



**Estácio**

**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**

**DIEGO RIBEIRO DE CARVALHO**

**ATENDIMENTO COORDENADOR TISS**

**Rio de Janeiro**

**Novembro de 2019**

**UNIVERSIDADE ESTÁCIO DE SÁ**

**DIEGO RIBEIRO DE CARVALHO**

## **ATENDIMENTO COORDENADOR TISS**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado à Universidade Estácio de Sá  
como requisito parcial à obtenção do grau  
de Tecnólogo em Sistemas de Internet.  
Orientador Prof. M.Sc. Rodrigo Augusto  
Barros Pereira Dias.

**Rio de Janeiro**  
**Novembro de 2019**

**DIEGO RIBEIRO DE CARVALHO**

## **ATENDIMENTO COORDENADOR TISS**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado à Universidade Estácio de Sá  
como requisito parcial à obtenção do grau  
de Tecnólogo em Sistemas de Internet.  
Orientador Prof. M.Sc. Rodrigo Augusto  
Barros Pereira Dias.

Aprovada em 14 de novembro de 2019.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. M.Sc. Rodrigo Augusto Barros Pereira Dias

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha mãe e irmã pelas batalhas enfrentadas e por toda dedicação e apoio sempre me deram. A minha querida sobrinha Lara agradeço por todo apoio e carinho, mesmo tão pequena me encoraja cada dia a crescer. Amo vocês.

A todos os amigos que fizeram parte dessa jornada, obrigado por todo incentivo e conhecimento compartilhado.

## **RESUMO**

No ano de 2003 a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) iniciou um trabalho de pesquisa e elaboração de um padrão para troca de informações na área da saúde. Este foi chamado de padrão TISS e sua adoção passou a ser obrigatória em outubro de 2005.

Em 2009, a ANS publicou a resolução normativa nº 190, onde entre outras regras, determinou que todas as operadoras de planos de saúde deveriam contar com um profissional denominado Coordenador TISS. Sua função é auxiliar a rede referenciada no processo de implantação e utilização do Padrão TISS.

Devido ao grande número de prestadores de serviço, algumas operadoras criaram pequenas centrais de atendimentos via email e telefone para filtrar o conteúdo dos contatos. Desta forma, os atendentes podem solucionar os casos mais simples e encaminhar ao profissional Coordenador TISS, somente os casos mais complexos.

**Palavras Chave:** TISS - Padrão para Troca de Informação de Saúde Suplementar

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>10</b>
1.1. SOLUÇÃO PROPOSTA .....	11
1.2. TECNOLOGIA .....	11
<b>2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA .....</b>	<b>12</b>
2.1. LISTA DE REQUISITOS FUNCIONAIS E NÃO FUNCIONAIS .....	12
2.2. REGRAS DE NEGÓCIO .....	13
2.3. MAPA DO SITE .....	14
2.4. DIAGRAMA DE CASOS DE USO .....	14
2.5. MODELO ENTIDADE E RELACIONAMENTO (MER) .....	15
<b>3. DOCUMENTAÇÃO DA INTERFACE .....</b>	<b>16</b>
3.1. PÁGINA DE LOGIN.....	16
3.2. BARRA DE MENU.....	16
3.3. PÁGINA INICIAL .....	17
3.4. FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO .....	18
3.5. PÁGINA DE PESQUISA .....	20
3.6. PÁGINA DE PERFIL .....	21
<b>4. CONCLUSÃO.....</b>	<b>23</b>
4.1. TRABALHOS FUTUROS .....	23
<b>5. REFERÊNCIAS .....</b>	<b>24</b>
<b>LEGISLAÇÃO DISPONÍVEL NA INTERNET ...ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>	

## 1. INTRODUÇÃO

No ano de 2003 a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) iniciou um trabalho de pesquisa e elaboração de um padrão para troca de informações na área da saúde. Este foi chamado de padrão TISS e sua adoção passou a ser obrigatória em outubro de 2005.

Por englobar todas as rotinas da área da saúde, o padrão TISS é bastante complexo e possui milhares de regras. Para que sejam compreendidos os principais pontos deste processo pode-se imaginar um cliente de plano de saúde, quando este utiliza sua matrícula para ser atendido em qualquer local, ele precisa preencher um formulário do padrão TISS, o prestador de serviço deve enviar os dados deste formulário de forma eletrônica para os planos de saúde. As operadoras por sua vez, recebem os dados, realizam o pagamento aos prestadores e repassam os dados do atendimento para a ANS.

Em 2009, a ANS publicou a resolução normativa nº 190, onde entre outras regras, determinou que todas as operadoras de planos de saúde deveriam contar com um profissional denominado Coordenador TISS. Sua função é auxiliar a rede referenciada no processo de implantação e utilização do Padrão TISS.

Cada operadora possui milhares de prestadores de serviços como consultórios médicos, consultórios odontológicos, clínicas especializadas, hospitais, laboratórios, entre outros. É inviável que apenas um profissional auxilie todos esses referenciados.

A solução adotada por algumas operadoras foi criar pequenas centrais de atendimento por telefone e email, permitindo a filtragem de conteúdo. Neste modelo, os atendentes podem solucionar as dúvidas mais simples e encaminhar para o Coordenador TISS apenas os casos mais complexos.

Por tratar-se de centrais pequenas, parte das operadoras optou por não investir em um sistema para gerenciar esses atendimentos, na maioria dos casos, apenas realizam registros em planilhas eletrônicas.

### ***1.1. Solução Proposta***

O trabalho tem como objetivo criar um sistema que possa ser acessado pela intranet empresarial, que auxilie os atendentes, o coordenador TISS e os demais funcionários envolvidos a registrarem todos os dados colhidos durante um atendimento, emitindo ao prestador de serviço um protocolo único como prova do contato. Este protocolo poderá ser utilizado pelos usuário do sistema para editar os casos que ainda não foram solucionados ou apenas visualiza-los após o encerramento.

Ao realizar um atendimento, o usuário irá informar o CNPJ ou CPF do credenciado, em seguida dados relevantes são recuperados na tela, tais como informações do prestador e seus protocolos anteriores, o acesso a esses dados e ao histórico de dúvidas do prestador auxiliará o usuário na solução do problema ou permitirá que encaminhe a outro profissional, agilizando assim a resolução do atendimento.

### ***1.2. Tecnologia***

Para a construção deste documento foi utilizado o editor de texto WPS Writer, já na etapa de modelagem e criação de diagramas utilizou-se a ferramenta online Draw.io.

Em seguida para idealização e desenho das telas foram utilizados os softwares Gimp, Inkscape e Xfce4-screenshooter.

O sistema foi desenvolvido em PHP com auxílio do framework Laravel, a linguagem foi escolhida por conta da experiência do programador.

O banco de dados utilizado na construção do projeto foi o Mariadb. Durante o desenvolvimento foi utilizada a biblioteca Faker que gera dados aleatórios para popular o banco de dados.

As páginas foram construídas utilizando o motor de templates Blade, além do Bootstrap na construção do design responsivo e o JQuery para o preenchimento dinâmico de formulários e efeitos visuais.

Ainda utilizou-se o XAMPP como servidor local durante o desenvolvimento, o Geany e o Visual Studio Code como editores de código e os navegadores Google Chrome e Firefox para homologação do sistema.



## 2. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

### 2.1. *Lista de requisitos funcionais e não funcionais*

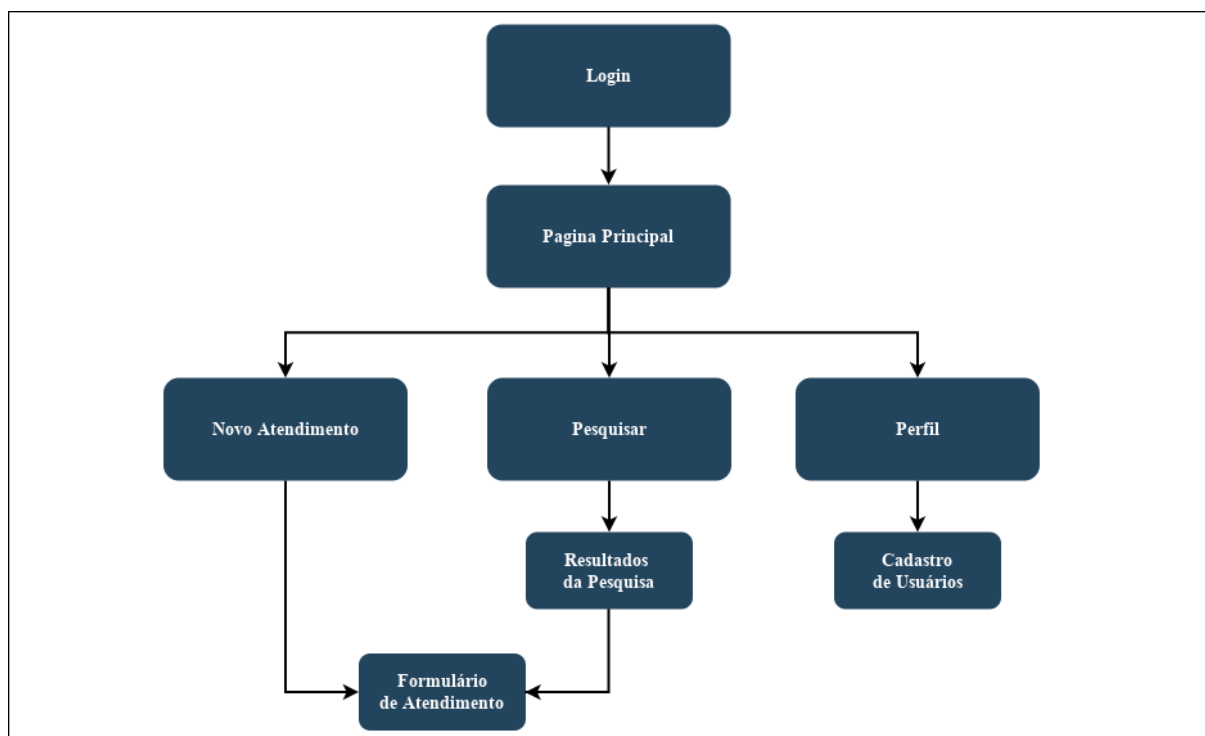
Requisitos Funcionais	
ID	Descrição
RF01	O sistema deve ter uma página de login.
RF02	O sistema deve permitir o registro dos atendimentos recuperando o máximo de dados possíveis para aumentar a produtividade do atendente.
RF03	O sistema deve registrar os dados da pessoa que entrou em contato, erro/reclamação relatados e sua solução.
RF04	O sistema deve permitir que o atendimento seja encaminhado de um usuário para outro.
RF05	O sistema deve permitir que um usuário comum possa alterar sua senha.
RF06	O sistema deve permitir que um administrador adicione, edite ou exclua outros usuários, exceto ele próprio.
RF07	O sistema deve permitir a busca de atendimentos por período, por CPF ou CNPJ, por protocolo ou a combinação de CPF ou CNPJ e período.

Requisitos Não Funcionais	
ID	Descrição
RNF01	O sistema deve conter uma barra superior que contenha um menu com acesso a todas as suas funcionalidades, o título da tela atual, o nome do usuário conectado e a data e a hora atuais.
RNF02	A página principal do sistema deve possuir listagens separadas em abas, com os atendimentos que estão em andamento, os atendimentos recentes e os atendimentos encaminhados para o usuário logado.
RNF03	Os itens listados devem fornecer acesso rápido ao formulário de atendimento.

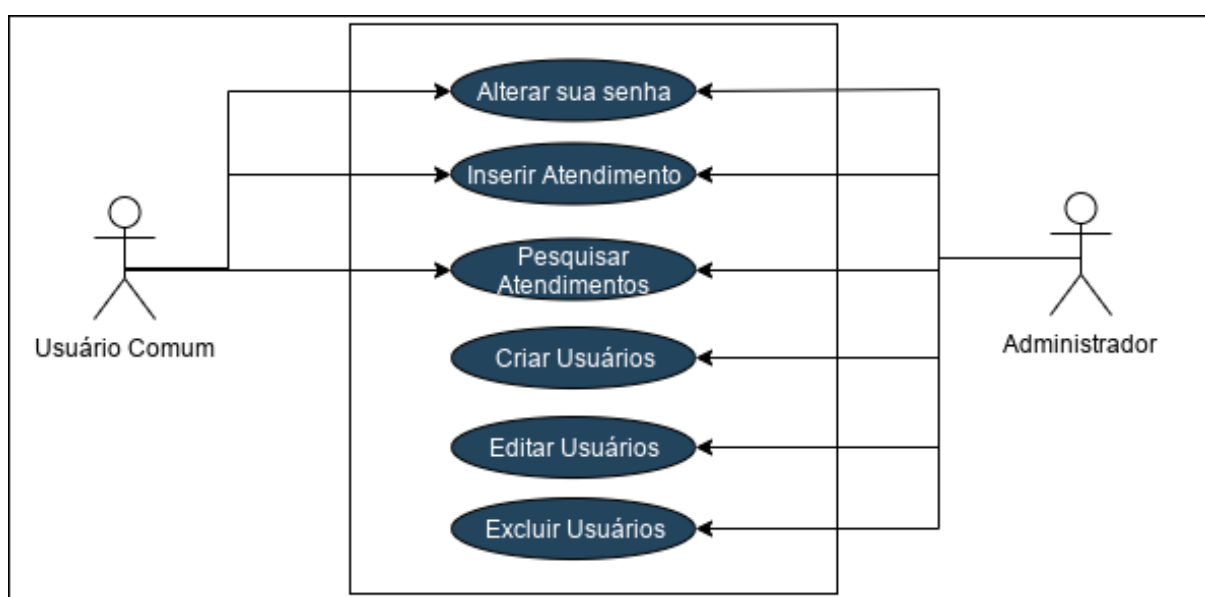
## 2.2. Regras de negócio

Regras de Negócio	
ID	Descrição
RN01	Os prestadores de serviço são previamente inseridos no banco de dados de acordo com a base fornecida pela operadora de saúde.
RN02	Um prestador pode abrir N atendimentos.
RN03	Um prestador pode ter N contatos.
RN04	Um atendimento pode ser encaminhado de um usuário para outro.
RN05	Qualquer usuário pode solucionar um atendimento.
RN06	Durante o atendimento o CPF ou CNPJ e o Detalhe do erro devem ser preenchidos pelo atendente.
RN07	Um atendimento deve conter um campo para encaminhar que indicará o usuário que é responsável por solucionar o problema. Caso não haja essa informação o usuário responsável será o mesmo que criou o atendimento.
RN08	Um atendimento deve conter um campo com o detalhe da solução. Caso este esteja preenchido, o atendimento deve ser considerado solucionado e ficará disponível apenas para visualização.
RN09	Um atendimento em andamento deve ser visualizado em um formulário que permita a edição.

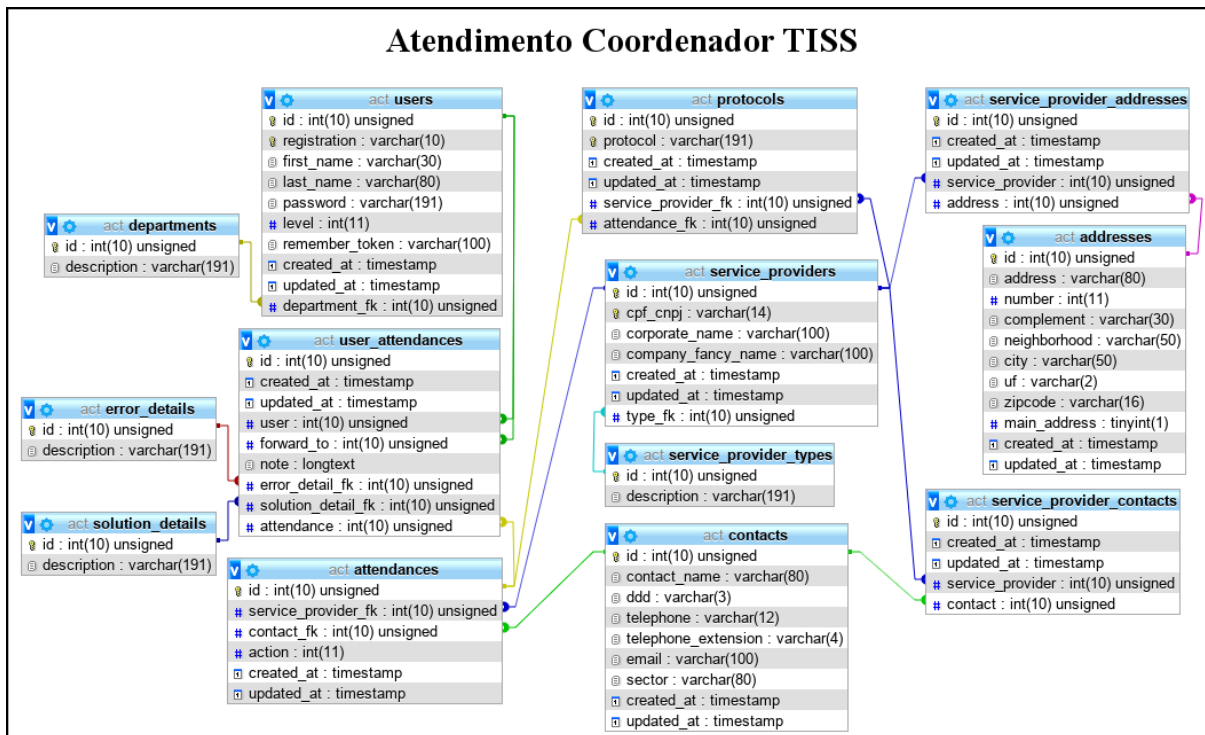
### 2.3. Mapa do site



### 2.4. Diagrama de casos de uso



## 2.5. Modelo entidade e relacionamento (MER)



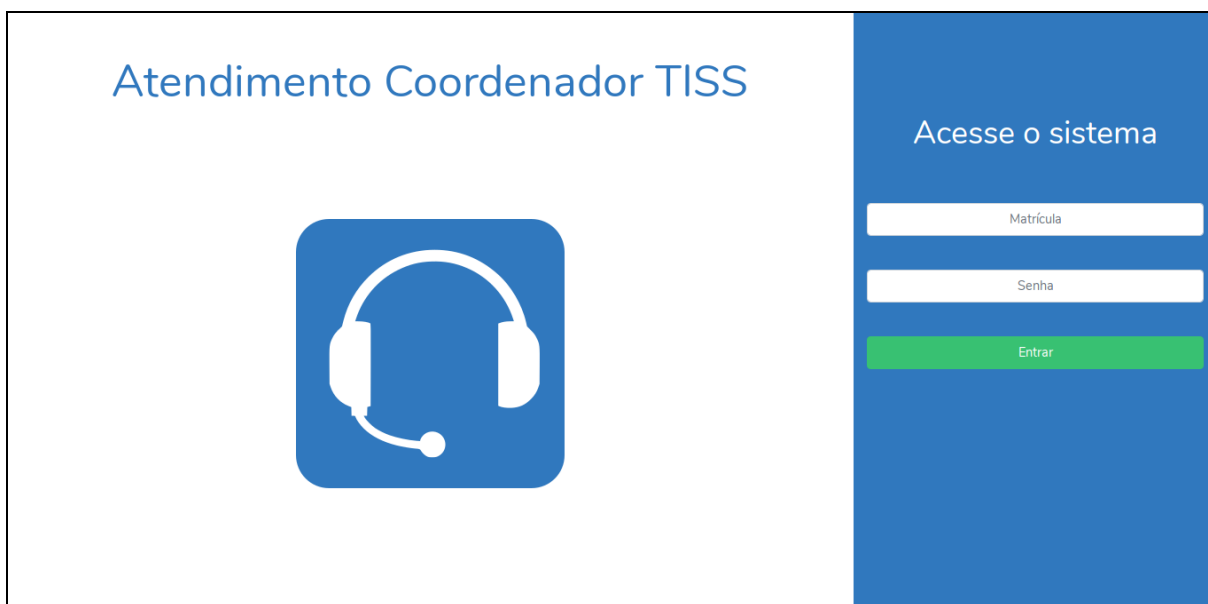
Na tabela attendences o campo action pode assumir diferentes valores, cada qual com um significado descrito abaixo.

Valor	Ação
1	Atendimento gravado, porém não foi encaminhado ou solucionado.
2	Atendimento gravado e encaminhado a outro usuário.
3	Atendimento solucionado.

### 3. DOCUMENTAÇÃO DA INTERFACE

#### 3.1. *Página de Login*

Na tela de login o acesso será realizado por um usuário previamente cadastrado.



Atendimento Coordenador TISS

Acesse o sistema

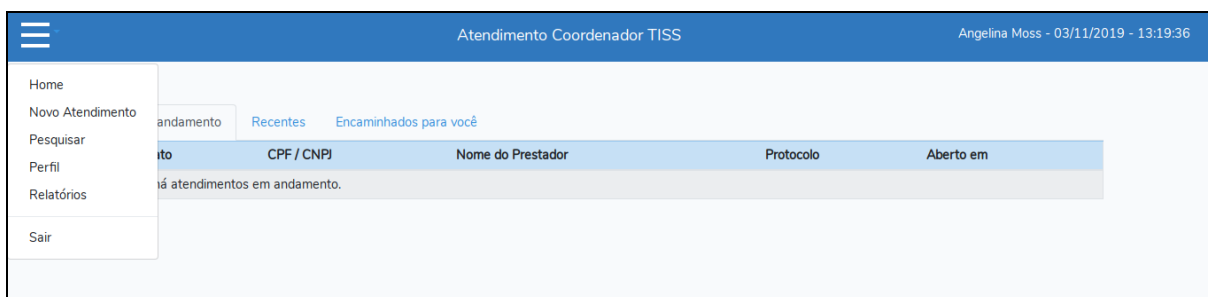
Matrícula

Senha

Entrar

#### 3.2. *Barra de menu*

A barra superior possui um menu com acesso as funcionalidades do sistema, o título da página atual, o nome do usuário logado e a data e horário atual.



Atendimento Coordenador TISS

Angelina Moss - 03/11/2019 - 13:19:36

Home

Novo Atendimento

Pesquisar

Perfil

Relatórios

Sair

CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
já atendimentos em andamento.			

### 3.3. Página inicial

A página inicial contém listagens com os últimos atendimentos realizados divididos em três abas (em andamento, recentes e encaminhados para você). Cada item listado possui um link para seu respectivo formulário de atendimento.

Na aba em andamento o sistema exibe uma listagem com os atendimentos que ainda não foram solucionados, ordenados de forma crescente pela data de criação.

Atendimento Coordenador TISS				
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 13:01:24				
<div> Em andamento Recentes Encaminhados para você </div>				
Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
Não há atendimentos em andamento.				

Atendimento Coordenador TISS				
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:36:57				
<div> Em andamento Recentes Encaminhados para você </div>				
Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
Caroline Peletier	1234567893	Multimagem Borges	201911031355347	03/11/2019 - 13:55:34
Kaila Pereira	1234567890	Orto Traumas	201911031402270	03/11/2019 - 14:02:27
Daiana Monroe	1234567899	Dra. Daiana Monroe	201911031413446	03/11/2019 - 14:13:44
Michone Guria	1234567895	Dr. Eugênio Porter	201911031422152	03/11/2019 - 14:22:15
Letícia Magda	1234567898	Clínica Dermatológica Rice Turner	201911031435070	03/11/2019 - 14:35:07

Na aba recentes o sistema exibe uma listagem com os últimos atendimentos independente do seu status, ordenados de forma decrescente pela data de criação.

Atendimento Coordenador TISS

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 13:01:24

Em andamento

Recentes

Encaminhados para você

Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em	Status
Não há atendimentos registrados.					

Atendimento Coordenador TISS				
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:36:57				
<div> Em andamento Recentes Encaminhados para você </div>				
Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
Caroline Peletier	1234567893	Multimagem Borges	201911031355347	03/11/2019 - 13:55:34
Letícia Magda	1234567898	Clínica Dermatológica Rice Turner	201911031435070	03/11/2019 - 14:35:07

Na aba encaminhados para você o sistema exibe uma listagem com os atendimentos que ainda não foram solucionados e foram encaminhados para o usuário logado, ordenados de forma crescente pela data de criação.

Atendimento Coordenador TISS				
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 13:01:24				
<div>Em andamento</div> <div>Recentes</div> <div>Encaminhados para você</div>				
Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
Não há atendimentos encaminhados para você.				

Atendimento Coordenador TISS				
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:36:57				
<div>Em andamento</div> <div>Recentes</div> <div>Encaminhados para você</div>				
Contato	CPF / CNPJ	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em
Caroline Peletier	1234567893	Multimagem Borges	201911031355347	03/11/2019 - 13:55:34
Letícia Magda	1234567898	Clínica Dermatológica Rice Turner	201911031435070	03/11/2019 - 14:35:07

### 3.4. Formulário de atendimento

Nesta página, os atendentes registram o atendimento. Após o preenchimento do CPF ou CNPJ do prestador de serviço, seus principais dados são recuperados, tornando o atendimento mais ágil.

Se a pessoa que entrou em contato for diferente da pessoa registrada, o atendente preencherá seus dados, caso contrário basta deixa-los em branco, assim o atendimento será registrado para o contato cadastrado.

Outra funcionalidade de destaque é a lista de protocolos anteriores, que fornece acesso rápido aos atendimentos anteriores e suas soluções.

Novo Atendimento						
Daniele Alderson - 03/11/2019 - 13:03:58						
* CPF / CNPJ	Nome do Prestador		Protocolo			
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>			
Tipo	Endereço					
<input type="text"/>	<input type="text"/>					
Contato	Setor	(DDD) Telefone / Ramal	Email	Protocolos Anteriores		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Contato	Setor		<input type="text"/>			
<input type="text"/>	<input type="text"/>		<input type="text"/>			
DDD	Telefone	Ramal	Email			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
* Detalhe do erro	Solução		Encaminhar para			
Escolher...	Escolher...		Escolher...			
Observação				Gravar		
<input type="text"/>						

Após a gravação do atendimento, o sistema gera um novo protocolo, este deve ser fornecido ao prestador de serviço.

Caso o campo solução esteja preenchido, o atendimento será finalizado.

Caso o campo solução não esteja preenchido, o atendimento permanecerá em andamento, podendo ser tratado posteriormente pelo mesmo usuário ou encaminhado a outro usuário.



### 3.5. Página de pesquisa

O objetivo desta página é permitir a busca por determinados atributos, tais como, CPF ou CNPJ do prestador de serviço, protocolo, período de atendimento ou ainda combinar o CPF/CNPJ com um período de atendimento.

Pesquisar

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:44:21

CPF ou CNPJ

Protocolo

201911031341589

Período

Data Início

Data Fim

Pesquisar

Resultados da pesquisa

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:47:20

CPF / CNPJ	Contato	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em	Status
Rosa Espinosa	1234567896	Hospital Herman Ortiz	201911031341589	03/11/2019 - 13:41:58	Finalizado

Voltar

Pesquisar

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:44:21

CPF ou CNPJ

Protocolo

Período

Data Início

01/11/2019

Data Fim

03/11/2019

Pesquisar

Resultados da pesquisa

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:42:22

CPF / CNPJ	Contato	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em	Status
Leticia Magda	1234567898	Clínica Dermatológica Rice Turner	201911031435070	03/11/2019 - 14:35:07	Em andamento
Leandro Juan	1234567896	Hospital Herman Ortiz	201911031430380	03/11/2019 - 14:30:38	Finalizado
Maíra Greene	1234567894	Dra. Andrea Holden	201911031426356	03/11/2019 - 14:26:35	Finalizado
Maíra Greene	1234567894	Dra. Andrea Holden	201911031424162	03/11/2019 - 14:24:16	Finalizado
Michone Guria	1234567895	Dr. Eugênio Porter	201911031422152	03/11/2019 - 14:22:15	Em andamento
Gael Rhee	1234567892	Laboratórios Goodwin Russel	201911031416236	03/11/2019 - 14:16:23	Finalizado
Daiana Monroe	1234567899	Dra. Daiana Monroe	201911031413446	03/11/2019 - 14:13:44	Em andamento
Henrique Grimes	1234567890	Orto Traumas	201911031408124	03/11/2019 - 14:08:12	Finalizado
Karine Albuquerque	1234567897	Hospital Ortiz Bogan	201911031406251	03/11/2019 - 14:06:25	Finalizado
Kaila Pereira	1234567890	Orto Traumas	201911031402270	03/11/2019 - 14:02:27	Em andamento
Carolline Peletier	1234567893	Multimagem Borges	201911031355347	03/11/2019 - 13:55:34	Em andamento
Rosa Espinosa	1234567896	Hospital Herman Ortiz	201911031341589	03/11/2019 - 13:41:58	Finalizado

Voltar

Pesquisar

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:44:21

CPF ou CNPJ

1234567896

Protocolo

Período

Data Início

01/11/2019

Data Fim

03/11/2019

Pesquisar

Resultados da pesquisa

Daniele Alderson - 03/11/2019 - 14:47:51

CPF / CNPJ	Contato	Nome do Prestador	Protocolo	Aberto em	Status
Leandro Juan	1234567896	Hospital Herman Ortiz	201911031430380	03/11/2019 - 14:30:38	Finalizado
Rosa Espinosa	1234567896	Hospital Herman Ortiz	201911031341589	03/11/2019 - 13:41:58	Finalizado

Voltar

### 3.6. *Página de perfil*

A página de perfil é o local onde todas as configurações de usuários são realizadas. Existem duas visões diferentes.

A primeira é a visão de um usuário administrador, onde é possível visualizar todos os usuários do sistema, além de editá-los, removê-los e adicionar novos usuários.

Editar Usuários

Eliel Alderson - 03/11/2019 - 13:06:47

ID	Matrícula	Nome	Acesso	Setor	Adicionar Novo Usuário	
1	90807060	Daniele Alderson	Administrador	TI	Remover	Editar
2	90807061	Angelina Moss	Usuário	Atendimento	Remover	Editar
3	90807062	Zacarias Whiterose	Usuário	Coordenador TISS	Remover	Editar
4	90807063	Felipe Price	Usuário	Financeiro	Remover	Editar
5	90807064	Thiago Wellick	Usuário	Análise	Remover	Editar
6	90807065	Cristina Gordon	Usuário	Credenciamento	Remover	Editar
7	90807066	Monique DiPierro	Usuário	Jurídico	Remover	Editar
8	90807067	Sheila Nico	Usuário	Comercial	Remover	Editar
9	90807068	Eliel Alderson	Administrador	TI	Remover	Editar
10	90807069	Joseane Wellick	Usuário	Autorizações	Remover	Editar

Criar Usuário

Eliel Alderson - 03/11/2019 - 13:07:40

Matrícula

90807070

Nome

Diego

Sobrenome

Carvalho

Departamento

TI

Acesso

Usuário

Senha

.....

Confirmar senha

.....

Criar

Voltar

A segunda visualização é a de um usuário comum, neste caso é possível apenas visualizar seus próprios dados e alterar sua senha.

Editar Usuário

Angelina Moss - 03/11/2019 - 13:15:33

Matrícula	Nome	Acesso	Setor	
90807061	Angelina Moss	Usuário	Atendimento	<div>Editar</div>

Editar Usuário

Angelina Moss - 03/11/2019 - 13:16:05

Matrícula

90807061

Nome

Angelina

Sobrenome

Moss

Departamento

Atendimento

Acesso

Usuário

Senha

Senha

Nova Senha

Nova Senha

Confirmar nova senha

Confirmar nova senha

Alterar Senha

Voltar

## 4. CONCLUSÃO

As maiores dificuldades encontradas durante o projeto foram relacionadas à utilização do JavaScript para a recuperação de dados e realização de efeitos, estes dispenderam muitas horas de trabalho além do previsto.

A utilização do framework Laravel trouxe bastante agilidade ao desenvolvimento do sistema, principalmente na parte de criação do banco de dados e do padrão MVC. Além disso, o framework fornece por padrão integração com ferramentas que foram muito utilizadas neste projeto, como o Bootstrap, JQuery, Blade e o Faker.

### 4.1. *Trabalhos futuros*

Como algumas melhorias são planejadas para implementações futuras, estas não foram inseridas neste trabalho, pois inviabilizariam a entrega no prazo estipulado.

A primeira melhoria desejada é a criação de uma API que receberá os dados dos prestadores de serviço a partir da base de dados da operadora. Atualmente essa tabela é inserida por update no banco de dados.

Em seguida a criação de um usuário intermediário que irá acessar novas funcionalidades do sistema.

A criação de telas que permitam a inclusão, edição e exclusão dos detalhes de erro e de solução.

Criação de relatórios estatísticos que permitam gestores acompanharem a produção e resolução de atendimentos por parte dos funcionários, ver quais são os principais erros, reclamações e suas soluções. Esses dados permitirão que os gestores possam solicitar junto a diretoria melhorias nos sistemas ou processos adotados pela operadora.

Os itens acima estarão disponíveis apenas para usuários intermediários ou administradores.

## 5. REFERÊNCIAS

**BOOTSTRAP, Página de documentação do framework.** Disponível em: < <https://getbootstrap.com/docs/4.3/getting-started/introduction/> >. Acesso em: 01 outubro 2019.

**BRASIL. Resolução Normativa n° 114, de 26 de outubro de 2005.** Estabelece padrão obrigatório para a troca de informações entre operadoras de saúde e prestadores de serviço. Disponível em: < <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTAwOQ==> >. Acesso em: 31 agosto 2019.

**BRASIL. Resolução Normativa n° 190, de 30 de abril de 2009.** Dispõe sobre a designação de profissional responsável pela troca de informações em saúde suplementar (Padrão TISS). Disponível em: < <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTQxMw==> >. Acesso em: 25 agosto 2019.

**JQUERY, Página de documentação do framework.** Disponível em: <https://api.jquery.com/>. Acesso em: 30 outubro 2019.

**LARAVEL, Página de documentação do framework.** Disponível em: < <https://laravel.com/docs/5.7> >. Acesso em: 16 setembro 2019.

**Página de tutoriais.** Disponível em: < <https://www.w3schools.com/> >. Acesso em: 09 outubro 2019.

**WEB, Gustavo. Curso na internet.** Curso Laravel Developer –Upinside, 2018. Disponível em: < <https://www.upinside.com.br/> >. Acesso em: 08 setembro 2019.