



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA  
CDEAD/ENSP  
FIOCRUZ - FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Sofia Helena Amarante da Silva Ramos

**MELHORIA DE PROCESSOS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO:  
estabelecimento de protocolo de atendimento para a concessão de benefício de  
isenção de imposto de renda a veteranos e pensionistas atendidos pelo  
Comando do 8º Distrito Naval, no estado de São Paulo**

Rio de Janeiro

2021

Sofia Helena Amarante da Silva Ramos

**MELHORIA DE PROCESSOS E ATENDIMENTO AO PÚBLICO:  
estabelecimento de protocolo de atendimento para a concessão de benefício de  
isenção de imposto de renda a veteranos e pensionistas atendidos pelo  
Comando do 8º Distrito Naval, no estado de São Paulo**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca  
– EAD/ ENSP/FIOCRUZ como requisito parcial no Curso de Especialização Gestão em Saúde.

Orientador: Prof. Dr. André Feijó Barroso

Rio de Janeiro

2021

*Dedico este trabalho  
à minha filha Clarice,  
minha amada e doce  
companhia de todos  
os dias.*

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus e à vida cristã, os quais me permitem vivenciar a fé e a crença no crescimento, na bondade e na solidariedade humanas, inspiradores de meu ofício na área da saúde.

Aos meus pais, por me ensinarem o valor da cultura, da ética e dos estudos.

À minha mãe Dulce, por me ensinar o valor do amor e da realidade, e suas importantes interveniências na vida pessoal e no mundo do trabalho. ´

À minha filha Clarice, por suportar minhas ausências e incentivar meus estudos neste árduo e profícuo ano de 2021.

À minha irmã Flaviana e ao meu cunhado Carlos, por me ofertarem momentos em família favorecedores de meus estudos.

Aos meus sobrinhos Pedro e Arthur, por me trazerem esperança e alegria em tempos duros de pandemia.

À Marinha do Brasil e à Escola de Guerra Naval, por me ofertarem importante oportunidade de crescimento profissional e pessoal com o C-Sup 2021- Gestão em Saúde.

À minha equipe da Divisão de Veteranos e Pensionistas, Dennison, Alves, Francisca e Melquisedeque, pelo apoio e ensinamentos diários.

À Fiocruz pelo brilhante curso, e em especial ao meu orientador Dr. André Feijó Barroso, por acreditar no meu potencial de aprendizagem e desenvolvimento na área de Gestão em Saúde.

*“Como se morre de velhice  
ou de acidente ou de doença,  
morro, Senhor, de indiferença.*

*Da indiferença deste mundo  
onde o que se sente e se pensa  
não tem eco, na ausência imensa.*

*Na ausência, areia movediça  
onde se escreve igual sentença  
para o que é vencido e o que vença.*

*Salva-me, Senhor, do horizonte  
sem estímulo ou recompensa  
onde o amor equivale à ofensa.*

*De boca amarga e de alma triste  
sinto a minha própria presença  
num céu de loucura suspensa.*

*(Já não se morre de velhice  
nem de acidente nem de doença,  
mas, Senhor, só de indiferença.)”.*

Cecília Meireles

## **RESUMO**

Veteranos e pensionistas civis e militares da Marinha do Brasil constituem o público-alvo principal de atendimento da OMAC (Organização Militar de Apoio e Contato) do Comando do 8º Distrito Naval (Com8ºDN). Situada na capital do estado de São Paulo, abrange usuários da capital do estado e interior e sua clientela caracteriza-se, em sua maioria, por idosos. Processos de isenção de imposto de renda (IR) relacionados a doenças graves, com previsão na lei nº 7713/1988, representaram, em 2019, os requerimentos mais numerosos dentre os benefícios que requerem perícia médica. Dos processos de isenção de imposto de renda pesquisados, 62,5% levaram de 4 a 6 meses para a sua resolução, para veteranos, e 60% de 3 a 4 meses, para pensionistas, até a ratificação do pleito pelo Centro de Perícias Médicas da Marinha (CPMM). No bojo das boas práticas atuais de gestão pública, acredita-se que a morosidade em tais processos deprecia a qualidade de vida dos usuários com doenças graves. O projeto de intervenção baseou-se nos conceitos do enfoque estratégico situacional e as causas críticas da situação-problema escolhidas para o delineamento de ações foram a inexistência de um protocolo de atendimento OMAC e Junta Regular de Saúde (JRS) e a ausência de transmissão eletrônica de requerimentos aos órgãos autorizadores/centralizadores. Ações programadas do projeto tiveram início em agosto de 2021 e algumas ações foram postergadas para conclusão em março de 2022, dois meses após o planejamento inicial, por motivo de desvio temporário de membros da equipe para atividades da Operação COVID-19. O andamento das ações do projeto abriu perspectivas para a melhoria do processo administrativo citado, no que tange à qualificação da equipe da OMAC do Com8ºDN, e permite lançar no âmbito da Marinha do Brasil a possibilidade institucional de ampliar os ganhos de qualidade no atendimento ao público de veteranos e pensionistas.

Palavras-chave: isenção do imposto de renda; veteranos e pensionistas; melhoria de processos administrativos; idosos; qualidade de vida.

## **LISTA DE SIGLAS**

Com8ºDN- Comando do 8º Distrito Naval

CPesFN- Comando de Pessoal de Fuzileiros Navais

CPMM- Centro de Perícias Médicas da Marinha

DPMM- Diretoria de Pessoal Militar da Marinha

FFAA- Forças Armadas

GESPUBLICA- Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização

INSS- Instituto Nacional de Seguridade Social

IR- Imposto de renda

JRS- Junta Regular de Saúde

MB- Marinha do Brasil

OMAC- Organização Militar de Apoio e Contato

SISPAG2- Sistema de Pagamento da Marinha do Brasil

SSM- Sistema de Saúde da Marinha

SVPM- Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha

TIS- Termo de inspeção de saúde

## **LISTA DE QUADROS**

**Quadro 1:** Descritores, indicadores, metas e resultado esperado relativos à situação problema “Longo tempo no processo de concessão de benefícios de isenção de imposto de renda a veteranos e pensionistas residentes na área de jurisdição do Com8ºDN, no estado de São Paulo”

**Quadro 2:** Matriz de programação de ações da causa crítica nº 1

**Quadro 3:** Matriz de programação de ações da causa crítica nº 2



## SUMÁRIO

|                                                                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO.....</b>                                                                                      | <b>1</b>  |
| <b>1.1 OBJETIVOS.....</b>                                                                                     | <b>1</b>  |
| <b>1.1.1 Objetivo Geral.....</b>                                                                              | <b>1</b>  |
| <b>1.1.2 Objetivos específicos.....</b>                                                                       | <b>2</b>  |
| <b>2 REFERENCIAL TEÓRICO.....</b>                                                                             | <b>2</b>  |
| <b>2.1 Veteranos e pensionistas das Forças Armadas: envelhecimento, adoecimento e qualidade de vida .....</b> | <b>2</b>  |
| <b>2.2 Panorama da isenção de imposto de renda relacionado a doenças no Brasil .....</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>2.3 A desburocratização de processos administrativos na Marinha.....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO .....</b>                                                                       | <b>7</b>  |
| <b>3.1 Descrição e análise da situação- problema.....</b>                                                     | <b>8</b>  |
| <b>3.2 Programação das ações.....</b>                                                                         | <b>12</b> |
| <b>3.3 Gestão do Projeto.....</b>                                                                             | <b>16</b> |
| <b>4 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>                                                                            | <b>17</b> |
| <b>5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>                                                                      | <b>19</b> |

## **1 INTRODUÇÃO**

O gerenciamento de concessão de benefícios a veteranos, pensionistas, ex-combatentes e anistiados políticos é a missão do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) e de suas Organizações Militares de Apoio e Contato (OMAC). Valores como ética, justiça, efetividade e proatividade pautam o trabalho da instituição, representando a valorização daqueles que prestaram serviços à pátria e que atualmente encontram-se na inatividade, bem como a de seus beneficiários de pensão militar (SVPM, 2021).

Dentre os diversos processos administrativos conduzidos pela OMAC do Comando do 8º Distrito Naval (Com8ºDN), que abrangem o atendimento de veteranos e pensionistas da capital do estado e interior, excetuando-se as cidades litorâneas, destaca-se o de requisição de inspeção de saúde para a concessão do benefício de isenção de imposto de renda (IR). Tal benefício requer perícia médica e caracteriza-se como o mais burocrático e moroso, no qual observa-se períodos médios de seis meses ou mais para a sua conclusão, no caso de veteranos, e de quatro meses ou mais, para pensionistas.

Usuários atendidos pela OMAC, em sua maioria, são idosos. Com o diagnóstico de tais doenças graves, em geral possuem gastos extras com medicamentos, exames e outras necessidades adicionais relacionadas às limitações decorrentes das condições clínicas das doenças citadas, que podem envolver também consequências emocionais, como depressão e ansiedade.

Períodos longos de espera para a concessão de benefícios que resultam em melhorias financeiras podem ter impacto negativo sobre a qualidade de vida de usuários idosos e portadores de doenças graves da OMAC do Com8ºDN. Estabelecer um protocolo para este atendimento permitirá reduzir o tempo de espera e poderá amenizar os impactos da doença sobre a qualidade de vida destes usuários e melhorar a percepção dos usuários acerca da Medicina Pericial da Força e sobre os serviços oferecidos pela OMAC.

### **1.1 Objetivos**

#### **1.1.1 Objetivo geral**

O objetivo geral deste projeto é reduzir o tempo de espera dos usuários da OMAC do Com8ºDN pela resolução dos processos de isenção do imposto de renda relacionados a doenças.

Aumentando a eficiência deste processo administrativo, visa obter maior satisfação dos usuários com o atendimento do Serviço e agregar melhoria na qualidade de vida dos usuários com as doenças descritas.

### **1.1.2 Objetivos específicos**

Como objetivos específicos, pretende-se, com as ações programadas do projeto:

- a) propor o estabelecimento de um protocolo de atendimento para a concessão do benefício de isenção do IR a veteranos e pensionistas da OMAC do Com8ºDN, com ações claras e proposta de aprazamento de cada etapa do processo;
- b) pactuar a transmissão eletrônica de requerimentos de concessão de isenção de IR para dois órgãos autorizadores do citado processo;
- c) obter maior satisfação dos usuários com o Serviço da OMAC do Com8ºDN; e
- d) agregar melhoria na qualidade de vida dos usuários com as doenças descritas.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 Veteranos e pensionistas das Forças Armadas: envelhecimento, adoecimento e qualidade de vida**

No decorrer do século XX e início do novo milênio, a curva demográfica brasileira vem se modificando e a população idosa no Brasil vem crescendo, a partir da queda das taxas de natalidade e da mortalidade, bem como o aumento da expectativa de vida ao nascer (BARRETO, 2013). Idoso, de acordo com o Estatuto do Idoso, é o indivíduo maior de 60 anos (BRASIL, 2003). Os idosos representavam, na última Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílio Contínua, realizada pelo IBGE em 2017, cerca de 14,6% da população brasileira (IBGE, 2017).

Segundo dados do Anuário Estatístico da Marinha (BRASIL, 2020), a categoria de veteranos na MB estava composta por 53.285 militares, sendo 16.642 militares na reserva remunerada e 36.643 reformados. De acordo com o Estatuto dos Militares, militares da reserva remunerada são aqueles que cumpriram o tempo de efetivo serviço na MB por 30 anos, ou mais,

e são transferidos para a Reserva de 1ª classe da Marinha (RM1), período em que ainda podem ser mobilizados para compor a defesa nacional. Militares reformados são aqueles que atingem a idade-limite para a permanência na reserva remunerada, ou ainda, os militares de carreira que são julgados incapazes para o serviço ativo das Forças Armadas, por motivo de saúde, dentre outros casos (BRASIL, 1980).

Considerando o quantitativo total de militares da ativa de 76.581 em 2020, observa-se que os veteranos já representavam cerca de 41,03% do efetivo total (ativa e reserva). Na OMAC do Com8ºDN, o público-alvo é constituído por 2.772 usuários, sendo 2.234 veteranos e 538 pensionistas (BRASIL, 2020).

No entanto, é importante mencionar, que mesmo constituindo menor número em relação aos militares da ativa, as necessidades de saúde em idosos são diferenciadas, em decorrência dos processos de envelhecimento. Idosos utilizam mais o sistema de saúde de modo geral, no que tange às internações e outros procedimentos, como exames e consultas. A Diretoria de Saúde da Marinha, em sua publicação “Manual de Programas de Saúde da Marinha” (2015), prevê um Programa de Saúde especificamente voltado à saúde do idoso, uma vez que as doenças crônicas aumentam nessa população, e “necessitam de tratamento de custo elevado e prolongado” (BRASIL, 2015, cap.8, p.8-1).

Em acréscimo, cabe ressaltar que a incidência de incapacidades a partir dos 60 anos é substancialmente maior em termos percentuais na população em geral do que se comparadas a idades mais tenras, como apontado por Lazarati et al. (2019). Danielewicz et al. (2019) mencionaram a probabilidade contemporânea dos idosos viverem um maior número de anos com incapacidades. De acordo com Silva et al. (2019), a idade é um fator relevante associado à incapacidade na velhice. Em contrapartida, num estudo realizado por Filho et al (2018) o impacto das doenças crônicas sobre os níveis de incapacidade na velhice foi maior entre idosos mais jovens (60 a 74 anos) e no grupo com maiores deficiências nas atividades de vida diária, o que reforça a necessidade de prevenção e manejo das doenças crônicas no contexto da prevenção da incapacidade.

Seja em razão de moléstias profissionais, acidentes ou o acometimento de outras doenças, é notório que a vida com limitações de ordem emocional, motora ou cognitiva, em idosos, caracteriza maiores dispêndios financeiros. Medicamentos, serviços médicos ou serviços de cuidadores aumentam substancialmente as despesas mensais de pessoas idosas acometidas com

doenças graves. Segundo Sudré et al. (2012), melhores condições financeiras permitem o acesso dos idosos a tratamento e reabilitação, com maior preservação da funcionalidade.

Alguns parâmetros sobre a qualidade de vida em idosos referem-se a balizadores importantes como autonomia, acesso a serviços de saúde, convívio social e funcionalidade familiar, dentre outros (JÚNIOR et al. 2022; SUDRÉ et al. 2012).

Diante de doenças graves, aumentam os riscos de limitações financeiras, por um lado, pelo elevado dispêndio com medicamentos e outros cuidados de saúde, e a probabilidade da vivência de sentimentos dolorosos como perda de autonomia, da mobilidade, do medo da morte, dentre outros tantos. Diante de tantas perdas, a concessão de benefícios financeiros pode auxiliar o resgate da qualidade de vida destes idosos.

## **2.2 Panorama da isenção de imposto de renda relacionado a doenças no Brasil**

No INSS, aposentados e pensionistas com diagnóstico de doenças graves são avaliados por meio de perícia médica para a concessão de isenção de imposto de renda (LISE et al., 2013). Na Marinha do Brasil (MB), a maior parte dos processos de requisição de perícias para veteranos e pensionistas referem-se à isenção do pagamento de imposto de renda. Na Marinha, a previsão para tais perícias está contida na DGPM-406 (8ª Rev). A Lei nº 7713, de 1988, alterada pelas Leis nº 8541, de 1992, e nº 9250, de 1995, pela lei nº11052 de 2004 e Portaria Normativa nº47 de 21/07/2016, do Ministério da Defesa (MD), especifica as doenças graves previstas para a referida concessão por meio de perícias médicas: neoplasia maligna, tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, cardiopatia grave, cegueira, doença de Parkinson, paralisia irreversível e incapacitante, nefropatia grave, espondiloartrose anquilosante, hanseníase, AIDS, hepatopatia grave, contaminação por radiação ionizante, estado avançado de doença de Paget (osteíte deformante) e mucoviscidose, (BRASIL, 2019; MELO, 2014)

É na esteira da Constituição Federal de 1988 que a Lei nº 7713 é sancionada, prevendo a isenção de imposto de renda a proventos de aposentadoria ou reforma aos portadores de moléstias profissionais e doenças graves, no item XIV, do art. 6º:

“XIV – os proventos de aposentadoria ou reforma motivada por acidente em serviço e os percebidos pelos portadores de moléstia profissional, tuberculose ativa, alienação mental, esclerose múltipla, neoplasia maligna, cegueira, hanseníase, paralisia irreversível e incapacitante, cardiopatia grave, doença de Parkinson, espondiloartrose anquilosante, nefropatia grave, hepatopatia grave, estados avançados da doença de Paget (osteíte deformante), contaminação por radiação, síndrome da imunodeficiência adquirida, com base em conclusão da medicina especializada, mesmo que a doença tenha sido contraída depois da aposentadoria ou reforma; [\(Redação dada pela Lei nº 11.052, de 2004\)](#) [\(Vide Lei nº 13.105, de 2015\)](#)

É importante mencionar que a isenção se aplica a pessoas que se enquadrem cumulativamente nas seguintes situações, quais sejam, os proventos sejam provenientes de aposentadoria, pensão ou reforma (outros rendimentos não são isentos), incluindo a pensão alimentícia, e sejam portadores das doenças especificadas na Lei. No entanto, rendimentos de aluguéis ou provenientes de atividade autônoma recebidos de forma cumulativa não são isentos. No caso da hepatopatia grave, somente serão isentos os proventos auferidos a partir de 01/01/2005, quando a doença entrou no rol das patologias previstas em Lei. A concessão da isenção não desobriga o contribuinte de apresentar a sua declaração do IRPF, caso este se enquadre em situação de obrigatoriedade de declarar (MAGALHÃES et al., 2009).

A Lei nº 7713 se refere apenas ao rol taxativo de doenças nela listadas e permite que a isenção tenha como marco limitador a pré-existência da doença (data em que comprovadamente ocorreu o diagnóstico), desde que a concessão ocorra a partir da data aposentadoria/reforma. No entanto, mesmo que seja possível reaver os valores a partir da data da constatação da doença e não a partir da data da realização da perícia, é mister apontar que há uma relativa burocracia para reaver estes valores. Sendo assim, a agilidade destes processos poderia trazer menor impacto financeiro para os acometidos de doenças graves.

A Lei não prevê a mesma isenção para militares ou civis da ativa com as mesmas doenças. Refere-se a doenças adquiridas a partir da reserva ou reforma e não se aplica aos militares da ativa. Quanto a essa distinção da Lei, no que tange às neoplasias malignas, Buffon e Arisi (2016) argumentam que não parece razoável distinguir os iguais, frente ao princípio de isonomia tributária, já que os trabalhadores da ativa com neoplasia haveriam de ter as mesmas dificuldades relativas a despesas com saúde que os aposentados, no entanto não são beneficiados com a isenção.

No INSS, bem como na Marinha do Brasil, no Exército e Aeronáutica, uma perícia médica realizada por órgão oficial é exigida para a concessão do benefício, junto com a emissão de um laudo pericial que comprove ser o requerente portador da doença. Em cada Comando Distrital da Marinha, uma única Junta Regular de Saúde, formada por três médicos, é responsável pela realização destas perícias, de modo cumulativo aos demais procedimentos periciais de militares da ativa, os quais são muito numerosos.

### **2.3 A desburocratização de processos na Administração Pública e na Marinha**

Trazer o tema da melhoria de gestão na Administração Pública é um desafio aos órgãos públicos brasileiros desde 2005, quando da implantação do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA) pelo Governo Federal, com o intuito de contribuir com a melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e ao aumento da competitividade do país (SILVA, 2011).

Não vinculada ao mundo dos negócios e à competitividade típica do mundo privado capitalista, que em muito induziu a oferta de melhores serviço e produtos à sociedade, a gestão pública perdeu em foco, método, ritmo e objetivos para a sociedade brasileira durante décadas. Partindo de ferramentas da gestão, tais como brainstorming, PDCA (planejar, fazer, checar e agir), etc, advindos da administração privada, os programas de melhoria da gestão pública iniciaram-se como gestão da qualidade total, evoluindo para conceitos de gestão estratégica organizacional, dentre outros. Trazer estes conceitos da administração privada para o ambiente público ainda se constitui um grande desafio, mesmo nos dias de hoje. Estabelecer metas e indicadores para os processos de trabalho, administrar para o coletivo, não objetificando o bem público, ainda é paradeiro longínquo para muitas organizações.

Com vistas ao desenvolvimento e modernização organizacional da Força, a Marinha instituiu, em 2006, o Programa Netuno, à luz do preconizado pelo Governo Federal, visando a melhoria da Gestão Pública (BRASIL, 2011). Dentre os preceitos estabelecidos pelo Programa, um deles é a desburocratização e aumento da eficiência dos processos, por meio do acompanhamento de diversos indicadores de desempenho dentro de suas Organizações Militares.

No contexto da saúde, Buss (2000) nos alerta para a responsabilidade dos entes públicos na proposição de políticas públicas saudáveis, que implica o esforço das organizações públicas de superar déficits de eficiência, efetividade e de representatividade social. Carvalho (2021) menciona a importância das melhorias nos processos de trabalho das equipes como um dos mecanismos de resposta aos apelos pela melhoria da oferta de serviços essenciais na atenção básica. Trazer as contribuições da Administração para a Gestão em Saúde é um grande desafio para os profissionais de saúde, mas certamente ampliou os rumos da gestão da clínica e implicou os profissionais no “fazejamento” da gestão em saúde.

Neste contexto, as FFAA, e em especial, a Marinha, ao implantar o Programa Netuno, redefiniram os rumos de sua Administração de modo a buscar estes aperfeiçoamentos em suas instituições, incluindo novas práticas de gestão em todas as atividades finalísticas e de apoio, aqui incluídas as de atendimento ao público em suas diversas esferas, incluindo o Sistema de Saúde da Marinha (SSM).

### **3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO**

O presente projeto de intervenção pauta-se nos conceitos de Carlos Matus acerca do enfoque estratégico situacional e suas aplicações diretas no contexto da governança pública.

Segundo Matus (1984), há quatro momentos que norteiam o ator social (gerente) no planejamento e execução do projeto. Iniciando com a identificação e análise da situação problema do presente e de suas causas pelos atores sociais envolvidos (momento explicativo), parte para a definição da situação ideal/objetivo com o delineamento das operações que permitiriam modificar a situação real, relacionando os resultados desejados com os recursos necessários e produtos de cada ação alcançados (momento normativo). A próxima etapa refere-se ao levantamento das restrições e facilidades das ações planejadas e as concordâncias dos atores sociais envolvidos (momento estratégico). O último momento é a transformação das ações planejadas em ações concretas, com o monitoramento das ações e ajustes ao longo do processo (momento tático-operacional).

Os pontos chave do Planejamento Estratégico Situacional (PES) referem-se à governabilidade de quem planeja, sua ação direta sobre os problemas que analisa e a referência de ações do momento presente, com a possibilidade de correção dos rumos a partir da execução das ações planejadas. Em resumo, parte-se de uma situação problema, a partir da qual se levanta



causas críticas prioritárias e delinea-se ações programadas para enfrentamento do problema, apontando os responsáveis pelas ações e determinando prazos concretos de execução das ações, que permitam um acompanhamento adequado e reajustes necessários ao longo da gestão do projeto.

O presente projeto tem como palco situacional a Divisão de Veteranos e Pensionistas do Comando do 8º Distrito Naval (ou OMAC do Com8ºDN), setor de atendimento ao público de características administrativas (não assistenciais), cuja clientela é formada por 2772 usuários, entre veteranos militares, civis e pensionistas residentes na capital do estado de São Paulo e do interior.

Interessante citar que a única interface direta dos processos gerenciados pelo Setor com a área de Saúde é o processo relativo à requisição de perícia médica para concessão de benefícios, os quais caracterizam o projeto com ações e intervenção de cunho administrativo, mas cujo mote principal é a proposição de melhores condições de vida e saúde para a população descrita. Assim, por ser a autora a Encarregada da Divisão em lide, permite maior governabilidade e ação gerencial da autora.

### **3.1 Descrição e análise da situação-problema**

Na área de jurisdição da OMAC do Com8ºDN, observa-se morosidade significativa na tramitação dos processos de concessão de benefícios de isenção de imposto de renda, relacionado a doenças graves.

Dos processos de isenção de imposto de renda recebidos em 2019 pela OMAC do Com8ºDN, é importante citar que:

- 1) 62,5% dos processos de perícias para concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos levam de 4 a 6 meses para a sua resolução;
- 2) 37,5% dos processos de perícias para a concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos levam de 6 a 12 meses para sua resolução;

- 3) A média de duração do processo de concessão de isenção de IR para veteranos é de 215 dias;
- 4) 60% dos processos de perícias para concessão de isenção de IR de pensionistas levam de 3 a 4 meses para a sua resolução;
- 5) 40% dos processos de perícias para concessão de isenção de IR de pensionistas levam de 4 a 6 meses para a sua resolução;
- 6) A média de duração do processo de concessão de isenção de IR de pensionistas é de 118 dias; e
- 7) O tempo médio entre o recebimento dos requerimentos de isenção de IR no Com8ºDN e sua expedição para os órgãos competentes é de 10 dias.

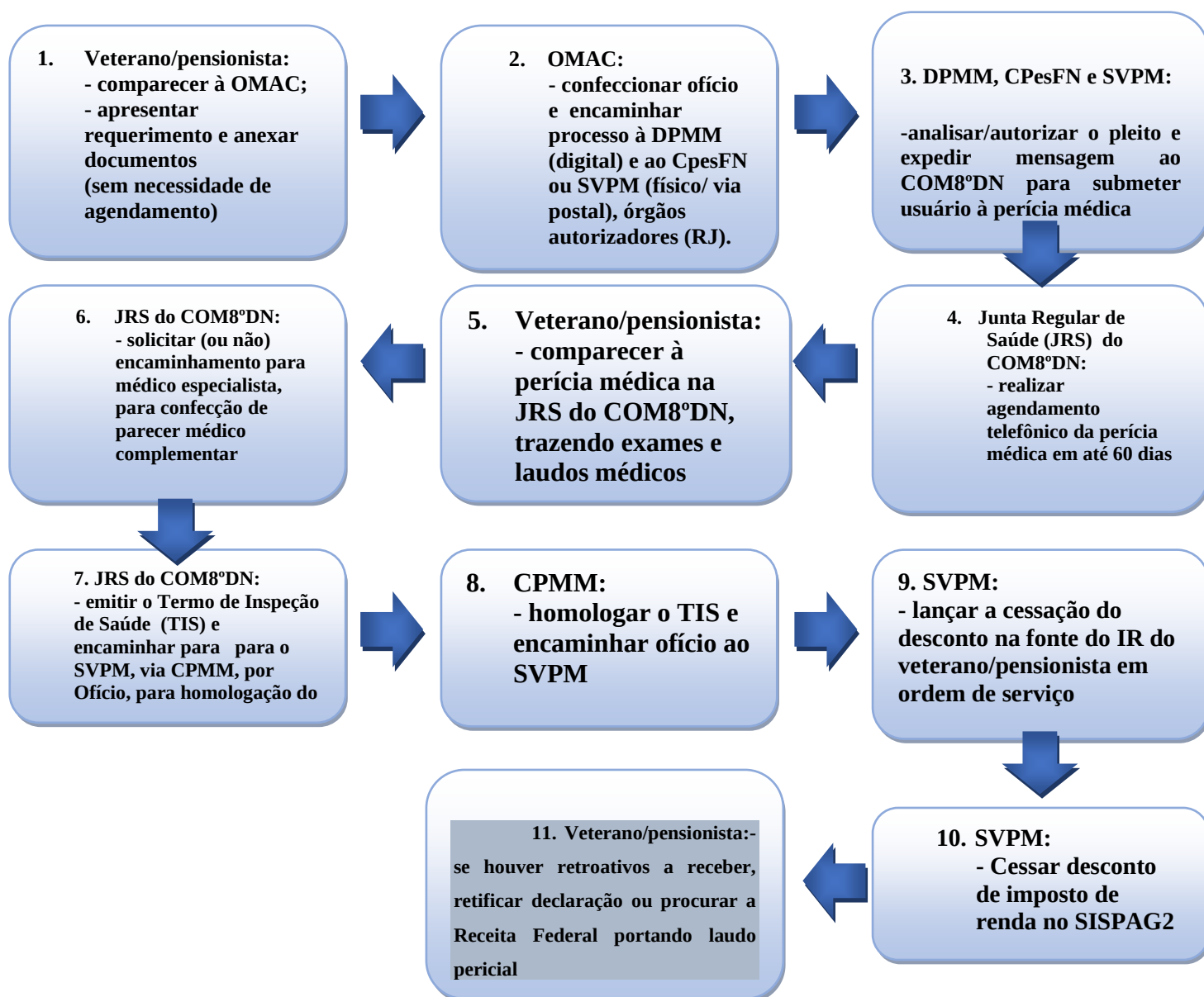
Para a identificação das causas da situação-problema apresentada, foram realizados dois tipos de levantamento, um por meio de reuniões e outro por meio da análise de dados das documentações eletrônicas dos processos atendidos no ano de 2019. As reuniões ocorreram no mês de junho de 2021, a primeira da autora com quatro membros da OMAC e a segunda com dois membros da Junta Regular de Saúde.

Pelos dados sobre prazos levantados, observa-se que o tempo de análise dos processos de concessão de IR de pensionistas pelo SVPM é menor do que o tempo de análise da Diretoria de Pessoal Militar da Marinha (DPMM) e do Comando de Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN) dos processos de isenção de IR de veteranos. Uma explicação plausível para a distinção dos prazos relaciona-se ao número proporcional de veteranos ser maior na MB se comparado ao número de pensionistas. No entanto, a ampliação da pesquisa sobre a gestão dos processos administrativos de isenção de IR nas OM citadas pode levantar outros fatores que concorrem para a diferença de tempo na análise dos pleitos.

Dentre os problemas identificados no processo citado, destaca-se a falta de nivelamento de conhecimento interno à equipe da OMAC do Com8ºDN sobre o processo de isenção de IR relacionado a doenças, a falta de transmissão digital de documentos para dois dos órgãos autorizadores, externos ao Com8ºDN, e a inexistência de um protocolo interno à OMAC e Junta Regular de Saúde do Com8ºDN para a execução do processo de forma mais célere e resolutiva, com prazos pactuados entre os setores envolvidos, o que causa uma compartimentalização do processo e sua consequente morosidade.

O processo de requisição de concessão da isenção de imposto de renda consiste em diversas etapas, que podem ser melhor visualizadas na Figura 1.

**Figura 1-** Etapas do processo de requisição de concessão de isenção de imposto de renda do veterano/pensionista na OMAC do Com8ºDN



Fonte: Divisão de Veteranos do Com8ºDN

### **3.2 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES**

A apresentação do problema a ser enfrentado, seus principais descritores, indicadores, metas e resultado esperado encontram-se dispostos no Quadro 1, a seguir. As metas de redução de prazos de processos de conclusão de isenção de IR foram previstas para julho e dezembro de 2022, quando se poderá avaliar a efetividade das ações propostas. As metas incluem também a redução no tempo médio de duração dos processos como um todo (desde o recebimento do requerimento do usuário na OMAC até a efetivação da cessação do desconto em folha pelo SVPM) e da redução do prazo interno à OMAC para a expedição do requerimento aos órgãos de controle.

**Quadro 1:** Descritores, indicadores, metas e resultado esperado relativos à situação problema “Longo tempo no processo de concessão de benefícios de isenção de imposto de renda a veteranos e pensionistas residentes na área de jurisdição do Com8ºDN, no estado de São Paulo.”

| <b>Problema a ser enfrentado</b> | Longo tempo no processo de concessão de benefícios de isenção de imposto de renda a veteranos e pensionistas residentes na área de jurisdição do Com8ºDN, no estado de São Paulo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Descritores:</b>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 62,5% dos processos de perícias para concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos levam de 4 a 6 meses para a sua resolução;</li> <li>2) 37,5% dos processos de perícias para a concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos levam de 6 a 12 meses para sua resolução;</li> <li>3) A média de duração do processo de concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos é de 215 dias;</li> <li>4) 60% dos processos de perícias para concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas levam de 3 a 4 meses para a sua resolução;</li> <li>5) 40% dos processos de perícias para concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas levam de 4 a 6 meses para a sua resolução;</li> <li>6) A média de duração do processo de concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas é de 118 dias; e</li> <li>7) O tempo médio entre o recebimento dos requerimentos de isenção de IR no Com8ºDN e sua expedição para os órgãos competentes é de 10 dias.</li> </ol> |
| <b>Indicadores:</b>              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Percentual de concessões de benefícios de isenção de IR de veteranos em prazo inferior a 6 meses;</li> <li>2) Percentual de concessão de benefícios de isenção de IR de veteranos em prazo superior a 6 meses;</li> <li>3) Percentual de concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas em prazo inferior a 4 meses;</li> <li>4) Percentual de concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas em prazo superior a 4 meses;</li> <li>5) Média do número de dias para a concessão dos benefícios de isenção de IR; e</li> <li>6) Média do número de dias para a expedição dos requerimentos de isenção de IR no Com8ºDN para os órgãos competentes.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Metas:</b>                    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Redução do percentual de concessão de benefícios de isenção de IR a veteranos com prazo superior a 6 meses para 15% até JUL2022 e 10% até DEZ2022;</li> <li>2) Redução do percentual de concessão de benefícios de isenção de IR de pensionistas com prazo superior a 4 meses para 20% até JUL2022 e 15% até DEZ2022;</li> <li>3) Redução da média de dias para a concessão de benefícios de isenção de IR a veteranos para 150 dias;</li> <li>4) Redução da média de dias para a concessão de benefícios de isenção de IR a pensionistas para 90 dias; e</li> <li>5) Redução do número de dias para a expedição dos requerimentos de isenção de IR pelo Com8ºDN, para os órgãos competentes, para 5 dias.</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Resultado esperado</b>        | Melhoria da condição financeira do veterano e pensionista em condição debilitada de saúde, melhoria do bem estar social do veterano/pensionista do Com8ºDN.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

Fonte: Divisão de Veteranos Pensionistas do Com8ºDN.

A seguir, seguem as matrizes de programação das ações que objetivam sanar as causas críticas nº 1 e nº 2, quais sejam, ausência de protocolo interno entre a OMAC e a Junta Regular de Saúde da OM (com a pactuação de procedimentos e prazos de cada Setor no processo), e a ausência de transmissão eletrônica a dois órgãos autorizadores dos pleitos de concessão de isenção de IR (CPesFN e SVPM).

**Quadro 2:** Matriz de programação das ações da causa crítica nº1: ausência de protocolo interno à OMAC e Junta Regular de Saúde para o atendimento.

| <b>MATRIZ DE PROGRAMAÇÃO DE AÇÕES DA CAUSA CRÍTICA Nº 1</b>                                                                                                                                  |                                                                |                                                                                             |                           |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------|
| <b>Ações</b>                                                                                                                                                                                 | <b>Recursos necessários</b>                                    | <b>Produtos a serem alcançados</b>                                                          | <b>Prazo de conclusão</b> | <b>Responsável</b>                                          |
| Reunir equipe da OMAC para capacitação em processos de requisição de benefício de IR                                                                                                         | Humanos                                                        | Reunião realizada                                                                           | Agosto/ 2021              | CC (S) Sofia                                                |
| Reunir equipe para pactuar a redução do prazo de emissão dos documentos relativos a benefício de IR de veteranos e pensionistas                                                              | Humanos                                                        | Reunião realizada                                                                           | Setembro/ 2021            | CC (S) Sofia                                                |
| Registrar a entrada e saída dos requerimentos em planilha de controle específica em pasta na rede do Setor                                                                                   | Humanos<br>Tecnológicos:<br>computador.                        | Realizado o registro semanal dos requerimentos                                              | Setembro/ 2021            | CC (S) Sofia<br>SO-RM1 Dennison<br>CB-RM2-AD<br>Francisca   |
| Realizar reunião com a Junta Regular de Saúde para pactuar a elaboração do protocolo de atendimento, com ações e prazos claros para cada etapa do processo.                                  | Humanos                                                        | Realizada a reunião e pactuada a elaboração do protocolo de atendimento                     | Dezembro/2021             | CC (S)Sofia<br><br>CC (Md) Villem<br>1ºTen (Md) Rachel      |
| Realizar reunião com os membros da Junta Regular de Saúde do Com8ºDN para pactuar a redução do prazo de agendamento das perícias de veteranos e pensionistas, com base no Estatuto do Idoso. | Humanos                                                        | Realizada a reunião e pactuada a diminuição do agendamento das perícias de 60 para 30 dias. | Fevereiro/ 2022           | CC (S)Sofia<br><br>CC (Md) Villem<br>1ºTen (Md) Rachel      |
| Elaborar cartilha ao usuário sobre o processo de isenção de IR, nos formatos físico e digital.                                                                                               | Humanos<br><br>Tecnológicos:<br>computador.<br><br>Financeiros | Elaborada a cartilha ao usuário sobre a isenção de IR.                                      | Março/2022                | CC (S) Sofia<br><br>SO-RM1 Dennison<br><br>MN Melquisedeque |
| Divulgar a cartilha sobre o processo de isenção de IR na página eletrônica do COM8ºDN                                                                                                        | Humanos<br><br>Tecnológicos:<br>computador.                    | Divulgada a cartilha na página eletrônica do Com8ºDN                                        | Abril/2022                | MN Melquisedeque                                            |

**Quadro 3:** Matriz de programação das ações da causa crítica nº 2: ausência de expedição de requerimentos por via eletrônica ao Comando de Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN) e Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM).

| MATRIZ DE PROGRAMAÇÃO DE AÇÕES DA CAUSA CRÍTICA Nº 2                                                                                                                                                          |                                                    |                                                                                    |                    |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| Ações                                                                                                                                                                                                         | Recursos necessários                               | Produtos a serem alcançados                                                        | Prazo conclusão de | Responsável |
| Solicitar autorização para o Comando de Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN) para expedir eletronicamente o Ofício com requerimentos de inspeções de saúde para isenção de IR de veteranos fuzileiros navais | Humanos<br><br>Tecnológicos: telefone, computador. | Solicitada autorização para a forma eletrônica de expedir documentos para o CPesFN | Janeiro/ 2022      | CC (S)Sofia |
| Pactuar com o Comando de Pessoal de Fuzileiros Navais (CPesFN) o modo de expedir eletronicamente o Ofício com requerimentos de inspeções de saúde para isenção de IR de veteranos fuzileiros navais           | Humanos<br><br>Tecnológicos: telefone, computador. | Pactuado o modo eletrônica de expedir documentos para o CPesFN                     | Janeiro/ 2022      | CC (S)Sofia |
| Solicitar autorização para o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) para expedir eletronicamente o Ofício com requerimentos de inspeções de saúde para isenção de IR de pensionistas           | Humanos<br><br>Tecnológicos: telefone, computador. | Pactuado o modo eletrônico de expedir documentos para o CPesFN                     | Janeiro/ 2022      | CC (S)Sofia |
| Pactuar com o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM) o modo de expedir eletronicamente as Comunicações Padronizadas com requerimentos de inspeções de saúde para isenção de IR de pensionistas | Humanos<br><br>Tecnológicos: telefone, computador. | Pactuado o modo eletrônico de envio de documentos com o SVPM                       | Janeiro/ 2022      | CC (S)Sofia |



### 3.3 GESTÃO DO PROJETO

A implementação do projeto seguiu as ações previstas quanto à causa crítica 1, no que tange à capacitação da equipe da OMAC sobre o processo de concessão de benefício de isenção de imposto de renda, quanto à pactuação de redução do prazo de emissão dos documentos para os órgãos de autorização e quanto ao registro semanal das requisições de inspeções de saúde solicitadas pelos usuários para tal finalidade, para facilitar o acompanhamento por qualquer dos membros da equipe. Durante a capacitação, foi observado que não havia uniformidade de conhecimentos sobre a tramitação do processo como um todo entre os órgãos da Marinha e nem sobre o rol de doenças elencadas na Lei, haja vista que apenas um dos membros da equipe era responsável por este processo. Apenas a Encarregada (gestora) e um membro da equipe, num total de cinco membros, detinham o conhecimento pleno do processo, desde a sua entrada na OMAC até a sua conclusão pelo SVPM.

Em relação às demais ações previstas da causa crítica 1, foi necessário postergar a sua execução, haja vista que a Encarregada e um dos membros da OMAC foram destacados por aproximadamente dois meses para a Operação COVID- 19, em outra OM do Exército Brasileiro. Para as duas ações mencionadas, postergou-se para dois meses à frente a sua realização. Adicionalmente, foram inseridas duas ações quanto à causa crítica 1, quais sejam, a confecção e divulgação de cartilha informativa ao usuário sobre o processo de isenção de IR. A primeira ação foi programada na perspectiva de que entregar uma cartilha ao usuário pode agregar qualidade ao atendimento, fornecendo, na via impressa, possíveis informações que possam ter sido omitidas no atendimento presencial, ou mesmo reparar falhas de entendimento do usuário acerca do processo. A segunda ação teria o intuito de instruir o usuário antes do atendimento presencial, trazendo facilidades quanto à providência de documentos necessários para a requisição, os quais poderiam ser visualizados na cartilha “online”, na página eletrônica do Com8ºDN.

No tocante à causa crítica 2, as ações foram postergadas em razão do desvio funcional da Encarregada para outra OM, conforme já mencionado. A programação de conclusão das ações relativas à pactuação de envio eletrônico de documentos para o CPesFN e SVPM ficou para o mês de janeiro de 2022.

Durante o andamento do projeto, foi observada que a causa crítica nº 3, elencada inicialmente, seria difícil de ser manejada, pelo fato de não haver governabilidade da autora do

projeto sobre as ações da DPMM, CPesFN e SVPM, quanto aos procedimentos daquelas OM, na análise dos pleitos. As ações “contactar a DPMM, o CPesFN e o SVPM para pactuar formas de diminuição do tempo de análise do pleito” e “encaminhar propostas formais para a DPMM, CPesFN e SVPM de sugestões alternativas para análise mais ágil dos pleitos” foram suprimidas, pela provável impotência dos atores sociais em relação ao objetivo fim do projeto. Embora o objetivo das ações fosse a redução do tempo de análise do pleito dos usuários por aquelas OM, pelo fato de envolver atores sociais que trabalham numa perspectiva distinta, que envolve processos de toda a Marinha, creio que as possíveis análises de fatores e propostas de redução de prazo por parte da OMAC seriam inócuas. Por tratar-se de ambientes distintos de trabalho, cujas rotinas, processos e percepção dos atores envolvidos estaria muito distante da visão da OMAC, entendeu-se que não caberia à OMAC atuar sobre essa causa crítica, pela pouca governabilidade sobre seus resultados.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O andamento das ações do projeto abre perspectivas para a melhoria do processo de isenção de IR na OMAC, visto que as atividades de qualificação da equipe realizadas permitiram o incremento de conhecimento na confecção dos processos a todos os membros da equipe e, de modo geral, capacitaram todos os membros no fornecimento de informações precisas e completas aos usuários, nos atendimentos diários ao público.

Com o projeto em andamento, espera-se que com as ações programadas atinja-se o objetivo de reduzir o tempo de espera dos usuários para a conclusão do processo e melhorar a experiência e satisfação com o atendimento da OMAC e da Medicina Pericial da JRS. Além de amenizar os impactos da doença sobre a qualidade de vida do usuário de doenças graves, permite lançar no âmbito da Marinha a possibilidade institucional de ampliar os ganhos de qualidade no atendimento ao público de veteranos e pensionistas.

O projeto também levanta importante discussão sobre a relevância do subsistema pericial da MB, parte constitutiva do SSM, sobretudo em seus braços distritais, com necessidade de investimentos em sua estrutura de pessoal e em seus processos administrativo-burocráticos. As Juntas Regulares de Saúde distritais trabalham com a qualificação do estado de saúde da força de trabalho da Marinha fora de sede, e embora com atuação mais restrita com veteranos e

pensionistas, em termos percentuais de fluxo de atendimentos, exerce importante papel nas perícias de isenção de imposto de renda, dentre outras.

A pandemia da COVID-19 nos remeteu a diversas reflexões sobre a necessidade de ampliar e remodelar processos de atendimento ao público, bem como a de modernizar processos administrativos por meio de inclusão de novas tecnologias. Espera-se, que com a implantação do projeto, a OMAC Com8ºDN possa sensibilizar os atores sociais envolvidos no âmbito local da OM e outros entes da Administração Naval sobre a importância em ofertar melhores produtos/serviços aos veteranos e pensionistas, num entendimento solidário de que estes fundaram as bases para a Marinha de hoje e fazem jus a um tratamento digno, humano e eficiente de suas necessidades.

## 5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, M.L. Esboços para um cenário das condições de saúde da população brasileira 2022/2030. **A Saúde no Brasil em 2030-prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro: população e perfil sanitário**, Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, v. 2, p. 97-120, 2013.

BRASIL (2020). Diretoria de Administração da Marinha. **Anuário Estatístico da Marinha**. Vol. 1, 48ª edição. Rio de Janeiro, 2020.

BRASIL (2015b). Diretoria de Saúde da Marinha. **DSM-2006: Manual de Programas de Saúde da Marinha**. Rio de Janeiro, 2015.

BRASIL (2019). Diretoria Geral do Pessoal da Marinha. **DGPM-406: Normas Reguladoras para inspeções de saúde na Marinha do Brasil**. Rev8. Rio de Janeiro, 2019.

BRASIL (2011). Estado Maior da Armada. **EMA-134: Manual de Gestão Administrativa da Marinha**. Brasília, 2011.

BRASIL. Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/16880.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/16880.htm). Acesso em 12 nov. 2021.

BRASIL. Lei nº 7.713, de 22 de dezembro de 1988. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/17713.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/17713.htm). Acesso em: 25 jul.2021.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2003/110.741.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm). Acesso em 12 nov.2021.

BUFFON, M., ARISI. C.B. A isenção de imposto de renda para cidadãos portadores de neoplasia maligna frente ao princípio da isonomia no Estado Democrático de Direito. **Rev. Fac. Direito UFMG**, Belo Horizonte, n. 69, p. 345 - 369, jul./dez. 2016.

BUSS, P. Promoção da saúde e qualidade de vida. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 1, p. 163-177. 2000

CARVALHO, M.F., Andrade, C.S. **Programa Nacional de Melhoria do Acesso e da Qualidade da Atenção Básica: dispositivo disciplinar da Gestão**. Botucatu: Interface, 2021. 25: e200825. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/interface.200825>. Acesso em: 5 nov. 2021.

DANIELEWICZ, A.L.*et al.* Contextual income and incidence of disability: results of EpiFloripa Elderly Cohort. **Rev Saúde Pública**, São Paulo, 53:11, 2019.

FILHO, A. M. C. *et al.* Contribution of chronic diseases to the prevalence of disability in basic and instrumental activities of daily living in elderly brazilians: the National Health Survey (2013). **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 34 (1), 2018.

FIOCRUZ - Fundação Oswaldo Cruz. **A saúde no Brasil em 2030: diretrizes para a prospecção estratégica do sistema de saúde brasileiro**. Rio de Janeiro: Fiocruz/Ipea/Ministério da Saúde/Secretaria de Assuntos Estratégicos da Presidência da República, 2012.  
IBGE- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional por amostra de domicílios contínua**. Rio de Janeiro: IBGE, 2017. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html?=&t=downloads>. Acesso em: 28 out. 2021.

JÚNIOR, E. V. S. *et al.* Relationship between family functionality and quality of life of the elderly. **Rev. Bras. Enferm.** 75 (2). Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0106>. Acesso em: 06 nov.2021.

LARAZATI, D. *et al.* Policy Brief: inclusive social protection for persons with disability in Indonesia. 2019. Secretariat of the National Team for the Acceleration of Poverty Reduction Grand Kebon Sirih Lt.4, Jl.Kebon Sirih Raya No.35, Jakarta Pusat, 10110 | T.021 - 3912812 [www.tnp2k.go.id](http://www.tnp2k.go.id)

LISE, M.L.Z. *et al.* Isenção e autonomia na perícia médica no Brasil. **Revista Bioet**; Brasília, 21(1), p. 67-74, 2013.

MAGALHÃES, J. K.; MENDONÇA, V. L.; COSTA, S. M .A. **Norma Técnica: Doenças e Isenção de IRPF**. TRT- Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região/ Ministério do Trabalho e Emprego – DRT/ AL, Junta Médica TRT/DRT, 2009.

MATUS, C. Planejamento Estratégico Situacional. In: Planejamento, liberdade e conflito (fundamentos da reforma do sistema de planejamento na Venezuela), exposição realizada por Carlos Matus para a Direção Superior do Ministério da Saúde e Assistência Social da República da Venezuela em 08 de agosto de 1984.

MELO, M.P. Governo da população: relação médico-paciente na perícia médica da previdência social. **Interface**, Botucatu, v.18, n. 48, p.23-35. 2014.

SILVA, L.D. **O programa GESPÚBLICA e sua implantação na Marinha do Brasil através do Programa Netuno**. Monografia (Curso de Estado-Maior para Oficiais Superiores) – Escola de Guerra Naval. Rio de Janeiro, p. 9. 2011.

SILVA, S.L.A. Efeito da idade, período e coorte de nascimento na incapacidade de idosos residentes na comunidade: Coorte de idosos de Bambuí. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, 35 (9), 2019.

SERVIÇO DE VETERANOS E PENSIONISTAS DA MARINHA. Missão. Rio de Janeiro, 2021. Disponível em: <https://www.marinha.mil.br/svpm/>. Acesso em: 25 jul. 2021.

SUDRÉ, M.R.S. et al. Prevalência de dependência em idosos e fatores de risco associados. **Acta Paul Enferm**, São Paulo, 2012; 25(6): p. 947-53.