

SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL: RESULTADOS DE EXAMES DE FORMA DIGITAL PARA UMA CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA DE SÃO LOURENÇO DO OESTE ¹

Carol Inácio²

Ramão Tiago Tiburski³

RESUMO

Atualmente, clínicas de exames e centros de diagnóstico utilizam cada vez mais papéis para imprimir resultados de exames para seus pacientes. A digitalização do processo de disponibilização de resultados de exames é um processo que possibilita a implantação da sustentabilidade, amplamente discutida e valorizada, sendo elemento essencial na consolidação de empresas do setor nos dias de hoje. Desta forma, o objetivo deste projeto é elaborar um modelo sustentável para disponibilização de resultados de exames laboratoriais de forma digital para uma clínica de fonoaudiologia de São Lourenço do Oeste. Serão utilizadas tecnologias gratuitas como Google Drive, Email e WhatsApp para permitir a disponibilização por meio da Internet. Com a implantação deste projeto, espera-se reduzir a quantidade de papéis impressos pela clínica. Uma pesquisa de opinião será realizada ao final da implantação para avaliar a eficiência do modelo proposto, tanto para a clínica como para os pacientes.

Palavras Chaves: Sustentabilidade. Resultados de Exames. Digitalização. Redução de Custos.

1 INTRODUÇÃO

A sustentabilidade tem sido muito discutida dentro das empresas, já que todos os dias inúmeras pilhas de papel são geradas e muitas delas descartadas de forma indevida, prejudicando o meio ambiente. Segundo Rezende (2008), sustentabilidade é o equilíbrio entre o que precisa-se da natureza e o que pode-se

¹ Projeto apresentado como requisito para conclusão da disciplina de Projeto Integrador do Curso Técnico em Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina / Câmpus São Lourenço do Oeste (2020)

² Discente do curso Técnico em Logística do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina / Câmpus São Lourenço do Oeste. E.-mail: carol.i@alunos.ifsc.edu.br

³ Docente do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Santa Catarina / Câmpus São Lourenço do Oeste. E.-mail: ramao.tiburski@ifsc.edu.br

oferecer em troca, que é economizar recursos e utilizar medidas mais conscientes, além de pensar para onde vai tudo que produzido e descartado, enfim, sustentabilidade é tratar o meio ambiente com respeito, retribuindo tudo o que ele inspirou.

O desafio de transformar uma tarefa cotidiana em algo sustentável tem chegado a diversos setores da indústria e do comércio. Um desses setores é o de centros de diagnósticos, clínicas e laboratórios de exames (VENCATO, 2017). Nessas empresas, recebe-se uma requisição de exame por meio de uma pessoa física ou jurídica. Após a realização do exame, um resultado é emitido e impresso, ficando disponível para retirada. Considerando a implantação de um modelo sustentável de disponibilização de resultados aos pacientes, o número excessivo de papéis impressos podem ser reduzidos pela metade.

Baseado nisso, percebeu-se a possibilidade de implantar um modelo sustentável de disponibilização de resultados de exames em uma clínica de fonoaudiologia localizada em São Lourenço do Oeste - SC. A clínica realiza avaliações fonoaudiológicas diariamente. Atende a maioria das empresas lourencianas, emitindo exames para seus respectivos funcionários, além do público em geral. São emitidos resultados de exames periódicos, admissionais e demissionais. O resultado do exame é impresso em duas vias sendo que uma delas é entregue ao paciente. Eventualmente, algumas vias são emitidas com erros e acabam descartadas. Antes do cenário imposto pelo COVID-19, a clínica emitia uma média de 15 resultados de exames por dia, resultando em 30 impressões diárias. No contexto atual, o número de impressões diárias caiu para aproximadamente 8 (ou seja, 4 resultados de exames emitidos por dia) devido às restrições de acesso à clínica impostas pelo COVID-19.

Nesse contexto, percebeu-se que o número de impressões diárias poderia ser reduzido, uma vez que os resultados de exames poderiam ser disponibilizados de forma digital. Desta forma, foi desenvolvido e implantado na clínica um modelo sustentável para disponibilização dos resultados aos pacientes através de e-mail, Google Drive⁴ (serviço de armazenamento e sincronização de arquivos da Google na nuvem, ou seja, que pode ser acessado de qualquer

⁴Google Drive: <https://www.google.com/intl/pt/drive/>

lugar), e Whatsapp⁵ (software utilizado para troca de mensagens de texto instantaneamente, além de vídeos, fotos e áudios através de uma conexão a Internet). Isso reduziu pela metade as impressões dos resultados, além de simplificar o acesso para os pacientes.

1.1 Justificativa

A conscientização da importância da sustentabilidade empresarial, principalmente quanto às responsabilidades individuais e coletivas na preservação do equilíbrio ambiental, faz parte da formação integral do cidadão e deve ser trabalhada constantemente com a população, especialmente com as novas gerações.

Empresas devem harmonizar seus objetivos com o desenvolvimento sustentável, preservando recursos ambientais, respeitando a diversidade e promovendo a redução da desigualdade social, deixando de ser vista como uma entidade exclusivamente econômica e ganhando uma dimensão social. Adotar medidas sustentáveis vai muito além da nobre escolha de proteger o meio ambiente. Segundo Corrêa (2013) a sustentabilidade pode ser, ainda, um meio para a redução dos custos de produção e do valor final dos produtos e, principalmente, para o fortalecimento da marca.

A atenção das empresas não está mais restrita ao desempenho financeiro e excelência operacional. Agora existem preocupações éticas, ambientais, de saúde e segurança. Sem contar o envolvimento de consumidores, colaboradores, investidores e comunidades. Todas elas decorrentes desse novo processo que, mesmo comprovado sua importância, ainda gera dúvidas no ambiente corporativo. Além de indicar a preocupação crescente em relação ao bem-estar, à qualidade dos produtos e ao cuidado com o meio ambiente, revela-se a necessidade de mudança por parte das empresas. Por isso, movimentos importantes ocorrem no mundo todo em relação à forma como empreendedores concebem e incorporam princípios de sustentabilidade em seus negócios (NASCIMENTO, 2005).

⁵WhatsApp: <https://www.whatsapp.com/>

Com a implantação do modelo proposto neste trabalho, a quantidade de impressões de resultados de exames laboratoriais pode ser reduzida pela metade, uma vez que não é necessário imprimir a via do paciente, que recebe o resultado do seu exame por meios digitais, evitando a impressão de papéis e simplificando e agilizando a disponibilização do resultado para o paciente. Deste modo, o projeto pode contribuir de forma sustentável para o setor e a comunidade em geral. Além disso, este processo não gera nenhum custo para a clínica, pelo contrário, reduz os custos com material de impressão.

1.2 Objetivos

O objetivo geral deste trabalho foi elaborar e implementar um modelo sustentável de entrega de resultados de exames de forma digital.

Os objetivos específicos foram:

- a) Coletar os dados dos pacientes no momento da requisição do exame;
- b) Criar um repositório no Google Drive para disponibilizar os resultados dos exames;
- c) Disponibilizar os resultados dos exames através de um link na web;
- d) Enviar mensagens aos pacientes (via e-mail e WhatsApp) notificando da disponibilidade do resultado do seu respectivo exame de forma digital e compartilhando o link para acesso.

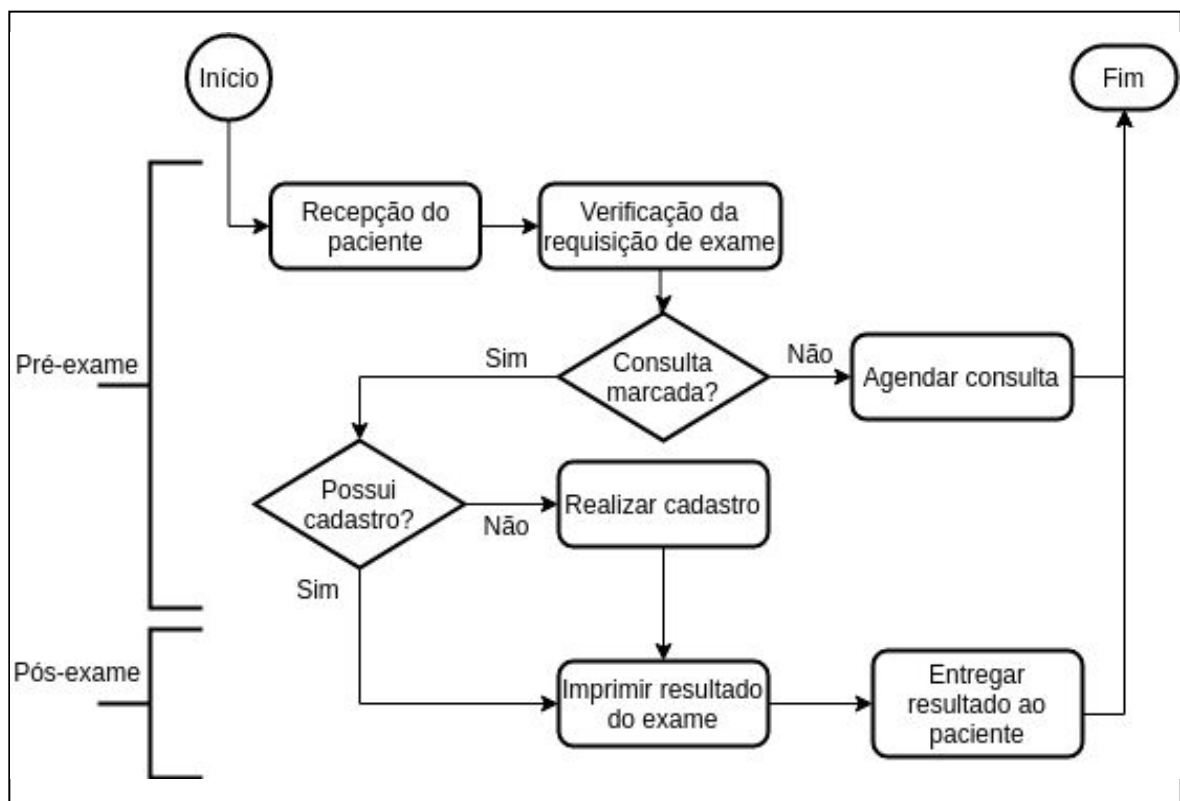
2 DESENVOLVIMENTO

Esta seção descreve o processo de desenvolvimento deste projeto. Na seção 2.1, descreve-se o modelo atual de disponibilização de resultados da clínica. Na seção 2.2, descreve-se o modelo proposto, que disponibiliza os resultados de exames de forma digital para os pacientes. Na seção 2.3, apresenta-se os detalhes da implantação do modelo na empresa.

2.1 Modelo Atual

A clínica de fonoaudiologia emite resultados de exames periódicos, admissionais e demissionais. O resultado é impresso em duas vias, uma para arquivamento na clínica e outra para o paciente. O fluxograma apresentado na Figura 1 ilustra o funcionamento para disponibilizar um resultado de exame antes da implantação deste projeto.

Figura 1 - Fluxograma do funcionamento da empresa



Fonte: Elaborado pela autora

O processo inicia com a chegada do paciente na clínica. Primeiro, verifica-se a requisição do exame e se a consulta está agendada. Caso não estiver, é agendado para outra ocasião. Se estiver agendado, verifica-se se o paciente tem cadastro, se não tiver, realiza-se o cadastro e o mesmo aguarda o momento da realização do exame. Após realizar o exame, um laudo com o resultado é impresso e entregue ao paciente.

A clínica terceiriza as impressões através do aluguel de uma impressora laser, processo conhecido como outsourcing de impressão (ABATTI, 2019). O custo atual com a terceirização é de R\$ 100,00 reais por mês, independente da quantidade de folhas impressas. Além disso, a clínica também possui o custo da aquisição das folhas, que gira em torno de R\$ 0,04 cada.

2.2 Modelo Proposto

Desenvolveu-se um modelo sustentável para a clínica de fonoaudiologia, que consiste em disponibilizar o resultado de exames de forma digital para os pacientes. Dessa forma, evita a impressão da via do paciente, uma vez que a via da clínica deve ser impressa para arquivamento por questões legais. O modelo de funcionamento proposto é apresentado na Figura 2.

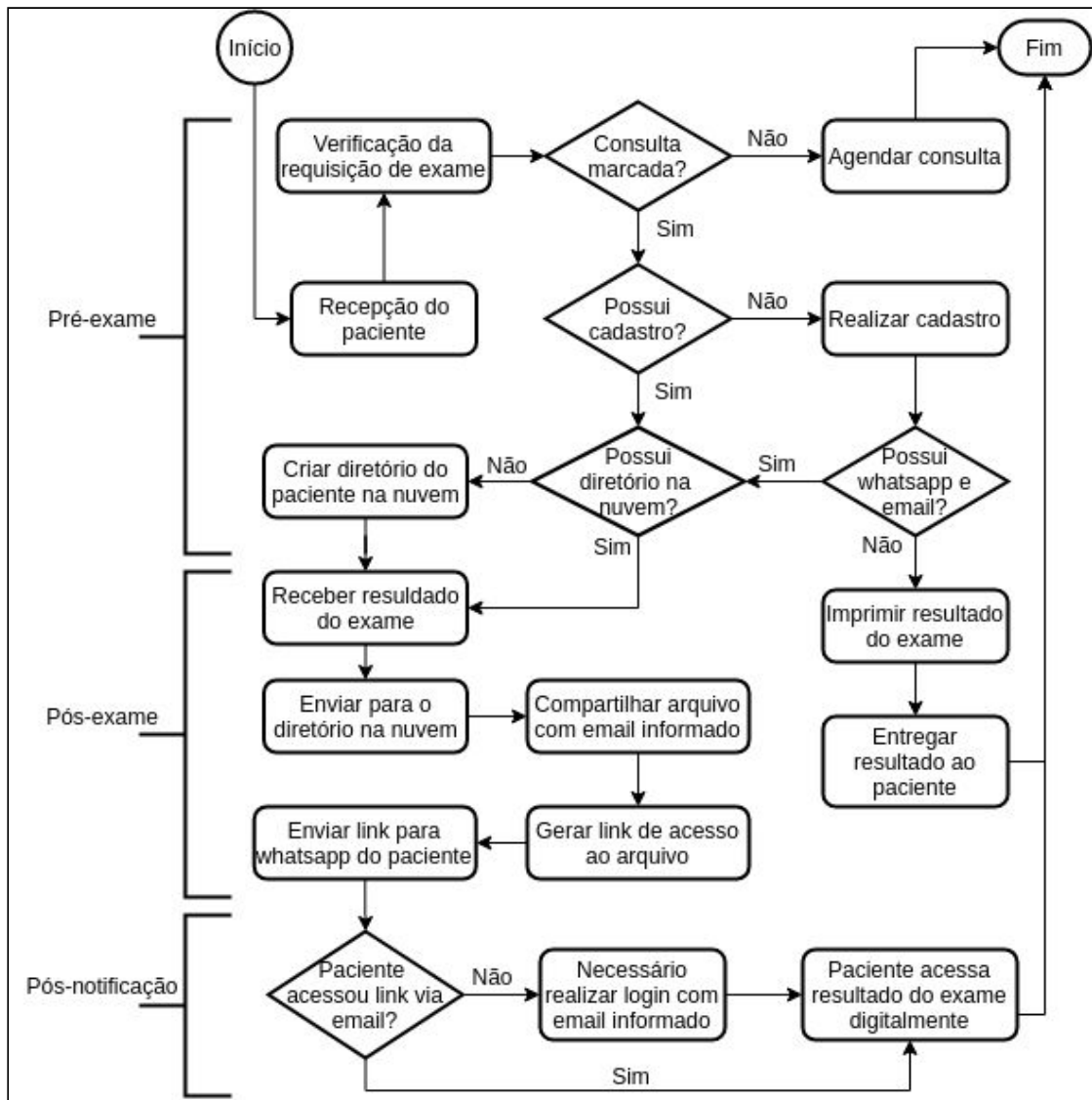
O modelo foi dividido em três fases: pré-exame, pós-exame, e pós-notificação. Na primeira fase, acontecem passos similares aos explicados na seção anterior: recepção do paciente, verificação da requisição do exame e da consulta marcada. Porém, são adicionadas novas etapas:

- Caso o paciente não possua cadastro, deve-se cadastrar e verificar se possui email e/ou whatsapp. Se tiver, está apto a receber os exames de modo digital, senão, recebe os resultados impressos, passo que acontece na fase seguinte (pós-exame).
- Verifica-se também se o paciente possui diretório particular no Google Drive da empresa. Caso não possua, deve-se criar, pois é neste local que ficam os resultados de exames realizados.

Na segunda fase, pós-exame, recebe-se o resultado do exame. A partir deste momento, alguns passos devem ser executados pela funcionária da empresa:

- Renomear o arquivo do resultado do exame recebido para a data de realização e enviá-lo em formato PDF para o diretório do paciente;
- Compartilhar o arquivo com o email informado pelo paciente no cadastro. Após, gerar um link de compartilhamento desse mesmo arquivo e enviar para o WhatsApp do paciente.

Figura 2 - Fluxograma de atendimento ao paciente seguindo modelo proposto.



Fonte: Elaborado pela autora

Na terceira fase, pós-notificação do resultado do exame, o paciente vai acessar o resultado do exame via email ou via o link do WhatsApp. Nessa fase, durante o período de implantação deste modelo, foi disponibilizado um formulário para que os pacientes pudessem avaliar o acesso digital ao resultado. Isso é detalhado na seção 3.

2.3 Aplicação Do Modelo Na Empresa

Primeiramente, houve uma conversa com as proprietárias da clínica, onde foi exposto o objetivo do projeto e sua eventual contribuição. A clínica respondeu

de forma positiva à proposta, permitindo a implantação do modelo proposto por 4 semanas para avaliar os resultados gerados.

Para permitir a execução do projeto, alguns procedimentos junto à clínica foram necessários:

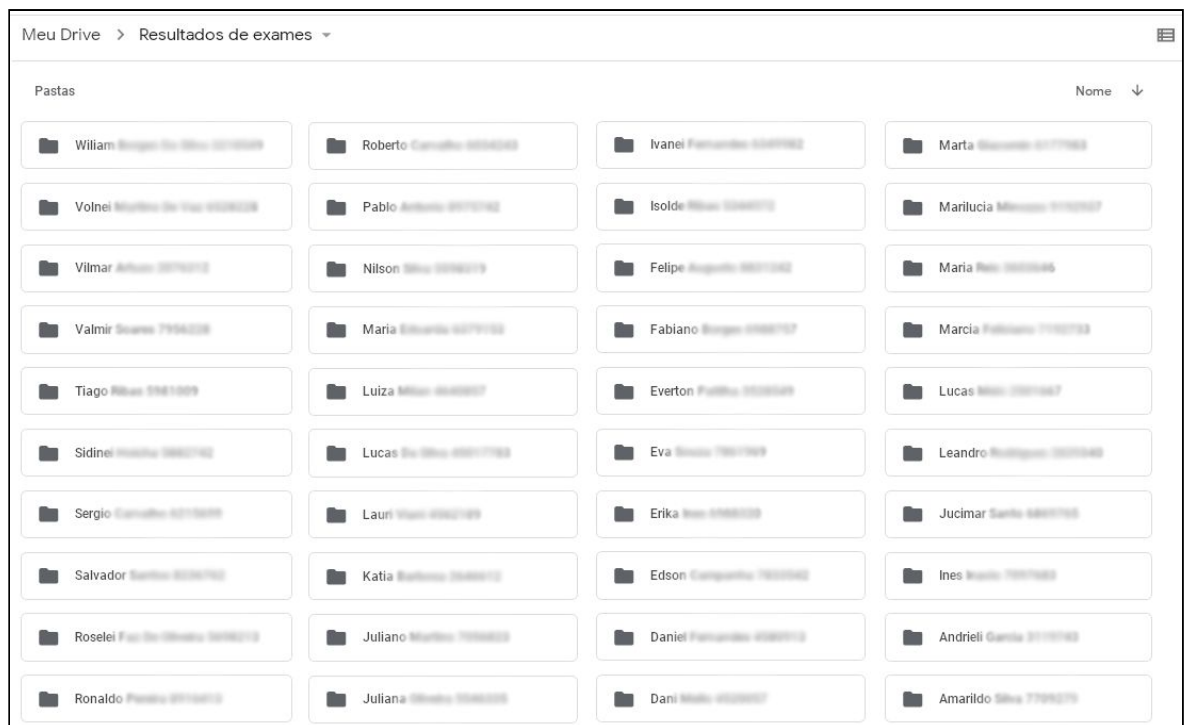
- definir um funcionário(a) da clínica para executar o modelo proposto;
- definir um email da clínica para acessar o Google Drive;
- criar um diretório no Google Drive para armazenar os diretórios dos pacientes.

Após, para cada paciente que chega na clínica para realização de exames, foram adotados os seguintes procedimentos:

Pré-exame:

- Cadastro do paciente no sistema da clínica (caso não tenha);
- Criar diretório na nuvem para o paciente (caso não tenha) seguindo o padrão “Nome do Paciente - Número do RG”. Exemplo: “Fulano de Tal - 123456789”. A Figura 3 apresenta alguns diretórios para pacientes criados durante os experimentos.

Figura 3 - Repositórios criados para pacientes no Google Drive da clínica.

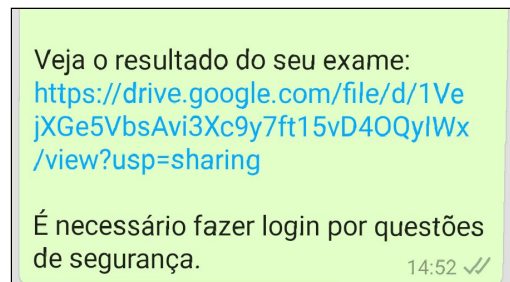


Fonte: Repositório “Resultados de exames” no Google Drive da clínica.

Pós-exame:

- Colocar resultado do exame em versão PDF no diretório do paciente seguindo o padrão “Data de realização do exame”. Exemplo: “22-05-2020”;
- Gerar um link de compartilhamento do arquivo para o paciente;
- Compartilhar link via email e também enviar o link de compartilhamento para o WhatsApp do paciente. A mensagem que foi enviada aos pacientes é apresentada na Figura 4.

Figura 4 - Mensagem enviada para paciente após exame realizado no consultório.



Fonte: Elaborado pela autora.

Pós-notificação:

- Paciente acessa o resultado do exame via email ou WhatsApp;
- Enviar questionários para avaliação do paciente.

3 AVALIAÇÃO DO MODELO PROPOSTO

Para a validação do modelo proposto, foram utilizados dois questionários criados por meio do Google Formulários⁶ e disponibilizados através de um link para que os pacientes pudessem avaliar o serviço prestado. Cada paciente recebeu o link para avaliação logo depois de receber o link para acessar seu exame.

Um dos formulários foi destinado à própria clínica e possuía questões que avaliaram a satisfação com o novo modelo adotado (veja o Apêndice A):

⁶Google Formulários: <https://www.google.com/intl/pt-BR/forms/about/>

- Este novo modelo facilitou a devolutiva dos resultados para o paciente?
- Qual o impacto das novas tarefas desempenhadas pelos funcionários?
- Houve redução dos papéis impressos?
- Houve redução nos custos da empresa?
- Em quais pontos este projeto pode evoluir?

O outro formulário foi destinado às pessoas físicas e jurídicas. As questões avaliaram a satisfação dos pacientes quanto ao acesso digital ao resultado do exame (veja o Apêndice B):

- Você conseguiu acessar o resultado de seu exame?
- Você conseguiu visualizar o resultado de seu exame?
- Como você avalia esta maneira de disponibilizar os resultados?

Cada paciente poderia responder apenas uma vez ao formulário, o que impediu a duplicidade de respostas. Os resultados obtidos em ambos formulários são detalhados na próxima seção.

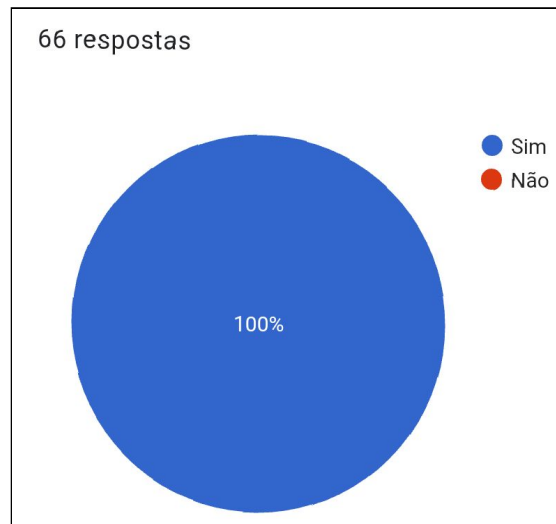
4 RESULTADOS

A execução do modelo proposto ocorreu por 18 dias úteis, com início em 27/04/2020 e finalização em 22/05/2020. A média de pacientes foi de 4,16 por dia. No total, foram 70 pacientes que fizeram parte do processo de experimentação do modelo.

4.1 Questionários

Foram obtidas 66 respostas nos questionários enviados aos pacientes. Os resultados são expressados nos gráficos abaixo. O Gráfico 1 apresenta as respostas para a pergunta: *Você conseguiu acessar o resultado de seu exame?*.

Gráfico 1 - Você conseguiu acessar os resultados de seu exame?

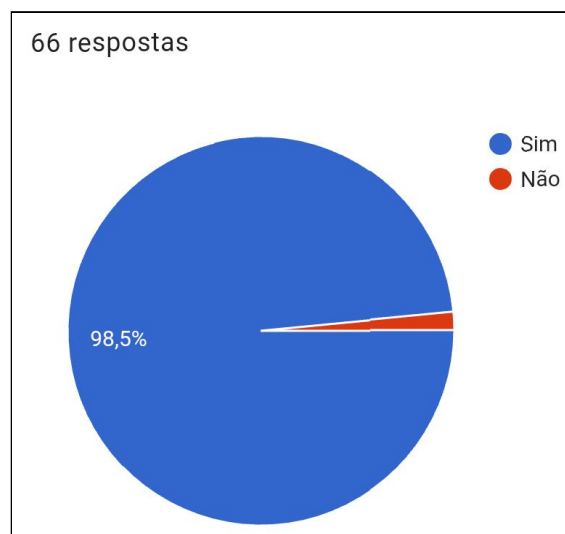


Fonte: Questionário aplicado aos pacientes.

Percebe-se que todos dos pacientes conseguiram acessar o resultado de seus exames pelo link enviado pelo email e/ou whatsapp. Isso demonstra que o método adotado atende o que foi planejado, ou seja, que os pacientes conseguissem acessar digitalmente os resultados dos exames.

Outra questão, visou identificar se os pacientes conseguiram visualizar o resultado do exame. As respostas podem ser visualizadas no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Você conseguiu visualizar o resultado de seu resultados?

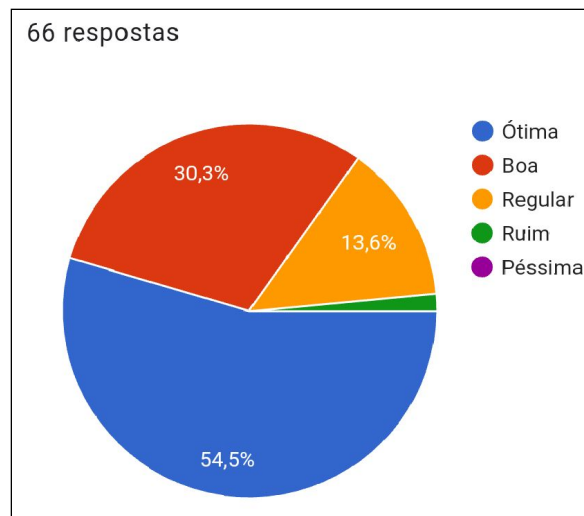


Fonte: Questionário aplicado aos pacientes.

Percebeu-se que 98,5% dos pacientes conseguiram visualizar seus exames pelo link enviado pelo email e/ou whatsapp e que apenas 1,5% dos pacientes não conseguiram visualizar. A clínica entrou em contato com o paciente que não conseguiu visualizar o exame. O paciente relatou que teve problemas técnicos no dia que tentou visualizar, mesmo dia da realização do exame, mas que no dia seguinte, com ajuda de um amigo, conseguiu visualizar.

O Gráfico 3 apresenta as respostas dos pacientes quanto a experiência de acessar e visualizar o resultado de seu exame de modo digital.

Gráfico 3. Como você avalia esta maneira de disponibilizar os resultados?



Fonte: Questionário aplicado aos pacientes.

Notou-se que a maioria dos pacientes, 84,8%, avaliaram a experiência como ótima ou boa, demonstrando que a experiência foi positiva. Por outro lado, a experiência foi regular para 13,6% dos pacientes. Apenas uma pessoa avaliou como ruim. Não foi registrada nenhuma avaliação péssima.

No dia 23/05/2020, após o período de execução do projeto, foi enviado o questionário para a clínica avaliar o desempenho do modelo proposto. Ela foi positiva em todas as respostas, afirmando que desde o início da execução do modelo foi possível observar que os resultados estavam sendo disponibilizados de forma mais prática e ágil. Segundo a clínica, em nenhum momento houve sobrecarga de tarefas para a funcionária que desempenhou as funções inseridas pelo modelo proposto. Observou-se também a redução de impressões pela

metade, uma vez que a via do paciente, antes impressa, foi disponibilizada de forma digital. Por fim, a clínica informou que houve redução nos custos da empresa, como apresentado na próxima seção.

4.2 Custos Da Empresa

A redução das impressões pela metade resultou, como esperado, na redução de custos para a clínica, como pode ser observado na Tabela 1.

Tabela 1: Redução dos custos da clínica.

Cenários	Pacientes atendidos em 1 mês	Resultados não impressos em 1 mês	Custo por impressão ⁷	Economia gerada após 1 mês	Projeção	
					Economia gerada após 6 meses	Economia gerada após 12 meses
Atual ⁸	70		0,145	R\$ 10,15	R\$ 60,90	R\$ 121,80
Pré-COVID19 ⁹	300		0,145	R\$ 43,50	R\$ 261,00	R\$ 522,00

Fonte: Elaborado pela autora.

Primeiro, destaca-se que a clínica teve uma diminuição no fluxo de pacientes desde o início das restrições de circulação de pessoas, resultado da pandemia de novo coronavírus. Desta forma, a quantidade de pessoas atendidas no modelo proposto foi menor do que se projetava. Por esse motivo, decidiu-se apresentar os dados na tabela de duas formas. Na primeira linha, observa-se os resultados obtidos durante os dias de experimento. Na segunda linha, observa-se uma projeção de resultados se a clínica tivesse mantido o fluxo normal de pacientes, da forma que acontecia na pré-pandemia. Ainda, nas duas últimas colunas apresentam-se projeções de economia com o uso do modelo proposto por seis e doze meses, respectivamente, considerando ambos os cenários.

⁷ Este valor foi calculado pela soma do custo por impressão de um serviço de outsourcing mais o custo da folha. Dado a impossibilidade de identificar o custo médio de outsourcing, pelo atual contrato adotado pela clínica, optou-se em utilizar um valor médio de acordo com um estudo realizado, também, na região sul do país. Segundo ABATTI (2019), o custo por impressão de um serviço de outsourcing é de R\$ 0,105 centavos. O custo da folha, por outro lado, é de R\$ 0,04 centavos, como mencionado anteriormente.

⁸ Atendimento com restrição devido ao COVID-19

⁹ Projeção considerando o cenário pré-COVID-19

Entre os resultados apresentados, cabe destacar que no cenário atual houve uma economia de R\$ 10,15 para o período de experimento (um mês). A longo prazo, em doze meses, haveria uma redução dos custos de impressão de aproximadamente R\$ 121,80. Considerando o cenário pré-COVID19, haveria uma redução ainda maior, de aproximadamente R\$ 522,00 considerando doze meses de execução do modelo.

Além da questão financeira, destaca-se a importância desse projeto na questão ambiental. Este projeto, se considerado a longo prazo, evitaria uma quantidade significativa de materiais impressos sem a devida necessidade, uma vez que os pacientes podem acessar os resultados dos exames de modo digital, com agilidade e segurança. Isso foi observado nas respostas dos questionários aplicados.

Segundo Feitoza (2017) cada eucalipto, uma das árvores utilizada na fabricação do papel, produz, aproximadamente, 20 mil folhas. Numa resma são 500 folhas, ou seja, aproximadamente 3% de uma árvore. Falando em termos médios, uma árvore inteira poderia produzir cerca de 40 resmas de papel. Considerando o cenário pré-COVID-19, por exemplo, em que eram impressas aproximadamente 300 folhas por mês, estaria-se evitando a derrubada de uma árvore a cada 5 anos. Pensando a longo prazo, é um projeto que beneficia não apenas a clínica em relação a redução do custo, mas também ao meio ambiente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os objetivos foram alcançados, uma vez que o modelo proposto permitiu a redução de impressões de resultados de exames pela metade, reduzindo os custos e possibilitando acesso aos resultados de modo digital, considerado mais ágil e seguro.

Porém, destaca-se que o cenário imposto pelo COVID-19 trouxe dificuldade para executar o projeto, uma vez que a projeção de redução de impressões era maior do que a que foi obtida. A clínica tinha uma média de 15 pacientes por dia no cenário pré-COVID-19, enquanto observou-se uma média de apenas 4,16 pacientes durante o período de experimentação do modelo. Apesar

disso, entende-se que o projeto pode contribuir, não somente com a clínica, mas também com a sociedade e o meio ambiente, reduzindo a quantidade de folhas impressas.

Em relação aos resultados, notou-se que a maioria dos pacientes, 84,8%, avaliaram a experiência como ótima ou boa, demonstrando que a experiência foi positiva. Com a redução das impressões, a clínica também conseguiu reduzir os custos. Considerando o cenário atual houve uma economia de R\$ 10,15 para o período de experimento (um mês). Por outro lado, considerando o cenário pré-COVID-19, haveria uma redução de aproximadamente R\$ 43,50 para o período de um mês é de aproximadamente R\$ 522,00 fazendo uma projeção do uso do modelo proposto por doze meses.

Os resultados obtidos fizeram com que a clínica continuasse com uma ação sustentável, reduzindo a quantidade de folhas impressas. A clínica não teve nenhum gasto na adesão ao modelo proposto. Porém, um novo sistema para gerenciar a demanda de serviço da clínica foi adquirido. Esse sistema possui uma funcionalidade similar ao modelo proposto, uma vez que permite a disponibilização do resultado de forma digital, sem a necessidade de impressão. A vantagem deste sistema é que ele centraliza todas as ações em um único local, não sendo necessário utilizar Google Drive e WhatsApp para armazenar os resultados dos exames e fazer as notificações, respectivamente.

Em relação ao curso de Logística, conclui-se que este projeto possibilitou que a discente tivesse contato com o mercado, a sociedade e a comunidade em que está inserida, oportunizando vivências, experiências e realidades que complementam aquelas trabalhadas em sala de aula, tornando-se um diferencial na formação.

REFERÊNCIAS

ABATTI, Felipe. **Serviço de outsourcing de impressão e sua viabilidade: um estudo na UTFPR Câmpus Medianeira**. MS thesis. Universidade Tecnológica Federal do Paraná, 2019.

CORRÊA, Rosany et al. **Evolução dos níveis de aplicação de relatórios de sustentabilidade (GRI) de empresas do ISE/Bovespa**. Sociedade, contabilidade e gestão, v. 7, n. 2, 2013.

FEITOZA, Jessica Costa et al. **Cadeia Produtiva de Eucalipto - Da Floresta ao Papel**. Tekhne e Logos, v. 8, n. 3, p. 50-66, 2017.

REZENDE, Idália Antunes Cangussú; NUNES, Julyana Goldner; PORTELA, Simone Salles. **Um estudo sobre o desempenho financeiro do Índice BOVESPA de Sustentabilidade Empresarial**. Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade, v. 2, n. 1, p. 71-93, 2008.

VENCATO, Sabrina. **Laboratório de inovação social e sustentabilidade empresarial: estudo de possibilidade para Sicredi centro leste/RS**. 2017.



APÊNDICE A - Questionário aplicado à clínica de fonoaudiologia.

Avaliação - Fonoaudiologia

*Obrigatório

Este novo modelo facilitou a devolutiva dos resultados para o paciente? *

Sim

Parcialmente

Não

Qual o impacto das novas tarefas desempenhadas pelos funcionários? *

Comprometeu completamente sua função

Comprometeu parcialmente sua função

Não comprometeu sua função.

Houve redução dos papéis impressos? *

Sim, redução significativa

Sim, redução menor que a esperada

Não

Houve redução nos custos da empresa? *

Sim

Não

Em quais pontos este projeto pode evoluir? *

Sua resposta _____



APÊNDICE B - Questionário aplicado aos pacientes.

Avaliação do serviço prestado no consultório

Formulário

Responda este formulário para avaliar este modo de acesso ao resultado do exame.

Você conseguiu acessar o resultado de seu exame? *

- Sim
- Não

Você conseguiu visualizar o resultado de seu exame? *

- Sim
- Não

Como você avalia esta maneira de disponibilizar os resultados? *

- Ótima
- Boa
- Regular
- Ruim
- Péssima