



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2025

IVANISE CARDOSO DA SILVA, Cap Dent

**Implantação do fluxo digital no processo de ressarcimento de despesas odontológicas na
Odontoclínica de Aeronáutica Santos-Dumont**

Rio de Janeiro

2025

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2025

IVANISE CARDOSO DA SILVA, Cap Dent

**Implantação do fluxo digital no processo de ressarcimento de despesas odontológicas na
Odontoclínica de Aeronáutica Santos-Dumont**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Escola de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-Graduação *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientador: Patricia Fernanda Barros Pereira Dias, Cap Dent

Rio de Janeiro

2025

IVANISE CARDOSO DA SILVA, Cap Dent

**Implantação do fluxo digital no processo de ressarcimento de despesas odontológicas na
Odontoclínica de Aeronáutica Santos-Dumont**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao
Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Escola
de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

Presidente, Marcos Zeitone Koialainski Junior, Maj Av - EAOAR

Patricia Fernanda Barros Pereira Dias, Cap Dent - EAOAR

Rio de Janeiro

2025

RESUMO

A Odontoclínica de Aeronáutica Santos Dumont (OASD) se destaca pela constante melhoria na qualidade da assistência e da gestão econômico-financeira entre as organizações de saúde da Aeronáutica. Todavia, o atual processo de ressarcimento das despesas odontológicas gera insatisfação dos pacientes militares devido à obrigatoriedade de deslocamento à OASD, para assinatura e entrega de documentos. Outro desafio é a necessidade de designar e treinar militares para realizar atividades administrativas manuais, como a transcrição de dados e digitalização de documentos referentes ao processo. Diante disto, este ensaio defende que a migração do processo de ressarcimento para um fluxo totalmente digital é altamente eficaz na gestão de recursos humanos. Para sustentar a tese, argumenta-se que a realização do processo de ressarcimento através de meios digitais evita que o militar da ativa precise se ausentar de suas atividades laborais e prejudique a produtividade de suas unidades. Já o segundo argumento defende que essa implantação diminui a necessidade de treinamento e disponibilidade de militares da OASD para essas funções, permitindo melhor alocação do efetivo. Assim, conclui-se que a implantação desse fluxo digital pode ser extrapolada para outras unidades odontológicas e demais organizações de saúde que também realizam processos de ressarcimento. Essa proposta melhora a qualidade no atendimento e otimiza a gestão de recursos humanos da Força Aérea Brasileira, elevando os padrões de eficiência administrativa. Alinhando-se, assim, às diretrizes do Sistema de Saúde da Aeronáutica, às boas práticas de gestão pública e às diretrizes do Plano Estratégico Militar da Aeronáutica.

Palavras-chave: assinatura eletrônica; aplicativos móveis; qualidade em saúde; recursos humanos.

1 INTRODUÇÃO

A Odontoclínica de Aeronáutica Santos-Dumont (OASD) se destaca na constante melhoria na qualidade da assistência e da gestão econômico-financeira entre as organizações de saúde da Aeronáutica (OSA), tendo recebido em 2025 o prêmio QUALI SISAU 100, da Diretoria de Saúde da Aeronáutica. Apesar disso, um fator que gera insatisfação nos usuários é o fluxo atual dos procedimentos para ressarcimento de despesas odontológicas, referentes a confecção de documentações ortodônticas, próteses e implantes dentários, que são pagas pelos pacientes às empresas fabricantes de implantes, ou às clínicas e laboratórios externos (Brasil, 2021).

No início do tratamento, o dentista preenche uma ficha de solicitação de autorização de ressarcimento, que é assinada fisicamente pelo titular do cartão de beneficiário da Subdiretoria de Aplicações de Recursos de Assistência Médico-Hospitalar da Força Aérea Brasileira, e entregue à Seção de Ressarcimento. Esta assinatura faz com que o militar da ativa precise comparecer à OASD, dificultando o acesso ao processo àqueles que trabalham ou moram em localidades distantes.

É necessário designar militares para a Seção de Ressarcimento que realizam atividades como: digitalização e transcrição de dados das fichas para o Sistema para a Saúde Complementar (SISAUC), contatos via *e-mail* para informar ao paciente que a solicitação foi autorizada, digitalização e inclusão das notas fiscais no SISAUC. Vale destacar que a confecção de todo o processo é minuciosa e requer treinamento prévio dos envolvidos, com o objetivo de evitar erros na transcrição dos dados.

Atualmente, o Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU) já dispõe do aplicativo “FAB Saúde” para facilitar o acesso a serviços médicos, o qual possui diversas funcionalidades, como o agendamento e cancelamento de consultas (Agência Força Aérea, 2024). Recentemente, foi implantado na OASD o projeto OSA Digital, que englobou a digitalização dos prontuários físicos, a substituição das fichas físicas em digitais e a criação do Teleatendimento odontológico. Sendo o fluxo de solicitação de ressarcimento o único processo físico restante.

Com o objetivo de solucionar as questões apresentadas, este ensaio defende que a implantação de um fluxo digital no processo de ressarcimento de despesas odontológicas via aplicativo é eficaz na gestão dos recursos humanos da Força Aérea.

Essa ideia é sustentada por dois argumentos, sendo o primeiro que a realização do processo de ressarcimento através de meios digitais evita que o militar da ativa precise se ausentar de suas funções em suas unidades e se deslocar à OASD para realização de assinaturas

e entrega da nota fiscal. Enquanto o segundo argumento defende que essa implantação diminui a necessidade de treinamento e disponibilidade de militares da OASD para essas funções e, conseqüentemente, resulta em um melhor direcionamento do efetivo para realizar outras funções operacionais prioritárias.

2 DESENVOLVIMENTO

No Brasil, o acesso à internet é realizado por 88% da população, inclusive pelos idosos, dos quais 66% utilizam a internet. A maior parte desse acesso ocorre por meio de telefones móveis celulares (98,8%) (Nery, 2024), os quais permitem a utilização de aplicativos que trazem comodidade no gerenciamento de tarefas e compromissos.

A sanção da Lei nº 14.129/2021 (Brasil, 2021) foi essencial para o fortalecimento da utilização dos serviços públicos digitais, que podem ser realizados de forma remota, proporcionando autonomia ao cidadão e reduzindo gastos de tempo e dinheiro. Os serviços digitais atendem ao princípio da economicidade da administração pública e permitem maior centralização dos serviços, além de oferecerem eficiência, conforto e agilidade para toda a sociedade (Ribeiro; Maia, 2022).

Na área da saúde, os avanços tecnológicos podem trazer inúmeros benefícios para o trabalho dos profissionais e para os pacientes (Silva *et al.*, 2020). A adoção de tecnologias digitais impacta positivamente a qualidade do atendimento, reduzindo o tempo de resposta das instituições de saúde devido aos processos administrativos aprimorados (Kraus *et al.*, 2021). Esses benefícios são esperados através da utilização do aplicativo "FAB Saúde" para a solicitação de ressarcimento, que se mostra promissor em tornar o processo mais rápido e prático para os usuários do SISAU e militares da OASD envolvidos no processo.

2.1 SOLICITAÇÃO DE RESSARCIMENTO E ASSINATURA ELETRÔNICA

Atualmente, parte do processo de ressarcimento é realizada através de documentos físicos e parte pelo SISAUC, sistema que apenas os militares da seção têm acesso. Através dos canais de Ouvidoria da OASD, registrou-se um ponto de insatisfação quanto à necessidade de os pacientes militares precisarem comparecer para assinar documentos referentes aos seus tratamentos e de seus dependentes.

O acesso e assinatura de documentos pode ser realizada de forma remota através da assinatura digital, eliminando barreiras físicas de indivíduos que se encontram geograficamente

dispersos (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025). Em uma cidade como o Rio de Janeiro, que possui o maior tempo médio de deslocamento do Brasil, e o oitavo maior do mundo (Pesquisa, 2025), a praticidade de preencher digitalmente os dados e assinar é de grande relevância para os usuários, visto que grande parte trabalha e reside em bairros afastados da OASD e até em outros municípios. Por isso, a assinatura digital traz como benefício que o militar não precise se ausentar de suas respectivas unidades, e conseqüentemente não prejudique suas atividades laborais. Sobretudo, porque esses indivíduos são destacados rotineiramente para serviços e demais escalas, e quando necessitam realizar inspeção de saúde, consultas médicas ou odontológicas, interferindo sobremaneira em sua produtividade e de seu ambiente de trabalho.

Através das tecnologias digitais, os pacientes se tornam cada vez mais tomadores de decisão ativos em seu processo de assistência médica, e existe uma correlação positiva entre inovação operacional e satisfação do paciente, que ocorre devido à redução de despesas e melhoria dos fluxos de trabalho (Kraus *et al.*, 2021), o que é esperado a partir da utilização de um aplicativo móvel no processo de ressarcimento. Esta ferramenta seria extremamente útil, permitindo aos pacientes inserir informações e documentos pertinentes ao processo. O titular da SARAM poderia incluir seus dados e de seus dependentes, solicitar a autorização do ressarcimento, assinar documentos, inserir a nota fiscal e acompanhar todas as fases do processo, diminuindo custos de deslocamento, trazendo praticidade e satisfação aos usuários.

Em estudo realizado por Tiagua (2018), quando servidores públicos foram questionados sobre a implantação de um sistema eletrônico que substitui processos administrativos físicos, estes relataram que o sistema trouxe maior produtividade, celeridade e praticidade. Relataram também a otimização na comunicação entre o órgão e seu público externo, devido ao acesso remoto das informações. Ao eliminar a necessidade de imprimir, assinar e digitalizar documentos há uma redução significativa no tempo de processamento (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2005), o que é desejado no contexto da OASD, visto que no fluxo atual, a presença do militar ocorre segundo sua disponibilidade em comparecer à OASD, prolongando o tempo para finalização do processo. Com um fluxo mais ágil, o tempo para devolução dos valores devidos aos pacientes fica menor, aumentando também a satisfação desses usuários.

Além das vantagens mencionadas, os sistemas eletrônicos oferecem maior segurança e confiabilidade aos processos. A adoção das assinaturas digitais garante autenticidade e integridade, reforçando a validade jurídica dos documentos e reduzindo a probabilidade de falsificações ou alterações não autorizadas (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025). Tiagua (2018) corrobora com esta ideia, afirmando que um sistema eletrônico demonstra maior integridade, veracidade e confiabilidade das informações de processos administrativos, pois as

informações podem ser consultadas e verificadas de forma ágil e fácil. Ribeiro e Maia (2022) também relatam que os serviços públicos digitais trazem segurança e privacidade. Sendo assim, um processo totalmente digital pode trazer maior confiança para nossos usuários quanto à proteção de seus dados pessoais e permitir um acompanhamento mais transparente e criterioso.

Com base na literatura disponível, que discorre sobre as vantagens do uso de sistemas e assinaturas eletrônicas, é possível concluir que a utilização de um aplicativo de celular para o processo de ressarcimento moderniza a operação, torna-a mais ágil e prática, e permite o acesso remoto pelo paciente a todas as fases do processo. Conseqüentemente, os militares da ativa que são usuários da OASD se beneficiam por não precisarem se afastar de suas atividades laborais, em suas respectivas unidades, aumentando assim sua produtividade e resultando em uma gestão mais eficaz dos recursos humanos da Força Aérea.

2.2 EFICIÊNCIA OPERACIONAL E GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Os sistemas eletrônicos permitem maior visibilidade do *status* dos documentos em tempo real, reduzem o tempo de processamento e finalização dos processos, além de eliminar obstáculos físicos, promovendo uma dinâmica operacional mais ágil. Adicionalmente, a automação e padronização de processos reduzem a probabilidade de erros humanos, como assinaturas ausentes ou informações incorretas (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025). Tiagua (2018) também relata que a utilização de um sistema eletrônico traz agilidade aos processos administrativos e otimização das tarefas, além do aumento na produtividade por evitar a repetição de tarefas que ocorrem por erros humanos e extravio de documentos, o que é de extrema relevância para a Seção de Ressarcimento da OASD.

Dentre as atividades realizadas pela seção está a digitalização dos documentos pertinentes ao processo e a transcrição de dados das fichas para o SISAUC. Na ocorrência de erros de preenchimento da ficha física, esta deve ser refeita e novamente assinada. Logo, a utilização de um aplicativo permite automatizar esse processo, agilizar tarefas repetitivas e minimizar a ocorrência de erros. Os dados e documentos pertinentes ao processo podem ser inseridos pelos próprios pacientes, diretamente no aplicativo, dispensando a necessidade de militares da OASD para essa função.

A implementação de assinaturas digitais simplifica os fluxos de trabalho e a gestão de documentos, permitindo uma eficiência operacional sustentável (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025). Na administração pública, o princípio da eficiência determina que o gestor deve oferecer o melhor serviço possível para a população otimizando os recursos públicos

(Ribeiro; Maia, 2022), sendo esse o objetivo da implantação de um fluxo digital no processo de ressarcimento, permitindo a gestão mais eficaz dos recursos humanos dentro da unidade. Atualmente, a Seção de Ressarcimento dispõe de um cabo em tempo integral, um soldado em expediente parcial e duas oficiais para supervisão de todos os procedimentos. Em um fluxo de trabalho digital, um oficial ou graduado é suficiente para gerenciar os processos e cabe aos praças, que já fazem o atendimento ao público na recepção da unidade, dar orientação aos pacientes em caso de dúvidas, sem a necessidade de um treinamento elaborado, permitindo assim, que o restante da equipe possa ser alocado em atividades mais estratégicas.

Outra vantagem dos documentos eletrônicos é a facilidade em serem arquivados e recuperados, eliminando a necessidade de buscá-los em arquivos físicos. A transição para o ambiente digital otimiza a gestão de documentos, proporcionando rapidez na criação, compartilhamento e arquivamento de informações (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025; Tiagua, 2018). Há mais de uma década, Alves (2013) relatou que a utilização da tecnologia da informação nas empresas, independentemente de seu porte ou ramo de atividade, resulta em maior produtividade e eficácia organizacional. Posto isso, e considerando o atual cenário de reestruturação dos recursos humanos disponíveis na Força e a escassez de efetivo nas unidades, a atualização de todos os processos para o ambiente digital é imperiosa. A prévia migração para prontuários eletrônicos e substituição das fichas físicas já otimizou parte da gestão dos documentos da OASD, sendo necessária apenas a implantação de um sistema digital que permita a gestão eficaz dos documentos referentes ao ressarcimento, podendo ser realizada por qualquer militar da unidade.

Por fim, ainda podemos citar como benefício dos sistemas eletrônicos a sustentabilidade, devido à redução de insumos e custos. O conceito de sustentabilidade pode ser definido também como uma política de melhoria para a missão social, com o aumento da eficiência, transparência e responsabilização na sociedade na qual está inserida (Bannach; Dos Santos; Favretto, 2025; Tiagua, 2018). Esses conceitos vão ao encontro das diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade em Saúde do SISAU, que tem por objetivo efetivar as boas práticas de funcionamento e promover a qualidade plena em todas as OSA (Brasil, 2022).

Diante do exposto, é possível afirmar que a implantação de um fluxo digital no processo de ressarcimento diminui a necessidade de designar e treinar militares para alocar na seção. Dessa forma, obtém-se uma gestão mais eficiente dos recursos humanos disponíveis ao realizar o direcionamento do efetivo para outras seções que estejam carentes de pessoal, otimizando o desempenho operacional da OASD.

3 CONCLUSÃO

Apesar de a OASD ser reconhecida pela qualidade técnica do atendimento odontológico oferecido, o fluxo do processo de ressarcimento das despesas odontológicas é um ponto crítico que causa insatisfação dos militares da ativa. Outro desafio é a necessidade de designar e treinar militares para realizar atividades manuais e de atendimento ao público, em um cenário de escassez de recursos humanos em toda a Força Aérea.

Um fluxo digital confere maior praticidade e agilidade ao processo de ressarcimento, permitindo que os militares realizem assinaturas eletrônicas e acompanhem remotamente as etapas do processo, eliminando a necessidade de deslocamento até OASD e os prejuízos das atividades laborais em suas unidades, com ganhos expressivos para a gestão dos recursos humanos da FAB. Adicionalmente, um sistema eletrônico traz segurança, autenticidade e confiabilidade quanto à proteção de dados pessoais.

A implantação de um sistema digital diminui a necessidade de treinamento e disponibilidade de militares para a Seção de Ressarcimento, resultando em uma redistribuição estratégica do efetivo e, conseqüentemente, em uma gestão mais eficaz dos recursos humanos da unidade. Além disso, a transição para o ambiente digital otimiza a gestão de documentos, eliminando documentos físicos. Também podemos citar a sustentabilidade, pois há a redução de recursos, com aumento da eficiência, transparência e responsabilidade.

Portanto, reafirma-se que a implantação do fluxo digital no processo de ressarcimento através de um aplicativo é eficaz na gestão dos recursos humanos da Força Aérea, promovendo maior autonomia, conforto e agilidade, assim como também fortalece o compromisso da OASD com a inovação, a qualidade e a excelência na prestação de serviços de saúde à família militar, promovendo eficiência operacional.

A solução apresentada para a OASD poderá, além de ser extrapolada para as demais unidades odontológicas, ser utilizada nas demais organizações de saúde que realizam processos de ressarcimento, trazendo benefícios para os usuários do SISAU e para a FAB ao modernizar a operação, ampliar a assistência de qualidade e otimizar a gestão de recursos humanos e financeiros. Essa transformação digital eleva os padrões de eficiência administrativa ao oferecer um serviço de excelência com otimização dos recursos, alinhando-se às diretrizes do SISAU e às boas práticas de gestão pública (Brasil, 2022). Ademais, a implantação de procedimentos digitais se alinha às diretrizes do Plano Estratégico Militar da Aeronáutica, em busca de uma Força Aérea moderna, ao atualizar os processos administrativos internos e aprimorar os serviços prestados (Brasil, 2024).

REFERÊNCIAS

- AGÊNCIA FORÇA AÉREA. Força Aérea lança aplicativo FAB Saúde. **Força Aérea Brasileira**, [s.l.], 21 out. 2024. Disponível em: <https://www.fab.mil.br/noticias/mostra/43290>. Acesso em 20 mar. 2025.
- ALVES, C. A. L. A importância da tecnologia da informação nas empresas. **Revista Científica Semana Acadêmica**, Fortaleza, v. 1, n. 24, p. 1-11, 10 jul. 2013. Disponível em: <https://semanaacademica.org.br/artigo/importancia-da-tecnologia-da-informacao-nas-empresas>. Acesso em: 30 mar. 2025.
- BANNACH, D.G.; DOS SANTOS, R. C.; FAVRETTO, J. Eficiência sustentável na implantação de um sistema de assinaturas digitais em uma universidade. **Revista Gestão Universitária na América Latina**, Florianópolis, v. 18, n. 1, p. 184-187, jan./abr. 2025. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/gual/article/view/103304>. Acesso em 15 mar. 2025.
- BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública e altera a Lei nº 7.116, de 29 de agosto de 1983, a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), a Lei nº 12.682, de 9 de julho de 2012, e a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. **Diário Oficial da União**: Brasília, DF, 10 jun. 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/114129.htm. Acesso em 13 abr. 2025.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde da Aeronáutica. Portaria nº 158/SECSARAM, de 14 de dezembro de 2021. Aprova a reedição da ICA 160-34 “Atividades de Odontologia no Sistema de Saúde da Aeronáutica” com alteração do título para “Atenção Integral em Saúde Bucal no SISAU”. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 234, p. 222-302, 22 dez. 2021. Disponível em <https://www.sislaer.fab.mil.br/terminalcendoc/acervo/detalhe/48538?guid=1746991838303&returnUrl=%2fterminalcendoc%2fresultado%2flistar%3fguid%3d1746991838303%26quantidadePaginas%3d1%26codigoRegistro%3d48538%2348538&i=4>. Acesso em 21 mar. 2025.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde da Aeronáutica. Portaria nº191/SECSARAM, de 1º de julho de 2022. Aprova a reedição do MCA 160-6 “Manual da Gestão da Qualidade em Saúde”. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 144, p. 11.204-11.277, 3 ago. 2022. Disponível em: <https://www.sislaer.fab.mil.br/terminalcendoc/Acervo/Detalhe/44636?returnUrl=/terminalcendoc/Home/Index&guid=1659052802652#:~:text=PORTARIA%20DIRSA%20N%C2%BA%20191%2C%20DE,Gest%C3%A3o%20da%20Qualidade%20em%20Sa%C3%BAde>. Acesso em 15 mar. 2025.
- BRASIL. Ministério da Defesa. Comando da Aeronáutica. Portaria GABAER nº 1.453/GC3, de 5 de junho de 2024. Aprova o Plano Estratégico Militar da Aeronáutica. **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 107, p. 87-137, 10 jun. 2024. Disponível em: <https://www.sislaer.fab.mil.br/terminalcendoc/Busca/Download?codigoArquivo=37409>. Acesso em: 14 abr. 2025.

KRAUS, S. *et al.* Digital transformation in healthcare: Analyzing the current state-of-research. **Journal of Business Research**, [s.l.], v. 123, p. 557-567, 2021. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296320306913?via%3Dihub>. Acesso em 15 mar. 2025.

NERY, C. Em 2023, 88,0% das pessoas com 10 anos ou mais utilizaram Internet. **Agência IBGE notícias**, Rio de Janeiro, 16 ago. 2024. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/41026-em-2023-87-2-das-pessoas-com-10-anos-ou-mais-utilizaram-internet>. Acesso em 15 mar. 2025.

PESQUISA aponta que Rio de Janeiro é a cidade com maior tempo médio de deslocamento no Brasil e oitava no mundo. **Semove Notícias**, Rio de Janeiro, 31 jan. 2025. Disponível em: <https://semove.org.br/noticias/pesquisa-aponta-que-rio-de-janeiro-e-a-cidade-com-maior-tempo-medio-de-deslocamento-no-brasil-e-oitava-no-mundo/#:~:text=De%20acordo%20com%20o%20relatório,as%20brasileiras%2C%20com%2048%20minutos>. Acesso em 22 mar. 2025.

RIBEIRO, A. P.; MAIA, G. E. Z. Serviços públicos digitais e covid-1: impactos e desafios. **Revista da ESDM**, Porto Alegre, v. 8, n. 16, p. 92-102, 2022. Disponível em: <http://revista.esdm.com.br/index.php/esdm/article/view/190>. Acesso em: 30 mar. 2025.

SILVA, R. H. *et al.* Aplicativos de saúde para dispositivos móveis: Uma revisão integrativa / Health applications for mobile devices: An integrative review. **Brazilian Journal of Health Review**, Curitiba, v. 3, n. 5, p. 11754–11765, set./out. 2020. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/16152/13215>. Acesso em 27 mar. 2025.

TIAGUA, L. P. **Sistemas de informação**: análise das melhorias advindas na produtividade e na otimização de tarefas na parte administrativa de um Órgão Governamental com a utilização da Tecnologia da Informação. 2018. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual de Goiás, Luziânia, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ueg.br/jspui/bitstream/riueg/1403/2/MG658%200090-2018%20Lygia%20Pereira.pdf>. Acesso em 10 abr. 2025.