

O ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO MAIS HUMANIZADO NAS COOPERATIVAS

MORE HUMANIZED DENTAL CARE IN COOPERATIVES

Renata Veras Carvalho Mourão Oka¹

Márlcio Ximenes Carlos²

Amanda de Albuquerque Vasconcelos³

Ítalo Sarto Carvalho Rodrigues⁴

Rejane Inês Kieling⁵

RESUMO: o atendimento humanizado melhora a experiência dos pacientes favorecendo um resultado satisfatório do tratamento. O objetivo do estudo foi apresentar uma sistemática sobre atendimento humanizado odontológico nas cooperativas e atualizar o conceito humanista em moldes modernos, ampliando horizontes e perspectivas do atendimento odontológico, sugerindo esse enfoque como um diferencial competitivo no mercado das cooperativas odontológicas. A pesquisa utilizou o método quanti-qualitativo, com análise de conteúdo. Foi realizado nessa pesquisa um levantamento bibliográfico e aplicação de questionários. Através dos dados obtidos, elaborou-se uma sistemática de atendimento odontológico, onde associa-se a escuta ativa empática, atendimento de qualidade, disponibilidade no esclarecimento de dúvidas e avaliações constantes de pós-atendimentos. Como principais conclusões o estudo mostra que o atendimento odontológico ideal deve conciliar a evolução técnica e científica na odontologia, o atendimento humano e empático e o respeito ao indivíduo como um todo, contribuindo assim para a retenção e fidelização dos usuários nas cooperativas odontológicas. **Palavras-chave:** Odontologia; acolhimento; humanização da assistência; cooperativismo; qualidade no atendimento.

ABSTRACT: humanized care improves patients' experience, favoring an overwhelming treatment result. The objective of the study was to present a systematic approach to humanized dental care in cooperatives and update the humanistic concept in a modern way, expanding horizons and perspectives of dental care, approaching this approach as a competitive differentiator in the dental cooperative market. The research used the quantitative-qualitative method, with content analysis. A bibliographical survey and questionnaires were carried out in this research. Using the data obtained, a dental care system was created, which combines active empathetic listening, quality care, availability to clarify doubts and constant post-service evaluations. As main conclusions, the study shows that ideal dental care must reconcile technical and scientific evolution in dentistry, human and empathetic care and respect for the individual as a whole, thus contributing to the retention and loyalty of users in dental cooperatives. **Keywords:** Dentistry; reception; humanization of assistance; cooperativism, quality of service.

¹ Mestre em Patologia. Unifametro. E-mail: renata.oka@professora.unifametro.edu.br

² Mestre em Odontologia. Uniodonto. E-mail: marlio@unifor.br

³ Doutora em Clínicas Odontológicas. Unifametro. E-mail: amanda.vasconcelos@professor.unifametro.edu.br

⁴ Doutor em Biologia Buco-Dental, Microbiologia e Imunologia. Unifametro. E-mail: italo.rodrigues@professor.unifametro.edu.br

⁵ Doutora em Desenvolvimento Regional. Escoop. E-mail: kieling@sescoprs.coop.br



1 INTRODUÇÃO

O presente estudo parte do questionamento sobre como está sendo realizado o atendimento odontológico nas cooperativas tendo como objetivo apresentar uma sistemática do que seria o atendimento humanizado odontológico nas cooperativas e atualizar o conceito humanista em moldes modernos, ampliando horizontes e perspectivas para o atendimento odontológico, sugerindo esse enfoque como um diferencial competitivo no mercado das cooperativas odontológicas.

Conforme Rezende *et al.* (2015), os conceitos de acolhimento e bem-estar são essenciais e indissociáveis para a promoção de saúde bucal. Estes conceitos abrangem a humanização e qualidade do atendimento. Desta forma, o acolhimento permite o surgimento do bom relacionamento e a criação de vínculo entre o paciente e a equipe odontológica. As ações de acolhimento na Odontologia são fundamentais para melhorar a qualidade da assistência prestada nas cooperativas odontológicas e devem ser ensinadas e desenvolvidas durante a formação acadêmica do profissional.

Segundo Silva (2021), a atuação das cooperativas na esfera social ganhou maior destaque com a inclusão, em 1995, do sétimo princípio cooperativista – interesse pela comunidade. Esse princípio manifesta a necessidade de as cooperativas ampliarem seus olhares sobre suas atribuições onde estão inseridas, não se limitando aos benefícios diretos e restritos ao seu quadro social.

O estudo está dividido em mais quatro seções, além desta introdução. Uma breve revisão de literatura sobre atendimento humanizado. A metodologia com abordagem qualitativa e quantitativa. Apresentação dos resultados e a conclusão com as análises dos resultados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Guerra *et al.* (2014) em seu trabalho abordaram várias reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado na Odontologia e concluíram que existe uma urgência na humanização do atendimento odontológico, pois, apesar da grande evolução científica e técnica da Odontologia, ocorre ao mesmo tempo, um descompasso em relação à qualidade do contato humano.

A percepção dos pacientes odontológicos em relação ao atendimento prestado pelos dentistas se dá sob os aspectos: hospitalidade e humanização no atendimento. Os pacientes percebem e valorizam o atendimento focado na humanização, alteridade, respeito ao indivíduo, valorização dos sentimentos (Rodrigues; Torres, 2017).

Oliveira e Marins (2020) sugeriram que o atendimento humanizado, realizado por meio da escuta compassiva, contribui para a diminuição das fobias odontológicas durante as consultas, sendo um fator de diferenciação do profissional dedicado e comprometido.

Rezende *et al.* (2015) reconheceram que o acolhimento e bem-estar são essenciais e indissociáveis para a promoção de saúde bucal. A empatia é reconhecida pelos seus efeitos positivos, sendo necessário que o profissional seja capaz de compreender o paciente. O acolhimento gera as relações humanizadas entre quem cuida e quem é cuidado, sendo imprescindível no cuidado em saúde. A saúde e o bem-estar estão interligadas sendo alvo de debates atuais, inclusive sendo colocado pelo Ministério da Saúde como prioridade.

Mota, Farias e Santos (2012) traçaram o perfil do dentista ideal, seria um profissional que além de possuir habilidades técnicas, também atuaria através de um contato humanizado e acolhedor com o paciente. Desta forma, mesmo que a

ansiedade ainda seja um problema enfrentado por alguns pacientes, acredita-se que novas políticas de humanização nos serviços de saúde devam surgir, para minimizar esse problema.

Bottan *et al.* (2009) sugeriram em seu trabalho que no perfil do cirurgião-dentista ideal, segundo a percepção de crianças e adolescentes, a maneira como o profissional trata seu paciente, seria a característica mais relevante dentro desse perfil e que esta característica está ligada a um atendimento humanizado, de escuta do paciente.

3 METODOLOGIA

A pesquisa teve um enfoque quali-quantitativo com análise de conteúdo. A fase qualitativa foi através de uma busca bibliográfica realizada nas bases de dados Scielo, Pubmed e Google Acadêmico com a seleção de artigos relacionados ao tema proposto, realizada no período de junho à dezembro de 2023. Os descritores utilizados foram: Odontologia; acolhimento; humanização da assistência, cooperativismo e qualidade no atendimento, previamente selecionadas no Decs. Foram selecionados 12 artigos científicos que apresentavam correlação com o tema, publicados nos últimos 20 anos e escritos em português com textos completos e gratuitos.

A fase quantitativa foi desenvolvida através da aplicação de questionários por e-mail, respondidos sem a presença do pesquisador, feito com 5 perguntas abertas, enviados a 05 cooperativas odontológicas selecionada por proximidade com o autor. As respostas foram organizadas em uma tabela.

A pesquisa é caracterizada ainda como aplicada, uma vez que deverá contribuir para a introdução ou melhorias no atendimento odontológico, além de se revestir de um significado prático transversal que é o de valorizar a imagem das cooperativas na sociedade.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os entrevistados responderam o questionário enviado via e-mail com questões voltadas para o atendimento odontológico das cooperativas. Os resultados da pesquisa estão transcritos na sequência, bem como a análise das respostas.

QUADRO 1: ESCUTA ATIVA E COMPASSIVA NO ATENDIMENTO

Entrevistados	Respostas
1	Sim, possuímos uma equipe de profissionais plantonistas, como também de colaboradores que prezam pelo atendimento humanizado e de excelência.
2	Sim. As solicitações feitas pelos beneficiários aos Cooperados e feitas na sede da Uniodonto através da auditoria ou da recepção, são encaminhadas para a diretoria que analisa e dá o retorno aos beneficiários.
3	Nos contatos que temos com os beneficiários, buscamos incentivá-los a documentar uma sugestão, reclamação ou elogio, com o objetivo de mantermos uma melhoria contínua em nossos serviços, mesmo porque, é onde verdadeiramente podemos apresentar um diferencial de mercado (qualidade dos serviços), haja vista que dificilmente conseguimos competir 'preço'. Temos procurado implantar essa cultura de maneira tão sólida, que até mesmo consta em nosso planejamento estratégico.
4	A Uniodonto de Recife não tem essa conduta como processo interno, esquematizada, mas concordamos que deva ser uma prática dos consultórios, independente do atendimento ser para os beneficiários do plano. Porém, não interferimos na conduta dos cooperados nos consultórios. No atendimento

	dentro da sede da Uniodonto, exigimos o extremo cuidado dos funcionários para a escuta aos beneficiários e para ter uma atitude proativa nas demandas deles.
5	Sim. Temos uma ferramenta (SZ.Chat) para atendimentos por escrito. O chat contém todas as redes sociais e aplicativos (web, Telegram, WhatsApp, Instagram, Facebook, SMS etc.). Para os atendimentos telefônicos (VoicX), além da área do Serviço de Atendimento ao cliente (SAC), temos também as equipes de <i>backoffice</i> que atendem em uma quantidade considerável, como: Cadastro, Tecnologia, Financeiro, Produção, Assessoria, Intercâmbio, Pós-venda etc. Todos os indicadores são monitorados por cada gerente de sua área. Ainda há aqueles atendimentos presenciais que acontecem na SEDE e nos NÚCLEOS, além dos atendimentos por <i>e-mail</i> .

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

A escuta ativa foi considerada por todas as cooperativas uma ferramenta importante na prática diária para o atendimento humanizado. Algumas possuem inclusive mecanismos de atendimento para facilitar a comunicação com o cliente.

Em concordância, Oliveira *et al.* (2018), lembram que os princípios básicos da humanização são fortalecidos pela relação terapêutica da escuta ativa, promovendo o bem-estar, o acolhimento e o vínculo do paciente com o profissional de saúde, sendo reconhecida como essencial no atendimento, já está fazendo parte do planejamento estratégico de algumas cooperativas odontológicas. Para Oliveira e Marins (2020) a escuta ativa compassiva contribui para a diminuição das fobias.

QUADRO 2: DISPONIBILIDADE PARA ESCLARECER DÚVIDAS

Entrevistados	Respostas
1	Sim, aqui na nossa cooperativa os cooperados estão sempre disponíveis para esclarecer de forma individualizada, dispensando atenção e empatia em cada situação. É transmitido confiança e apoio para que cada beneficiário possa ter um melhor acolhimento possível e possa ser esclarecido suas dúvidas durante o tratamento
2	Sim. O próprio cooperado esclarece, ou caso ele não tenha conhecimento, solicita que o beneficiário entre em contato com a sede da Cooperativa. Os canais de comunicação: <i>Email; Whatsapp</i> e telefone.
3	Procuramos sempre destacar a importância de ouvir nossos beneficiários e buscar esclarecer quaisquer dúvidas. Também mantemos o serviço de auditoria odontológica na sede da Uniodonto Maceió, durante todo o horário comercial, à disposição dos beneficiários. Por fim, contamos também com uma Central de Atendimento ao Cliente (CAC), capacitada para prestar todas as orientações necessárias, ou, havendo necessidade, encaminhá-la para o setor da cooperativa que possa prestar o devido atendimento.
4	Nos encontros anuais que temos com os cooperados e atendentes dos consultórios fazemos treinamentos de como atender os pacientes. Temos também grupos de especialidades no <i>WhatsAap</i> bem como, um grupo com as atendentes dos cooperados e estamos sempre enviando mensagens de atualização e de pílulas do conhecimento cooperativista, para deixar claro para todos, o papel de cada um no processo e dentro da filosofia cooperativista.
5	Sim. Os atendimentos aos nossos beneficiários são realizados em grande parte pela equipe do SAC e pela Área Administrativa Financeira (Cadastro) por meio das plataformas citadas anteriormente. Aos Cooperados, os atendimentos são realizados pela Área de Relacionamento com o Cooperado. Mesmo assim, muitas outras áreas realizam outros após de atendimento como Comercial etc.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Analisando a disponibilidade para esclarecimento de dúvidas, todas as

cooperativas afirmam investir para que o usuário tenha as suas dúvidas esclarecidas.

Desta forma, a cooperativa permanece agindo, segundo Silva *et al.*, 2021, com a preocupação com a comunidade. Contribuindo, para agir estrategicamente a favor do desenvolvimento e ao mesmo tempo, respeitando o sétimo princípio do cooperativismo.

QUADRO 3: AVALIAÇÃO PÓS-ATENDIMENTO

Entrevistados	Respostas
1	Sim, possuímos o serviço de ouvidoria, que realiza pesquisas de satisfação aleatoriamente, onde questiona sobre o atendimento prestado pelo cooperado, como também o pós-venda.
2	Sim. Na auditoria final o auditor é orientado a perguntar se o beneficiário ficou satisfeito com o atendimento e se tem alguma observação para fazer.
3	Sim. Tão logo o cooperado lance a guia de atendimento no sistema, automaticamente é encaminhado um e-mail para o beneficiário solicitando que ele responda um questionário de 3 perguntas
4	Temos a prática de realizar o pós-vendas quando o beneficiário faz a primeira consulta, para avaliar a satisfação.
5	Sim. Em nossas plataformas (chat e telefonia), ao final das tratativas, temos a etapa de avaliação do atendimento (nota de 1 a 5) que é opcional para o demandante. Ressaltamos que estas ferramentas de avaliação pós atendimentos estão sendo aprimoradas pelos gerentes das áreas.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Com relação ao pós-atendimento, as cooperativas demonstram possuir avaliações diversificadas para o beneficiário demonstrar o seu grau de satisfação. Essa avaliação, segundo Castro e Silva (2008) torna-se importante para que não se caia no erro de que somente há méritos em grandes trabalhos e que um bom atendimento se constrói com hábitos e pequenos detalhes.

QUADRO 4: SOBRE A EXISTÊNCIA DE CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA RECLAMAÇÕES SOBRE O ATENDIMENTO.

Qual o canal de comunicação utilizado para o usuário fazer alguma reclamação sobre o atendimento?

Entrevistados	Respostas
1	Serviço de ouvidoria e fale com
2	Pelo <i>WhatsApp</i> , <i>E-mail</i> , telefone ou auditoria.
3	Telefone <i>E-mail</i> Presencialmente <i>Whatsapp</i>
4	Temos os telefones fixo e celulares, o fale conosco e a home page. <i>WhatsApp</i> , <i>E-mails</i> , Telefones, SAC e Suporte da TIC.
5	<i>Whatsapp</i> , <i>E-mail</i> , Suporte da TIC – Canal de Comunicação

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Nesta análise sobre os canais de atendimento e comunicação, percebe-se que as cooperativas possuem uma grande variedade de canais de comunicação, demonstrando, desta forma, uma preocupação em estar mais próxima do cliente e do cooperado.

Os canais muitas vezes obscurecem o diálogo direto com o cliente. Ou seja,

apesar dos canais de atendimento agregarem diferenciais em uma operadora de planos de saúde, torna-se necessário o alinhamento das práticas de atendimento com o planejamento estratégico da empresa, contribuindo dessa forma para agregar diferenciais à organização além de reter e fidelizar seus clientes (Melo, 2017).

QUADRO 5: SUGESTÕES DE MELHORIAS.

Entrevistados	Respostas
1	É importante prezar sempre pelo atendimento humanizado, ter uma equipe bem treinada, oferecer atenção e disponibilidade de ouvir, se comunicar com clareza, prestando todos os esclarecimentos das dúvidas dos pacientes, focando sempre nas suas reais necessidades.
2	No nosso caso, estamos precisando aumentar o quadro de Cooperados. Ter uma atenção especial às pessoas que estão na linha de frente do atendimento, mantendo-as sempre atualizadas em relação a tudo que está acontecendo na cooperativa, para que elas possam, na grande maioria das vezes, resolver o problema sem necessidade de ficar transferindo para outras pessoas; Fazer encontros periódicos com as atendentes dos dentistas, pois muitas vezes o problema está na pessoa que primeiro recepciona o beneficiário, e enxerga a Uniodonto como 'mais um plano'; Nunca deixar de dar uma devolutiva ao beneficiário, mesmo que seja para dizer 'não'!
3	Lidar com os cooperados é sempre um desafio. Temos pouca participação nos eventos da cooperativa e desinteresse em se aprofundar no dia a dia da Uniodonto. Vários tratam a Uniodonto como mais um convenio no consultório, mas não desistimos de plantar esses conhecimentos para que se sentindo pertencentes a cooperativa, eles mudem e melhorem as condutas no consultório e na vida, pois acreditamos que o cooperativismo é um estilo de vida e temos a certeza de que o futuro da humanidade passa por essa doutrina.
4	Fomos conhecer a experiência da cooperativa mineira Sicoob Saron e vimos que é possível se trabalhar com a comunidade, inclusive as crianças, os conceitos do cooperativismo, empreendedorismo e educação financeira e estamos trazendo para a unidade estadual da OCB/SESCOOP a tentativa de implantar essa experiência aqui no Estado. Quanto ao atendimento odontológico, pensamos que a melhoria passa pela educação, não só técnica, mas também, dos conceitos de vida em cooperação.
5	Todo atendimento precisa de busca contínua de melhorias para acolher nossos <i>stakeholders</i> (cooperados, beneficiários e clientes), pois na era da tecnologia, o atendimento humanizado e acolhedor é o diferencial. Como sugestão, existe um processo conhecido como Monitoria da Qualidade em que permite avaliar atendimentos dos colaboradores. Este processo permite que um gestor avalie a qualidade e o padrão de atendimento (avaliações quantitativas - notas e avaliações qualitativas), oportunizando feedbacks e a excelência no atendimento.

Fonte: Elaborado pela pesquisadora.

Como sugestões para melhorias das cooperativas, passar a atuar com interesse pela comunidade foi sugerido o 7º princípio do cooperativismo onde segundo Silva *et al.*, 2021 a cooperativa além de ter o cooperado como principal alvo de suas ações, passaria a trabalhar em prol das comunidades e não somente dos seus associados.

Por outro lado, percebe-se que as cooperativas estão preocupadas com a forma com que os cooperados estão lidando com elas. Talvez a solução seria o estímulo do senso de pertencimento pois segundo Marcolla e Silva (2014) este sentimento aumentaria o interesse e a participação dos cooperados e consequentemente traria maiores resultados para todos.

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho possibilitou sugestões importantes para a construção de uma sistemática sobre o atendimento humanizado ideal em uma cooperativa odontológica. Sendo um bom atendimento um fator diferencial para a cooperativa no mercado de trabalho e que estaria ao encontro das práticas baseadas nos princípios do cooperativismo.

A escuta ativa foi considerada por todas as cooperativas uma ferramenta importante. Ela está sendo reconhecida como essencial, buscando incentivar os beneficiários a documentarem sugestões, reclamações e elogios. Até mesmo nas cooperativas que não possuem essa conduta como processo interno, exigem cuidados por parte dos funcionários com a escuta aos beneficiários através de atitudes proativas nas demandas sugeridas.

Com relação a disponibilidade para esclarecimento de dúvidas, todas as cooperativas afirmam investir para que o usuário tenha as suas dúvidas esclarecidas, através do próprio cooperado ou através dos canais de comunicação. A maioria das demonstrou investir em treinamentos voltados para o atendimento aos pacientes.

No quesito pós-atendimento, as cooperativas demonstraram possuir avaliações diversificadas para o beneficiário demonstrar o seu grau de satisfação. Algumas através do serviço de ouvidoria e de questionários enviados para o e-mail do beneficiário.

Sobre os canais de atendimento e comunicação, percebe-se que as cooperativas possuem uma grande variedade de canais de comunicação, demonstrando, desta forma, uma preocupação em estar mais próxima do cliente e do cooperado.

As sugestões para a melhoria no atendimento são: prezar pelo atendimento humanizado, possuir uma equipe bem treinada, oferecer atenção e disponibilidade em ouvir e comunicar-se com clareza foram listadas pelas cooperativas. Além de sempre dar uma devolutiva ao beneficiário e estimular a prática do cooperativismo como um estilo de vida.

Algumas dificuldades foram encontradas na coleta de dados, entre as quais se destaca: a demora na resposta dos questionários ou respostas curtas (em alguns casos). Novos estudos podem estimular a participação de outras cooperativas para ampliar o conhecimento sobre esse tema. Sugerimos o investimento constante por parte das cooperativas odontológicas no intuito de alcançar esse diferencial, aliando a técnica ideal ao atendimento humanizado com o objetivo de favorecer o crescimento da cooperativa, proporcionando, desta forma, benefícios ao seu quadro social e a comunidade.

REFERÊNCIAS

BOTTAN, Elisabete Rabaldo; OGLIO, Juciele Dall; SILVEIRA, Eliane Garcia; ARAÚJO, Silvana Marchiori de. Cirurgião-dentista ideal: perfil definido por crianças e adolescentes. **Revista Sul-Brasileira de Odontologia**, Joinville, v.6, n.4, p.381- 386, Dec. 2009.

GUERRA, Camila Tuanny; BERTOZ, André Pinheiro de Magalhães; FAJARDO, Renato Salviato; REZENDE, Maria Cristina Rosifini Alves. Reflexões sobre o conceito de atendimento humanizado em Odontologia. **Archives of Health**

Investigation, [s.l.], v.3, n.6, p.31-36, Nov./Dez. 2014.

MELO, Jennefer Matias de. **Atendimento como diferencial competitivo em uma organização de saúde**: São Cristóvão Saúde. 2017. 69f. Monografia (Especialização em MBA em Marketing) – Faculdade de Economia, Administração, Contábeis e Atuárias, da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2017.

MOTA, Luciene de Queiroz; FARIAS, Danilo Barboza Lopes Magalhães; SANTOS, Thalita Almeida dos. Humanização no atendimento odontológico: acolhimento da subjetividade dos pacientes atendidos por alunos de graduação em Odontologia. **Arquivos em Odontologia**, Belo Horizonte, v.48, n.3, p.151-158, Jul./Set. 2012.

MOYSÉS, Simone Tetu; MOYSÉS, Samuel Jorge; KRIGER, Léo; SCHMITT, Ernesto Josué. Humanizando a educação em Odontologia: uma prática educativa humanizada na área da saúde coloca o homem como centro do processo de construção da cidadania. **Revista da ABENO**, São Paulo, v.3, n.1, p.58-64, 2003.

OLIVEIRA Francisco Célio de; MARINS Marcio Sampaio de. O atendimento humanizado como fator de diferenciação do profissional da Odontologia em relação à pacientes fóbicos: revisão de literatura. **Archives of Health**, Curitiba, v.1, n.3, p.78- 94, 2020.

OLIVEIRA Maria José Santos; SOUZA, Andressa de; CALVETTI, Prislá Ücker; FILIPPIN, Lidianie Isabel. A escuta ativa como estratégia de humanização da assistência em saúde. **Saúde e Desenvolvimento Humano**, Canoas/RS, v.6, n.2, p.33-38, Jun. 2018.

REZENDE, Maria Cristina Rosifini Alves; LOPES, Maria Raquel Abdala Nascimento Egydio; GONÇALVES, Dreyf de Assis; ZAVANELLI, Adriana Cristina; FAJARDO, Renato Salviato. Acolhimento e bem-estar no atendimento odontológico humanizado: o papel da empatia. **Archives of Health Investigation**, [s.l.], v.4, n.3, p.57-61, 2015.

RODRIGUES Fernando Leonel; TORRES Ricardo Gil. Hospitalidade e humanização no atendimento odontológico: a percepção dos pacientes. **Revista Espacios**, Caracas, v.38, n.44, p.1-15, 2017.

SILVA, Eloiza Andréa Moraes. **Cooperativismo, o interesse pela comunidade e a promoção do desenvolvimento sustentável**: um estudo na Cresol Vale Europeu. Dissertação (Mestrado em Agroecossistemas) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2021.