

Análise dos processos instaurados no órgão de defesa do consumidor contra clínicas odontológicas

*Análisis de procesos establecidos en la agencia de defensa del consumidor contra las clínicas dentales
Analysis of proceedings instigated in the consumer protection agency against dental clinics*

Lunna **FARIAS**

Isla Camilla Carvalho **LAUREANO**

Carolina Lúcio Cunha de **ARAÚJO**

José Assis **CABRAL NETO**

Catarina Ribeiro Barros de **ALENCAR**

Alessandro Leite **CAVALCANTI**

Departamento de Odontologia, Universidade Estadual da Paraíba, UEPB, 58429-500 – Campina Grande – PB, Brasil

Resumo

Introdução: Atualmente, os profissionais de Odontologia são alvos constantes de reclamações pelos consumidores desse serviço. **Objetivo:** Analisar os processos instaurados no Órgão de Defesa do Consumidor contra clínicas odontológicas em município do Nordeste. **Material e método:** Estudo transversal com amostra composta por todos os processos registrados entre janeiro de 2011 e março de 2018. A coleta de dados foi realizada por dois examinadores, sendo coletadas variáveis referentes ao número dos processos, ano de ocorrência, área de atuação odontológica, motivo da denúncia, destino do processo, solicitação requerida e tempo decorrido entre o dano e a abertura do processo. Os dados foram analisados por meio da estatística descritiva. **Resultados:** Foram encontrados 53 processos, sendo a maioria instaurado no ano de 2013 (20,8%). As áreas de atuação mais recorrentes foram Clínico Geral (37,5%) e Ortodontia (30,3%). Propaganda enganosa (28,3%) e insatisfação com o serviço (23,3%) foram os principais motivos da denúncia. Com relação ao destino do processo, a maioria foi arquivado por acordo em audiência (34,7%) ou enviado para a fiscalização (34,7%). As solicitações mais frequentes foram a restituição monetária (46,1%) e a rescisão do contrato (32,3%). O tempo decorrido entre dano e abertura do processo foi de 4,9 meses em média (Dp = 4,35). **Conclusão:** A maioria dos processos envolve a atuação nas áreas de Clínico Geral e Ortodontia e a propaganda enganosa é o principal motivo das denúncias. Grande parte dos autores das ações solicitaram a restituição monetária na abertura do processo e houve predomínio da resolução por acordo em audiência.

Descritores: Odontologia; Responsabilidade Legal; Documentos.

Abstract

Introduction: Currently, dental professionals are constantly targets of complaints by consumers of this service. **Objective:** To analyze the proceedings instigated in the Consumer Protection Agency (Procon) against dental clinics in a municipality in Northeastern Brazil. **Material and method:** This cross-sectional with sample composed of all cases registered between January 2011 and March 2018. Data collection was performed by two examiners, collecting variables referring to the number of cases, year of occurrence, area of dental performance, reason for complaint, destination of cases, claim requested and time elapsed between damage and the initiation of proceedings. Data were analyzed using descriptive statistics. **Results:** Fifty-three cases were found, the majority of which initiated in 2013 (20.8%). The most recurrent areas of action were General Clinic (37.5%) and Orthodontics (30.3%). Misleading advertising (28.3%) and dissatisfaction with the service (23.3%) were the main reasons for complaint. Regarding the destination of cases, the majority was closed by agreement in court (34.7%) or sent for inspection (34.7%). The most frequent requests were monetary restitution (46.1%) and termination of contract (32.3%). The time elapsed between damage and initiation of proceedings was 4.9 months on average (SD = 4.35). **Conclusion:** Most cases involve General Clinic and Orthodontics areas and misleading advertising is the main reason for complaint. Most of the authors of proceedings requested monetary restitution at the opening of proceedings, and resolution by agreement in court was the predominant outcome.

Descriptors: Dentistry; Liability, Legal; Documents.

Resumen

Introducción: Actualmente, los profesionales dentales son constantemente objeto de quejas por parte de los consumidores de este servicio. **Objetivo:** Analizar las demandas presentadas ante la Agencia de Protección al Consumidor contra clínicas dentales en el municipio del noreste. **Material y método:** Estudio transversal con una muestra compuesta por todos los procesos registrados entre enero de 2011 y marzo de 2018. La recopilación de datos fue realizada por dos examinadores, recolectando variables con respecto al número de procesos, año de ocurrencia, práctica dental, el motivo de la queja, el destino del procedimiento, la solicitud solicitada y el tiempo transcurrido entre el daño y la apertura del procedimiento. Los datos se analizaron mediante estadística descriptiva. **Resultados:** Encontramos 53 casos, la mayoría de ellos archivados en 2013 (20.8%). Las áreas de práctica más recurrentes fueron el médico general (37,5%) y la ortodoncia (30,3%). La publicidad engañosa (28,3%) y la insatisfacción con el servicio (23,3%) fueron las principales razones de la queja. Con respecto al destino del caso, la mayoría se presentaron por acuerdo en la audiencia (34,7%) o se enviaron a inspección (34,7%). Las solicitudes más frecuentes fueron la restitución monetaria (46,1%) y la rescisión del contrato (32,3%). El tiempo transcurrido entre el daño y la apertura del proceso fue de 4,9 meses en promedio (DE = 4,35). **Conclusión:** La mayoría de los casos involucran la práctica en las áreas de medicina general y ortodoncia y la publicidad engañosa es la razón principal de las quejas. La mayoría de los demandantes solicitaron la restitución monetaria en la apertura de la demanda y hubo un predominio de la liquidación por acuerdo en una audiencia.

Descriptores: Odontología; Responsabilidad Legal; Documentos.

INTRODUÇÃO

Atualmente, a prática profissional em Odontologia é alvo de constantes acusações e reclamações pelos consumidores dos serviços odontológicos, o que tem incentivado os estudos envolvendo a responsabilidade profissional dos dentistas¹⁻⁴.

Antes de 1980 existia uma prestação de serviço odontológico na qual o vínculo de confiança do cliente no profissional era determinante na escolha do cirurgião-dentista pelo paciente^{1,5}, não havendo exigências e questionamentos do consumidor, uma vez que estes eram pouco informados^{6,7}.

Devido à ampla abertura no mercado da educação, houve um significativo crescimento do número de profissionais na área odontológica^{7,8}. Com isso, o número de convênios e clínicas populares também ascendeu e a Odontologia vem sendo transformada em uma profissão com características voltadas para o mercado de consumo^{1,5}.

A relação profissional-paciente passa a ser regida pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC)⁹, levando os pacientes a questionarem seus direitos, principalmente frente ao planejamento, investimento e o custo do tratamento considerando os resultados obtidos e esperados^{7,10,11}. Deste modo, é crescente o número de processos contra cirurgiões-dentistas e várias são as esferas que acolhem este tipo de questionamento, administrativas ou judiciais¹².

O CDC prevê a atuação de diversos órgãos, como os Conselhos Regionais de Odontologia, Delegacias de Polícia e Juizados Especiais Cíveis a depender da reivindicação, para o funcionamento da Política de Consumo⁹. Nesse contexto, os Órgão de Defesa do Consumidor (Procon) foram criados integrando os mais diversos segmentos que contribuem para a evolução da defesa do consumidor no Brasil^{9,12}.

Esse órgão tem como principais atribuições institucionais a proteção e defesa do consumidor, buscando harmonizar os interesses dos participantes, as relações de consumo e a intermediação dos conflitos entre os consumidores e os fornecedores no âmbito administrativo¹³. Executa assim, o equilíbrio nas relações de consumo, funcionando como um órgão auxiliar do poder judiciário, que tenta solucionar os conflitos entre o consumidor e o fornecedor que vende ou presta um produto ou serviço¹².

Dessa forma, o presente estudo teve como objetivo analisar os processos instaurados no Procon contra clínicas odontológicas em município do Nordeste.

MATERIAL E MÉTODO

A pesquisa caracterizou-se como transversal, com abordagem indutiva. Como técnica de pesquisa, empregou-se a observação indireta por meio da análise de dados secundários. Foi realizada no município de Campina Grande, que está localizado no interior do estado da Paraíba (PB), na mesorregião do Agreste. A cidade possui uma população estimada de 410 mil habitantes¹⁴ e Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) de 0,72¹⁵.

A amostra foi composta por todos os processos instaurados no Procon contra clínicas odontológicas atuantes no município e devidamente registradas no Conselho Regional de Odontologia da Paraíba (CRO-PB), entre janeiro de 2011 a março de 2018. Para a localização das clínicas foi solicitada na sede do CRO-PB a lista de todos os estabelecimentos ativos como pessoa jurídica.

Os dados foram coletados na sede do Procon municipal, sendo as informações reportadas do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC). Para a pesquisa dos processos, utilizaram-se para a busca o CNPJ, a razão social e/ou o nome fantasia do estabelecimento odontológico.

O instrumento de pesquisa utilizado consistiu de um formulário elaborado pelos pesquisadores, baseado em estudo semelhante¹. As variáveis estudadas foram: quantidade de processos, ano de abertura da ocorrência, área de atuação odontológica envolvida, motivo da denúncia, destino do processo, solicitação requerida e tempo decorrido entre o dano e a abertura do processo. Os dados foram coletados por dois examinadores no mês de abril de 2018. Previamente à coleta, o instrumento de pesquisa foi testado em estudo piloto com o objetivo de identificar possíveis falhas e inconsistências.

Os dados foram tabulados por meio do programa Microsoft Excel para Windows versão 16.0 (Microsoft Press, Redmond, WA, USA) e analisados utilizando o programa IBM SPSS Statistics, versão 20.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA). Os resultados foram apresentados através da estatística descritiva (distribuição absoluta e percentual).

Seguindo os preceitos estabelecidos pela Resolução 466/12, o estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB) e registrado no Sistema Nacional de Informação sobre Ética em Pesquisa envolvendo Seres Humanos (SISNEP) (CAAE 0316.0.133.000-10).

RESULTADOS

Foram encontrados 53 processos, sendo a maioria instaurado no ano de 2013 (20,8%) (Gráfico 1).

As áreas de atuação mais recorrentes foram Clínico Geral (37,5%) e Ortodontia (30,3%) (Tabela 1).

Os principais motivos da denúncia foram a propaganda enganosa (28,3%) e a insatisfação com o serviço (23,3%) (Tabela 2).

Com relação ao destino do processo, a maioria foi arquivado por acordo em audiência (34,7%) ou enviado para a fiscalização (34,7%) (Tabela 3). As solicitações mais frequentes requeridas pelos denunciante foram a restituição monetária (46,1%) e a rescisão do contrato (32,3%) (Tabela 4). O tempo decorrido entre dano e abertura do processo foi em média de 4,9 meses ($\pm 4,35$).

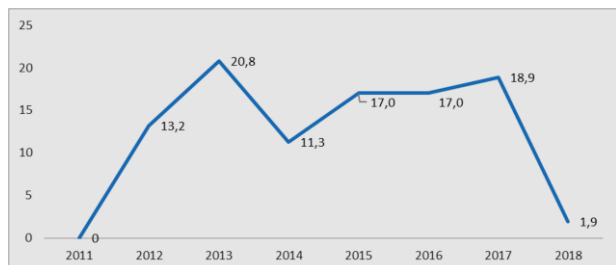


Gráfico 1. Distribuição percentual dos processos de acordo com o ano de registro.

Tabela 1. Distribuição dos processos de acordo com a área de atuação envolvida

Áreas de atuação	N	%
Clínico Geral	21	37,5
Ortodontia	17	30,3
Prótese Dentária	12	21,4
Endodontia	5	8,9
Implantodontia	1	1,8
Total*	56	100,0

*Poderia constar no processo mais de uma área de atuação.

Tabela 2. Distribuição dos processos de acordo com o motivo da denúncia

Motivos da denúncia	N	%
Propaganda enganosa	17	28,3
Insatisfação com o serviço	14	23,3
Lesão física	13	21,6
Cobrança indevida	7	11,6
Não entrega de 2º via de contrato	3	5,0
Lesão psicológica	2	3,5
Desistência do serviço	2	3,5
Desacordo com a lei	1	1,6
Indicação errada de tratamento	1	1,6
Total*	60	100,0

*Poderia constar no processo mais de um motivo.

Tabela 3. Distribuição dos processos de acordo com o destino após sua abertura até o momento da pesquisa

Destino do processo	N	%
Acordo em audiência	17	34,7
Enviado para a fiscalização	17	34,7
O consumidor não apareceu na audiência	3	6,1
Pagamento de multa	3	6,1
Aguardando recurso	3	6,1
Enviado para a CONJUR	2	4,1
Em dívida ativa	2	4,1
Provisionamento de recurso	1	2,0
Falta de arrimo técnico e jurídico	1	2,0
Total*	49	100,0

*Em 4 processos não constava o destino.

Tabela 4. Distribuição dos processos de acordo com a solicitação requerida pelo denunciante

Solicitação requerida	N	%
Restituição monetária	30	46,1
Rescisão do contrato	21	32,2
Realização do serviço correto	9	13,9
Recebimento da 2º via do contrato	3	4,6
Exposição do exemplar do Código do Consumidor	1	1,6
Entrega de documentos	1	1,6
Total*	65	100,0

*Poderia constar no processo mais de uma solicitação.

DISCUSSÃO

A conscientização dos pacientes sobre seus direitos advinda do CDC^{4,9}, a maior exigência e o fácil acesso à informação fizeram com que a postura do profissional frente ao atendimento odontológico se modificasse, aumentando a responsabilidade sobre os serviços prestados^{1,4,8,10}. Na atual realidade de mercado, altamente competitivo e no qual se busca atingir, muitas vezes, apenas o lucro, observa-se um aumento no número de processos contra profissionais da área da saúde^{1,16}, incluindo os cirurgiões-dentistas¹². Sendo assim, é relevante caracterizar os processos registrados envolvendo essa classe profissional.

Neste estudo, foram encontrados 53 processos contra clínicas odontológicas, tendo a maioria ocorrido no ano de 2013. É possível constatar um aumento do número de denúncias no período analisado, o que corrobora com o crescimento da quantidade de ações nos dias atuais^{1-4,12}. Esse achado também é confirmado ao comparar os resultados com o descrito por Cavalcanti et al.¹, em Campina Grande/PB - Brasil, no qual foram encontrados apenas 33 processos envolvendo clínicas odontológicas no período entre janeiro de 2001 e junho de 2010.

Uma das principais evidências que justificam esse crescimento é o fato de que cada vez mais a população passou a ter acesso ao CDC^{9,17}. Desse modo, ocorreu uma modificação no comportamento social, no qual as pessoas com maior acesso a informação passaram a questionar os seus direitos^{7,10,11}. Isso também chama a atenção dos cirurgiões-dentistas para a importância de conhecer os direitos e deveres da sua profissão e respeitar o Código de Ética Odontológico (CEO), como condição fundamental para o correto exercício do serviço^{1,18}.

Dentre as áreas envolvidas nos processos, a especialidade odontológica mais recorrente foi a ortodontia. Pode-se sugerir como justificativa a condição de tratamentos mais prolongados quando comparado com outras áreas, na qual se estabelece uma estreita relação profissional/paciente e envolve uma grande expectativa em relação aos resultados¹⁷. Além disso, a abertura de clínicas odontológicas que ofertam facilidades, como a instalação de aparelho ortodôntico sem custo, e o regime de trabalho baseado em ganhos percentuais sobre a produção diária, pode ter contribuído para gerar tratamentos com menor rigor no planejamento, levando ao destaque dessa especialidade entre os processos. Esse

resultado difere do encontrado por Lino Junior et al.⁷, em Londrina/PR - Brasil, no qual a Prótese Dentária foi a especialidade com maior número de queixas, seguida pela Implantodontia.

Os motivos das denúncias variaram, porém a propaganda enganosa e a insatisfação com o serviço executado foram os agentes mais citados, diferentemente do encontrado no estudo de Cavalcanti et al.¹, no qual a má prestação de serviço e a cobrança excessiva foram os fatores movedores mais recorrentes dos casos. Pode-se inferir que o perfil dos consumidores vem mudando e que os custos com o atendimento passaram a ter menor importância diante da exigência pelo serviço bem executado e por informações claras e adequadas sobre o desenvolvimento do tratamento. É importante que o paciente não seja induzido a realizar uma terapêutica na expectativa de obter um resultado que muitas vezes não é possível de ser alcançado e o profissional deve ter total compreensão deste fato¹⁷.

O tempo decorrido entre o dano e a abertura do processo pelo consumidor foi de 5 meses em média, o que sugere existir ainda uma demora para o paciente procurar o serviço em busca de seus direitos. A maioria dos processos foi resolvido por meio de acordo em audiência, o que evidencia um desfecho satisfatório, corroborando com os achados descritos previamente^{1,19}. A audiência é promovida pelo Procon para que ambas as partes consigam entrar em consenso sobre os seus interesses. Isto indica que esse Órgão vem conseguindo realizar sua função de conciliador e defensor das relações de consumo¹³, impedindo que casos sejam resolvidos na esfera jurídica, o que demanda mais tempo e dinheiro para ambas as partes, profissional e paciente.

Com relação às solicitações requeridas nos processos pelos consumidores, foi visto que a maioria almejava a reparação de danos através da restituição monetária. No estudo de Ferreira et al.⁴, os pedidos de indenizações como recompensa pelo prejuízo também prevaleceram. Na maioria das vezes, os pacientes buscam o ressarcimento monetário nos casos de erros ocorridos por culpa do cirurgião-dentista, procurando nos órgãos administrativos e jurídicos o amparo para tal^{17,20}. Porém, muitas vezes os resultados alcançados fogem ao controle técnico e científico que rege a Odontologia e as outras áreas da saúde.

O sucesso do tratamento não depende apenas da capacidade técnica do profissional, mas também está relacionado a características

biológicas individuais e fatores subjetivos relacionados à conduta do paciente²¹, não sendo possível prever de forma exata o resultado final. Sendo assim, os profissionais devem fornecer esclarecimentos sobre a execução do tratamento e seus possíveis desdobramentos²². Esses devem ser realizados de forma verbal e por escrito constando a assinatura do paciente¹⁷, de modo a evitar possíveis ações de responsabilidade civil.

É de fundamental importância o bom relacionamento profissional/paciente, além do preparo técnico-científico e o embasamento legal do cirurgião-dentista, tanto para assegurar excelente nível de atendimento e tratamento, quanto para se proteger de eventuais processos judiciais²³. Sugere-se que a fiscalização por parte dos órgãos competentes seja mais eficiente, a fim de garantir aos consumidores o acesso a estabelecimentos que trabalhem com procedimentos odontológicos baseados na ética e na responsabilidade com o paciente. Nesse contexto, o profissional tem o dever de compreender os motivos do aumento dos conflitos.

Como limitação do estudo, podemos citar o sistema de gerenciamento do Procon que não dispõe de campo para inserção de palavras-chaves referentes a Odontologia, reduzindo o espaço de busca. No entanto, a inferência observada não compromete a pesquisa, sendo esta de grande relevância para alertar os profissionais diante desta curva ascendente de processos.

Portanto, é importante que o cirurgião-dentista tenha consciência de sua responsabilidade profissional, que está fundamentada no CEO, Código Civil e CDC, evidenciando o dever que o mesmo tem de agir com diligência e cuidado no exercício de sua atividade^{1,7,18,24}.

CONCLUSÃO

A maioria dos processos envolve a atuação nas áreas de Clínico Geral e Ortodontia e a propaganda enganosa é o principal motivo das denúncias. Grande parte dos autores das ações solicitaram a restituição monetária e houve predomínio da resolução por acordo em audiência.

REFERÊNCIAS

1. Cavalcanti AL, Silva AL do O, Santos BF, Azevedo CKR, Xavier AFC. Odontologia e o Código de Defesa do Consumidor: análise dos processos instaurados contra cirurgiões-dentistas e planos odontológicos em Campina Grande – Paraíba. Rev Odontol UNESP. 2011;40(1):6-11.

2. Soriano EP, Batista MIHM, Torres BO, Carvalho MVD, Campello RIC, Almeida AC, et al. Processos de âmbito odontológico instaurados em órgão de defesa do consumidor na cidade de João Pessoa/PB, Brasil. *Derecho y Cambio Social*. 2012; 30(9):1-11.
3. Pena RBJ, Correa Jr JHS, Araújo RJG, Santos LSM, Fernandes MM, Prado FP, et al. Processos éticos do Conselho Regional de Odontologia do Estado do Pará no período de 2007 a 2010. *Saúde, Ética & Justiça*. 2013;18(1):116-23.
4. Ferreira MR, Terada ASSD, Araújo LG, Paz DC, Dezem TU, Silva RHA. Correlação entre reclamações de consumidores e ações judiciais por falhas na prestação de serviços odontológicos no estado de São Paulo, Brasil. *RBOL*. 2018;5(1):30-9.
5. Pereira WA. A Responsabilidade civil do cirurgião dentista em face ao código de defesa do consumidor. Projeto N°. F002/2005, FADIR, Universidade Federal de Uberlândia. Minas Gerais; 2005.
6. Malacarne GB, Silva AA. Natureza da relação profissional/paciente e do contrato. *JBO*. 1999;4(23):424-29.
7. Lino Junior HL, Terada ASSD, Silva RHA, Soltoski MPC. Levantamento de processos de responsabilidade civil envolvendo a odontologia na comarca de Londrina, Paraná, Brasil. *Rev Jurídica*. 2017;1(46):515-31.
8. Silva RHA. Orientação profissional para o cirurgião-dentista: Ética e Legislação. São Paulo: Santos; 2010.
9. Brasil. Código de Defesa do Consumidor. Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990. Brasília; 1990.
10. Garbin CAS, Garbin AJI, Rovida TAS, Saliba MTA, Dossi AP. A responsabilidade profissional do cirurgião-dentista segundo a opinião de advogados. *Rev Odontol UNESP*. 2009;38(2):129-34.
11. Raile-Ferreira M. Ações judiciais e as reclamações envolvendo a responsabilidade profissional do cirurgião-dentista no Estado de São Paulo [monografia]. Ribeirão Preto: Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto USP; 2015.
12. De Paula FJ, Muñoz DR, Silva M, Motta MV. Reclamações fundamentadas sobre o tratamento dentário no Procon da cidade de São Paulo (2006- 2010). *Rev Assoc Paul Cir Dent*. 2013;67(1):56-63.
13. Brasil. Órgão de Defesa do Consumidor. Decreto nº 2.181 de 20 de março de 1997. Brasília; 1997.
14. IBGE, 2017. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - Brasil/Paraíba/Campina Grande. Panorama. População. Disponível em: <<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/campina-grande/panorama>> Acesso em: 27.ago.2018.
15. IBGE, 2010. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - Brasil/Paraíba/Campina Grande. Pesquisas. Índice de Desenvolvimento Humano. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/campina-grande/pesquisa/37/30255> Acesso em: 27.ago.2018.
16. Silva RHA, Musse JO, Melani RFH, Oliveira RN. Responsabilidade civil do cirurgião-dentista: a importância do assistente técnico. *Rev Dent Press Ortodon Ortop Facial*. 2009;14(6):65-71.
17. Melani RFH, Silva RD. A relação profissional-paciente. O entendimento e implicações legais que se estabelecem durante o tratamento ortodôntico. *Rev Dent Press Ortodon Ortop Facial*. 2006;11(6):104-13.
18. Barberino D. Sigilo profissional. In: Galvão LCC, Barbosa MBB. Seminários avançados em odontologia legal. Feira de Santana: EDUEFS; 2002.
19. Tanaka H. Verificação das reclamações contra cirurgiões-dentistas no Procon de Presidente Prudente/SP [dissertação]. Araçatuba: Faculdade de Odontologia de Araçatuba UNESP; 2002.
20. Simonetti FAA. Responsabilidade civil do cirurgião-dentista. *Rev Assoc Paul Cir Dent*. 1999;53(6):449-51.
21. Tanaka E. Responsabilidade civil do cirurgião dentista: obrigação de meio ou de resultado? In: Hironaka GMFN. Direito e responsabilidade. Belo Horizonte: Del Rey, 2002. p. 237 – 286.
22. Brasil. Ministério da Saúde. Direitos do paciente. Portaria nº 1286 de 26 de outubro de 1993. Brasília; 1993
23. Rosa FB. Dentista versus paciente ortodôntico: levantamento de problemas jurídicos nas últimas três décadas. *J bras ortodontia ortop maxilar*. 1998;3(13):60-76.
24. Lino Junior HL. Responsabilidade Civil do Cirurgião-Dentista: doutrina jurídica [Monografia]. Ribeirão Preto: Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto USP; 2011.

CONFLITO DE INTERESSES

Os autores declaram não haver conflitos de interesse

AUTOR PARA CORRESPONDÊNCIA

Lunna Farias

Rua Baraúnas, 351 - Bairro Universitário
58429-500 Campina Grande - PB, Brasil
Email: lunna_farias@hotmail.com

Submetido em 15/10/2019

Aceito em 23/04/2020