer saber a sua opinião sobre o atendimento que recebeu.

Diga como se sentiu em relação ao seguinte:

ITENS	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
4.1. Atendimento da recepção: gentileza, atenção, informações recebidas					
4.2. Atendimento da equipe de saúde: gentileza e tratamento de saúde recebido					
4.3. Tempo de espera pelo atendimento/internação					

5. Por fim, quero saber de um modo geral, como o(a) senhor(a) se sentiu quanto ao atendimento recebido no Hospital?

**OBS: forma de perguntar:**

Satisfeito ou insatisfeito?

Apenas [(in)satisfeito] ou muito [(in)satisfeito]?

ITEM	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO
5.1. Atendimento geral				

6. O(A) Senhor(a) indicaria esse Hospital para algum familiar seu?

[ ] sim [ ] não

7. O(A) senhor(a) estudou?

Se não: sabe ler e escrever?

Se sim: até que série?

**Registrar a escolaridade:**

- ( ) Não sabe ler/escrever
- ( ) Alfabetizado (pessoa capaz de ler um bilhete simples)
- ( ) Nível fundamental completo (1º grau)
- ( ) Nível médio completo (2º grau)
- ( ) Superior completo
- ( ) Pós-graduação

