

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

PAULO FERNANDO DA SILVA

**DISSEMINAÇÃO INFORMACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UMA VERTENTE EXPRESSA POR UMA CARTA
DE SERVIÇOS**

Belo Horizonte

2019

PAULO FERNANDO DA SILVA

**DISSEMINAÇÃO INFORMACIONAL EM BIBLIOTECAS
UNIVERSITÁRIAS: UMA VERTENTE EXPRESSA POR UMA CARTA
DE SERVIÇOS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais para obtenção do grau de Mestre em Ciência da Informação.

Linha de Pesquisa: Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais.

Orientadora: Profa. Helena Maria Tarchi Crivellari

Belo Horizonte

2019

S586d Silva, Paulo Fernando da.
Disseminação informacional em bibliotecas universitárias [manuscrito] : uma vertente expressa por uma carta de serviços / Paulo Fernando da Silva. – 2019. 1 recurso online (118 f. : il., color.) : pdf.

Orientadora: Helena Maria Tarchi Crivellari
Dissertação (mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.
Referências: f. 87-94.
Anexos: f. 95-118.
Exigências do sistema: Adobe Acrobat Reader.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Disseminação seletiva da informação – Teses. 3. Tecnologia – Serviços de informação – Teses. 4. Bibliotecas universitárias – Teses. I. Título. II. Crivellari, Helena Maria Tarchi. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 025.4.03:027.7



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

FOLHA DE APROVAÇÃO

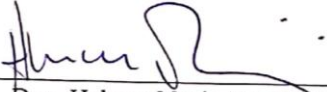
"DISSEMINAÇÃO INFORMACIONAL EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS: UMA
VERTENTE EXPRESSA POR UMA CARTA DE SERVIÇOS"

Paulo Fernando da Silva

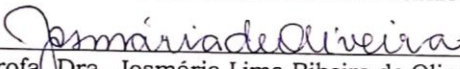
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"mestre em Ciência da Informação"**, linha de pesquisa **"Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais"**.

Dissertação aprovada em: 25 de abril de 2019.

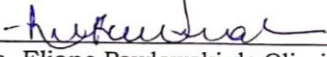
Por:



Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari - ECI/UFMG (Orientadora)

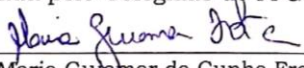


Profa. Dra. Jasmária Lima Ribeiro de Oliveira - PUC/MG



Dra. Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo - UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI



Profa. Maria Guionar da Cunha Frota
Coordenadora

Versão final aprovada em 20/05/2019



Profa. Helena Maria Tarchi Crivellari
Orientadora



UFMG

Universidade Federal de Minas Gerais
Escola de Ciência da Informação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **PAULO FERNANDO DA SILVA**, matrícula:
2017661613

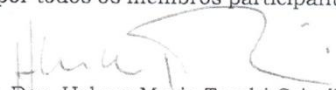
Às 14:00 horas do dia 25 de abril de 2019, reuniu-se na Escola de Ciência da Informação da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 18/03/2019, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Disseminação informacional em bibliotecas universitárias: uma vertente expressa por uma carta de serviços**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Informação, mediações e cultura, Linha de Pesquisa: Usuários, gestão do conhecimento e práticas informacionais. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra ao candidato para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa do candidato. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença do candidato e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

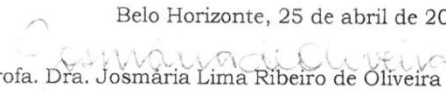
Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari - Orientadora	APROVADO
Profa. Dra. Josmária Lima Ribeiro de Oliveira	APROVADO
Dra. Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo	APROVADO


Pelas indicações, o candidato foi considerado APROVADO.

O resultado final foi comunicado publicamente ao candidato pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.


Belo Horizonte, 25 de abril de 2019.


Profa. Dra. Helena Maria Tarchi Crivellari
(ECI/UFMG)


Profa. Dra. Josmária Lima Ribeiro de Oliveira
(PUC/MG)


Dra. Eliane Pawlowski de Oliveira Araujo
(UFMG)

Obs: Este documento não terá validade sem a assinatura e carimbo da Coordenadora.


Prof. Maria Guiomar da Cunha Frota
Coordenadora do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação

AGRADECIMENTOS

Esta dissertação não poderia ter alcançado bom termo sem o concurso e colaboração de diversas pessoas, além da boa estrutura organizacional proporcionada pelo PPGCI/UFMG. De início, DEUS. Sem necessidade de maiores contorcionismos linguísticos devido à deficiência em qualificá-Lo e limites evolutivos para agradecê-Lo. Glória! Rosilene; Luís e Débora, família dedicada cujo apoio não só permitiu a construção deste trabalho, mas também edificou em mim, com mais vigor, o senso de responsabilidade. Orientadora Dra. Helena Crivellari, professora comprometida e boa companhia, a quem agradeço as instruções. Demais professores, gestores e funcionários da Escola de Ciência da Informação e quem mais tenha auxiliado na superação deste desafio, meus sinceros agradecimentos!

RESUMO

Diretrizes basilares do Decreto nº 6.932 de 2009, conhecido como “decreto cidadão” e demais desdobramentos estabeleceram procedimentos e padrões de qualidade para a elaboração e divulgação de um documento intitulado “carta de serviços”. Trata-se de um texto escrito, de gestão pública e de caráter informativo, adotado por diversos países e que tem, por finalidade, promover a simplificação do atendimento ao público por meio da disseminação da informação para a sociedade. A obrigatoriedade de cumprimento de tal preceito recai, no caso brasileiro, sobre os órgãos e entidades do poder executivo federal que prestam serviços aos cidadãos, como é o caso das bibliotecas universitárias. Dentre as formas eleitas pela legislação para promover a divulgação das cartas de serviços, encontram-se os portais institucionais das universidades alojados na internet. Nesse sentido, esta pesquisa exploratória e documental buscou identificar a presença de padrões normatizados pelo decreto nos excertos das cartas de serviços que projetam informações sobre as atividades de atendimento ao público das bibliotecas universitárias. Ademais, também analisou os *websites* desses órgãos em busca de informações complementares de mesma natureza e nível. Pretendeu-se, dessa forma, responder à principal questão norteadora desta pesquisa, isto é, “Como as informações contidas nas cartas de serviços publicadas pelas universidades encontravam-se configuradas em função dos dispositivos do decreto cidadão na parte que contém informações específicas sobre bibliotecas universitárias?” e, assim, contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento ao público no tocante à disponibilidade de informação para os usuários de bibliotecas universitárias sob o prisma dos valores da transparência pública. A metodologia fundamentou-se em um estudo quali-quantitativo das cartas de serviços publicadas por 62 Instituições Federais de Educação Superior do país, assim como na avaliação das informações contidas nos *websites* das bibliotecas de todas essas instituições selecionadas. Utilizou-se, para definição da amostra, dos critérios de avaliação universitária produzidos pelo Ministério da Educação brasileiro e medidos pelo *ranking* do Índice Geral de Cursos. Como complemento, pesquisas documentais também foram realizadas, principalmente, sobre a legislação concernente. Os resultados demonstraram que, no tocante à parte das cartas de serviços que trata das bibliotecas, as informações divulgadas não se mostram compatíveis com as diretrizes traçadas pelas normas regentes da matéria. Apurou-se ainda que, algumas das informações que não figuraram nesses documentos, encontravam-se disponíveis nos *websites*. Portanto, torna-se evidente a necessidade de promover adaptações e melhorias nesse trecho das cartas de serviços, de forma a atender, com maior propriedade, os dispositivos do decreto cidadão.

Palavras-chave: Disseminação da informação. Carta de serviços. Biblioteca universitária. Simplificação do atendimento. Transparência.

ABSTRACT

Basic guidelines of Decree No. 6.932 of 2009, known as "citizen decree" and other developments established procedures and quality standards for the preparation and disclosure of a document entitled "service letter". It is a written text, public management and informational, adopted by several countries and whose purpose is to promote simplification of service to the public through the dissemination of information to society. The obligation to comply with this rule falls, in the Brazilian case, on the organs and entities of the federal executive branch that provide services to citizens, such as university libraries. Among the forms chosen by the legislation to promote the disclosure of service letters are the institutional portals of universities hosted on the Internet. In this sense, this exploratory and documentary research sought to identify the presence of norms standardized by the decree in the excerpts of service letters that project information on the activities of public attendance of university libraries. In addition, it also analyzed the websites of these agencies in search of complementary information of the same nature and level. It was intended, therefore, to answer the main guiding question of this research, that is to say, "Since the information contained in the letters of services published by the universities were configured according to the provisions of the citizen decree in the part containing specific information on university libraries?" And, thus, contribute to the improvement of public service regarding the availability of information for users of university libraries under the prism of the values of public transparency. The methodology was based on a qualitative study of the service letters published by 62 Federal Institutions of Higher Education in the country, as well as on the evaluation of the information contained in the websites of the libraries of all these selected institutions. For the definition of the sample, the university evaluation criteria produced by the Brazilian Ministry of Education and measured by the General Index of Courses were used. As a complement, documentary research was also carried out, mainly, on the legislation concerned. The results have shown that, with regard to the part of service letters dealing with libraries, the information disclosed is not compatible with the guidelines established by the relevant regulatory bodies. It was also found that some of the information that was not included in these documents was available on the websites. Therefore, it becomes evident the need to promote adaptations and improvements in this section of the service charters, in order to meet, with greater ownership, the provisions of the citizen decree.

Keywords: Dissemination of information. Charter services. University library. Simplification of care. Transparency.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Instrumento de coleta e mensuração de dados – Simulação de preenchimento	45
FIGURA 2 – IFES por região	51
FIGURA 3 – Cartas de Serviços e Bibliotecas	55
FIGURA 4 – <i>Website</i> da biblioteca da UFLA.....	56
FIGURA 5 – Carta de Serviços ao Cidadão da UFLA	56
FIGURA 6 – Médias das notas por região.....	73
FIGURA 7 – <i>Box Plot</i> das notas das Cartas de Serviços e <i>websites</i> por região.....	76
FIGURA 8 – Histograma de frequência das notas das seções de Identidade Organizacional das cartas e dos <i>websites</i>	78
FIGURA 9 – Histograma de frequência das notas das seções de Acesso aos Serviços Oferecidos das cartas e dos <i>websites</i>	79
FIGURA 10 – Histograma de frequência das notas das seções de Comunicação das Cartas e dos <i>websites</i>	81
FIGURA 11 – Histograma de frequência das notas globais - Cartas e <i>websites</i>	82

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Centro-Oeste.....	58
TABELA 2 – Valores absolutos e notas <i>website</i> biblioteca - região Centro-Oeste	59
TABELA 3 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Norte	60
TABELA 4 – Valores absolutos e notas <i>website</i> biblioteca - região Norte.....	61
TABELA 5 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Sul.....	62
TABELA 6 – Valores absolutos e notas <i>website</i> biblioteca - região Sul	63
TABELA 7 – Valores absolutos e notas carta de serviço - região Nordeste	64
TABELA 8 – Valores absolutos e notas <i>website</i> biblioteca - região Nordeste	65
TABELA 9 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Sudeste.....	66
TABELA 10 – Valores absolutos e notas <i>website</i> - região Sudeste.....	67
TABELA 11 – Valores absolutos e notas carta de serviços - Brasil.....	68
TABELA 12 – Valores absolutos e notas <i>website</i> biblioteca - Brasil.....	69
TABELA 13 – Consolidação das notas médias por região	70
TABELA 14 – Números absolutos globais	72
TABELA 15 – Estatística descritiva das notas das IFES	73
TABELA 16 – Notas médias IGC, cartas e <i>websites</i>	74

LISTA DE QUADROS

QUADRO I – Principais normas da política de informação governamental	26
QUADRO II – Duas cartas e praticamente uma mesma realidade	34
QUADRO III – Distribuição das instituições avaliadas, por região.....	50
QUADRO IV – Amostragem de IFES por região	51

LISTA DE ABREVIATURAS

CAPES – COORDENAÇÃO DE APERFEIÇOAMENTO DE PESSOAL DE NÍVEL SUPERIOR

CF – CONSTITUIÇÃO FEDERAL

CI – CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

CPC – CONCEITO PRELIMINAR DE CURSO

ENC – EXAME NACIONAL DE CURSOS

IFES – INSTITUIÇÃO FEDERAL DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

IGC – ÍNDICE GERAL DE CURSOS

INEP – INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS

PAIUB – PROGRAMA DE AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL DAS UNIVERSIDADES BRASILEIRAS

RI – REGIME DE INFORMAÇÃO

SINAES - SISTEMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR

TICs – TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 PROBLEMA.....	16
1.2 OBJETIVOS.....	18
1.2.1 Objetivo geral.....	19
1.2.2 Objetivos específicos	19
1.3 ESTRUTURA DA DISSERTAÇÃO.....	19
2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA	21
2.1 A REFORMA GERENCIAL DO ESTADO E O REGIME DE INFORMAÇÃO.....	22
2.2 ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DESBUROCRATIZAÇÃO	29
2.3 HISTORICIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS.....	30
2.4 A CARTA DE SERVIÇOS BRASILEIRA	31
2.5 A NOVA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO	33
2.6 A AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL NO CONTEXTO DAS IFES	36
3 PERCURSO METODOLÓGICO	39
3.1 O AMBIENTE VIRTUAL.....	40
3.2 SELEÇÃO DOS INDICADORES PARA A PESQUISA.....	43
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA E MENSURAÇÃO DE DADOS.....	43
3.4 AMOSTRAGEM.....	50
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	54
4.1 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	57
4.2 ANÁLISE DOS RESULTADOS	72
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	84
REFERÊNCIAS.....	87
ANEXO A – DECRETO N. 6.932, DE 11 DE AGOSTO DE 2009	95
ANEXO B – DECRETO N. 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017.	102
ANEXO C – LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS	110
ANEXO D – EXCERTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFFS	116

1 INTRODUÇÃO

Ponto de convergência entre diversos pensadores da teoria organizacional conduz ao entendimento de que o ambiente volátil, tecnicista e repleto de variáveis imprevisíveis precisa ser decifrado e levado em consideração quando as corporações se encontram sob escrutínio de múltiplos atores pertencentes à realidade social do mundo globalizante e incerto. Para Hall (2006), o ambiente, enquanto elemento dinâmico e independente, encontra-se em processo de constante transformação. Essas alterações ambientais contínuas exercem pressão sobre as organizações produzindo reações. A expressiva contribuição de Choo (2003, p. 32) marca bem a necessidade de os indivíduos darem sentido ao que ocorre no ambiente, na medida em que “as pessoas dentro das organizações estão sempre tentando entender o que acontece à sua volta.” Esse entendimento envolve, por exemplo, a interação com diversos sistemas de natureza informacional e de comunicação pública, mediados pela interface tecnológica, que oferece a adaptabilidade necessária à estrutura organizacional, empreendida e projetada em razão de fatores ambientais. Castells (2002, p. 55) percebeu que, no final do século XX, “a inovação tecnológica e a transformação organizacional com enfoque na flexibilidade e na adaptabilidade foram absolutamente cruciais para garantir a velocidade e a eficiência da reestruturação de governos”. Já Davenport (1998, p. 268) asseverou que “todas as organizações [...] devem adaptar-se ao ambiente externo em alguma medida. Isso significa que o sistema de informação interno deve ser flexível o bastante para estabelecer os canais, os protocolos e os conteúdos para a transferência da informação”.

No caso particular das organizações públicas, a realidade se mostra ainda mais desafiadora na medida em que o jogo de interesses coletivos, que, legítimos ou não, permeia a ambiência na qual o Estado se insere, combinado com a pressão social de toda ordem advindas de diversos atores da cena social do país, materializam-se a cada instante em que a gestão da coisa pública é exercitada. Nessas circunstâncias, o Estado se move para garantir a governança pública¹, muitas das vezes, premido por variáveis que nascem de certos consensos sociais e que reclamam soluções criativas. Essa realidade requer a presença de um agente mediador com poder suficiente para não só manter o equilíbrio entre as forças em disputa, mas também prover soluções mais satisfatórias em relação ao avanço das conquistas sociais num contexto de normalidade democrática. Tal embate provoca o surgimento de estratégias e formulação de um conjunto de regras jurídicas formais, as quais

¹ De acordo com o art. 2º do Decreto nº 9.203/2017, governança pública é definida como sendo: “conjunto de mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade”.

miram atingir os objetivos que a sociedade almeja. Dessa forma, para bem cumprir os seus compromissos, o Estado se organiza e age por meio da edição de planos, leis e diretrizes que aprimoram a governança pública e dão curso à gestão pública estratégica.

Exemplo típico de fator ambiental que provocou a reestruturação da arquitetura do Estado brasileiro se deu na primeira metade da década de 1990. Naquela oportunidade ocorreu a divulgação de um plano diretor destinado à reforma do aparelho de Estado, com objetivo de aumentar a gestão pública administrativa, com impacto lateral na formulação da política econômica e orçamentária. Somado a isso, houve também a percepção de que seria necessário promover a modernização da estrutura do Estado por intermédio da transição do modelo de administração tradicional burocrático, formalista e ineficiente, para um modelo de administração gerencial, flexível e voltada para conferir agilidade à ação cidadã.

Todavia, é forçoso reconhecer que, no bojo desse tipo de intervenção e em outras oportunidades pontuais pós década de 1990 nas quais o Estado atuou como articulador e regente do processo sociopolítico e de gestão administrativa, o Regime de Informação² também foi afetado pela ação governamental específica ou abrangente no campo informacional. Essa alteração pode ser lida tanto em virtude do trato da informação expressa em sua vertente mais direta, que contempla ações de governo do tipo gestão transparente da informação, compartilhamento e disseminação da informação ou direito de acesso à informação, quanto em função de outros fatores de gestão administrativa mais geral, que, não obstante, relacionam-se, em certa medida, ao direito de o cidadão ser instruído e informado, como é o caso de figuras da gestão pública participativa, desburocratização do aparelho de Estado ou simplificação do atendimento ao público. A informação perpassa por esses diversos contornos como elemento de sustentação das ações e estratégias empreendidas pelo Estado e ela fornece o sistema nervoso central responsável pela integração da estratégia com a ação. (MCGEE; PRUSAK, 1994).

Nessa linha de raciocínio, uma das medidas mais destacada e discutida pela sociedade nos últimos sete anos e, em particular, na academia no campo da pesquisa interdisciplinar que trabalha com a abordagem relacionada ao trato da informação, foi a entrada em vigor, no ano de 2011, da denominada Lei de Acesso à Informação (LAI)³. É preciso reconhecer, no entanto que, não obstante tal relevo, antes da promulgação dessa

² Regime de Informação entendido como conjunto de regras formais que rege as relações entre governo e sociedade, nos termos conceituais descritos no corpo desta pesquisa. (vide referência dessa definição na página 28).

³ Lei nº 12.527, de 18 nov. 2011. Em relação ao destaque dado à LAI, pode-se ter como referência, por exemplo, a obra da Profa. Maria Aparecida Moura (Org.) intitulada “A Construção do Acesso Público à Informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões” que na seção “Informação pública, liberdade de informação e a Lei de Acesso à Informação – limites e possibilidades” explorou o contexto de implementação e desdobramentos dessa Lei no âmbito das instituições públicas brasileiras. Em relação à discussão dessa Lei no campo da Ciência da Informação, vide Mattos (2018, p. 10) mencionada na página 31 desta dissertação.

referenciada Lei, merece destaque a edição de um decreto editado no ano de 2009⁴, intitulado em algumas esferas governamentais como “decreto cidadão”⁵. Essa norma tem como meta nuclear promover a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ao mesmo tempo em que instituiu a necessidade de elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”⁶. Aliás, eis aí uma característica inovadora desse decreto no que se refere à disseminação da informação, já que obriga os órgãos e entidades do poder executivo federal que prestam serviço diretamente ao cidadão a escreverem uma “carta”. Em termos de conteúdo, o texto dessa carta deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados pelas instituições públicas retro mencionadas. Mais ainda, elenca uma série de dispositivos que devem constar no corpo desse tipo de documento, como por exemplo, requisitos e informações necessárias para acessar os serviços e mecanismos de comunicação com os usuários. De resto, incorporou o princípio da publicidade na medida em que elegeram o sítio eletrônico dos órgãos obrigados a cumprir seus dispositivos, como um dos veículos para a divulgação permanente das cartas endereçadas aos cidadãos.

Vale ressaltar que a carta de serviços surgiu no Reino Unido na década de 1990, sendo adotada, mais tarde, em outros países, como os Estados Unidos, México, Argentina e Brasil. No caso brasileiro, a pré-condição estabelecida pelo decreto cidadão para que uma instituição pública se colocasse na condição de órgão emissor desse tipo de documento é que prestasse serviços para a sociedade. Não é preciso muito esforço para reconhecer que as Instituições Federais de Educação Superior (doravante, IFES) se enquadram nessa condição, visto que elas prestam diversos serviços para a comunidade por intermédio de seus vários departamentos. Tanto é assim que, na maioria dos portais que administram, encontram-se publicadas suas cartas de serviços. Em termos de conteúdo amplo, a carta de serviços carrega em seu bojo uma gama variada de informações sobre os mais diversos serviços prestados pelas universidades federais. Nesse sentido e para os propósitos desta pesquisa, interessa destacar desse conjunto de informações, tão somente o excerto desses documentos que descrevem as atividades biblioteconômicas. Tal opção se deve ao fato de as bibliotecas das IFES se inserirem no contexto das instituições públicas e, em razão dessa característica, estarem também sujeitas ao cumprimento das normativas do Estado. Ademais, cabe a elas, por intermédio da administração central das universidades as quais se vinculam, cumprir os dispositivos legais de forma direta ou prestar assessoria ou prover

⁴ Decreto nº 6.932, de 11 ago. 2009 (BRASIL, 2009).

⁵ Termo cunhado, dentre outros, em comunicado da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento – SEGES Nº 05 – Simplificação do Atendimento ao Cidadão, julho 2010.

⁶ Em virtude da publicação de dois decretos, o primeiro (nº 6.932/2009), cuja terminologia adotada para classificar o principal documento foi “Carta de Serviços ao Cidadão” e o segundo (9.094/2017) que adotou o termo “Carta de Serviços ao Usuário”, doravante e de forma geral, optou-se pela grafia “carta de serviços” para referenciar esse documento quando mencionado de forma geral.

as informações necessárias ao cumprimento das obrigações impostas por normas gerais, como é o caso das que regulamentam a elaboração e divulgação das cartas de serviços publicadas pelas IFES, dentre outras importantes funções.

Não por acaso que a biblioteca universitária é tida como uma casa que abriga um amplo saber e responsável não só pela disseminação da informação e do conhecimento de múltiplas vertentes epistemológicas afeitas ao primado do ensino, pesquisa e extensão, como também ocupa um espaço nas IFES destinado à divulgação e incentivo à cultura e à formação educacional. Ali se encontram, por exemplo, grupos de frequentadores dotados de saberes peculiares e com diferentes graus de demandas, em busca de atendimento ágil e eficiente para seus propósitos. Nesse sentido, o que se nota é que a biblioteca universitária, diante da magnitude desse contexto, não pode se furtar a compreender e interagir com a realidade posta. Ou seja, como organizadora, recuperadora e difusora da informação, ela necessita priorizar o atendimento qualificado de seu público alvo. Para tanto, deve buscar se reconstruir a cada instante e interagir com flexibilidade suficiente para assimilar os impactos advindos do ambiente em que se insere. Uma de suas principais tarefas é atuar como caixa de ressonância, reverberando as demandas dos usuários e facilitando o acesso à informação, por exemplo, com a adequada disseminação de suas principais atividades por intermédio de uma carta de serviços. Nesse estrito sentido, no conjunto da universidade,

a biblioteca se constitui em um sistema organizacional-tecnológico-informacional cada vez mais complexo que tem que ecoar as preocupações e necessidades do ambiente socioeconômico em que se insere e (re)orientar seus produtos e serviços para o usuário. (BARRIONUEVO, 2002, apud LUBISCO, 2007, p. 72, tradução nossa).

Tal ponto de vista calcado na valorização do usuário, em certa medida, encontra respaldo na formulação do regime de informação governamental que, cada vez mais, instrumentaliza a ação dos cidadãos. Isso se dá pela concessão do direito de as pessoas serem mais bem informadas sobre como, quando e onde obter acesso aos serviços disponibilizados pelas organizações públicas e, por extensão, pelas bibliotecas universitárias. Esse tipo de empoderamento normatizado evidencia a necessidade de conhecer melhor os instrumentos que lhe dão respaldo. Nesse sentido e partindo da dicotomia cidadão “empoderado” de um lado, munido de instrumentos, mecanismos e linguagem própria cada vez mais sofisticada para fazer valer os seus direitos no campo informacional e, do outro lado, as bibliotecas universitárias, cuja gestão, estrutura e circulação da informação estão sendo objeto de intenso rearranjo em decorrência das mudanças do regime de informação, torna-se importante refletir e dialogar com a evolução do arcabouço normativo que cuida da disseminação da informação por intermédio da carta de serviços.

Para tanto, verte-se o olhar para o campo investigativo da Ciência da Informação e, em especial, aos aspectos inerentes aos imperativos tecnológicos que transformam e

marcam a relação comunicacional da sociedade com diversos outros organismos presentes nos meios coletivos, pois a Ciência da Informação está

inexoravelmente ligada à tecnologia da informação. O imperativo tecnológico determina a CI, como ocorre também em outros campos. Em sentido amplo, o imperativo tecnológico está impondo a transformação da sociedade moderna em sociedade da informação, era da informação ou sociedade pós-industrial. (SARACEVIC, 1996, p. 41).

Nesse sentido, Internet, portais, *websites* mediados por linguagens, sistemas e aparatos tecnológicos constituem meios pelos quais as bibliotecas cumprem seu papel de atender o usuário no tocante ao fornecimento de informações estruturais, muitas delas já em consonância com o que demanda o regime de informação governamental.

O estudo e a compreensão da política de informação governamental, campo imbricado na esfera social, permite abordar, na Ciência da Informação, os problemas de informação e suas diferentes formas de influência, pois

a realidade remete-nos para que a pesquisa em Ciência da Informação passe a questionar e estabelecer uma nova análise de base epistemológica. Ela inscreve-se na necessidade de uma maior compreensão dos formatos, campos e parâmetros dados às políticas de informação, hoje circunscritas a um domínio alargado e de menor profundidade a partir da disseminação de vasta terminologia que ocupa o seu espaço em documentos de governos e publicações de pesquisadores: sociedade da informação, sociedade do conhecimento, sociedade do saber, sociedade ou economia da inovação, inteligência econômica, sociedade da inteligência. As ciências da informação muito têm a contribuir para este campo de pesquisa com os seus estudos, em particular nos domínios onde maiores lacunas são percebidas: os estudos de processos e técnicas ligados à informação, avaliações de políticas públicas colocadas pelos setores de informação governamentais, os conceitos de uso, os processos de difusão da informação sem uma maior preocupação com a construção de conteúdos socioculturais, nos diversos campos abarcados pelo Estado como saúde, segurança, educação, justiça. A política de informação, como uma das antigas formas de governança, coloca-se no mesmo processo de mudança do Estado, na medida em que passando a informacional este, “deliberadamente, explicitamente e de forma coerente coloca os controles da informação, seu tratamento, fluxos e utilização para exercício do poder”. (PINHEIRO, 2009, n.p.).

Acrescente-se a essa abordagem, a constatação de que uma das ambições desse Campo consiste em superar o fosso cavado entre o usuário e o sistema de informação, para estreitar a relação entre diversos atores sociais que militam no processo de organização, recuperação e disseminação da informação. (EVEDOVE, NEVES E FUJITA, 2014). A edificação de uma ponte que pode contribuir para a superação desse obstáculo, em certa perspectiva, vem ocorrendo gradativamente e com mais intensidade na última década, pela modificação da política de informação governamental. Além do mais, o tema proposto pode ser considerado também de caráter relevante para o campo da Ciência da Informação sob o aspecto interdisciplinar que envolve estudo sobre molduras normativas e ações informacionais específicas adotadas pelo Estado brasileiro. Para Gómez (2010, p. 48),

“as molduras normativas e os efeitos morais das ações de informação formam parte importante do domínio investigativo da ciência da informação, com nova ênfase e relevância”. Refletir, pois, sobre o acesso e disseminação de serviços influencia no arranjo organizacional e auxilia na construção de um novo paradigma de gestão da informação.

Esse movimento destacado nesta pesquisa que se aproxima da salvaguarda de direitos fundamentais de acesso à informação em favor dos usuários dos serviços públicos resvala também em aspectos da *accountability* no campo educacional. Nesse sentido, o conceito de *accountability*, polissêmico e denso, abarca três dimensões autônomas, contudo fortemente articuladas, ou seja: avaliação, prestação de contas e responsabilização (AFONSO, 2009). Dessa tríade integrada, a avaliação institucional sob a ótica de procedimentos adotados pelos órgãos governamentais se mostra presente e merece destaque para os propósitos desta pesquisa. Com efeito, a avaliação institucional das IFES medida pelo Índice Geral de Cursos (IGC) atesta a excelência no padrão de serviços educacionais ofertados por essas instituições. Esse índice divulgado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais – INEP é o principal indicador de avaliação do ensino superior brasileiro. Assim como a carta de serviços é um instrumento que visa à excelência na divulgação de informações sobre os serviços prestados, o IGC identifica a excelência na prestação dos serviços universitários. Embora, a princípio, possa transparecer inexistência de correlação direta entre as informações contidas nas cartas de serviços e nos *websites* das bibliotecas e a avaliação institucional medida pelo IGC, questiona-se se, porventura, as mais bem avaliadas IFES pela métrica do IGC teriam comportamento semelhante quando os critérios informacionais de interesse da comunidade atendida pelas bibliotecas fossem medidos.

Aliando-se aos argumentos acima apresentados que se justificam por seus aspectos institucionais, a realização de pesquisa nessa vertente motiva-se ainda pelo aspecto pessoal, pelo interesse e satisfação em pesquisar os efeitos ocasionados pela implementação de políticas públicas que adensam informações necessárias ao exercício pleno da ação dos cidadãos no contexto das bibliotecas universitárias.

1.1 Problema

Por escolha e decisão do estado brasileiro, os cidadãos e demais atores da sociedade civil organizada têm o direito de conhecer, *a priori*, a forma como a administração pública, representada por suas diversas esferas de competências, gerencia e disponibiliza o acesso à informação sobre registros e atos de governo. Enquadram-se nessa condição os procedimentos administrativos de gestão e disseminação das informações sobre os serviços públicos colocados à disposição da sociedade. A origem de tal opção, em síntese apertada,

pode ser atribuída à promulgação da Constituição Federal (CF) de 1988, oportunidade em que foi assegurado o direito de o cidadão receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular. Há outros dispositivos da CF que remetem à questão da comunicação da informação por parte dos órgãos da administração pública, como o princípio da publicidade e o primado da transparência. Nesse sentido e segundo Rodrigues (2013, p. 425), “a mesma CF define outras obrigações do estado em relação ao acesso às informações. [...] A forma com que os cidadãos participarão da administração pública também é afirmada na CF de 1988.

A julgar pela postura assumida pelo legislador competente em relação ao compromisso com os valores da transparência e do acesso à informação, o Decreto nº 6.932/2009 pode ser considerado uma norma que cumpre essas obrigações. É o que se depreende quando se lê o disposto no seu § 1º do Art. 11, nos seguintes termos:

a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. (BRASIL, 2009).

Sujeitas ao cumprimento dos dispositivos do decreto em tela, as universidades disponibilizaram as cartas de serviços em seus portais. No bojo desses documentos, de amplo espectro informacional, encontram-se grafadas as informações referentes às atividades desempenhadas exclusivamente por suas respectivas bibliotecas universitárias.

Diante de tal constatação e em virtude da necessidade de se investigar a adequabilidade da publicação desses excertos em relação ao que instrui o decreto cidadão, surgiu a seguinte questão nuclear: como as informações contidas nas cartas de serviços publicadas pelas IFES encontravam-se configuradas em função dos dispositivos do decreto cidadão, na parte que contém informações específicas sobre suas bibliotecas universitárias? Ademais e a título de complemento subsidiário, porém não menos significativo, indagou-se ainda se, porventura, as informações reclamadas pelo Decreto em comento estavam disponíveis também nos *websites* administrados por essas bibliotecas e de que forma eram apresentadas. Isso em razão das próprias bibliotecas já disponibilizarem em suas páginas um conjunto de informações sobre os serviços prestados, antes mesmo da promulgação das normas estudadas nesta pesquisa. Mais, ainda, questiona-se se o indicador de avaliação da excelência das IFES medido pelo IGC, já presentes na realidade das universidades, poderiam apresentar indícios de relacionamento com a qualidade da informação fornecida aos cidadãos pelos meios em análise (cartas de serviços e *websites*), numa relação indireta, mas que tem como ponto de interseção o usuário como foco.

Reafirma-se, por fim, que neste trabalho foram avaliados estritamente os trechos das cartas de serviços das IFES referentes às informações divulgadas sobre as bibliotecas

universitárias. Assim, na apresentação e análise dos resultados, ao se referir às cartas, deve-se ter em mente que se tratam apenas dos trechos correspondentes às bibliotecas, não sendo consideradas, para efeito de investigação, as demais seções divulgadas nesses documentos que se referem à outros serviços prestados pelas IFES. Também cabe destacar que não se pretende, no transcurso deste trabalho, imiscuir-se nos aspectos hermenêuticos e técnico-jurídicos das normas editadas, sobretudo exaurir a interconexão de todas elas na medida de suas citações. Em essência, intenciona-se, portanto, além de analisar a incorporação dos preceitos legais relativos à publicação das cartas de serviço, também avaliar trajetórias e tendências que afetam a gestão de informação das bibliotecas universitárias em nível nacional, com reflexos na *accountability*⁷ compreendida aqui na acepção da avaliação do desempenho educacional na amplitude que o termo admite.

Dessa forma, para mapear essa realidade, esta pesquisa, de cunho eminentemente documental, buscou analisar os portais das IFES eleitos pela legislação como um dos locais de divulgação das cartas de serviços, visando verificar como se dá o atendimento aos preceitos legais. Levou também em consideração ser este um extrato pontual visto que a dinâmica e a frequência com que as informações contidas nas plataformas investigadas (portais, cartas e *websites* das bibliotecas) são atualizadas podem, em um curto intervalo de tempo, sofrer alterações em suas configurações. Portanto, como se trata de avaliação baseada em “fotografias” de momento, apenas algumas universidades foram identificadas na medida do estritamente necessário, sem prejuízo, contudo, para os resultados finais e globais. Por fim, embora a legislação brasileira padeça de frequentes alterações, a transparência pública, a simplificação do atendimento, o processo de desburocratização e o acesso à informação, dentre outros, são valores consolidados e, como será demonstrado mais adiante, tendem, sob certas condições, à ampliação de seu alcance, independentemente de modificação ou supressão de norma específica por ação de governos de turno.

1.2 Objetivos

Esta pesquisa intenciona atender ao objetivo geral e aos objetivos específicos a seguir propostos:

⁷ O termo também pode ser entendido na seguinte acepção: “Considera-se “accountability” o conjunto de mecanismos e procedimentos que levam os decisores governamentais a prestar contas dos resultados de suas ações, garantindo-se maior transparência e a exposição pública das políticas públicas. [...] A efetividade dos mecanismos de accountability dependeria do grau de acesso do cidadão à informação governamental.” Consultar Jardim (1999, p.57).

1.2.1 Objetivo geral

Verificar se a disseminação de informação disponibilizada para os cidadãos pelas IFES por meio de suas cartas de serviços, na parte referente aos serviços biblioteconômicos, pode ser considerada adequada a partir das diretrizes estabelecidas pelo decreto cidadão, traçando um paralelo entre a qualidade e a quantidade das informações contidas nessas cartas e nos *websites* das bibliotecas com um padrão de excelência das IFES aferido por indicador de qualidade da educação superior.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar as políticas de informação governamental, destacando os pressupostos legais que orientam a construção das cartas de serviços;
- Investigar se os dispositivos legais que tratam desse tema principal apresentam diferenças em seus pressupostos em função das mudanças da legislação e quais suas implicações na construção das cartas;
- Verificar a adequabilidade das cartas de serviço das bibliotecas às normativas legais;
- Analisar os *websites* das bibliotecas para verificar a presença das informações reclamadas pelo decreto cidadão para efeito de comparação com o que transita pelas cartas de serviços;
- Verificar a existência de correlação entre a classificação avaliativa das universidades pelo Índice Geral de Cursos – IGC e a qualidade das cartas de serviços e informações contidas nos *websites* na parte referente às bibliotecas;
- Contribuir para o aperfeiçoamento do atendimento ao público no tocante à disponibilidade de informações para os usuários de bibliotecas universitárias por meio da elaboração de um instrumento balizador que possa ser utilizado por essas instituições em um processo autoavaliativo.

1.3 Estrutura da dissertação

Esta dissertação encontra-se estruturada em cinco capítulos, sendo que, inicia-se com o 1 INTRODUÇÃO, seguido por 2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA; 3 PERCURSO METODOLÓGICO; 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS e 5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES. A INTRODUÇÃO subdivide-se em Problema; Objetivos e esta Estrutura da dissertação. O capítulo dois recebe sete seções, iniciando com a Reforma gerencial do estado e o regime de informação; a

Administração pública e a desburocratização como fator preponderante para justificar a necessidade de reforma do aparelho do Estado e intervenções subsequentes do poder público em busca da gestão de excelência. Na sequência destacam-se quatro seções que tratam da evolução das cartas de serviços, inclusive sua origem em países desenvolvidos e, por último, trata do tema relacionado à Avaliação institucional no contexto das IFES. Seguem os capítulos finais abarcando o Percorso metodológico contendo O ambiente virtual; A seleção de indicadores para a pesquisa; o Instrumento de coleta de dados e a Amostragem. Por derradeiro, APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE RESULTADOS, subdividida em Apresentação dos resultados e Análise dos resultados, encerrando no capítulo 5.

2 CONCEITOS GERAIS E REVISÃO DA LITERATURA

A Constituição Federal (CF) brasileira de 1988 consagrou, no seu art. 37, Capítulo VII, da administração pública, a necessidade de obedecer, dentre outros valores, aos princípios da publicidade e eficiência. Foi assegurado ainda, por força de seu art. 5º, inciso XXXIII, que

todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado. (BRASIL, 1988)

Ademais, a mesma Carta da República admite, em outros de seus dispositivos, a obrigatoriedade de os órgãos públicos franquearem o acesso a documentos governamentais, assim como remete à disciplina de lei específica, a forma de participação dos cidadãos na esfera pública. É o que explicitam, respectivamente, o § 2º do art. 216: “cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem”; e o inciso II, do § 3º, do art. 37, que prevê que a lei disciplinará “o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII”.

Tais princípios e dispositivos aliados à noção de transparência que, segundo Rodrigues (2013, p.424), “teria como objetivo principal informar os cidadãos sobre os atos governamentais, bem como implicá-los na vigilância e controle das decisões”, dão curso ao direito de o cidadão ser bem informado. Para Lara, Camargo e Rocha (2002, p. 86), “a informação pública é dever do Estado e direito da população, constituindo-se em um dos elementos indispensáveis ao exercício pleno da cidadania”. No mesmo sentido, é possível asseverar que o direito à informação pública é um dos alicerces do Estado democrático e de direito e ferramenta indispensável à concretização do princípio republicano, para dar curso à plena ação cidadã. O Estado é devedor da prestação de comunicar aos cidadãos sobre todos os fatos relevantes que são do seu domínio. (WEICHERT, 2006). Para Andrade e Cardoso (2014, p. 108), o direito de ser informado corresponde ao “acesso à informação, isto é, de buscar, receber e transmitir informações que ofereçam subsídios para a formação de convicções relativas a assuntos públicos”. Mais ainda, por se tratar de tema de relativa complexidade no que se refere à compreensão por parte dos usuários, a informação pública deve ser submetida a tratamento informacional específico, para que possa ser mais bem disseminada e compreendida pela sociedade. No que se refere à atenção dirigida em relação ao acesso à informação pública, Bastos e Martins (1989, p. 162, *apud* BATISTA, 2012, p. 214) entendem que essa preocupação “advém do próprio avanço das concepções de uma democracia participativa, pois se o cidadão é sempre incitado a participar da vida

pública, a ele devem ser conferidas as possibilidades de informar-se sobre a condição da res publica”. Não se pode descartar, contudo, que o acesso à informação depende cada vez mais da usabilidade de artefatos tecnológicos que potencializa a ação cidadã em relação ao direito de ser informado pelo aparelho estatal.

Portanto, na confluência, amplitude e combinação desses e de outros fatores interdependentes, não restou alternativa ao Estado a não ser atuar e, dessa forma, procedeu. Nos anos 90 e nas décadas subsequentes, nota-se o desencadeamento de um conjunto de ações governamentais no sentido de tornar a administração pública mais “amigável” e próxima da sociedade conectada e em permanente transformação. Tal iniciativa não somente centrou foco no cidadão, mas também deu ênfase à administração pública gerencial, desburocratizada e participativa na consolidação dos fundamentos democráticos. De acordo com Batista (2012, p. 208), “não pode haver democracia sem participação social nos negócios públicos. E sem acesso e apropriação social da informação pública não existe participação social.” Essa adequação social é também fruto de um ato de vontade política e de poder do Estado, que gera, detém e dissemina informações em conformidade com interesses e circunstâncias.

2.1 A reforma gerencial do Estado e o regime de informação

Como asseverado anteriormente, a década de 1990 marcou o início, de forma mais acentuada, da postura do Estado gerencial brasileiro de legislar sobre temas relacionados à comunicação informacional. Nesse sentido, como marco regulatório inicial, no ano de 1995, foi disparado pelo governo de turno o chamado Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado (BRASIL, 1995). Dentre outros objetivos globais, esse Plano destinava-se a aumentar a governança do Estado, vale dizer, potencializar a sua capacidade administrativa de governar com efetividade e eficiência e aperfeiçoar as relações entre os órgãos da Administração Pública e os cidadãos. Para alcançar tais parâmetros de excelência, estabeleceu-se, como meta, implantar na administração pública federal “práticas gerenciais modernas” que deveriam ser alcançadas por meio de mecanismos que viabilizassem a integração dos cidadãos ao processo de definição, implementação e avaliação da ação pública. Forjou-se, naquela ocasião, a retórica de que através do controle social crescente, descentralização, autonomia administrativa e avanço no processo de desburocratização do aparelho do estado, poder-se-ia modificar a cultura organizacional do setor público. Em razão disso, aventou-se a possibilidade consequente de o Estado prover melhores e mais eficientes serviços para o conjunto da sociedade brasileira, com menor custo. No que tange ao aperfeiçoamento da relação entre os órgãos da administração pública e a sociedade, na acepção de projeto para o futuro, esse Plano

Diretor admitiu a possibilidade de implementar um sistema de informação direcionado ao cidadão no que diz respeito ao funcionamento e acesso aos serviços públicos; à simplificação de obrigações de natureza burocrática; ao recebimento de reclamações e sugestões sobre a qualidade e eficácia dos serviços públicos, dentre outros parâmetros de semelhante teor. Para tanto, o governo julgou imprescindível realizar uma reforma administrativa⁸ estrutural, o que, de fato, aconteceu. A proposta básica dessa reforma, na perspectiva de Pereira e Spink (2006, p. 22), era “transformar a administração pública brasileira, de burocrática em gerencial”. Esse conceito de gestão surgiu no século XX como resposta à crise fiscal do Estado vivenciada, principalmente e com mais intensidade, na Grã-Bretanha e nos Estados Unidos. Tinha como foco a transformação do serviço público e a limitação das dimensões da máquina pública com ganho expressivo de agilidade no atendimento à população e maior eficácia e eficiência administrativa na gestão estatal. (MOTTA; PEREIRA, 2004).

Não obstante toda essa realidade histórica, outros fatores originados de certos consensos que emergiram do seio da sociedade civil passaram a ter também a capacidade de pautar a agenda governamental no sentido de promover a modernização do aparelho de Estado. De saída, vale destacar que a mudança do padrão de comportamento percebida por Massuda (1982) foi capaz de promover a transformação de diversos sistemas conjunturais dos Estados. Na perspectiva desse mesmo autor, o grau de exigência por demandas públicas pela vertente da participação social na tomada de decisões e na administração dos sistemas econômicos, social e político seria cada vez maior. A observação de Faria (2010) corrobora esse vaticínio na medida em que admite que a década de 1990 assistiu à consolidação paulatina de espaços participativos que, aliados à representação política e às formas corporativistas de negociação, assumiram papéis relevantes no cenário nacional, ampliando as chances de vocalização de uma gama diversificada de atores. Na mesma linha, Camões; Pantoja e Berguer (2010, p.12) argumentaram que,

os usuários do serviço público têm aumentado o nível de exigência em relação à satisfação de demandas. A qualidade e a adequação dos serviços às necessidades dos usuários são hoje aspectos críticos para o bom desempenho de qualquer órgão ou entidade da administração pública.

Pereira e Spink (2006, p. 24) entenderam que os cidadãos estavam se tornando cada vez mais conscientes de que a administração pública burocrática não correspondia às demandas que a sociedade civil apresentava aos governos no capitalismo contemporâneo. Nesse mesmo diapasão, complementaram ainda que “os cidadãos exigem do Estado muito mais do que o Estado pode oferecer e as novas funções do Estado em um mundo globalizado exigem novas competências, novas estratégias administrativas e novas

⁸ Reforma administrativa que se deu no ano de 1998, por meio de emenda constitucional nº 19/98.

instituições”. Além do mais essa mudança de paradigma também decorreu do surgimento de novos aparatos de propagação informacional oriundos do avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e do inevitável “culto à urgência”. Esta expressão, segundo Araújo (2013, p. 22), foi cunhada por Aubert (2003) e “retrata a condição do aumento das demandas por reações rápidas em que a excelência passou a ser medida pela *performance* em um determinado instante”. Essa nova condição contribui para o aumento da fluidez informacional, termo esse definido como sendo

parte constitutiva dos processos sociais na contemporaneidade e foi facilitada em grande medida pela unicidade técnica, a interdependência funcional, a unicidade e convergência dos momentos e pela ampliação e circulação da informação pragmática (MOURA, 2014, p.19).

Por sua vez, Araújo (2017) menciona que a pressão exercida sobre as organizações tem qualificado as empresas do século XXI como um fenômeno denominado por Lipovetsky (2004 *apud* ARAÚJO 2017, p. 19) como “tempos hipermodernos”, caracterizado

pelo excesso, pelo imediatismo, pela instabilidade, em que o tempo é cada vez mais vivido com uma preocupação maior e sobre o qual se exerce uma pressão crescente que configura “uma modernização exacerbada que contrai o tempo numa lógica urgentista”. (LIPOVETSKY, 2004, p. 63).

Nesse ambiente tecnicista extremado, “urgentista”, cujos valores se deslocam e aprisionam as corporações e a sociedade numa lógica assimétrica mecanicista a ditar o ritmo e os rumos dos acontecimentos na chamada sociedade da informação e na construção de consensos sociais, Crivellari (2002, p. 15) bem percebeu que:

no mundo contemporâneo, as técnicas muitas vezes tornaram-se um valor em si mesma. Assim, o mito “Sociedade da Informação” não é colocado, efetivamente, a favor da promoção da vida. É um simulacro de sociedade viva, cujo valor está em si mesma, e no seio da qual as pessoas se ligam pelos “fios invisíveis” da Rede.

O mito tecnológico abarcado pela “sociedade da Informação” é hoje uma realidade onipresente nas organizações de diversos matizes que a muitos fascina, inclusive colabora para a manutenção do poder político e controle do Estado. Segundo nos esclarece Pinheiro (2012, p. 63),

à medida que as possibilidades digitais influenciam o tempo das decisões [...], os Estados deixam de ser burocráticos e se autodenominam “Estado informacional”, e assim “deliberadamente, explicitamente e de forma coerente colocam o controle da informação, o tratamento, os fluxos e a sua utilização para exercício do poder”, fica estabelecida a convergência entre inovação tecnológica e política para o controle desses fluxos.

Aprofunda ainda mais sua análise, na medida em que sugere o estudo das políticas de informação governamental para que se possam compreender as mutações no interior do Estado e das organizações, que exigem novas formas de comunicação dessas políticas e sua influência sobre os diferentes grupos da sociedade. (PINHEIRO, 2009, n.p.).

Para Gómez (2002, p.27), “o Estado age como agente privilegiado de geração, recepção e agregação das informações, gerando um “duplo” representacional de seus domínios de intervenção territorial, social e simbólica”. E complementa dando conta que o Estado, tendo a competência de acumular excedentes de conhecimento e informação, assegura seu poder sobre todos os outros campos de atividade, quando compõe o “metacapital”, fruto da acumulação do capital informacional junto ao capital de força física e capital econômico. O “capital informacional” como adensamento de poder, também incorpora um conjunto de regras jurídicas de cunho informacional que tem o condão de interferir no processo de gestão administrativa do aparelho de estado, na medida em que amplia o horizonte do Regime de Informação (doravante, RI). O termo RI diz respeito, de acordo com uma perspectiva mais ampla e na voz de Gómez (2003, p. 61) ao

modo de produção informacional dominante em uma formação social, o qual define quem são os sujeitos, as organizações, as regras e as autoridades informacionais e quais os meios e recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os modelos de sua organização, interação e distribuição, vigentes em certo tempo, lugar e circunstância, conforme certas possibilidades culturais e certas relações de poder. Um “regime de informação” se desdobra, logo, em um conjunto mais ou menos estável de redes formais e informais nas quais as informações são geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, por muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores de informação, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos.

Nesse ponto, seria de todo interessante e desejável para o enriquecimento e acréscimo dos conceitos gerais, assim como para efeito do confronto de ideias, trazer à luz um dos significados de “política de informação”, conforme entendimento professado por Pinheiro (2014, p. 34) nos seguintes termos:

a política de informação é aquela que engloba leis e regulamentos que lidam com qualquer estágio da cadeia de produção da informação, desde sua criação, seu processamento (natural ou artificial), armazenamento, transporte distribuição, busca, uso e sua destruição”.

Retomando o conceito sobre o RI, desta feita numa perspectiva mais restrita, vale conhecer outra abordagem desse paradigma, proferida por Lima, Cordeiro e Gomes, (2014, p. 50), cuja inteligência a respeito do seu significado foi entendida como sendo

conjunto de regras jurídicas formais que corporificam a relação dos cidadãos e do Estado na busca e obtenção de informações e que, [...] impõe papel proativo ao Estado como necessário gerador de infraestruturas informacionais suficientes para garantir ao cidadão o direito de ser informado.

Diante das alternativas paradigmáticas anteriormente expostas, para os propósitos desta pesquisa, optou-se por adotar o conceito de RI mais restrito. Apoiado nessa definição, vale listar, como ação normativa pública, a instituição por meio de regras jurídicas do Programa Sociedade da Informação em 1999. Esse programa teve como objetivo viabilizar a nova geração da Internet e suas aplicações em benefício da sociedade

brasileira. Imediatamente após, no ano 2000, foi criado o comitê interministerial de desburocratização, tendo como uma de suas atribuições a redução de custos e da interferência do Governo na vida dos cidadãos e a contribuição para a melhoria do atendimento ao público nos órgãos da administração federal. No mesmo ano, a população brasileira foi brindada com a edição de outra norma que estabeleceu diretrizes para padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos por órgãos públicos. Em outra manifestação, o Estado criou o comitê executivo do governo eletrônico, com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo Eletrônico, voltado para a prestação de serviços e informações ao cidadão. A política nacional de participação social também foi objeto de normatização, cujas diretrizes elegeram o reconhecimento da participação social como direito do cidadão e expressão de sua autonomia; o direito à informação, à transparência e ao controle social nas ações públicas, com uso de linguagem simples e objetiva e a ampliação dos mecanismos de controle social. Além do mais, objetivou consolidar a participação social como método de governo.

Nessa mesma toada, e em anos subsequentes, podem ser elencadas outras regras jurídicas que carregam em seu bojo expressões do tipo: gestão transparente da informação; acesso à informação; disseminação de dados e informação; direitos básicos de obter informação; compartilhamento de informação, gestão democrática, participativa, transparente e ética; simplificação de procedimentos; melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos; fortalecimento da participação social, e assim por diante. Essas expressões foram sendo gradativamente incorporadas ao ordenamento jurídico brasileiro por meio da edição de normas sucessivamente editadas pelo poder estrutural que concede ao Estado a autoridade para intervir no comportamento da sociedade por intermédio da criação de regras, leis e estruturas governamentais. (PINHEIRO, 2014). Nesse sentido e em benefício da visualização, elenca-se no Quadro I, o resumo do conteúdo de algumas ementas de um conjunto de regras jurídicas infraconstitucionais editadas no período de 1995 a 2017:

QUADRO I – Principais normas da política de informação governamental

(Continua)

Mês/Ano	Tipo	Norma	Ementa
Nov/95	Plano	s/n	Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado
Dez/99	Decreto	3.294	Institui o Programa Sociedade da Informação
Jan/00	Decreto	3.335	Institui o Comitê Interministerial de Desburocratização e os Comitês Executivos Setoriais de Desburocratização
Jun/00	Decreto	3.507	Dispõe sobre o estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional

QUADRO I – Principais normas da política de informação governamental

(Conclusão)

Mês/Ano	Tipo	Norma	Ementa
Fev/05	Decreto	5.378	Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
Jul/08	Decreto	6.523	Regulamenta a Lei no 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC.
Ago/09	Decreto	6.932	Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”
Nov/11	Lei	12.527	Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal
Mai/12	Decreto	7.724	Regulamenta a Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do caput do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição.
Mai/14	Decreto	8.243	Institui a Política Nacional de Participação Social - PNPS e o Sistema Nacional de Participação Social - SNPS, e dá outras providências.
Fev/15	Decreto	8.414	Institui o Programa Bem Mais Simples Brasil e cria o Conselho Deliberativo e o Comitê Gestor do Programa.
Jan/16	Decreto	8.638	Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
Dez/16	Decreto	8.936	Institui a Plataforma de Cidadania Digital e dispõe sobre a oferta dos serviços públicos digitais, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.
Mar/17	Decreto	s/n	Cria o Conselho Nacional para a Desburocratização - Brasil Eficiente e dá outras providências.
Jun/17	Lei	13.460	Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.
Jul/17	Decreto	9.094	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
Jan/18	IN	1	Dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094, de 17 julho de 2017.

Fonte: LEGISLAÇÃO (2018).

Vale ressaltar que o fato mais emblemático que afetou sobremaneira o RI do País em anos recentes, sob a ótica da ação informacional específica, foi a entrada em vigor, no ano de 2011, da Lei de Acesso à Informação (LAI)⁹ que, na perspectiva de Moura (2014, p. 16), “inaugura uma Era de Transparência, empoderando a sociedade civil que pode se amparar na capacidade de acessar informações que até há pouco tempo eram monopólio de poucos agentes públicos”. Já para Rodrigues (2013, p. 424), “leis de acesso às informações públicas apresentam-se, então, como um corolário da vontade política de

⁹ Lei nº 12.527, de 18 nov. 2011.

transparência dos atos governamentais”. A entrada em vigor dessa Lei pode ser considerada um marco divisor da disseminação informacional pública e de exercício de poder do Estado informacional brasileiro, haja vista que desde a sua publicação ou mesmo antes, na fase de tramitação como projeto de lei, rendeu e ainda rende intensas e acaloradas discussões acerca de sua aplicabilidade e extensão, resultando em produções científicas frequentes e variadas também no campo da Ciência da Informação, com análises percucientes sob diversas perspectivas que a norma admite descortinar. Foi o que indicou o resultado da tese de Mattos (2018, p. 10) quando anotou:

No âmbito da Ciência da Informação, especialmente a partir de 2012, a LAI vem se constituindo em um objeto de pesquisa relativamente frequente. É possível identificar estudos acerca da emergência da LAI e suas características (JARDIM, 2012, MALIN, 2012); estudos comparativos com legislação similares (SÁ; MALIN, 2012); trabalhos que tratam da maneira como os órgãos públicos estão implementando a LAI (VENTURA; FELL, 2012, JARDIM; MIRANDA, 2015, JARDIM; SANTOS, 2015, SILVA; PINHEIRO, 2015); sobre o papel da mídia na divulgação desta lei e do uso que ela faz da norma (BARROS; RODRIGUES, 2013, BOTTREL; MALIN, 2016), pesquisas que analisam o impacto da LAI na gestão da informação arquivística (JARDIM, 2013, CARVALHO; CIANCONI, 2015); que versam sobre questões de acessibilidade física e virtual que podem obstar o exercício dos direitos garantidos pela citada norma (SIEBRA; VENTURA, 2014, 2015); estudos sobre instrumentos e garantias constitucionais ao direito de acesso à informação pública (SOUZA, 2014); trabalhos acerca da regulação da LAI (BARROS; RODRIGUES, 2015); também sobre o papel de ONGs como Transparência Brasil e ARTIGO19 no processo de promulgação da LAI (BARROS; RODRIGUES, 2016); pesquisas que tratam do desempenho dos atores arquivísticos na implementação da citada lei (JARDIM; SILVA, 2016); estudos sobre o cumprimento da LAI pelos chamados “Portais da Transparência” (RESENDE; NASSIF, 2016); bem como pelos sítios das Secretarias da Fazenda (SANTOS, NAVARRO, 2016), além de análises acerca do funcionamento dos Serviços de Informação ao Cidadão das instituições federais de ensino superior do Nordeste. (SANTOS; SIEBRA, 2016) Não foram encontrados estudos e análises sobre transparência passiva que tenham como objeto o cidadão.

Ademais, e corroborando essa constatação, muito antes dessa Lei ser amplamente debatida e ter seus dispositivos aprovados, o acesso à informação se mostrava um tema de tamanha envergadura que não poderia escapar ao escrutínio da Ciência da Informação, conforme percebeu Jardim (1999, p. 75), quando observa que:

O acesso à informação é um dos aspectos mais frequentes na literatura da Ciência da Informação. Esta noção vem sendo abordada em diversas dimensões: da redução da incerteza no processo de recuperação da informação em um ambiente específico à produção de mecanismos de largo alcance social com este objetivo. Nesta última perspectiva, a noção de acesso à informação tende a se configurar como projeto democratizante, destinado a romper com a desigualdade informacional característica das sociedades contemporâneas.

Não obstante e com menos destaque do que essa referenciada Lei, no ano de 2009, foi concedida ao cidadão brasileiro a oportunidade de obter do Estado um conjunto de informações sobre a oferta de serviços prestados pelos órgãos públicos, condensado em um

único documento denominado carta de serviços, cujas peculiaridades serão, na sequência, apresentadas.

2.2 Administração pública e desburocratização

Antes, porém, de adentrar nos aspectos referenciais da origem da carta de serviços propriamente dito, necessário se faz perpassar pelo significado do processo de desburocratização da máquina pública brasileira. Nesse sentido e segundo Kwasnicka (2006), a burocracia, em certa medida e no constructo popular, se assemelha a algo hermético ou um excessivo exigir de formalidades e imposição de regras e controles. O excesso burocrático impede o fluxo natural das atividades mais rotineiras, causando morosidade na solução de pendências, independentemente da real forma de organização adotada pela instituição envolvida. Também os agentes políticos, embalados pela rejeição que a sociedade dispensa aos processos eivados pela burocratização, verbalizam ácidas críticas aos problemas e falhas oriundas desse tipo de modelo de administrar adotado, em grande parte, por alguns órgãos da esfera governamental. Tomando por base esses aspectos disfuncionais do modelo burocrático de administrar, diversos atores sociais defendem a aprovação de medidas corretivas e saneadoras para controlar ou fazer perecer o “monstro” que provoca a burocratização dos processos. Geralmente, o instrumento mais utilizado pelo Estado para tentar conter esse fenômeno é a edição de leis que, segundo Osborne e Gaebler (1997, p. 360) “é a forma mais comum de ação governamental para estimular ou desestimular atividades”. Para Bobbio, Matteucci e Pasquino (1998, p. 130) a burocratização

significa proliferação de organismos sem conexão com as exigências gerais da funcionalidade, acentuação dos aspectos formais e processuais sobre os aspectos substanciais com a conseqüente morosidade das atividades e redução das tarefas desempenhadas, sobrevivência e elefantíase de organismos que não desempenham mais alguma função efetiva e, finalmente, triunfo da organização — a burocracia — sobre suas finalidades.

A razão de explorar, nesta pesquisa, esse tipo de abordagem se deve ao fato que a desburocratização é um dos principais elementos que sustentam a retórica proveniente de esferas superiores do poder estatal, quando medidas estruturais e de gestão do Estado brasileiro precisam ser tomadas em favor da modernização do aparelho estatal. Tal constatação pode ser atribuída, por exemplo, ao lançamento do Plano Diretor (BRASIL, 1995) que, como uma de suas justificativas, ponderou que o governo da época não carecia de governabilidade, mas sim precisava enfrentar um problema de governança em virtude da incapacidade de implementar políticas públicas devido à rigidez e ineficiência da máquina pública. Ademais e a partir de então, diversas outras normas embutiram em seus propósitos

a necessidade de promover a desburocratização. Basta observar, por exemplo, trecho do relatório de avaliação do Ministério da Transparência, nesses termos:

Desde 2009, com a publicação do Decreto 6.932 (Decreto Cidadão), passando pelo Decreto 8.414/2015 (Programa Bem Mais Simples Brasil) e, mais recentemente, o Decreto 8.936/2016 (Plataforma de Cidadania Digital), a Portaria SETIC/MPDG nº 19/2017 (Implantação da Governança de TIC nos órgãos do SISP) e a Lei 13.460/2017 (Participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos), o Estado brasileiro busca a simplificação e agilização dos serviços públicos por meio da aplicação de soluções tecnológicas que visem a otimizar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e que propiciem melhores condições para o compartilhamento das informações (Art. 1º, VI, Dec. 6.932/2009). Dando continuidade aos decretos presidenciais, o Decreto de 7 de março de 2017, expedido pela Casa Civil da Presidência República, que cria o Conselho Nacional de Desburocratização, veio reforçar a relevância do tema, demandando aos Ministérios a elaboração de propostas para desburocratização visando, dentre outras finalidades, a melhoria da prestação de serviços públicos às empresas, aos cidadãos e à sociedade civil, convergindo com os princípios da Política de Governança Digital. (BRASIL, 2017c, p. 8).

Por esse prisma, o decreto cidadão, objeto principal desta pesquisa, também pode ser elencado como uma ferramenta que promove a desburocratização. Em suma, busca desburocratizar a relação com os cidadãos, bem como fornece novos instrumentos para que estes proponham medidas de melhoria e aumento da eficiência do Estado. (BRASIL, 2017c). Portanto, questões de acesso à informação circundada pelo primado da transparência incentiva a participação social e busca reduzir os impactos proporcionados pela burocratização do aparelho de estado.

2.3 Historicidade da carta de serviços

Segundo Galante, Velasco e Miguel (2011), o conceito de carta de serviços foi inicialmente articulado e implementado pelo Reino Unido no início da década de 1990, pelo governo do Primeiro Ministro do Partido Conservador, John Major. Estabelecia como meta melhorar de forma continuada o padrão de qualidade dos serviços públicos britânicos, promovendo a publicidade dos compromissos organizacionais diante da necessidade e expectativas dos consumidores e usuários dos serviços prestados pelo Estado Inglês. Naquela ocasião, foram elaboradas as sete principais necessidades a serem ressaltadas pela carta inglesa, quais sejam: publicação das normas; consulta de usuários e clientes; maior abertura; mais e melhores informações; mais e melhores escolhas; maior acessibilidade e maior capacidade de respostas quando as coisas dão erradas. Posteriormente, em 1998, já sob o comando do Primeiro Ministro do Partido Trabalhista, Tony Blair, deu-se o relançamento do programa anterior, batizado desta feita como “*Service First*”, ou seja, “o serviço em primeiro lugar” em tradução livre. Nessa segunda fase, o

programa relançado centrava foco em estabelecer o compromisso de proporcionar interesse, qualidade, eficiência e trabalho setorial e conjunto para transformar e modernizar os serviços públicos britânicos para o próximo milênio. Naquela ocasião, foram fixados oito princípios que deveriam ser seguidos pelos serviços públicos britânico: estabelecer padrão de serviços; acessibilidade e fornecimento de informações detalhadas; consultar e envolver o cidadão; oferecer tratamento igualitário; corrigir o que funciona inadequadamente; usar os recursos de forma efetiva; inovar e melhorar através da melhoria contínua dos serviços e trabalhar com os provedores dos serviços públicos.

Tendo como base essa experiência pioneira do governo inglês, diversas outras nações mundo afora passaram a adotar práticas de modernização das estruturas organizacionais de seus estados por meio da disseminação informacional a partir da elaboração e divulgação de cartas de serviços, como é o caso de Espanha; Bélgica; Estados Unidos; México; Noruega e Argentina.

Na Espanha, inicialmente foi instituído em 1992 o Decálogo dos direitos do cidadão, ponto de partida de modernização do programa de qualidade nos serviços públicos, baseado em quatro seções, a saber: os direitos dos cidadãos; os direitos dos contribuintes; os direitos dos adversários e direitos de proteção de dados. Efetivamente, em 1999, foi publicado pelo Ministério da Administração Pública da Espanha, um decreto Real nº 1259/1999, pelo qual as cartas de serviços e os prêmios pela qualidade na administração pública geral do Estado foram regulamentados. Mais adiante, no ano de 2005, novo decreto real foi editado, nº 951/2005, pelo mesmo Ministério espanhol, estabelecendo o marco geral para a melhora da qualidade da administração geral do Estado, oportunidade em que foi incluído um programa completo sobre as cartas de serviços. Na Bélgica, a carta foi publicada em 1993, após discussão de necessidade de mudanças no serviço público daquele país. A publicação da carta foi estruturada em quatro parágrafos: melhor administração pública; dez anos de modernização; atualização das opções políticas e a carta da Bélgica no contexto internacional. Nos demais países, algo semelhante se reproduziu no transcurso dos anos 1990 e nas décadas subsequentes. (GOVERNANCE, 2008). No Brasil, o processo inicial de construção da carta de serviços remete ao início do ano 2000, conforme disposto no subitem seguinte.

2.4 A carta de serviços brasileira

No caso brasileiro, a carta de serviço foi uma novidade que surgiu no ano de 2009, após a edição do Decreto nº 6.932, cuja ementa versava sobre a simplificação do atendimento ao público prestado ao cidadão, oportunidade em que esse documento foi nomeado como “Carta de Serviços ao Cidadão”. Antes, porém, no ano 2000, traços da

futura carta de serviços podem ser encontrados no Decreto nº 3.507, cuja dicção do art. 3º se apresentou da seguinte forma:

Art. 3º Os órgãos e as entidades públicas federais deverão estabelecer padrões de qualidade sobre: I - a atenção, o respeito e a cortesia no tratamento a ser dispensado aos usuários; II - as prioridades a serem consideradas no atendimento; III - o tempo de espera para o atendimento; IV - os prazos para o cumprimento dos serviços; V - os mecanismos de comunicação com os usuários; VI - os procedimentos para atender a reclamações; VII - as formas de identificação dos servidores; VIII - o sistema de sinalização visual; e IX - as condições de limpeza e conforto de suas dependências. (BRASIL, 2000).

Nota-se que alguns desses incisos, com pequenas alterações, irão figurar no corpo do decreto de 2009 retro mencionado, o que sugere que elementos de construção da futura carta de serviços brasileira já vinham sendo objeto de estruturação no início do ano 2000. De maneira simplificada, a carta consiste em um meio de comunicação com a sociedade, para prover informações sobre a oferta e acesso aos serviços prestados por órgão público. Para tanto, estabeleceu critérios para sua formulação e disseminação, inclusive os meios adequados para promover sua divulgação.

Essa iniciativa oferece ao usuário a oportunidade de estar sempre bem informado, *a priori*, sob atos de governo e mais bem preparado para lidar com as estruturas de poder público detentor da prerrogativa de prestar serviços para a população de forma exclusiva.

Há nesses parâmetros de simplificação do atendimento, nítido incentivo à participação social direta da sociedade na esfera pública para que as possíveis disfunções da burocracia sejam mitigadas com mais dinamismo em função de controle social ampliado. Mesmo diante da difusão da informação como fator importante de controle social, mecanismos que garantam sua operacionalidade são e a carta de serviço é

um exemplo, que ao estabelecer os compromissos e padrões de qualidade dos órgãos públicos, permite ao cidadão parâmetros para a realização de eventuais cobranças. [...] A Carta se constitui em um importante instrumento de *voice giving* (Falco, 2000). Ou seja, além de proporcionar aos cidadãos os meios necessários para monitorar e controlar as atividades públicas consiste em um mecanismo de regulamentação e coordenação das atividades das organizações públicas, visando o fornecimento de serviços mais coerentes com as expectativas dos cidadãos. (SOUZA, SCHMIT E PARREIRA, 2016, p. 94)

A carta tem como meta principal fortalecer a orientação e a participação do cidadão, na medida em que estabelece as condições para que o fluxo de informação possa circular tempestivamente seguindo determinados padrões. Além disso, prevê a realização periódica de pesquisa de satisfação do usuário, como subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados. Quanto ao aspecto da transparência, restou pactuado que haveria necessidade de dar ampla divulgação da carta de serviços por meio da internet. Nesse sentido,

a adequada divulgação da Carta tem a finalidade de proporcionar o acesso às informações ao cidadão, com relação aos serviços, bem como ampliar a participação e controle social do bem público, incentivando a melhoria da qualidade do atendimento (MPOG, 2009). A Carta auxilia na redução da assimetria da informação, conferindo ao cidadão o papel de ator principal do processo de prestação do serviço público (Falco, 2000). Dessa forma, busca restabelecer a relação direta entre o cidadão e o agente público. Além de informar e estimular a participação do cidadão, a Carta também proporciona aos próprios órgãos públicos a possibilidade de adaptarem-se às necessidades dos cidadãos (SOUZA, SCHMIT E PARREIRA, 2016, p. 93).

O decreto nº 6.932/2009, na sua integralidade, encontra-se transcrito no final desta dissertação como Anexo A; não obstante, vale transcrever alguns de seus dispositivos que guardam relação de semelhança com os incisos do Decreto nº 3.507/2000:

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: I - prioridades de atendimento; II - tempo de espera para atendimento; III - prazos para a realização dos serviços; IV - mecanismos de comunicação com os usuários; V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; [...] IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto. (BRASIL, 2009).

Como se percebe, aspectos como prioridade de atendimento; tempo de espera para atendimento e mecanismos de comunicação com o usuário já faziam parte da legislação de 2000. O compromisso de bem informar para melhor servir estampado na carta de serviços não deixa de ser um instrumento de aprimoramento da qualidade e um canal aberto de comunicação com o cidadão.

A nomenclatura “Carta de Serviços ao Cidadão” perdurou até julho de 2017, oportunidade em que foi substituído por “Carta de Serviços ao Usuário” por força da entrada em vigor do Decreto nº 9.094/2017 por força de decisão presidencial em reunião do Conselho de Desenvolvimento Econômico e Social, ocorrida em 7 de março (BRASIL, 2017a). O então Presidente da República determinou à Casa Civil, à Fazenda, ao Planejamento, ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio e à Advocacia Geral da União, que apresentassem, em até 30 dias, a revisão do Decreto nº 6.932/2009, estendendo seus efeitos para as pessoas jurídicas e explicitando o princípio da boa-fé, resultando na publicação de novo decreto conforme a seguir se verá.

2.5 A nova carta de serviços ao usuário

De fato, em 17/07/2017, entra em vigor o Decreto nº 9.094 (Anexo B), revogando integralmente o Decreto de 2009, todavia mantendo, com pequenas modificações, os dispositivos relacionados à carta de serviços, conforme demonstra o Quadro II.

QUADRO II – Duas cartas e praticamente uma mesma realidade

(Continua)

Decreto 6.932, de 11 de Agosto de 2009	Decreto 9.094, de 17 de Julho de 2017
Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.	Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea “a”, da Constituição, DECRETA:	O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, caput, inciso VI, alínea “a”, da Constituição, DECRETA:
Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços à sociedade, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.	Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.
§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.	§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.
§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com: I - o serviço oferecido; II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço; III - as principais etapas para processamento do serviço; IV - o prazo máximo para a prestação do serviço; V - a forma de prestação do serviço;	§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas: I - ao serviço oferecido; II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; III - às etapas para processamento do serviço; IV - ao prazo para a prestação do serviço; V - à forma de prestação do serviço;
VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e VII - os locais e formas de acessar o serviço.	VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.
§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos: I - prioridades de atendimento; II - tempo de espera para atendimento; III - prazos para a realização dos serviços; IV - mecanismos de comunicação com os usuários; V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos; VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;	§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer: I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento; II - o tempo de espera para o atendimento; III - o prazo para a realização dos serviços; IV - os mecanismos de comunicação com os usuários; V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos; VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

QUADRO II – Duas cartas e praticamente uma mesma realidade

(Conclusão)

Decreto 6.932, de 11 de Agosto de 2009	Decreto 9.094, de 17 de Julho de 2017
IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto; XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.	IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.
§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação: I - em locais de fácil acesso ao público; II - nos locais de atendimento; e III - no Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br , por meio de publicação no referido sítio eletrônico.	Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público: I - nos locais de atendimento; II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em www.servicos.gov.br .
Brasília, 11 de agosto de 2009; 188º da Independência e 121º da República. LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA Paulo Bernardo Silva	Art. 25. Ficam revogados: I - o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; II - o Decreto nº 5.378, de 23 de fev. de 2005. Brasília, 17 de julho de 2017; 196º da Independência e 129º da República. MICHEL TEMER Dyogo Henrique de Oliveira Wagner Campos Rosário

Fonte: BRASIL, 2009 e BRASIL, 2017b.

Como se depreende, o núcleo das duas cartas em termos de compromissos se equivale, o que denota uma tendência de continuidade dessa política de informação por mais tempo. A expressão usuário, considerada mais abrangente, prevaleceu sobre o termo cidadão, de apelo mais restrito. Por definição, o Parágrafo Único, do Art. 1º do novo decreto estabelece que usuários são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviços públicos. Há também ampliação da transparência na medida em que inclui a obrigatoriedade de publicar a carta de serviços no Portal de Serviços do Governo Federal, além dos locais de fácil acesso ao público e nos locais de atendimento. Como objeto, a carta de serviços faz parte do instituto da transparência ativa estabelecida pela Lei de Acesso à Informação, ou seja, é dever dos órgãos e entidades promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas¹⁰.

¹⁰ Art. 7º, da Lei nº 12.527/2011.

Portanto, diante dessa realidade, pode-se ter uma noção de como se comportaram sucessivos governos, a partir do ano de 1995, no que se refere à edição de um conjunto de normas cuja dicção, de forma direta ou implícita, toca nas questões atinentes ao regime de informação governamental, e na construção do conceito de carta de serviços. Alguns dispositivos encartados nessas normas tratam de matérias relacionadas à gestão e acesso à informação, transparência pública, desburocratização, participação de usuários, direitos dos cidadãos no campo informacional, dentre outras expressões de semelhante teor. Ao ponderar que alguns desses dispositivos são também objetos de exploração para programar modelos de avaliação da educação superior brasileira a partir da década de 1990, como gestão e acesso à informação e transparência pública, até se obter indicador oficial de qualidade que consolida informações relativas às IFES, como é o caso do IGC, necessário se torna conhecer o processo de avaliação institucional no contexto das IFES, conforme a seguir abordado.

2.6 A avaliação institucional no contexto das IFES

Para Duarte e Alvin (2015, p. 4), o vocábulo “avaliação” pode ser compreendido como o resultado das práticas de aferição das diferenças entre coisas, sujeitos e ações. Por conseguinte e no campo educacional, a avaliação “é uma ferramenta capaz de produzir mudanças nos currículos, nas metodologias de ensino, nos conceitos e práticas de formação, na gestão, nas estruturas de poder, nos modelos institucionais, nas configurações do sistema educativo” (DIAS SOBRINHO, 2010, p. 195, *apud* SEIFFERT, 2018, p. 100). Segundo Burlamaqui (2008), os termos avaliação e qualidade são intrinsecamente relacionados quando utilizados na educação, ou seja, a qualidade é o foco central da avaliação, em virtude de que qualquer processo de avaliação comportar o conhecimento da qualidade ou seus indicadores. Nas universidades, o contexto da avaliação e qualidade corresponde, por exemplo, à dimensão do desempenho dos entes envolvidos, da graduação à pós-graduação, da estrutura organizacional e da gestão administrativa.

A história da avaliação educacional brasileira remete aos anos 1980 com a criação de sistemas e agências de acreditação, primeira etapa do Estado Avaliador. (BARREYRO, 2018), no entanto, ressalta-se, a seguir, a opção nesta pesquisa se volta para o segundo ciclo que se inicia pós os anos 1990, oportunidade em que o Estado brasileiro introduziu sistemas de avaliação para analisar os resultados obtidos pelas instituições educacionais. Como exemplo, destaca-se o lançamento do Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras – PAIUB, implementado em 1993, cujo objetivo

principal era aperfeiçoar o projeto acadêmico das IFES em busca da qualidade das atividades desempenhadas, além de estabelecer diretrizes nacionais para a implantação de processos de autoavaliação das universidades (DUARTE E ALVIN, 2015). Em termos abrangentes, esse tipo de intervenção no segmento educacional se alinha com o fenômeno denominado por Afonso (2013) de Estado-avaliador idealizado a partir da expansão dos processos de globalização que força a construção de um sistema de diferentes indicadores de avaliação educacional cujas consequências permitem legitimar políticas nacionais para a educação. Com efeito, dois anos após a entrada em vigor do programa PAIUB, foi regulamentado o Exame nacional de Cursos (ENC), que visava controlar a qualidade da expansão educacional do setor privado. No ano de 2004, foi instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que foi pensado para “fornecer análises abrangentes das dimensões, estruturas, objetivos, relações, atividades, compromissos e responsabilidade social das IFES e de seus cursos.” (DUARTE E ALVIN, 2015, p. 13). O SINAES comporta três procedimentos avaliativos para a educação superior, a saber: a avaliação institucional; avaliação de cursos e avaliação do desempenho dos estudantes. Para Polidori (2009, p. 445):

o SINAES busca reconhecer a diversidade do sistema de educação superior do país, respeitar a identidade, a missão e a história das IES, entender que essas devem ser avaliadas globalmente e ainda buscar a continuidade do processo avaliativo. O SINAES está em vigor desde 2004 e foi implantado como um processo completamente diferenciado daquele que vinha sendo realizado nos últimos oito anos no Brasil.

Um dos principais indicadores de qualidade presentes no SINAES é o Índice Geral de Cursos (IGC). Esse índice foi instituído pela Portaria Normativa nº 12, de 5 de setembro de 2008, cuja dicção de seu Art. 1º e 2º busca

consolidar informações relativas aos cursos superiores constantes dos cadastros, censo e avaliações oficiais disponíveis no Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (INEP) e na Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). O IGC será divulgado anualmente pelo INEP. O IGC será calculado com base nas seguintes informações: I - média ponderada dos Conceitos Preliminares de Cursos (CPC), nos termos da Portaria Normativa no 4, de 2008, sendo a ponderação determinada pelo número de matrículas em cada um dos cursos de graduação correspondentes; II - média ponderada das notas dos programas de pós-graduação, obtidas a partir da conversão dos conceitos fixados pela CAPES, sendo a ponderação baseada no número de matrículas em cada um dos cursos ou programas de pós-graduação stricto sensu correspondentes. § 1º A ponderação levará em conta a distribuição dos alunos da IES entre os diferentes níveis de ensino (graduação, mestrado e doutorado). § 2º Nas instituições sem cursos ou programas de pós-graduação avaliados pela CAPES, o IGC será calculado na forma do inciso I. (BRASIL, 2008).

Por meio do IGC o governo busca posicionar as universidades em um *ranking* compatível com as informações colhidas pelos critérios anteriormente

estabelecidos. Para Afonso (2009 p. 16), um sistema de *accountability* democraticamente avançado “inclui a avaliação, a prestação de contas e a responsabilização, mas dentro de articulações congruentes que se referenciem ou sustentem em valores essenciais como a justiça, a transparência, o direito à informação, a participação, a cidadania”. O último Decreto nº 9.094/2017 que manteve a necessidade da disseminação informacional por meio da carta de serviços pode ser considerado um instrumento normativo sistematizado nos termos da *accountability* aqui referenciado. Nesse sentido, alguns ingredientes dessa norma indicam a possibilidade de estabelecer conexão com essa abordagem na medida em que os valores da transparência, do direito à informação, da participação e da cidadania encontram-se presentes. Ademais, inclui também a avaliação, a prestação de contas e a responsabilização, traduzidas pelo capítulo VII que estabelece critério de avaliação e da melhoria dos serviços públicos. No que se refere à prestação de contas, também dispõe de um parágrafo que estabelece canais de comunicação com a sociedade para avaliar e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços, além da necessidade de realizar pesquisa de satisfação junto aos usuários dos serviços públicos. Por último, em relação à responsabilização, estabelece sanções pelo descumprimento dos dispositivos contidos nesse decreto e os caminhos da representação por parte dos usuários para que seus direitos possam ser efetivamente garantidos pela norma em apreço.

Portanto, diante do exposto, torna-se perfeitamente viável estabelecer uma conexão entre o sistema de avaliação educacional das IFES medido pelo IGC por região do país e as informações contidas nas cartas de serviços e websites das principais bibliotecas universitárias no que se refere aos critérios informacionais postos nesta pesquisa.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Este estudo, de forma predominante, foi erigido pelo viés exploratório no que se refere aos aspectos metodológicos que, habitualmente, envolvem levantamento documental (GIL, 2006). Nessa perspectiva, a pesquisa documental foi adotada como referência para a realização deste trabalho, tendo em vista que sua tipologia admite diversas possibilidades de investigação científica e se destaca no campo das Ciências Sociais. Para Martins e Théóphilo (2009, p. 88) “um estudo pode ser desenvolvido com emprego exclusivo de pesquisa documental”. Nesse sentido, sobressai-se, nesta pesquisa, o uso da análise documental, que se refere à pesquisa documental, que utiliza, em sua essência, documentos que não sofreram nenhum trabalho de análise ou que podem ser reexaminados em busca de novas interpretações. “Os dados obtidos são estritamente provenientes de documentos, com objetivo de extrair informações neles contidas, a fim de compreender um fenômeno.” (KRIPKA; SCHELLER; BONOTTO, 2015, p. 244).

As fontes que serviram de base para o desenvolvimento deste trabalho foram provenientes da legislação aplicada concernente ao tema, instruções governamentais, artigos, trabalhos, bibliografia básica relacionados ao objeto pesquisado. As cartas de serviços e os *websites* das bibliotecas universitárias foram os materiais utilizados como fontes de informação e meios de comunicação primários utilizados para os propósitos deste trabalho. Quanto aos dados colhidos, pode-se enquadrá-los como registros informacionais inscritos e fornecidos por instituições governamentais (GIL, 2006). Tal fato agrega valor aos resultados apurados em razão do grau de confiabilidade das informações extraídas, visto que essas se encontram sob responsabilidade das principais IFES do país. Em relação à abordagem, a pesquisa se enquadra como quali-quantitativa. Por seu turno, a investigação que se utiliza da internet como instrumento de pesquisa social, conhecida como “pesquisa *on-line*”, figura entre os exemplos de pesquisa documental e vem se tornando importante ferramenta na realização dos estudos científicos sobre temas, muitas das vezes, não diretamente ligados à internet. (FLICK, 2013). Nesse sentido,

você pode utilizar as páginas da internet como um meio de interação on-line e analisá-las por seu conteúdo e pelos meios que são utilizados para a comunicação desses conteúdos. Você pode usar métodos qualitativos para um estudo desse tipo – como uma abordagem hermenêutica ou uma análise qualitativa de conteúdo, abordar esses objetos com métodos quantitativos como análise de conteúdo ou analisar as frequências com que eles são tratados ou usados. (FLICK, 2013, p. 172).

O núcleo da pesquisa foi projetado a partir da necessidade de investigar a adequabilidade da publicação das cartas de serviços disponíveis nos portais das IFES em relação às informações sobre bibliotecas universitárias nos termos do decreto cidadão. Em seguida, procedeu-se à análise das informações contidas nos *websites* dessas bibliotecas.

Os procedimentos metodológicos fundamentaram-se exatamente na exploração qualitativa das cartas de serviços publicadas nos portais das universidades com o objetivo de investigar aquela adequabilidade. Ademais, o foco da consulta ficou circunscrito aos *websites* das principais bibliotecas que podiam ser alcançados navegando pelos portais das IFES, *link* “biblioteca” ou equivalente. Sobre esse aspecto, vale esclarecer com maior exatidão o significado de “principais bibliotecas”. Na perspectiva de Lubisco (2009), tratam-se de órgãos coordenadores, ou seja, “Biblioteca Cabeça de Sistema”, por se tratar de entidades responsáveis pela coordenação de um sistema de bibliotecas de determinada universidade. Diferentemente de uma biblioteca setorial que pode estar operando em uma faculdade, departamento ou em outra divisão da estrutura universitária. Portanto, não foram acessados outros sítios pertencentes à estrutura complementar desses órgãos, tais como: bibliotecas setoriais, de unidades acadêmicas, coleções especiais, escolares, dentre outras.

3.1 O ambiente virtual

As possibilidades abertas pelo mundo virtual na contemporaneidade são imensas. A Internet é hoje consensualmente reconhecida como uma poderosa ferramenta tecnológica para a disseminação e o acesso à informação. (RODRIGUES, 2013). Em virtude desse forte apelo informacional, a rede mundial de computadores tem sido utilizada por diversas pessoas e organizações cotidianamente. Exemplo típico de instituições que utilizam, em larga escala, os recursos provenientes do mundo virtual para consecução de seus objetivos são os centros de excelência da esfera educacional, principalmente as IFES. Dessa forma, conforme Amaral e Guimarães (2008, n.p.), “os *websites* passam a representar a organização como um todo e acabam por refletir uma identidade corporativa”. Tal realidade repercute, por extensão, nos demais órgãos e unidades que compõem a arquitetura administrativa das universidades, como é o caso das bibliotecas universitárias. Nesse sentido, o *website* se transforma em ferramenta de alta relevância, capaz de desempenhar todas as suas funções, ou seja,

se a Internet propicia às bibliotecas estarem presentes na Web para continuarem a desempenhar suas funções, o *website* da biblioteca passa a ser sua forma de atuar no ciberespaço. Nesta lógica de raciocínio, o *website* da biblioteca deve ser capaz de desempenhar todas as funções da biblioteca, de modo a aproveitar todo o potencial de acessibilidade, disponibilidade, interconectividade e interatividade à informação e ao conhecimento que a Web pode oferecer. (AMARAL, 2005, p. 22).

No entanto, não se deve confundir Internet com Web. Nesse ponto, relevante distinguir a diferença entre esses dois vocábulos a partir de tópico publicado por Amaral e Souza (2008, p. 167) nos seguintes termos:

a Internet é a maior rede de comunicação, capaz de interligar uma rede de computadores com abrangência mundial, englobando milhares de redes menores baseadas em protocolos de redes. É o meio físico de comunicação. Já a web é um sistema de informações organizado de maneira a englobar todos os outros sistemas de informação disponíveis na Internet. A web é o sistema que incorpora a Internet. O usuário conectado à Internet poderá navegar na web por meio de um software específico, denominado browser ou navegador.

A interatividade nesses ambientes influencia e deve facilitar o processo de comunicação das bibliotecas com os seus usuários, relação essa que, até há bem pouco tempo, dava-se praticamente apenas no espaço físico tradicional ocupado por essas unidades de informação. Na atual quadra, a marcha da comunicação intermediada pelos *websites*, propicia maior alcance e economia de tempo. Por isso mesmo,

o processo de comunicação por meio do *website* para o relacionamento com os diversos públicos deve oferecer todas as facilidades possíveis. Deve ser em duas vias e permitir a comunicação tanto da unidade de informação em direção aos seus públicos, como desses públicos para a unidade de informação. Somente assim poderá ser promovido o equilíbrio entre os interesses da organização e dos seus públicos. No caso das bibliotecas, esse processo poderá ajudar a alcançar um maior número de usuários, em menor tempo e com a possibilidade de custos razoáveis. (AMARAL; GUIMARÃES, 2008, *on-line*).

A oferta de facilidades vem reforçar a pertinência de prover, para a comunidade usuária, um conjunto de informações sobre os serviços prestados pelas bibliotecas, de forma sistematizada, a exemplo do que propõe os critérios de divulgação das cartas de serviços. Em razão disso, evidencia-se a conveniência de melhor gerir as informações que circulam pelos conteúdos desses documentos para que propiciem uma comunicação capaz de melhorar o relacionamento com os seus diversos públicos, inclusive nos *websites*. Ao marcar presença na Internet com a utilização de *websites*, a biblioteca passou a atender de forma mais satisfatória as demandas de seus usuários, assim como pode ofertar um atrativo a mais para sua clientela. (AMARAL E SOUZA, 2008). Em relação à funcionalidade do *website* como o melhor meio para promover os serviços biblioteconômicos, tem-se que:

o *website*, além de ser uma ferramenta capaz de melhorar a oferta de produtos e serviços, é o melhor meio para promover e publicar os serviços oferecidos pela biblioteca (Brinkley, 1999). Por isso, é importante conhecer os fundamentos básicos para saber como utilizar seus recursos de forma a aproveitar todo o potencial da web para melhorar essa oferta de informação pelas bibliotecas [...]. Disponibilizar produtos e serviços na Web possibilita maior interatividade entre quem oferece os produtos e serviços e os seus usuários, além de estabelecer relacionamento entre ambos. A retroalimentação por meio de sugestões e opiniões dos usuários também pode ser intensificada. Esta realidade é possível e deve ser explorada pelas bibliotecas. O *website* pode ser usado também para estimular a comunicação tanto da biblioteca com os seus usuários, como dos usuários com a biblioteca. (AMARAL e SOUZA, 2008, p. 168).

Essa invocação em favor da melhoria da oferta de informação pelas bibliotecas reforça a percepção anterior e encontra amparo nos dispositivos do decreto cidadão. Nessa

norma, é possível identificar, por exemplo, a necessidade de constar informações claras e precisas a respeito dos requisitos e documentos necessários para acesso aos serviços; as etapas, prazos e formas de prestação dos serviços, além de detalhar o padrão de qualidade do atendimento. Além disso, a retroalimentação por meio de sugestões e opções destacada por Amaral na citação antecedente vai ao encontro do que fixa o inciso V, § 3º do art. 11 do Decreto 9.094 que, como padrão de qualidade, estabelece a necessidade de adoção de procedimentos para receber, atender, gerir e reponder às sugestões e reclamações. Esse tipo de orientação é uma das características desse decreto, haja vista a disposição ordenada e lógica como as informações devem transitar pelas cartas e, por conseguinte, como podem ser adaptadas para disponibilização nos *websites* das bibliotecas.

Ademais, a biblioteca interage com o usuário e desempenha um papel social de marcada relevância no contexto em que se insere. Para Araujo e Sepúlveda (2012, p. 273) “quando existe uma reciprocidade de ações entre ambos, ou seja, quando o usuário busca a biblioteca para atender a uma necessidade e essa se prepara para atendê-lo, de forma que, ao atingir esse atendimento, a biblioteca se justifica socialmente.” Nessa relação de reciprocidade, a biblioteca projeta para a sociedade mensagens expressa por uma diversidade de linguagens tais como livros, periódicos, mídias, mapas, programas de computador, símbolos, que se transformam em informações à medida da assimilação cognitiva dos usuários, conforme assevera Araújo (1995, p. 56):

Estruturas semióticas, como, por exemplo, textos (livros, periódicos...) mapas, partituras, programas de computador etc., são conjuntos de mensagens que só se transformam em informação, ao alterar a estrutura cognitiva de um organismo. Essas mensagens podem conter dados, notícias etc. e ser expressas em diversas linguagens – imagens, notas musicais, caracteres numéricos ou alfanuméricos e impulsos eletrônicos, entre outros, que, ao serem comunicados, isto é, transmitidos em processos comunicacional, podem ou não gerar informação.

O significado de informação aqui se dilata, na medida vislumbrada por Davenport e Prusak (1988, p. 129), destacando que a “informação tem por finalidade mudar o modo como o destinatário vê algo, exercer algum impacto sobre seu julgamento e comportamento. O receptor, e não o emissor, decide se a mensagem recebida realmente constitui informação”. Portanto, essa forma de perceber a informação pelo olhar dos usuários, pode ser vista como um meio de aguçar a percepção crítica desse público em relação aos serviços biblioteconômicos, razão pela qual as bibliotecas e seus agentes devem ficar atentos à adoção de medidas modificadoras do ordenamento jurídico no campo da produção e disseminação da informação para a sociedade.

3.2 Seleção dos indicadores para a pesquisa

Para a busca e registro dos dados que foram objetos desta investigação, fez-se uso de uma planilha contendo indicadores associados a alguns dispositivos adaptados do Decreto nº 9.094/2017, diante da necessidade posta. Os § 2º e § 3º, do art. 11, desse Decreto, definem as informações sobre os serviços prestados e os detalhamentos do padrão de qualidade que deverão constar na carta de serviços. Há ali registrado, ao todo, 19 incisos, sendo que o § 2º relaciona 7 deles, ficando o restante subordinado ao § 3º. Desse total, foram selecionados 10 incisos para compor a planilha, conforme será visto adiante. Tal escolha foi pautada pelo tipo mais comum de atendimento prestado por uma biblioteca universitária. Além do mais, pretendeu-se afastar duplicidade de interpretação de incisos cujas dicções se assemelham, embora com finalidades diferentes, como é o caso do IV, do § 2º – prazo para a prestação do serviço e o III, do § 3º – prazo para a realização do serviço: o primeiro como item de informação e, o segundo como padrão de qualidade do atendimento a ser detalhado. Dessa forma, ficou consignado o seguinte grupo de incisos, objeto de exploração desta pesquisa:

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas: I - ao serviço oferecido; II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço; [...] IV - ao prazo para a prestação do serviço; V - à forma de prestação do serviço; VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço. [...] § 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer: I – os usuários que farão jus à prioridade no atendimento; II - o tempo de espera para o atendimento; [...] V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações; [...] X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto; [...] XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários. (BRASIL, 2017b)

A título de esclarecimentos, os incisos I; II e X do § 3º foram agrupados na Seção III e VI da planilha em um único indicador, com adaptação, ou seja, “estabelece os usuários que farão jus à prioridade no atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade”. Já em relação ao grau de discricionariedade permitido pelo Inciso XII do mesmo parágrafo (XII – outras informações julgadas de interesse do usuário), optou-se por construir os indicadores das Seções I e IV, que admitem informações sobre a identidade organizacional das bibliotecas.

3.3 Instrumento de coleta e mensuração de dados

Segundo Duarte (2018, p. 2), “modelo é a simplificação de determinada complexidade para fins de descrição e análise”. Para dar curso efetivo à realização desta

pesquisa, houve a necessidade de construir um instrumento modelo de coleta e mensuração de dados a partir de orientações de órgãos governamentais, responsáveis por instruir a forma que garante a qualidade dos processos de construção, gestão e controle da carta de serviços.

No ano de 2014, a Secretaria de Gestão Pública do governo federal, ligada ao Ministério do Planejamento e sob os auspícios do Programa GESPÚBLICA, publicou o Guia Metodológico da Carta de Serviços ao Cidadão (BRASIL, 2014). Dentre as diversas disposições e sugestões contidas nesse documento, figurou, como Apêndice VII, uma lista de verificação da qualidade da carta. Essa lista encontra-se reproduzida no final deste trabalho no Anexo C. Em suma, trata-se de um roteiro sistematizado que tem por finalidade submeter o processo de formulação das cartas de serviços à verificação de sua pertinência quanto ao alinhamento do processo e de seu conteúdo. As orientações técnicas explicitadas nesse guia foram erigidas sob a égide do Decreto nº 6.932/2009. Nota-se que, da forma como foi projetado o método de avaliação contido nesse Guia, há relação de semelhança com a denominada escala de Likert. Essa escala foi desenvolvida por Rensis Likert nos anos 30 e consiste em um conjunto de itens mensuráveis, nos quais a somatória dos pontos obtidos pela pesquisa indica o resultado, que varia, normalmente, de atitude favorável à desfavorável em relação ao objeto que está sendo medido. (MARTINS; THEÓPHILO, 2009). Na lista de verificação publicada no Guia, adotou-se, como parâmetro de mensuração, uma escala de atribuição de notas, que parte de 0,000 (zero) para “ITEM TOTALMENTE NÃO ATENDIDO” até 3,000 (três) para “ITEM TOTALMENTE ATENDIDO”. Esses valores são consolidados em uma tabela final, calculando-se a média dos itens por seção e a nota final da carta que está sendo objeto de avaliação.

Tomando-se por base essa lista de verificação publicada no Guia em tela, assim como os indicadores selecionados para os propósitos desta pesquisa (subitem 3.1, anterior), construiu-se uma planilha, utilizando os recursos do aplicativo Excel, subdividida em duas partes idênticas, sendo a primeira delas reservada para coletar dados extraídos das cartas de serviços e a segunda para recepcionar informações dos *websites* das principais bibliotecas universitárias. O cálculo das notas se deu de forma automática, mediante fórmulas editadas nos campos próprios. A título de exemplo, demonstra-se na Figura 1 uma simulação de um modelo preenchido que foi adotado para as tabulações de todos os dados desta investigação:

FIGURA 1 – Instrumento de coleta e mensuração de dados – Simulação de preenchimento

PLANILHA INSTRUMENTO DE COLETA E MENSURAÇÃO DE DADOS SOBRE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS									
IFE-INSTITUIÇÃO FEDERAL DE ENSINO:			PORTAL DA IFE:						
DATA DA PESQUISA:			WEB SITE BIBLIOTECA PRINCIPAL:						
POSSUI CARTA DE SERVIÇOS PUBLICADA NO PORTAL					TOTAL PÁGINAS DA CARTA				
SIM→					NÃO→				
A CARTA CONTÉM INFORMAÇÕES SOBRE A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA					TOTAL DE PÁGINAS DA BIBLIOTECA				
SIM→					NÃO→				
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I - IDENTIDADE ORGANIZACIONAL									
SEÇÃO	INDICADOR	QUESITO DE ANÁLISE - ASSINALE "X" NO CAMPO QUE CONTÉM O CRITÉRIO OU "0"					NOTA	OBSERVAÇÃO	
Seção I - Identidade Organizacional	1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados do acervo	regulamentos	3,000	Inciso XII, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
		X	X	X	X	X			
	1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores		2,250	Inciso XII, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
		X	X	0	X				
Nota média seção I (soma dos quesitos 1.1 e 1.2/2)						2,625			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II - ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS									
SEÇÃO	INDICADOR	QUESITO DE ANÁLISE - ASSINALE "X" NO CAMPO QUE CONTÉM O CRITÉRIO OU "0"					NOTA	OBSERVAÇÃO	
Seção II - Acesso aos Serviços Oferecidos	2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços				3,000	Inciso I, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim="X"; Não="0"	
		0	X						
	2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos				1,500	Inciso II, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
		X	0						
	2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário				1,500	Inciso IV, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
0		X							
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não					3,000	Inciso V, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".		
Nota média da seção II (soma dos quesitos 2.1 até 2.4/4)						2,250			

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III - COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE

SEÇÃO	INDICADOR	QUESITO DE ANÁLISE - ASSINALE "X" NO CAMPO QUE CONTÉM O CRITÉRIO OU "0"				NOTA	OBSERVAÇÃO	
		fale conosco	perguntas frequentes	pesquisa satisfação	atendimento on line			
Seção III - Comunicação e Acessibilidade	3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	0	0	X	0	0,750	Inciso VI, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Assinalar com "X".	
	3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	0				0,000	Inciso V, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
	3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade no atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	0	X	0		1,000	Inciso I, II e X, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
		0						
		Nota média da Seção III (soma tória dos quesitos 3.1; 3.2 e 3.3/3)				0,583		

WEB SITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV - IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

SEÇÃO	INDICADOR	VALORES ABSOLUTOS DE OCORRÊNCIAS POR QUESITO					NOTA	OBSERVAÇÃO
		histórico	objetivo	finalidade	dados do acervo	regulamentos		
Seção IV - Identidade Organizacional	4.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	X	0	0	X	0	1,200	Inciso XII, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
	4.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	X	X	0	X		2,250	Inciso XII, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
		Nota média seção IV (soma tória dos quesitos 4.1 e 4.2/2)					1,725	

WEB SITE BIBLIOTECA SEÇÃO V - ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS

SEÇÃO	INDICADOR	QUESITO DE ANÁLISE - ASSINALE "X" NO CAMPO QUE CONTÉM O CRITÉRIO OU "0"				NOTA	OBSERVAÇÃO
		lista serviços	descreve serviços				
Seção V - Acesso aos Serviços Oferecidos	5.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	X	0			1,500	Inciso I, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim="X"; Não="0"
	5.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	X	X			3,000	Inciso II, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
	5.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	0	X			1,500	Inciso IV, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
	5.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	X				3,000	Inciso V, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
		Nota média da seção V (soma tória dos quesitos 5.1 até 5.4/4)				2,250	

WEB SITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI - COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE								
SEÇÃO	INDICADOR	QUESITO DE ANÁLISE - ASSINALE "X" NO CAMPO QUE CONTÉM O CRITÉRIO OU "0"				NOTA	OBSERVAÇÃO	
		fale conosco	perguntas frequentes	pesquisa satisfação	atendimento on line			
Seção VI - Comunicação e Acessibilidade	6.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	X	X	0	0	1,500	Inciso VI, § 2º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Assinalar com "X".	
	6.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				0,000	Inciso V, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".	
	6.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade no atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade			1,000	Inciso I, II e X, § 3º, Art. 11, Decreto nº 9.094/17. Sim "X"; Não "0".
		X	0	0				
	Nota média da Seção VI (soma dos quesitos 6.1; 6.2 e 6.3/3)						0,833	

CONSOLIDAÇÃO DAS NOTAS MÉDIAS					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração web site biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I - Identidade Organizacional	2,625		Seção IV - Identidade Organizacional	1,725
Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	2,250	Seção V - Acesso aos serviços oferecidos	2,250		
Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,583	Seção VI - Comunicação e acessibilidade	0,833		
Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,819	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções IV; V e VI/3)	1,603		

ESCALA DE AVALIAÇÃO		
FAIXAS DE AVALIAÇÃO	INTERVALO DE VERIFICAÇÃO (NOTAS)	AVALIAÇÃO
Verde	maior do que 2	ITEM TOTALMENTE ATENDIDO
Amarelo	maior que 1,001, menor ou igual a 2	ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO
Laranja	maior que 0,001, menor ou igual a 1	ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO
Vermelho	igual a 0	ITEM TOTALMENTE NÃO ATENDIDO

Fonte: Elaborada pelo autor.

A parte inicial desse instrumento foi reservada para anotar dados gerais de identificação das IFES, ou seja, nome da instituição, endereço eletrônico, data da pesquisa e demais dados sobre a carta de serviços. Em seguida, iniciam-se as seções propriamente ditas. Optou-se pela divisão dos indicadores em 6 seções, sendo as três primeiras reservadas para admitir dados extraídos das cartas e, as demais, para colher informações constantes nos *websites* das bibliotecas. Dessa forma, as seções foram divididas tendo em vista dos seguintes parâmetros: Seções I e IV – Identidade Organizacional; Seções II e V – Acesso aos Serviços Oferecidos e Seções III e VI – Comunicação e Acessibilidade. Os

indicadores foram definidos em conformidade com os incisos previamente selecionados do decreto cidadão. Quanto aos quesitos, foram adaptados de acordo com as diretrizes da literatura.

Na parte final da planilha, projeta-se uma tabela de consolidação das notas médias atribuídas em cada uma das seções, além da nota média final das categorias analíticas. Imediatamente após, surge a escala de avaliação, compostas por 4 faixas, cada uma delas definida por um intervalo de notas. Em uma coluna final, essa mesma tabela apresenta as faixas qualitativas de classificação, cuja composição se divide em “ITEM TOTALMENTE NÃO ATENDIDO” (nota zero), seguida de duas outras faixas intermediárias, “ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO” (nota maior do que 0,001 e menor ou igual a 1,000) e “ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO” (nota maior do que 1,001 e menor ou igual a 2,000) e, no topo da escala, “ITEM TOTALMENTE ATENDIDO” para nota maior do que 2,000. Foram atribuídas cores diferentes para cada uma das faixas.

Quanto à forma de preenchimento da planilha se, porventura, fossem encontrados, tanto nas cartas, quanto nos *websites*, os quesitos de análise de cada seção, registrar-se-ia a letra “X” no campo correspondente. Do contrário, digitar-se-ia o número “0”. Esse tipo de marcação impacta no cálculo das notas em razão da proporcionalidade atribuída para cada quesito. Assim sendo, tomando-se por base a Seção I, caso todos os quesitos de análise fossem localizados em uma determinada carta de uma universidade qualquer, esses campos seriam marcados com a letra “X”, conforme demonstrado na Figura 1. A nota correspondente seria 3,000 (máxima) e a escala de avaliação apontaria para “ITEM TOTALMENTE ATENDIDO”. Na linha da mesma seção imediatamente após, o quesito de análise “princípios” supostamente não foi localizado, sendo anotado “0”. Em razão desse fato, a nota foi reduzida proporcionalmente, conforme ilustrado (2,250).

Por fim, no tocante ao significado conceitual de cada um dos quesitos apresentados na planilha de coleta e mensuração de dados, restam assentados os seguintes parâmetros:

Seções I e IV - Identidade Organizacional: Essas seções se subdividem em dois indicadores. A primeira linha, representadas pelos subitens 1.1 e 4.1, foi reservada para colher informações sobre breve contextualização das bibliotecas, ou seja, recebe informações básicas e resumidas referentes ao histórico, objetivo; finalidade; dados do acervo e regulamentos. Nas mesmas seções, subitens 1.2 e 4.2, a orientação estratégica das bibliotecas ganha espaço. Tais registros permitem conhecer a missão, visão, princípios e valores que constituem o cerne da identidade organizacional de uma biblioteca universitária. Para Pacios et. al. (2018), a missão representa o propósito ou a razão de ser de uma biblioteca, ou seja, é uma declaração que quando definida em um processo de

gestão informacional, normalmente surge ao lado da visão, princípios e dos valores de uma biblioteca. Algumas bibliotecas definem esses paradigmas por ocasião da elaboração de suas cartas de serviços, por essa razão é que fazem parte desses documentos.

Seções II e V – Acesso aos Serviços Oferecidos: adentra-se, nesse ponto, nos aspectos inerentes às disponibilidades dos serviços oferecidos propriamente ditos. Trata-se, em primeiro lugar, de avaliar se constam informações relativas aos principais serviços ofertados pelas bibliotecas universitárias. Encontram-se identificados nas planilhas pelos subitens 2.1 e 5.1 – “Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos”, ou seja, avalia-se nos documentos analisados se há uma simples lista dos principais serviços ofertados ou se, além dessa informação, a descrição resumida do significado de cada qual também é apresentada. Prosseguindo, nos deparamos com os subitens 2.2 e 5.2 – “Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço”. Para os requisitos, levou-se em consideração casos em que a identificação de quem teria direito a usufruir de certos serviços encontrava-se presente, ou seja, quem estaria habilitado, por exemplo, a realizar empréstimo domiciliar do acervo e em que condições. Em resumo, trata-se de avaliar a existência de informações sobre o público-alvo e quais os registros, cadastros ou inscrições necessárias para se obter os serviços. O campo imediatamente seguinte “documentos” deve ser assinalado quando essa informação é divulgada, ou seja, quais os documentos necessários para se obter os serviços.

Na sequência, os subitens 2.3 e 5.3 – “Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços” são apresentados. Avaliou-se o registro de informação relativa ao prazo para a prestação do serviço ou o tempo necessário para concretizá-los; seguida do horário de atendimento ao público.

Por derradeiro, os subitens 2.4 e 5.4 – “Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços” foram incluídos. Computou-se se havia registros de informações dando conta da forma como os serviços deveriam ser prestados, presencial, por acesso remoto, por telefone, por e-mail e assim por diante.

Seções III e VI – Comunicação e Acessibilidade: Essa Seção inicia-se com os indicadores 3.1 e 6.1 - Estabelece os mecanismos de comunicação com os usuários. Nesse caso, foram admitidos os quesitos “fale conosco”; “perguntas frequentes”; “pesquisa de satisfação” e “atendimento on-line”. Eles estão relacionados com a comunicação direta entre os usuários e as bibliotecas, fundamentais para esclarecimento de dúvidas porventura existentes, contribuindo para elevar o grau de percepção do exercício da transparência pública praticado pelas bibliotecas.

Complementam os indicadores anteriores, os subitens 3.2 e 6.2 – “Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações”. Trata-se, de fato,

de como proceder e por meio de quais mecanismos os usuários podem exercer o direito de apresentar sugestões ou, até mesmo, reclamar de algo relacionado à prestação dos serviços que estiverem em desacordo com as normas editadas.

Encerrando essa Seção, avalia-se a existência de informações sobre a prioridade de atendimento ao público; tempo de espera para atendimento e se existem informações sobre as condições mínimas de acessibilidade (subitens 3.3 e 6.3), ou seja, acesso facilitado; materiais em braile; equipamentos adaptados, dentre outros. Esses indicadores foram elaborados a partir da conjunção de três incisos do § 3º, do Art. 11, do decreto cidadão, vale dizer, incisos I, II e X, esse último considerado apenas o aspecto da acessibilidade e de acordo com opção adotada pelo pesquisador.

3.4 Amostragem

Os critérios adotados para o estabelecimento da amostra foram obtidos através de pesquisa realizada no site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais. Nessa plataforma, encontra-se publicada planilha contendo a classificação de todas as universidades do país, medida pelo Índice Geral de Cursos (IGC), eleito como um dos parâmetros de análise nessa pesquisa. Os dados encontravam-se atualizados, na data da pesquisa, até abril de 2018. Após depuração das informações, restaram identificadas 62 IFES, enquadradas como “Pessoa Jurídica de Direito Público – Federal”, excluídos os institutos federais de educação, ciência e tecnologia, que não foram o foco dessa análise.

As universidades foram agrupadas por **região geográfica** do país conforme estampado na planilha do INEP, conforme Quadro III, seguinte:

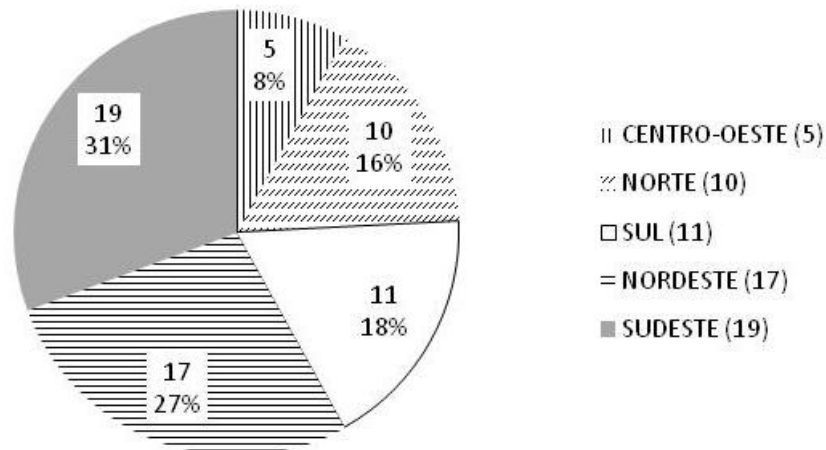
QUADRO III – Distribuição das instituições avaliadas, por região

Região	Estados	Quantidade IFES
Centro- Oeste	Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Goiás e Distrito Federal	5
Norte	Tocantins; Acre; Pará; Rorâima; Rondônia; Amapá e Amazonas	10
Sul	Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul	11
Nordeste	Bahia, Sergipe, Alagoas, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Ceará, Piauí e Maranhão	17
Sudeste	Espírito Santo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e São Paulo	19
Total		62

Fonte: Elaboração própria.

A Figura 2 seguinte registra esses fatos de forma gráfica com um maior detalhamento das informações anteriormente tabuladas.

FIGURA 2 – IFES por região



Fonte: Elaborada pelo autor.

Na sequência, disposta por região, divulga-se a lista de todas as IFES que foram objeto de exploração por parte desta pesquisa, classificadas em ordem crescente de acordo com o IGC individual de cada uma delas, além de também apresentar o valor médio desses índices por região (Quadro IV).

QUADRO IV – Amostragem de IFES por região

(Continua)

Região Centro Oeste		
Instituição Federal de Educação Superior	UF	IGC
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul	MS	2,8332321733
Universidade Federal de Mato Grosso	MT	2,8534202099
Universidade Federal da Grande dourados	MS	3,0499627122
Universidade Federal de Goiás	GO	3,1081806909
Universidade de Brasília	DF	3,9582265551
IGC Médio		3,1606044683
Região Norte		
Instituição Federal de Educação Superior	UF	IGC
Universidade Federal do Oeste do Pará	PA	3,4336706868
Universidade Federal do Tocantins	TO	3,4490206256
Universidade Federal Rural da Amazônia	PA	3,4498971086
Universidade Federal de Rondônia	RO	3,6622549180
Universidade Federal de Roraima	RR	3,7909275511
Universidade Federal do Amazonas	AM	3,7929479490
Universidade Federal do Amapá	AP	3,8080456365
Universidade Federal do Pará	PA	4,0746298143
Universidade Federal do Sul E Sudeste do Pará	PA	4,1069641122
Universidade Federal do Acre	AC	4,2986165656
IGC Médio		3,7866974968
Região Sul		
Instituição Federal de Educação Superior	UF	IGC
Universidade Federal do Rio Grande	RS	2,2909338356
Universidade Federal de Santa Catarina	SC	2,5834917269
Universidade Tecnológica Federal do Paraná	PR	2,5866761897

QUADRO IV – Amostragem de IFES por região

(Conclusão)

Região Sul		
Universidade Federal de Pelotas	RS	2,9633281561
Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre	RS	3,0103289324
Universidade Federal do Rio Grande do Sul	RS	3,0721682068
Universidade Federal da Integração Latino-Americana	PR	3,2142027987
Universidade Federal do Pampa	RS	3,2935775222
Universidade Federal do Paraná	PR	3,3800964634
Universidade Federal de Santa Maria	RS	3,4688046358
Universidade Federal da Fronteira Sul	SC	4,1066671529
IGC Médio		3,0882068746
Região Nordeste		
Instituição Federal de Educação Superior	UF	IGC
Universidade Federal de Sergipe	SE	2,6731151378
Universidade Federal Rural do Semi-Árido	RN	2,9170323014
Universidade Federal de Pernambuco	PE	2,9518538774
Universidade Federal do Cariri	CE	3,1358688828
Universidade Federal de Campina Grande	PB	3,2118615850
Universidade Federal da Paraíba	PB	3,2897348313
Universidade Federal do Piauí	PI	3,3377258466
Universidade Federal do Vale do São Francisco	PE	3,4105019355
Universidade Federal do Recôncavo da Bahia	BA	3,4384222262
Universidade Federal do Oeste da Bahia	BA	3,4522023053
Universidade Federal de Alagoas	AL	3,6162484945
Universidade Federal do Ceará	CE	3,6166598497
Universidade Federal Rural de Pernambuco	PE	3,6856458560
Universidade Federal do Maranhão	MA	3,7486330753
Universidade Integração Internacional Lusofonia Afro-Brasileira	CE	3,9941097919
Universidade Federal da Bahia	BA	3,9991167277
Universidade Federal do Rio Grande do Norte	RN	4,2263746807
IGC Médio		3,4532416121
Região Sudeste		
Instituição Federal de Educação Superior	UF	IGC
Universidade Federal do Triângulo Mineiro	MG	2,4557103720
Universidade Federal do Rio de Janeiro	RJ	2,6104066467
Universidade Federal do Espírito Santo	ES	2,8115674600
Universidade Federal Fluminense	RJ	2,8265176008
Universidade Federal de Itajubá	MG	3,0172640587
Universidade Federal de Viçosa	MG	3,0750019240
Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro	RJ	3,1985583725
Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri	MG	3,2557666738
Universidade Federal de Ouro Preto	MG	3,3999799853
Universidade Federal de Minas Gerais	MG	3,4228472243
Universidade Federal de São Paulo	SP	3,4253062767
Universidade Federal do Abc	SP	3,4553659008
Universidade Federal de São Carlos	SP	3,5185931167
Universidade Federal de Alfenas	MG	3,5479900385
Universidade Federal de Uberlândia	MG	3,5926206012
Universidade Federal de São João del Rei	MG	3,6352264756
Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro	RJ	3,7629949093
Universidade Federal de Lavras	MG	4,0006204714
Universidade Federal de Juiz de Fora	MG	4,0750682275
IGC Médio		3,3203898071

Fonte: INEP, 2016, com adaptações.

Após a delimitação da amostra conforme critérios precedentes e de posse dos endereços eletrônicos dos portais de todas as IFES e dos *websites* de suas respectivas bibliotecas e tendo em mãos a planilha instrumento de coleta e mensuração de dados, deu-se início à investigação no período de julho a outubro de 2018. Os procedimentos para coleta dos dados seguiram esquema sistematizado. Inicialmente, buscou-se localizar nos portais das IFES todas as cartas de serviços publicadas. Após identificar cada uma delas, procedeu-se o preenchimento individual das planilhas por universidade. Na fase seguinte, o mesmo critério anteriormente utilizado foi adotado para colher as informações nos *websites* das principais bibliotecas pertencentes à estrutura administrativa dessas universidades. Os resultados são transcritos a seguir.

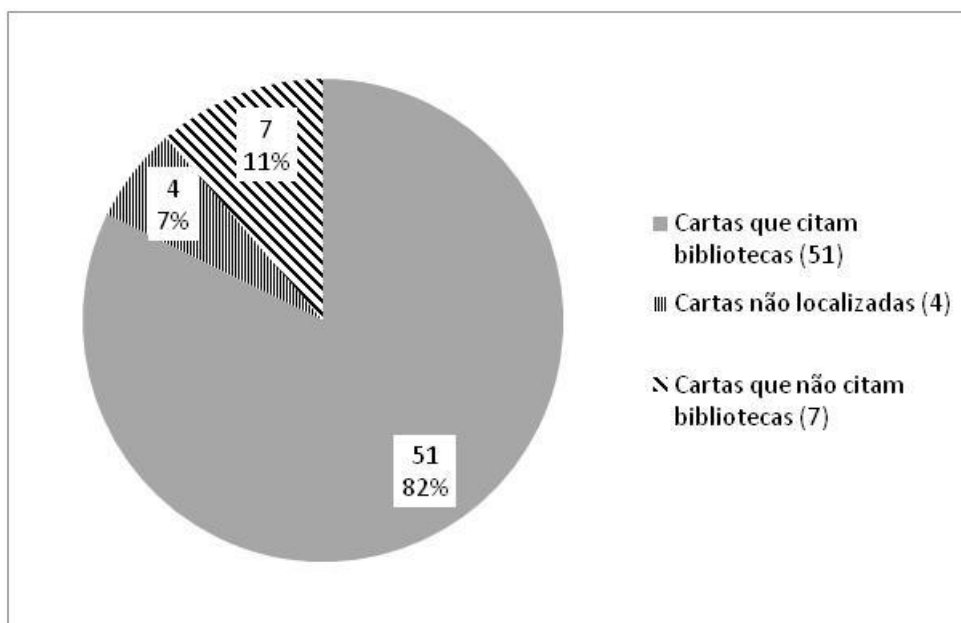
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

A coleta de dados de cada evento se deu separadamente por meio do preenchimento dos campos da planilha de coleta e mensuração de dados cujo modelo foi apresentado no subitem 3.2 anterior. Ao todo, foram preenchidas 124 planilhas, ou seja, 62 contendo dados extraídos das cartas de serviços e a outra metade proveniente da navegação dos *websites* das bibliotecas. Segundo Gil (2006), terminada a coleta dos dados, dá-se início à análise e interpretação, sendo que a análise tem como meta organizar os dados para fornecimento de respostas ao problema proposto; enquanto a interpretação procura dar sentido amplificado às respostas, o que se dá mediante estabelecimento de relação com os conhecimentos obtidos.

A organização dos dados foi realizada nas próprias planilhas, elaboradas também para cumprir esse papel. Quanto à interpretação, o resultado por região e do Brasil em números absolutos de ocorrências e as notas médias calculadas com base nas planilhas, mais adiante será apresentado. Antes, porém, vale destacar algumas peculiaridades inerentes ao resultado preliminar desta investigação. Ao todo, dos 62 portais das IFES pesquisados, foram encontradas 58 cartas de serviços; ou seja, não foi possível localizar, no período da pesquisa, 4 (quatro) cartas seguindo os padrões de busca predefinidos¹¹ – o que representa 7% (sete por cento) do total da amostra. Outro fator digno de nota refere-se ao fato de que, embora publicadas, as cartas de serviços de algumas universidades traziam diversas informações institucionais, sem, contudo, fazer qualquer menção ou registro sobre as suas respectivas bibliotecas. Essa situação se repetiu em 7 (sete) das 58 cartas encontradas, o que representa 11% (onze por cento) do total. Portanto, da amostra inicial selecionada de 62 IFES, trabalhou-se efetivamente com 51. A razão que motivou tal iniciativa se deve ao fato de que caso fossem consideradas tão somente as informações contidas nos *websites* das bibliotecas e atribuída nota zero para as cartas inexistentes ou incompletas, ocorreria distorção dos resultados finais. Para efeitos didáticos e de melhor visualização, a seguir demonstra-se por meio da Figura 3, a realidade sobre esses últimos aspectos:

¹¹ Para efeito da pesquisa nos portais, foram utilizados os termos de busca definidos e aplicados com intuito de encontrar tais documentos, como por exemplo: carta; serviços; carta de serviços; acesso à informação; cidadão; usuário; transparência; informações ao cidadão, dentre outros, inclusive em navegação em plataformas globais de busca como o Google.

FIGURA 3 – Cartas de Serviços e Bibliotecas



Fonte: Elaborada pelo autor.

Dando curso a essas preliminares, a pesquisa possibilitou identificar como as cartas de serviços encontram-se publicadas em termos de formato. Nesse sentido, foi possível perceber que, das 51 cartas examinadas, 41 delas encontravam-se publicas nos portais das IFES em formato de texto corrente, com suas páginas devidamente numeradas, geralmente utilizando o formato de texto PDF¹². Tomando-se por base tão somente essas 41 cartas e supondo a possibilidade de encarte de todas as suas páginas em um único documento, ter-se-ia, no final dessa composição imaginada, um volume composto por 3.561 páginas. Desse montante, conforme apurado por esta investigação, 175 páginas foram reservadas para recepcionar os dados informacionais referentes às bibliotecas universitárias e as demais 3.386 páginas divulgavam outras informações de estruturas departamentais diversas pertencentes às universidades, tais como, órgãos de representação superior, órgãos complementares; suplementares, ouvidorias, serviço de ensino, pesquisa e extensão. As 175 páginas do volume idealizado representariam, em termos percentuais, 4,91% do total.

Outros formatos de divulgação das cartas surgiram durante a realização desta pesquisa. Há casos cujo conteúdo é exclusivo das bibliotecas, trazendo somente informações sobre esses órgãos. Nessa configuração, o *website* da biblioteca da Universidade Federal de Lavras - UFLA, cuja imagem da página principal a seguir

¹² A sigla PDF significa *Portable Document Format* (Formato Portátil de Documento). Trata-se de um formato de arquivo elaborado para que qualquer documento seja visualizado, independentemente do programa de origem.

apresentada, carrega em sua interface *link* que remete à “Carta de Serviços ao Cidadão”, conforme assinalado e apresentado na Figura 4 seguinte, serve como exemplo:

FIGURA 4 – Website da biblioteca da UFLA



Fonte: UFLA, 2018b.

Ao acessar o *link* “Carta de Serviços ao Cidadão”, obtém-se informações exclusivas sobre serviços prestados e formas de acesso dessa biblioteca, conforme Figura 5, seguinte:

FIGURA 5 – Carta de Serviços ao Cidadão da UFLA



Fonte: UFLA, 2018a.

Tal constatação merece destaque em virtude da possibilidade de se adotar a divulgação da carta de serviços contendo tão somente informações sobre as bibliotecas universitárias em benefício da divulgação mais detalhada dos serviços disponíveis. Aliás, em outros países ocorre algo semelhante, como é o caso da biblioteca da Universidad de Córdoba, Argentina (CÓRDOBA, 2018), assim como na Universidad de Sevilla (SEVILLA, 2018), Espanha.

Outro formato de cartas identificado na pesquisa é o eletrônico, cujo acesso é franqueado por meio de um *link* disponível nos portais pesquisados. Essa modalidade de apresentação foi identificada em 10 casos analisados e remete o usuário diretamente para dentro de um ambiente contendo diversos menus, separados por tema, a escolha do interessado. Assim, caso haja interesse em conhecer os serviços prestados pelas bibliotecas, um *link* exclusivo carrega a página com as informações demandadas. Essa forma de apresentação das cartas facilita o acesso ao grupo de serviços que se pretende obter, bastando selecionar o setor ou área de interesse para ser conduzido às informações respectivas.

4.1 Apresentação dos resultados

Todos os dados colhidos individualmente tanto das 51 cartas de serviços, quanto do mesmo número de *websites* foram compilados em um único documento, segregado por região, conforme abaixo apresentado. Antes, porém, cabe esclarecer que em benefício da demonstração mais didática e em virtude da conversão dos registros de cada uma das planilhas em números absolutos, houve-se por bem alterar alguns campos da planilha originalmente elaborada, sem, contudo provocar prejuízo para a apuração dos resultados.

Quando se olha para essas planilhas, nota-se que as Seções I, II e III de cada uma delas absorvem dados extraídos das cartas de serviços; ao passo que as seções IV, V e VI, foram reservadas para admitir as informações contidas nos *websites* das bibliotecas. Ao todo, nessa fase, serão apresentadas 12 tabelas, sendo as 10 primeiras a identificar os valores absolutos e notas separadas pelas cinco regiões do país, das cartas e *websites*, e as duas últimas relativas aos resultados do Brasil.

TABELA 1 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Centro-Oeste

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	1	2	1	3	0
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	0	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,420			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	0	2			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	4	0			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	0	4			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	1				
Nota média da Seção II		1,050			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	0	0	1	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	0				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	0	0	0		
Nota média da Seção III		0,050			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 2 – Valores absolutos e notas *website* biblioteca - região Centro-Oeste

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	4	2	1	2	4
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	3	3	0	2	
Nota média da Seção IV		1,440			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	1	3			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	4	4			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	4	5			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	1				
Nota média da Seção V		1,950			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	3	4	3	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	2				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	0	0	2		
Nota média da Seção VI		1,033			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 3 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Norte

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	2	5	3	3	0
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	0	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,390			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	3	2			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	7	1			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	1	10			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	1				
Nota média da Seção II		1,050			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	0	0	0	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	0				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	0	1	2		
Nota média da Seção III		0,100			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 4 – Valores absolutos e notas *website* biblioteca - região Norte

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	5	4	4	5	6
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	5	4	0	2	
Nota média da Seção IV		1,200			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	4	5			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	8	7			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	6	9			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	2				
Nota média da Seção V		1,800			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	3	1	0	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	0				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	0	0	2		
Nota média da Seção VI		0,167			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 5 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Sul

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	0	1	1	1	1
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	1	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,257			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	4	2			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	2	2			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	1	6			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	3				
Nota média da Seção II		1,339			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	1	0	0	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	1				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	1	0	0		
Nota média da Seção III		0,417			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 6 – Valores absolutos e notas *website* biblioteca - região Sul

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	3	1	0	4	7
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	4	2	0	2	
Nota média da Seção IV		1,157			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	3	4			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	6	5			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	3	7			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	3				
Nota média da Seção V		2,036			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	1	5	0	3	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	2				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	1	0	0		
Nota média da Seção VI		0,750			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 7 – Valores absolutos e notas carta de serviço - região Nordeste

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	2	1	2	2	1
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	0	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,218			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	2	4			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	4	4			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	4	7			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	4				
Nota média da Seção II		1,261			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	2	1	1	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	2				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	3	3	1		
Nota média da Seção III		0,485			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 8 – Valores absolutos e notas *website* biblioteca - região Nordeste

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	8	4	2	6	10
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	7	3	0	3	
Nota média da Seção IV		1,364			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	3	8			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	9	8			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	10	11			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	8				
Nota média da Seção V		2,489			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	6	6	0	1	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	1				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	1	0	4		
Nota média da Seção VI		0,538			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 9 – Valores absolutos e notas carta de serviços - região Sudeste

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	2	5	1	6	4
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	6	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,500			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	4	9			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	11	7			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	6	16			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	7				
Nota média da Seção II		1,583			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	3	1	1	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	2				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	3	2	2		
Nota média da Seção III		0,310			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 10 – Valores absolutos e notas *website* - região Sudeste

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	13	5	2	14	16
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	10	4	0	2	
Nota média da Seção IV		1,267			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	3	15			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	12	8			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	5	16			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	12				
Nota média da Seção V		1,896			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	9	7	1	3	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	6				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	0	0	9		
Nota média da Seção VI		0,778			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 11 – Valores absolutos e notas carta de serviços - Brasil

CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO I – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	7	14	8	15	6
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	7	0	0	0	
Nota média da Seção I		0,376			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO II – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	13	19			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	28	14			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	12	43			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	16				
Nota média da Seção II		1,324			
CARTA DE SERVIÇOS SEÇÃO III – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	6	2	3	0	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	5				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	7	6	5		
Nota média da Seção III		0,296			

Fonte: Elaborada pelo autor.

TABELA 12 – Valores absolutos e notas *website* biblioteca - Brasil

WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO IV – IDENTIDADE ORGANIZACIONAL					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	histórico	objetivo	finalidade	dados acervo	regulamentos
	33	16	9	31	43
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	missão	visão	princípios	valores	
	29	16	0	11	
Nota média da Seção IV		1,276			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO V – ACESSO AOS SERVIÇOS OFERECIDOS					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	lista serviços	descreve serviços			
	14	35			
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	requisitos	documentos			
	39	32			
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	prazo	horário			
	28	48			
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	sim/não				
	26				
Nota média da Seção V		2,029			
WEBSITE BIBLIOTECA SEÇÃO VI – COMUNICAÇÃO E ACESSIBILIDADE					
Indicador – Seção	Valores absolutos de ocorrências por quesito				
3.1 Consta informação sobre a forma de comunicação com o solicitante do serviço	Fale conosco	Perguntas frequentes	Pesquisa satisfação	Atendimento on-line	
	22	23	4	7	
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	sim/não				
	11				
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	prioridade	tempo	acessibilidade		
	2	0	17		
Nota média da Seção VI		0,627			

Fonte: Elaborada pelo autor.

A Tabela 13 condensa todas as notas por região constantes das tabelas anteriores para efeito de facilitação das análises. Na última delas identificada como Brasil, como o próprio título sugere, contém as notas médias gerais de todas as universidades e bibliotecas do país.

TABELA 13 – Consolidação das notas médias por região

(Continua)

REGIÃO CENTRO-OESTE					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração website biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,420		Seção I – Identidade Organizacional	1,440
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,050		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,950
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,050		Seção III - Comunicação e acessibilidade	1,033
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,507		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,474
REGIÃO NORTE					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração website biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,390		Seção I – Identidade Organizacional	1,200
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,050		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,800
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,100		Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,167
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,513		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,056
REGIÃO SUL					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração website biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,257		Seção I – Identidade Organizacional	1,157
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,339		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	2,036
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,417		Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,750
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,671		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,314

TABELA 13 – Consolidação das notas médias por região

(Conclusão)

REGIÃO NORDESTE					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração <i>website</i> biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,218		Seção I – Identidade Organizacional	1,364
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,261		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	2,489
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,485		Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,538
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,655		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,463
REGIÃO SUDESTE					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração <i>website</i> biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,500		Seção I – Identidade Organizacional	1,267
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,583		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,896
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,310		Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,778
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,798		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,313
BRASIL					
Apuração carta de serviços	Seções	Nota Média	Apuração <i>website</i> biblioteca	Seções	Nota Média
	Seção I – Identidade Organizacional	0,376		Seção I – Identidade Organizacional	1,276
	Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	1,324		Seção II - Acesso aos serviços oferecidos	2,029
	Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,296		Seção III - Comunicação e acessibilidade	0,627
	Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	0,665		Nota final das categorias analíticas (Σ das notas das seções I; II e III/3)	1,311

Fonte: Elaborada pelo autor.

4.2 Análise dos resultados

A Tabela 14 seguinte apresenta o número absoluto de registros, por indicador, a partir dos dados contidos nas Tabelas de 1 a 12.

TABELA 14 – Números absolutos globais

Seções e Indicadores	Valores Absolutos	
	Cartas	Websites
Seção I e IV – Identidade Organizacional		
1.1 Apresenta uma breve contextualização da biblioteca	50	132
1.2 Apresenta orientação estratégica da biblioteca	7	56
Seção II e V – Acesso aos Serviços Oferecidos		
2.1 Consta informação relativa aos principais serviços oferecidos	32	49
2.2 Constam informações relativas aos requisitos e documentos necessários para acessar o serviço	42	71
2.3 Consta informação relativa ao prazo para a prestação de todos os serviços	55	76
2.4 Consta informação relativa à forma de prestação de todos os serviços	16	26
Seção III e VI – Comunicação e Acessibilidade		
3.1 Estabelece os mecanismos de comunicação com os usuários	11	56
3.2 Estabelece os procedimentos para receber, atender, gerir as sugestões e reclamações	5	11
3.3 Estabelece os usuários que farão jus à prioridade de atendimento, o tempo de espera para o atendimento e as condições mínimas de acessibilidade	18	19

Fonte: Elaborada pelo autor.

Nota-se, portanto, que os números absolutos globais projetados na coluna que abriga as informações extraídas dos *websites* das bibliotecas supera, em todas as seções e indicadores, os valores auferidos pelas cartas de serviços. A maior diferença proporcional entre as duas colunas se deu no indicador referente à orientação estratégica da biblioteca. Por outro lado, a menor diferença ocorreu no indicador que trata dos usuários que farão jus à prioridade de atendimento. Considerando ainda que, nesse último caso analisado, o número de ocorrências registrado foi baixo, ressalta-se a necessidade de maior divulgação das informações relativas a esse indicador para atendimento dos requisitos do Decreto. Pelo mesmo raciocínio, nos casos em que as diferenças são consideráveis, sugere-se complementar as informações das cartas, com os dados informacionais contidos nos *websites*.

Em relação à análise do comportamento das notas globais e por região, verifica-se na Tabela 15, a estatística descritiva dos resultados apurados para as cartas e *websites*:

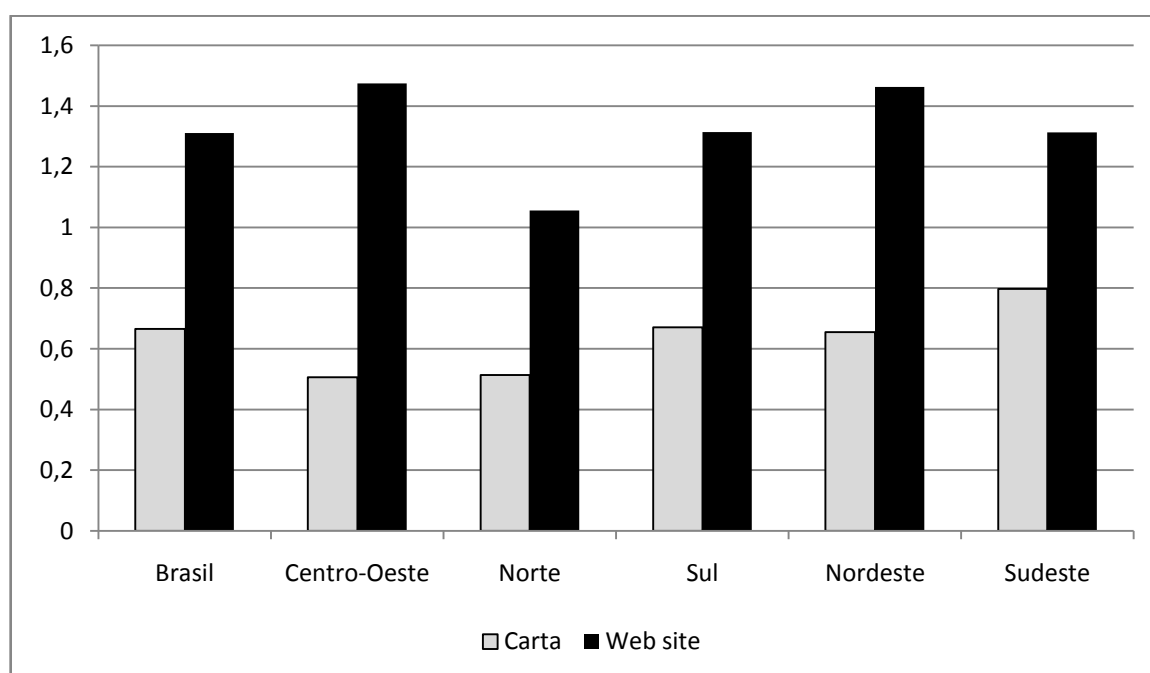
TABELA 15 – Estatística descritiva das notas das IFES

Descrição	Brasil		Centro-Oeste		Norte		Sul		Nordeste		Sudeste	
	Carta	Site	Carta	Site	Carta	Site	Carta	Site	Carta	Site	Carta	Site
Média	0,665	1,311	0,507	1,474	0,513	1,056	0,671	1,314	0,655	1,463	0,798	1,313
Mediana	0,475	1,336	0,433	1,492	0,400	0,988	0,375	1,233	0,325	1,478	0,725	1,318
Mínimo	0,100	0,408	0,300	0,853	0,125	0,408	0,125	0,450	0,100	0,575	0,100	0,608
Máximo	1,950	2,203	0,750	2,033	1,311	1,800	1,950	2,203	1,542	1,983	1,794	2,169
Percentil 25%	0,250	0,950	0,350	1,033	0,269	0,846	0,188	1,004	0,163	1,404	0,350	0,910
Percentil 75%	1,076	1,610	0,700	1,961	0,686	1,261	0,936	1,653	1,342	1,681	1,169	1,617

Fonte: Elaborada pelo autor.

A média aritmética apresentada na primeira linha da tabela anterior correspondente às somas de todas as notas finais das categorias analíticas calculadas por região e para o Brasil, tanto para as cartas quanto para os *websites*, divididas pelo número de amostras validadas para cada coluna representativa do Brasil e para cada uma das cinco regiões. A Figura 6, seguinte, demonstra de forma mais didática as médias das notas por região.

FIGURA 6 – Médias das notas por região



Fonte: Elaborada pelo autor.

Nota-se que o registro das notas médias das duas primeiras colunas do gráfico anterior que representam os valores globais – Brasil - uma para as cartas (cinza) e outra para os *websites* (preta), demonstram a superioridade da média da segunda em relação à primeira; ou seja, enquanto a nota média das cartas alcança o máximo de 0,665; para os *websites*, essa média é de 1,311. Em outros termos, tal resultado significa que existem mais informações sobre os quesitos pesquisados disponíveis nos *websites* das bibliotecas do que nas cartas de serviços.

Essas notas médias foram utilizadas para verificar a existência ou não de correlação entre o IGC médio por região e a qualidade tanto das cartas, quanto das informações contidas nos *websites* também por região, conforme apresentado na Tabela 16 abaixo.

TABELA 16 – Notas médias IGC, cartas e *websites*

Região	IGC Médio	Notas médias das cartas	Notas médias dos <i>websites</i>
Sul	3,088206875	0,671	1,314
Centro Oeste	3,160604468	0,507	1,474
Sudeste	3,320389807	0,798	1,313
Nordeste	3,453241612	0,655	1,463
Norte	3,786697497	0,513	1,056

Fonte: Elaborada pelo autor.

Conforme apresentado na tabela anterior, a região Norte é a que possui o maior IGC médio. Tal resultado não influencia as notas médias das cartas e dos *websites*, cujas posições, nessa região, indicam o segundo pior desempenho em relação às notas médias para as cartas e o pior resultado no caso dos *websites*. Já a região Sul, que apresenta o menor IGC médio, obteve a segunda e terceira maiores notas médias para as cartas e *websites*, respectivamente. Portanto, não se verifica a existência de correlação entre o IGC e a qualidade das informações disponíveis nos objetos analisados em relação às notas médias por região.

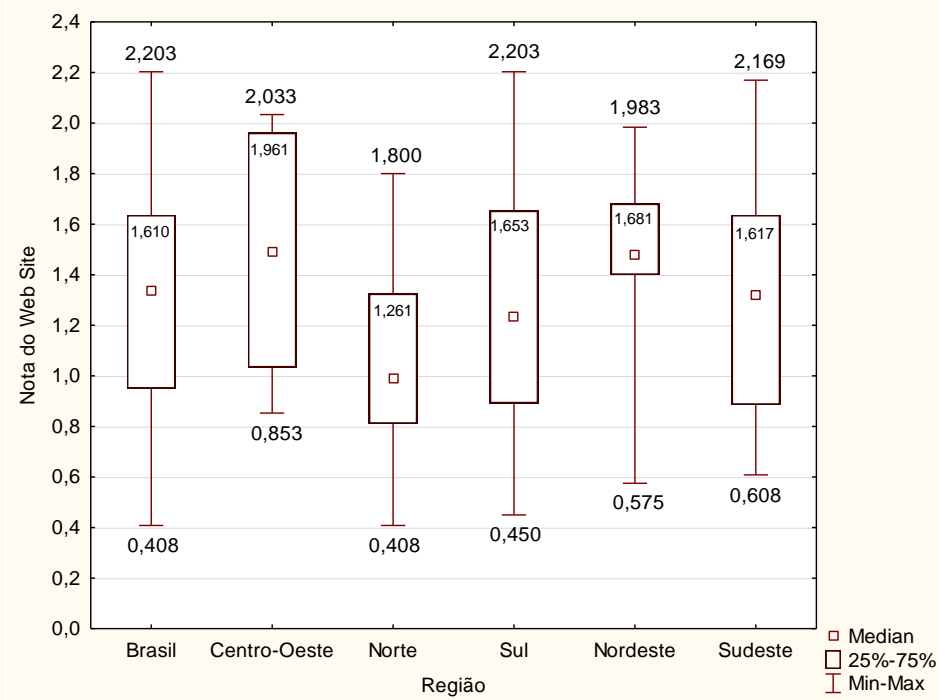
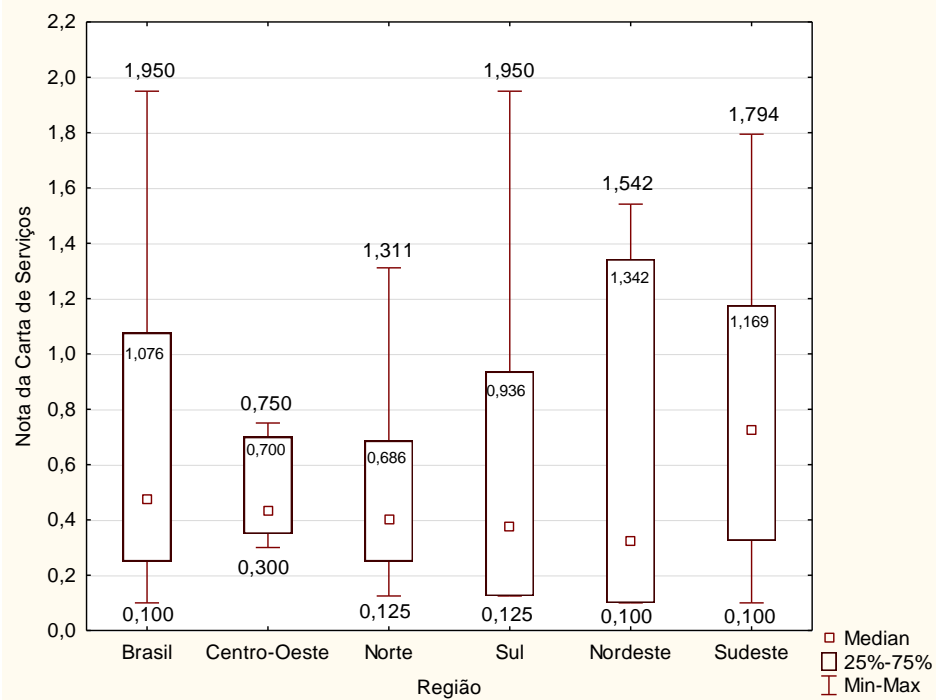
Quanto à mediana, apresentada na Tabela 15, constitui outra medida de posição central. Todavia, diferentemente da média, ela representa o valor central quando os dados são organizados em ordem crescente (do menor valor para o maior valor). Como se trata de número ímpar de elementos (51 registros) a mediana é o valor que ocupa a posição central dos dados obtidos, no caso, a posição 26. Dessa forma, é possível conceber que no caso da mediana calculada para as cartas de serviços totalizada na coluna Brasil, cujo valor foi de 0,475, significa que existem 25 notas registradas acima e 25 outras abaixo desse valor.

Nas linhas seguintes da Tabela 15 são apresentados os intervalos em que estão compreendidas todas as notas apuradas, sendo que, para o caso das cartas de serviços, os valores se situam entre 0,100 (atribuída a IFES localizada no Nordeste e outra no Sudeste) e 1,950 (correspondente a uma IFES localizada no Sul). Em relação aos *websites*, a situação anterior projeta um intervalo que vai de 0,408 (região Norte) a 2,203 (no Sul). Portanto, também por essa métrica, fica evidenciada a superioridade das informações disseminadas pelas bibliotecas via *website* em relação àquelas contidas nas cartas.

Em seguida, são apresentados os percentis 25% e 75% que foram utilizados para a elaboração do diagrama denominado *Box Plot* na sequência apresentado. Para Sweeney, Williams e Anderson (2013, p.97), “um percentil fornece a informação a respeito

de como os dados se distribuem ao longo do intervalo, indo do menor valor para o maior”. O *Box Plot*, também conhecido como desenho esquemático, é composto por um retângulo que contém a representação gráfica da mediana e dos percentis de 25% e 75%. A partir do retângulo, nos seus limites superiores e inferiores, segue uma linha até os pontos mais remotos que indicam os valores máximos e mínimos de cada representação. Os valores compreendidos entre esses dois limites são chamados de valores adjacentes. Os gráficos *Box Plot* representados na Figura 7 foram construídos a partir das notas das cartas de serviços e dos *websites*, por região, conforme segue:

FIGURA 7 – Box Plot das notas das Cartas de Serviços e websites por região



Fonte: Elaborada pelo autor.

Os dados apresentados nos gráficos anteriores indicam a posição central, dispersão, assimetria e caudas. A posição central é dada pela mediana, representada pelo quadrado dentro de cada retângulo. As posições limites (superior e inferior) dos retângulos dão uma noção da assimetria das distribuições em relação à mediana. (BUSSAB E MORETTIN, 2002).

A análise dos dados contidos no primeiro gráfico da Figura 7 indica que a variação de notas das cartas da região Nordeste é superior à de todas as outras regiões, uma vez que a amplitude entre os percentis 25% e 75% (representada pelo retângulo) é notadamente maior. Dessa forma, depreende-se que nessa região não há uniformidade na qualidade das cartas de serviço. Já no caso das IFES localizadas na região Centro-Oeste, ao contrário do que se deu na região anterior, as notas das cartas estão situadas em um intervalo menor, que vai de 0,300 a 0,750, indicando maior uniformidade na qualidade das cartas que, de acordo com a escala de avaliação, foram enquadradas como “ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO”. Situação semelhante se repete nas cartas da região Norte, cuja escala de avaliação em relação às notas médias obtidas, indica o enquadramento como “ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO” para a maior parte das cartas, vez que o percentil 75% é de 0,686.

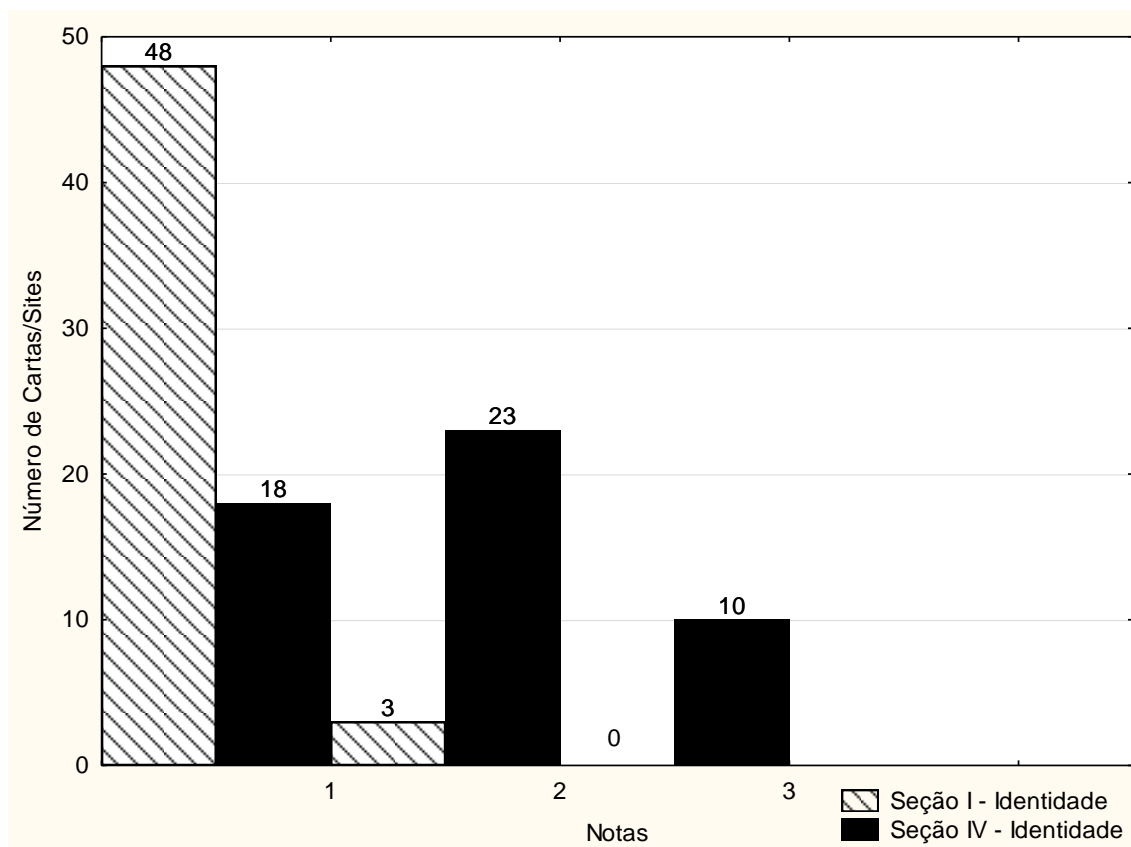
De forma global, a distribuição das notas das cartas no país revela a predominância de notas enquadradas como “ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO”, conforme explicitado no primeiro retângulo do 1º gráfico, em que a maior parte das notas é inferior a 1. Isso indica a necessidade de aprimoramento das cartas das IFES, com maior disponibilização de dados e informações aos usuários dos serviços de bibliotecas.

Já em relação ao segundo gráfico da Figura 7, que trata das notas dos *websites*, verifica-se que, diferentemente da realidade das cartas de serviços, a região Nordeste é a que apresenta menor amplitude interquartis, indicando maior uniformidade na qualidade das informações disponíveis nesse ambiente pesquisado. Situação idêntica ocorreu na região Centro-Oeste, que passou a ter a maior amplitude interquartis dentre as regiões do país. Diante dessas análises, denota-se que não é possível estabelecer correlação de identidade entre as informações colhidas para o cálculo das notas médias das cartas de serviços e os mesmos dados extraídos dos *websites*. Vale dizer, que os dois cenários em análise são independentes, o que significa que nem sempre nota média baixa obtida para as cartas repercute no comportamento informacional dos *websites*. No que se refere ao *Box Plot* dos *websites* o mesmo apresenta notas superiores em relação ao das cartas de serviços, o que indica, mais uma vez, maior disponibilidade de informações naqueles ambientes do que nesses.

A seguir apresenta-se análise detalhada por seção, das notas das cartas de serviços e dos *websites*, com o objetivo de identificar as principais deficiências encontradas

nesses instrumentos. A Figura 8 apresenta o histograma de frequência relativo às notas da seção Identidade Organizacional das cartas (colunas listradas) e dos *websites* (colunas em preto). A Identidade Organizacional contempla informações sobre contextualização e orientação estratégica das bibliotecas.

FIGURA 8 – Histograma de frequência das notas das seções de Identidade Organizacional das cartas e dos *websites*



Fonte: Elaborada pelo autor.

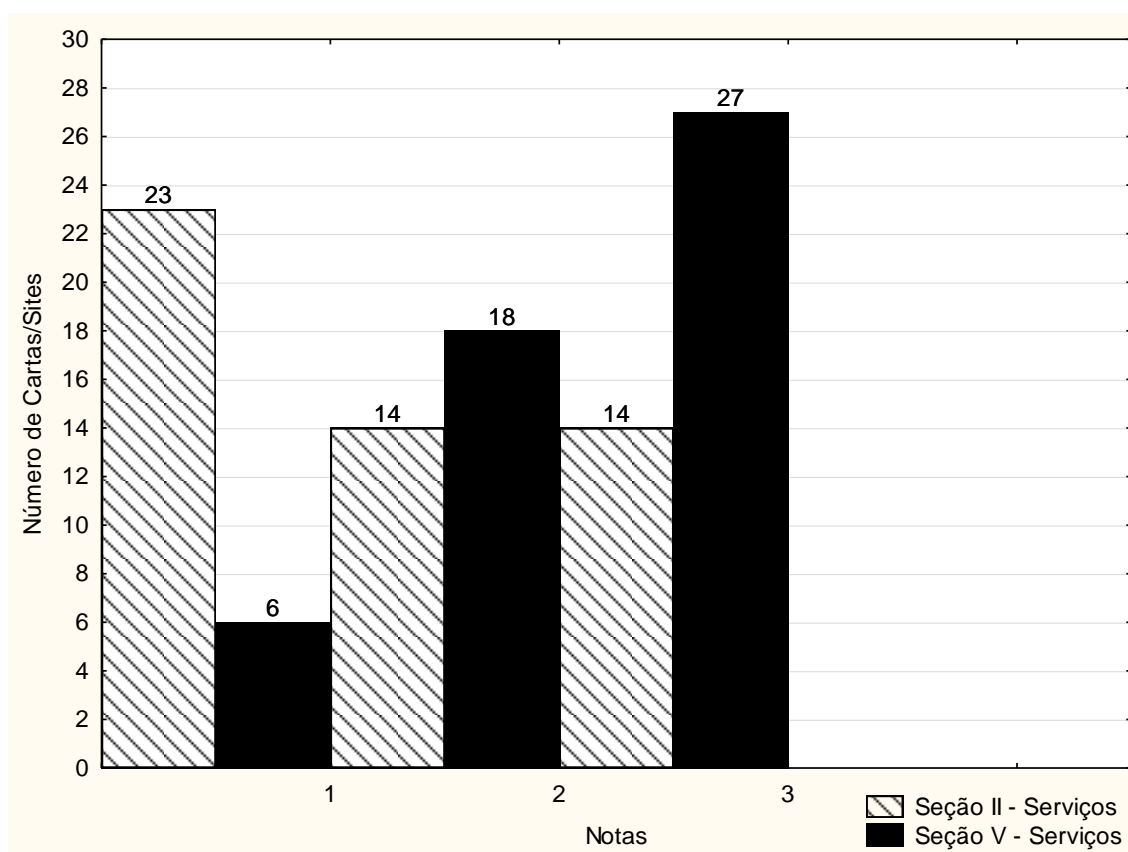
Nota-se na figura anterior a predominância de notas com valores situados entre zero e um para as cartas de serviço (48 das 51 cartas avaliadas obtiveram notas nesse intervalo), sendo esta a seção de pior desempenho para as cartas. Esse resultado é explicado por ter sido apurado um baixo número de registros para os quesitos relacionados a essa seção, conforme reproduzido na Tabela 11. Destaca-se a ausência de registros para os quesitos "visão", "princípios" e "valores" em todas as cartas analisadas. Mesmo os dois quesitos de maior incidência dessa seção – "objetivos" e "dados acervo" – apresentaram apenas 15 e 14 ocorrências respectivamente, o que corresponde a percentuais de 29% e 27% em relação às 51 cartas sob análise.

Carreando a análise para a realidade dos *websites*, as notas para essa mesma seção encontram-se melhor e mais bem distribuídas do que as das cartas, com 23 bibliotecas alcançando notas entre 1 e 2 ("ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO"). Tal fato

justifica-se pelo número significativamente maior de informações encontradas nos *websites*, conforme apresentado na Tabela 12. O item com maior número de ocorrências, "regulamentos" (43) foi identificado em 84% das bibliotecas analisadas, enquanto que os itens "histórico" e "dados do acervo" também apresentaram desempenho superior ao das cartas de serviços (com 65% e 61% de ocorrências, respectivamente). Assim como nas cartas de serviços, não foram encontrados "princípios" em nenhum dos *websites* analisados, e os itens "valores" e "finalidade" foram identificados em apenas 22% e 18%, respectivamente dos casos, o que contribuiu para o desempenho mediano de grande parte dos *websites*.

A Figura 9 apresenta o histograma de frequência relativo às notas das cartas e dos *websites* na seção Acesso aos Serviços Oferecidos, seguindo o mesmo padrão gráfico da Figura 8. Essa seção trata das informações referentes às formas e requisitos de acesso aos serviços prestados.

FIGURA 9 – Histograma de frequência das notas das seções de Acesso aos Serviços Oferecidos das cartas e dos *websites*



Fonte: Elaborada pelo autor.

Em comparação com a Figura 8, fica evidenciado o melhor desempenho das notas atribuídas à seção de serviços oferecidos em relação à identidade organizacional. Verifica-se também que apesar de grande parte das cartas terem alcançado notas entre zero

e um (23 ocorrências), há distribuição mais homogênea nas demais faixas de notas, sendo registradas 14 notas entre dois e três (“item totalmente atendido”) enquanto que na Seção I não foram registradas notas nesse intervalo para as cartas. Em relação aos *websites*, há predominância de notas na faixa mais elevada de avaliação (27 ocorrências), diferentemente da primeira seção em que a maior parte das notas está situada na faixa de um a dois (“ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO”).

A melhor distribuição das notas das cartas de serviços pode ser explicada pelo aumento do número de informações disponíveis nesses documentos avaliadas na Seção II. Conforme apresentado na Tabela 11, o horário foi encontrado em 84% das IFES analisadas, índice superior ao de todos os itens da seção Identidade Organizacional. Por outro lado, os itens "prazo para a prestação dos serviços" e "documentos necessários para acessar o serviço" foram identificados em apenas 24% e 27%, respectivamente, das IFES, o que contribui para a predominância de cartas de serviços com notas inferiores a um.

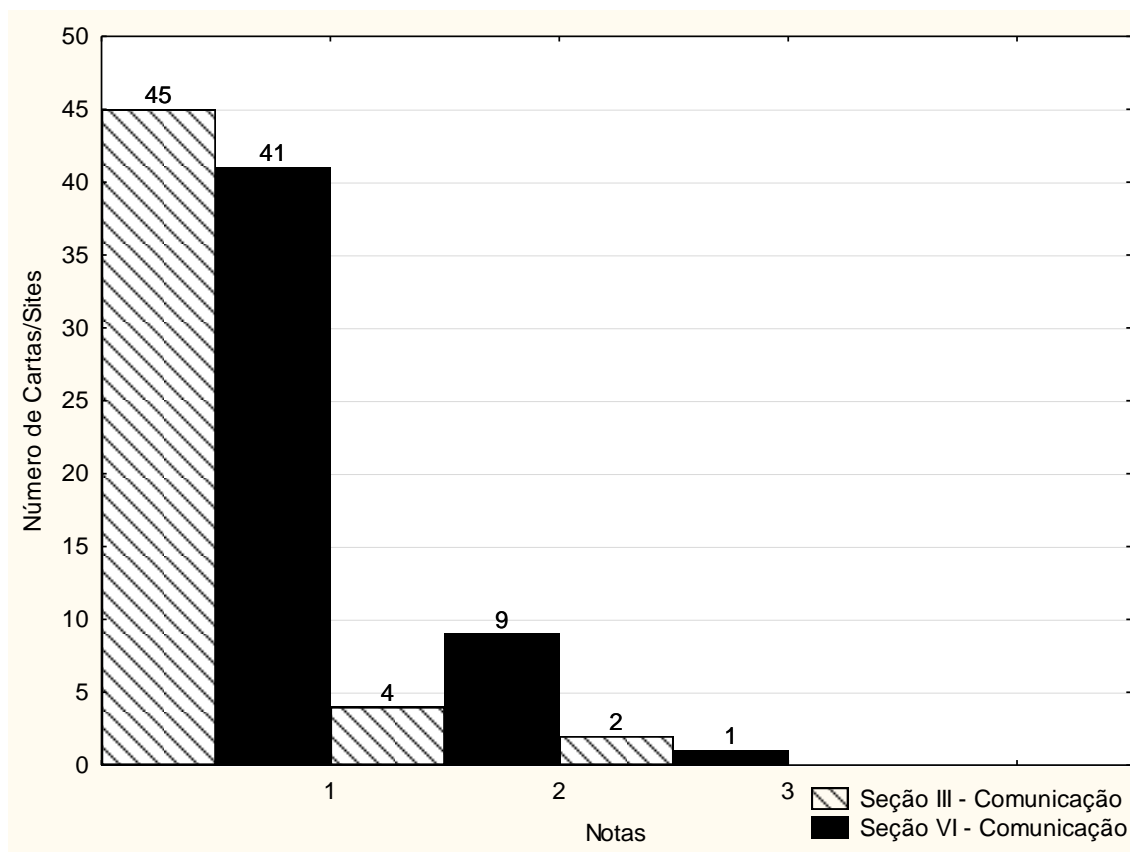
Em relação aos *websites* nessa seção, o grande número de IFES com notas na faixa mais elevada de avaliação é justificado pelos dados apresentados na Tabela 12, vez que foram identificados registros de mais informações nos quesitos avaliados. O "horário", por exemplo, foi o que apresentou melhor valor absoluto, sendo encontrado em 94% dos *websites* pesquisados. Na sequência, surgem o “requisitos” para acessar os serviços com 76% e, ainda, o “descreve os serviços oferecidos”, com 68% dos casos.

Também nessa seção constata-se o melhor desempenho dos *websites* em relação às cartas de serviços, devido ao maior número de informações presentes nos primeiros, vide Tabelas 11 e 12.

Pelo resultado obtido, conclui-se que essa seção pode ser considerada como a mais importante, vez que as informações aqui avaliadas são referentes às formas e detalhes de acesso aos serviços, além de ter sido a seção cujas informações foram as mais valorizadas pelas IFES.

O histograma de frequência seguinte (Figura 10) apresenta dados relativos às notas das cartas e dos *websites* na seção "Comunicação e Acessibilidade", seguindo o mesmo padrão gráfico das figuras 8 e 9.

FIGURA 10 – Histograma de frequência das notas das seções de Comunicação das Cartas e dos *websites*



Fonte: Elaborada pelo autor.

A comparação das três figuras anteriores indica que a seção retratada na Figura 10 é a que apresenta o pior desempenho para os *websites*, vez que mais de 80% das IFES obtiveram notas inferiores a um e apenas uma obteve nota na faixa de "item totalmente atendido". Já em relação às cartas, apesar do desempenho ruim (45 IFES com notas inferiores a um e apenas 2 com notas superiores a dois – "ITEM TOTALMENTE ATENDIDO"), o desempenho dessa seção foi melhor do que o da primeira (Identidade Organizacional), em que 48 IFES obtiveram notas na faixa de "ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO".

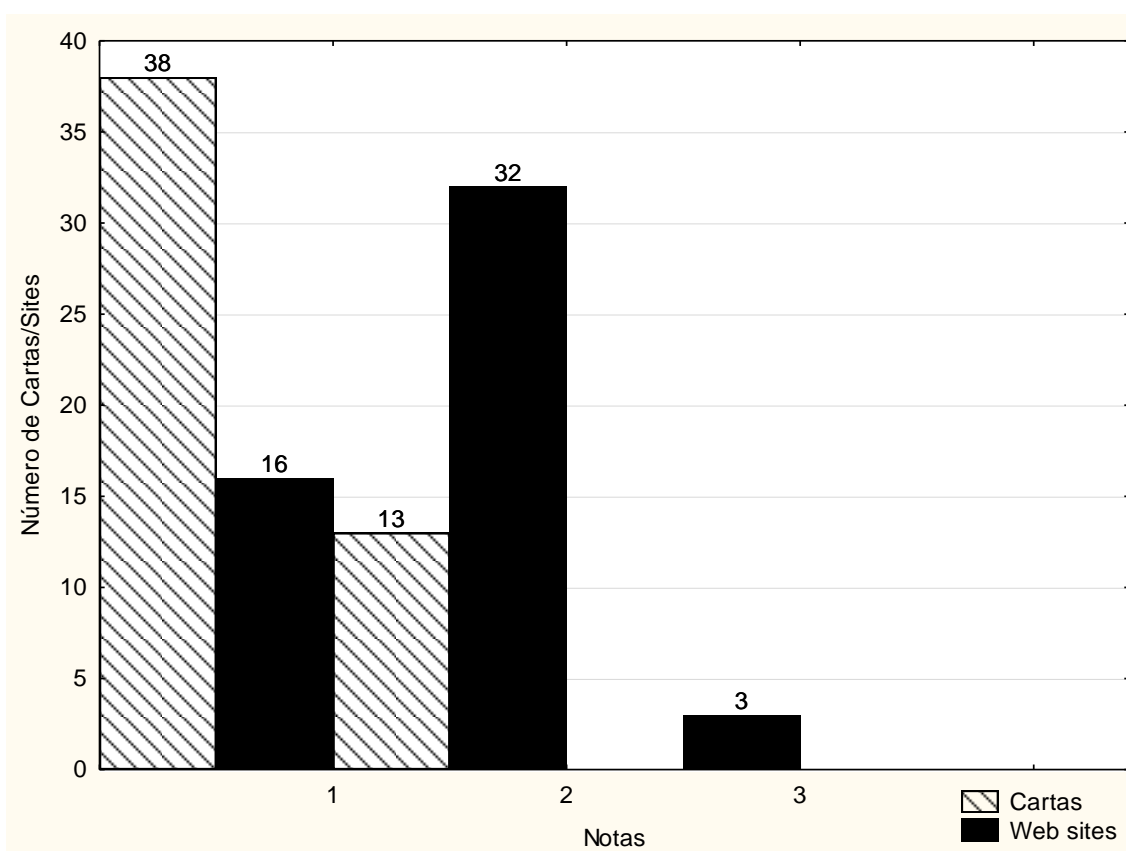
A grande quantidade de notas baixas das cartas de serviços nessa seção pode ser justificada em razão dos dados apresentados na Tabela 11, onde é possível constatar que o quesito com maior número absoluto de ocorrências – prioridade de atendimento - foi identificado em apenas 14% dos casos analisados. Desempenho semelhante se repetiu em todos os demais quesitos dessa seção, evidenciando a precariedade de informações relativas à Comunicação e Acessibilidade, nesses documentos.

Ao analisar a situação dos números dos *websites*, conclui-se que o desempenho se assemelha ao obtido pelas cartas de serviços nessa seção. Apesar de apresentar índices ligeiramente superiores, a maior parte dos *websites* obteve notas baixas. Tal resultado é

explicado pelas informações constantes na Tabela 12. Os quesitos com maior percentual de atendimento foram identificados em menos de 50% dos *websites*, ou seja, não superaram 25 eventos, sendo que o item "tempo de espera para o atendimento" não obteve registro em nenhum dos 51 *websites* analisados. Assim, embora os números referentes a essa seção para os *websites* sejam superiores aos das cartas de serviços, como soe acontecer nas análises anteriores, constata-se que os dois instrumentos avaliados neste trabalho apresentaram desempenho insatisfatório em relação à Comunicação e Acessibilidade.

A Figura 11 apresenta o histograma de frequência relativo às notas globais das cartas e dos *websites*, seguindo o mesmo padrão gráfico das Figura 8, 9 e 10.

FIGURA 11 – Histograma de frequência das notas globais - Cartas e *websites*



Fonte: Elaborada pelo autor.

Em termos globais, a nível Brasil, a figura anterior mais uma vez vem confirmar a superioridade quantitativa e qualitativa das informações contidas nos *websites* em relação àquelas dispostas nas cartas de serviços. Isso se deve ao fato da maior concentração das notas dos *websites* ocorrerem em faixa superior à das cartas de serviços. Do total da amostra de 51 IFES, 38 cartas obtiveram notas situadas no intervalo de classificação avaliativa de "ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO"; enquanto que, no caso dos *websites* a maior parte das notas foi enquadrada no intervalo "ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO" com 32 ocorrências. Entretanto, de forma geral, nota-se que os dois instrumentos devem ser

aperfeiçoados, vez que o número de ocorrências de notas na faixa de "ITEM TOTALMENTE ATENDIDO" é baixo – apenas 3 *websites* e nenhuma carta.

Por derradeiro, disponibiliza-se, no Anexo D, para efeito de ilustração, excerto da carta de melhor pontuação geral, pertencente à Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS).

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Conforme demonstrado, a carta de serviços, como instrumento que milita em favor da simplificação do atendimento prestado ao usuário, representa um direito normatizado por diversos instrumentos jurídicos brasileiros ao longo dos últimos anos. A adoção de tal mecanismo tende a incentivar a participação social e encurtar distâncias entre os atores envolvidos quando presentes as condicionantes da prestação de serviços originadas do Estado. A carta parte da premissa de que o usuário bem informado sobre questões relativas à oferta desses serviços goza de melhores condições para levar a cabo a satisfação de suas demandas perante a repartição pública. Ademais, a disseminação da informação nos moldes estudados cria um ambiente favorável para aperfeiçoar o processo de desburocratização, além de intensificar o padrão de controle sobre a máquina pública.

No que tange à capacidade de legislar do Estado brasileiro, quando se avalia todo o processo pela perspectiva histórica a partir dos anos 1990 e em razão do que foi demonstrado no transcurso desta pesquisa, cabe projetar tendências. Nesse sentido, conclui-se, inicialmente, que, mesmo considerando a volatilidade com que as leis no Brasil são editadas, modificadas ou até mesmo obliteradas, não se vislumbra, em horizonte próximo, mudanças profundas tendentes a reverter o direito de o cidadão ser informado, sendo a carta de serviços um componente importante nesse contexto. Mesmo porque, a manutenção de tal direito estimula, em certa medida, o aprimoramento do serviço público, principalmente diante dos desafios que o Estado brasileiro se propõe a enfrentar, na direção de superar os obstáculos que dificultam o processo de tornar a administração pública mais eficiente. Ademais, a carta de serviços e sua proposta inovadora de transmitir informação para a sociedade são frutos de experiências adotadas em diversos países. No caso do Brasil, é possível identificar indícios de sua formulação no final do Século XX, conforme demonstrado quando se analisou alguns dispositivos do Decreto nº 3.507/2000. Portanto, a despeito da correção esporádica de rumos que porventura possa ocorrer na política de informação governamental, conclui-se que persiste a tendência de preservar a disseminação da informação por meio de uma carta de serviços ou instrumento equivalente. Por óbvio, tais considerações que se estão aqui a tecer levam em conta a manutenção da ordem institucional e do Estado democrático e de direito consagrados pela Constituição Cidadã.

Uma segunda conclusão levada a termo do que foi aqui investigado diz respeito à hipótese de ter havido correlação entre a classificação avaliativa das IFES pelo IGC, os aspectos geográficos e a qualidade das cartas de serviços no tocante ao trecho que faz menção às bibliotecas universitárias. Após a análise desses elementos, não foi constatada a existência dessa correlação, isto é, as IFES melhor classificadas pelo IGC não necessariamente são aquelas que apresentam informações mais completas sobre as

bibliotecas em suas cartas de serviços, independentemente da região geográfica em que se encontram.

Outra conclusão advém da análise dos dados apurados, cujo desfecho demonstrou que, no tocante à parte das cartas de serviços que trata das bibliotecas universitárias, as informações divulgadas não se mostram compatíveis com as diretrizes traçadas pelas normas regentes da matéria, diante das principais constatações:

- 1) Foi apurado que, das 62 IFES inicialmente selecionadas para composição da amostra, 11 deixaram de ser consideradas para efeito da computação dos dados e de apuração das notas, o que representa 17,7% do total. A razão de tal medida se deve ao fato de 4 cartas de serviços não terem sido localizadas, depois de esgotados todos os critérios de busca inicialmente estabelecidos, e outras 7, embora encontradas, não fizeram qualquer menção às bibliotecas universitárias.
- 2) As cartas mais bem avaliadas pelos critérios definidos foram classificadas como “ITEM MEDIAMENTE ATENDIDO”, sendo que das 51 selecionadas, 13 se enquadraram nessa faixa de avaliação, o que representa apenas 25% do total. Por seu turno, apurou-se que as demais 38 cartas – 75% do total – atenderam minimamente aos quesitos definidos para esta pesquisa. Portanto, não houve nenhum registro de carta que superasse o critério de avaliação intermediário.
- 3) Em números absolutos, a quantidade de registros nos campos das planilhas referentes às cartas de serviços, de forma geral, foi baixa. Há quesitos para os quais a apuração não identificou nenhum registro, como, por exemplo, “visão” e “valores”. Relevante destacar ainda que, a seção Comunicação e Acessibilidade das cartas apresentou número muito baixo de informações, resultando em nota média geral de 0,296 (“ITEM MINIMAMENTE ATENDIDO”); a mesma classificação recebida pela seção Identidade Organizacional, porém com nota média pouco superior (0,376).
- 4) Caso todos os quesitos das cartas fossem atendidos conforme os critérios definidos para esta pesquisa, o número absoluto global de registros seria da ordem de 1.224. No entanto, foram registradas apenas 236 ocorrências para todo o conjunto de cartas, o que corresponde a 19% do total possível.

A inadequação constatada nos tópicos anteriores não significa, contudo, que as informações reclamadas pelos dispositivos selecionados e ausentes em boa parte das cartas de serviços estejam indisponíveis. Corrobora tal constatação o fato da coleta e tabulação dos dados, fruto da navegação exploratória ocorrida nos *websites* das 51 bibliotecas, evidenciarem um desempenho superior a essa parte das cartas de serviços analisadas.

Ainda que não se tenha notado uma configuração minimamente padronizada, no que se refere à disposição das informações publicadas nos diversos *websites* pesquisados, constatou-se que, nesses ambientes, transita um conjunto maior de registros, com grau de visibilidade suficiente para complementar, com maior nitidez e riqueza de detalhes, os trechos das cartas institucionais em apreciação. A migração dos dados dos *websites* para complementar as informações ausentes poderia se tornar em uma alternativa para incrementar as cartas na parte em destaque.

Portanto, diante da constatação desses fatos, conclui-se que há necessidade de aperfeiçoar os mecanismos de elaboração e divulgação das cartas no tocante às informações sobre os serviços prestados pelas bibliotecas universitárias. Os resultados esperados que tal medida ensejaria, aponta no sentido de redigir um instrumento mais condizente com os requisitos estabelecidos pelos decretos ora apreciados e em conformidade com os parâmetros definidos para a realização desta pesquisa.

Ademais, poder-se-ia adotar, a exemplo de instituições de outros países, ou até mesmo em alguns casos identificados por esta pesquisa, a publicação das cartas de serviços de forma exclusiva nas páginas das bibliotecas. Embora tal sugestão não elimine a necessidade de fazer constar as informações sobre as atividades das bibliotecas nos documentos apropriados e divulgados nos portais das IFES, abre a possibilidade de apresentar para os usuários um conjunto complementar de informações, com maior riqueza de detalhes e peculiaridades em espaço apropriado para receber esse tipo de conteúdo.

Por fim, é importante ressaltar que esta pesquisa considerou, para efeito de exploração, apenas bibliotecas de universidades federais, assim como avaliou especificamente os *websites* das principais bibliotecas de cada IFES, além de tomar como base para a construção de instrumento de coleta de dados parte dos dispositivos do decreto nº 9.094/2017. Assim, como sugestão para realização de trabalhos futuros, propõe-se pesquisar os *websites* das bibliotecas para efeito de identificar padrões de construção das páginas e disposição das informações sobre os serviços ofertados visando, no final da pesquisa, propor um modelo sistematizado de divulgação seguindo o que propõe os dispositivos que orientam a elaboração das cartas de serviços. Sugere-se ainda, a ampliação do escopo da pesquisa, incluindo análise das cartas de serviços sob a perspectiva do controle das rotinas administrativas mediante adoção de compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, também na visão dos usuários.

REFERÊNCIAS

- AFONSO, Almerindo Janela. Nem tudo o que conta em Educação é mensurável ou comparável: Crítica à accountability baseada em testes estandardizados e rankings escolares. *Revista Lusófona de Educação*, Lisboa, v. 13, n. 13, p.13-29, jul. 2009. Disponível em: <<http://revistas.ulusofona.pt/index.php/rleducacao/article/view/545>>. Acesso em: 21 jun. 2018.
- AFONSO, Almerindo Janela. Mudanças no Estado-avaliador: comparativismo internacional e teoria da modernização revisitada. *Revista Brasileira de Educação*, Rio de Janeiro, v. 18, n. 53, p.267-284, jun. 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v18n53/02.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2018.
- AFONSO, Almerindo Janela. Para uma conceitualização alternativa de accountability em educação. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 33, n. 119, p.471-484, jun. 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v33n119/a08v33n119.pdf>>. Acesso em: 28 nov.
- AMARAL, S. A. Web sites: uso de tecnologias no cumprimento das funções da biblioteca. *Investigación Bibliotecológica, Inf. & Soc.: Est.*, João Pessoa, v. 15, n. 2, p. 15-40, jul./dez. 2005. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/30>. Acesso em: 10 mai. 2018.
- AMARAL, S. A.; GUIMARAES, T. P. Websites de unidades de informação como ferramentas de comunicação com seus públicos. *Enc. Bibli. R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.*, Florianópolis, n. 26, 2º sem.2008. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2008v13n26p147/6642>. Acesso em: 11 mai. 2018.
- AMARAL, S. A.; SOUZA, K. M. L, Funções desempenhadas pelos websites de bibliotecas jurídicas. *Investigación Bibliotecológica*, México, v. 22, n. 46, p. 165-186, sept./dic. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000300008>. Acesso em: 10 mai. 2018.
- ANDRADE, Camila Cardoso; CARDOSO, Ana Maria Pereira. O acesso à informação pública no Brasil: a Lei 12.527/2011 e as práticas sociais. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014. p. 107-125.
- ARAÚJO, V. M. R. H. DE. Sistemas de informação: nova abordagem teórico-conceitual, *CI, Inf.*, Brasília, v.24, n. 1, p. 54-76, jan/abril 1995.
- ARAÚJO, Eliane Pawlowski de Oliveira. Tomada de decisão organizacional e subjetividade: análise das dimensões simbólico-afetivas no uso da informação em processos decisórios. 2013. 165 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD->

9EFG4D/dissertacao_eliane_pawlawski_versao_final.pdf?sequence=1>. Acesso em: 20 abr. 2018.

ARAÚJO, Eliane Pawlawski de Oliveira. Comportamento informacional em processos decisórios estratégicos: dimensão simbólica do uso da informação por gestores. 2017. 360 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2017. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/BUBD-AXVN94/tese_eliane_pawlawski_vfinal_corrigida_apos_defesa_com_ata.pdf?sequence=1>. Acesso em: 7 mai. 2018.

ARAÚJO, C. A. Á; SEPÚLVEDA. M. I. M. Realização de estudos de usuários na prática profissional bibliotecária: estudo de campo no sistema de bibliotecas da UFMG. Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v.17, n.2, p.269-287, jul./dez., 2012.

AUBERT, Nicole. Le Culte de L'Urgence: La société malade du temps. Paris, Flammarion, 2003.

BARREYRO, Gladys Beatriz. A avaliação da educação superior em escala global: da acreditação aos rankings e os resultados de aprendizagem. Avaliação, Campinas, v. 23, n. 1, p.5-22, mar. 2018. Disponível em: <<https://creativecommons.org>>. Acesso em: 18 dez. 2018.

BARRIONUEVO, Miguel Duarte (Org.). Guía EFQM para la autoevaluación de bibliotecas universitarias. 2002. Disponível em: <<http://at.us.es/sites/default/files/autoevalbibliotecas.pdf>>. Acesso em: 24 set.

BASTOS, Celso Ribeiro; MARTINS, Ives Gandra (Orgs.). Comentários à Constituição do Brasil. São Paulo: Saraiva, 1989. v.2.

BATISTA, Carmem Lúcia. Informação pública: controle, segredo e direito de acesso. Intexto, Porto Alegre, n. 26, p.204-222, jul. 2012. Disponível em: <<http://www.seer.ufrgs.br/intexto/article/viewFile/19582/18927>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

BOBBIO, Norberto; MATTEUCCI, Nicola; PASQUINO, Gianfranco. Dicionário de política. 11. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 1998. 674 p. Trad. Carmen C, Varriale et.

BRASIL. Decreto nº 3.507, de 2000. Brasília, Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>>. Acesso em: 20 abr. 2018.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, 1988. Brasília, DF: Senado Federal, Disponível em: <http://legis.senado.leg.br/norma/579494/publicacao/16434817>. Acesso em: 20 nov. 2018.

BRASIL. Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, 1995. Brasília: Presidência da República, Câmara da Reforma do Estado. Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado. Disponível em: <http://www.bresserpereira.org.br/documents/mare/planodiretor/planodiretor.pdf>. Acesso em: 07 mar. 2018.

BRASIL. Portaria Normativa nº 12, de 5 de setembro de 2008. Diário Oficial da União. 8 set.2008.

BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de Agosto de 2009. Diário Oficial da União - Seção 1 – 12 ago 2009, p.5.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação, LAI. Diário Oficial da União - Seção 1 - Edição Extra – 18 nov. 2011 p.1.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico; Brasília; MP, SEGEP, 2014. Versão 3/2014. 54 p. Disponível em: www.gespublica.gov.br. Acesso em: 15 out. 2018.

BRASIL. ATA DA 46ª REUNIÃO PLENÁRIA CONSELHO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL. 2017a. Disponível em: <http://www.cdes.gov.br/Plone/biblioteca/busca/reuniao-plenaria/atas/ata-da-46a-reuniao-plenaria/view>. Acesso em: 03 abr. 2018.

BRASIL. Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. 2017b. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/D9094.htm. Acesso em: 15 mai. 2018.

BRASIL. Ministério da Transparência e Controladoria-geral da União. Secretaria Federal de Controle Interno. Relatório de avaliação por área de gestão nº 8: governança e gestão de serviços públicos digitais, setembro 2017c. 80 p. Disponível em: <https://auditoria.cgu.gov.br/download/10425.pdf>. Acesso em: 16 jul. 2018. Página 33-34

BURLAMAQUI, Marco Guilherme Barros. Avaliação e Qualidade na Educação Superior: tendências na literatura e algumas implicações para o sistema de avaliação brasileiro. Estudos em Avaliação Educacional, Brasília, v. 19, n. 39, p.133-154, abr. 2008. Disponível em: <http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1422/1422.pdf>. Acesso em: 3 maio 2018.

BUSSAB, Wilton O.; MORETTIN, Pedro A.. Estatística Básica. São Paulo: Saraiva, 2002.

CAMÕES, Marizaura. R. de Souza.; PANTOJA, Maria Júlia; BERGUE, Sandro Trescastro (Org.). Gestão de pessoas: bases teóricas e experiências no setor público. Brasília: Enap, 2010. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/documents/586010/603556/Livro.pdf/b295469b-faec-42f2-9544-69b1984e17a8>. Acesso em: 13 abr. 2018.

CASTELLS, Manuel. A sociedade em rede. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra S/A, 2002.

CHOO, Chun Wei. A Organização do Conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.

CÓRDOBA, Universidad de. Carta de servicios de la biblioteca Universitaria de Córdoba. 2018. Disponível em: <<http://www.uco.es/servicios/biblioteca/eyc/BIB-CS.pdf>>. Acesso em: 18 set. 2018.

CRIVELLARI, H. M. T. O teletrabalho domiciliar e as novas dimensões de sociabilidade. In: Encontro Anual da ANPOCS, 2002, Caxambu. Anais do Encontro Anual da ANPOCS. Caxambu: ANPOCS, 2002. Disponível em: <<https://www.anpocs.com/index.php/papers-26-encontro/gt-23/gt22-14/4517-hcrivellari-o-teletrabalho/file>> Acesso em: 15 abr. 2018.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. Conhecimento Empresarial: como as empresas gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Campus, 1988. Cap. 1 e 6, p 1-28 e 129-147.

DAVENPORT, Thomas, H. Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DIAS SOBRINHO, José. Avaliação - Políticas Educacionais e Reformas da Educação Superior. São Paulo: Cortez, 2003.

DUARTE, Jorge. Comunicação pública. 2018. Disponível em: <<https://docplayer.com.br/1318631-Comunicacao-publica-jorge-duarte-1.html>>. Acesso em: 16 maio 2018.

DUARTE, Marisa Ribeiro Teixeira; ALVIM, Cristina Gonçalves. Políticas públicas de avaliação: educação superior e ações de extensão. Interfaces: Revista de extensão da UFMG, Belo Horizonte, v. 3, n. 1, p.3-21, jul. 2015. Disponível em: <<https://www.ufmg.br/proex/revistainterfaces/index.php/IREXT/article/view/141>>. Acesso em: 25 nov. 2018.

EVEDOVE, Paula Regina Dal'; NEVES, Dulce Amélia de Brito; FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. Metacognição de usuários no processo de busca da informação em catálogo coletivo de biblioteca universitária. Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 19, n. 4, p.25-42, 2014. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1794>>. Acesso em: 22 ago. 2017.

FARIA, Cláudia Feres. Estado e organizações da sociedade civil no Brasil contemporâneo: construindo uma sinergia positiva?. *Revista de Sociologia e Política*, Curitiba, v. 36, n. 18, p.187-204, jun. 2010. *Rev. Sociol. Polít.*, Curitiba, v. 18, n. 36, p. 187-204, jun. 2010. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1590/S0104-44782010000200012>>. Acesso em: 05 mai. 2018.

FLICK, Uwe. *Introdução à metodologia de pesquisa: um guia para iniciantes*. Porto Alegre: Penso, 2013. 256 p.

GALANTE, Juan Torrubiano; VELASCO, David Fernández; MIGUEL, David González. *Elaboración y gestión de una carta de servicios en la administración local*. Madrid: Federación Española de Municipios y Provincias, 2011. 111 p. Disponível em: <<http://femp.femp.es/files/566-980-archivo/Elaboraci%C3%B3n%20y%20Gesti%C3%B3n%20de%20una%20Carta%20de%20Servicios%20en%20la%20Admi%E2%80%A6.pdf>>. Acesso em: 6 nov. 2018.

GIL, Antônio Carlos. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. As relações entre ciência, Estado e sociedade: um domínio de visibilidade para as questões da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 60-76, abr. 2003. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1020>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Novos cenários políticos para a informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan. 2002. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/975> >. Acesso em: 06 jun. 2018.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. Questões éticas da informação. Aportes de Habermas. In: GÓMEZ, Maria Nélide González de; LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de (Org.). *Informação e democracia: a reflexão contemporânea da ética e da política*. Brasília: Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, 2010. 171 p. Disponível em: <<https://portal.saocamilo-sp.br/biblioteca/pdf/gomez-maria-nelida-gonzalez-informacao-e-democracia.pdf>>. Acesso em: 18 out. 2018.

GOVERNANCE, Centre For Good. *Citizen's Charters: A Handbook*. 2008. Disponível em: <<https://www.insightsonindia.com/wp-content/uploads/2013/09/citizen-charter-handbook.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2018.

HALL, Richard H. *Organizações: estrutura, processos e resultados*. 8. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2006. 322 p.

INEP. Índice geral de cursos (IGC). 2016. Disponível em: <http://portal.inep.gov.br/indice-geral-de-cursos-igc->. Acesso em: 13 mai. 2018.

JARDIM, José Maria. *Transparência e opacidade do estado no Brasil: usos e desusos da informação*. Niterói: EdUFF, 1999. 230 p.

KRIPKA, Rosana Maria Luvezute; SCHELLER, Morgana; BONOTTO, Danusa de Lara. *Pesquisa Documental: considerações sobre conceitos e características na Pesquisa Qualitativa*. In: Congresso ibero-americano em investigação qualitativa (IV CIAIQ 2015), 4., 2015, Aracajú. Conference Paper. Aracajú: Investigación Cualitativa En Educación, 2015. v. 2, p. 243 - 247. Disponível em: <<https://www.researchgate.net/publication/280924900>>. Acesso em: 13 set. 2018.

KWASNICKA, E. L. *Teoria geral da administração*. 3. ed. São Paulo: Atlas S/A, 2006.

LARA, Marilda Lopes Ginez de; CAMARGO, Joice Claudia C.; ROCHA, Silvia Gagliardi. *Informação estatística e cidadania*. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 16, n. 3, p.86-91, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13565.pdf>>. Acesso em: 12 out. 2018.

LEGISLAÇÃO, Portal da. **Legislação federal**. 2018. Disponível em: <<http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>>. Acesso em: 22 ago. 2018.

LIMA, Marcia H. T. de Figueiredo; CORDEIRO, Helena Cristina Duarte; GOMES, Claudiana Almeida de Souza. *Antecedentes e perspectivas do direito à informação no Brasil: a lei de acesso à informação como marco divisor*. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). *A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões*. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014. p. 47-70.

LIPOVETSKY, G. *Os tempos hipermodernos*. São Paulo: Editora Barcarolla, 2004

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. *La evaluación en la biblioteca universitaria brasileña: evolución y propuesta de mejora*. 2007. 439 f. Tese (Doutorado) - Curso de Ciência da Informação, Departamento de Biblioteconomía y Documentación, Universidad Carlos III de Madrid, Madrid, 2007. Disponível em: <<http://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/23554>>. Acesso em: 18 set. 2018.

LUBISCO, Nídia Maria Lienert. *Biblioteca universitária brasileira: instrumento para seu planejamento e gestão, visando à avaliação do seu desempenho*. 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ufba/588/3/Biblioteca%20universitaria%20brasileira.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2018.

MARTINS, Gilberto de Andrade; THEÓPHILO, Carlos Renato. *Metodologia da Investigação Científica para Ciências Sociais Aplicada*. 2. ed. São Paulo: Atlas S.a., 2009.

MASUDA, Yonegi. *A sociedade da informação como sociedade pós-industrial*. Rio de Janeiro: Rio, 1982. 210 p.

MATTOS, Francisca. A Lei de Acesso à Informação na Bahia: cidadania e eficácia social. 2018. 203 f. Tese (Doutorado) Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2018.

MCGEE, James; PRUSAK, Laurence. Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica. 7. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

MOTTA, Fernando. C. Prestes.; PEREIRA, Luiz Carlos Bresser. Introdução à organização burocrática. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. 292 f.

MOURA, Maria Aparecida. (Org.). A construção social do acesso público à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2014. 283 p.

OSBORNE, D.; GAEBLER, T. Reinventando o governo: como o espírito empreendedor está transformando o setor público. 9. ed. Brasília: Mh Comunicação, 1997. 436 p.

PACIOS, Ana-Reyes et al. Transparencia en la gestión de las bibliotecas públicas del Estado a través de sus sedes web. El Profesional de La Información, Barcelona, v. 27, n. 1, p.36-48, fev. 2018. Disponível em: <<https://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/view/epi.2018.ene.04>>. Acesso em: 5 nov. 2018.

PEREIRA, Luiz Carlos Bresser; SPINK, Peter Kevin (Org.). Reforma do estado e administração pública gerencial. 7. ed. Rio de Janeiro: Fgv, 2006. 316 p.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Estado informacional: implicações para as políticas de informação e de inteligência no limiar do século XXI. Varia Historia, Belo Horizonte, v. 28, n. 47, p.61-77, jan/jun 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/vh/v28n47/04.pdf>>. Acesso em: 13 jul. 2018.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. O processo de construção de políticas de informação. In: MOURA, Maria Aparecida (Org.). A construção social do acesso à informação no Brasil: contexto, historicidade e repercussões. Belo Horizonte: Editora Ufm, 2014. p. 27-46.

PINHEIRO, Marta Macedo Kerr. Políticas de informação e estado informacional. 2009. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/xenancib/paper/viewFile/3260/2386>>. Acesso em: 20 maio 2018.

POLIDORI, Marlis Morosini. Políticas de avaliação da educação superior brasileira: Provão, SINAES, IDD, CPC, IGC e outros índices. Avaliação, Campinas, v. 14, n. 2, p.439-452, jul. 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v14n2/a09v14n2.pdf>>. Acesso em: 13 ago. 2018.

RODRIGUES, Georgete Medleg. Indicadores de “transparência ativa” em instituições públicas: análise dos portais de universidades públicas federais. Liinc em Revista, Rio de Janeiro, v. 9, n. 2, p.423-438, nov. 2013. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em: 21 set. 2018.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. Perspectivas em Ciência da Informação. Belo Horizonte, v. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>> Acesso em: 5 abr. 2018.

SEIFFERT, Otilia Maria Lucia Barbosa. Avaliação da qualidade da educação superior: entrelaçando evidências. Intermeio, Campo Grande, v. 24, n. 47, p.99-121, jun. 2018. Disponível em: <<http://seer.ufms.br/index.php/intm/article/download/5906/4363>>. Acesso em: 18 out. 2018.

SEVILLA, Universidad de. Carta de Servicios biblioteca Universidad de Sevilla. 2018. Disponível em: <<https://bib.us.es/conocenos/carta>>. Acesso em: 18 set. 2018.

SOUZA, Flávio Sérgio Rezende Nunes de; SCHMITT, Valentina Gomes Haensel; PARREIRA, Thiago José. A carta de serviços ao cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. Revista Eletrônica Sistemas & Gestão, Niteroi, v. 11, n. 1, p.90-100, 2016. Disponível em: < <http://www.revistasg.uff.br/index.php/sg/article/view/944> >. Acesso em: 16 jul. 2017.

SWEENEY, Dennis J.; WILLIAMS, Thomas A.; ANDERSON, David R. Estatística aplicada à administração e economia.3. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2013.

UFLA, Universidade Federal de Lavras. Carta de Serviços ao Cidadão da UFLA. 2018a. Disponível em: <<http://www.ufla.br/cartadeservicos/reitoria/biblioteca-universitaria/>>. Acesso em: 13 nov. 2018.

UFLA, Universidade Federal de Lavras. Website da biblioteca universitária da UFLA. 2018b. Disponível em: <<http://biblioteca.ufla.br/site/>>. Acesso em: 13 nov. 2018.

WEICHERT, Marlon Alberto. Dicionário de direitos humanos: Informação (direito à). 2006. Disponível em: <<http://escola.mpu.mp.br/dicionario/tiki-index.php?page=Informa%C3%83%C2%A7%C3%83%C2%A3o>>. Acesso em: 8 out. 2018.

ANEXO A – Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009

**Presidência da República
Casa Civil
Subchefia para Assuntos Jurídicos**

[Revogado pelo Decreto nº 9.094, de 2017](#)

Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com o cidadão:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao cidadão e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com Estados, Distrito Federal, Municípios e outros poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos prestados ao cidadão.

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade de situação do cidadão, atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do respectivo órgão ou entidade.

Parágrafo único. Exclui-se da aplicação do disposto no **caput**:

I - comprovação de antecedentes criminais;

II - informações sobre pessoa jurídica; e

III - situações expressamente previstas em lei.

Art. 3º Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal não poderão exigir do cidadão a apresentação de certidões ou outros documentos expedidos por outro órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, ressalvado o disposto no parágrafo único do art. 2º.

§ 1º O órgão ou entidade deverá, quando necessário, juntar aos autos do respectivo processo administrativo versão impressa da certidão ou documento obtido por meio eletrônico.

§ 2º As certidões ou outros documentos que contenham informações sigilosas do cidadão somente poderão ser obtidas por meio de sua autorização expressa.

§ 3º Quando não for possível a obtenção de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade de situação diretamente do órgão ou entidade expedidora, os fatos poderão ser comprovados mediante declaração escrita e assinada pelo cidadão, que, em caso de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

~~Art. 4º No âmbito da administração pública federal, os órgãos e entidades gestores de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicos interessados as orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis e as diretrizes, orientações e procedimentos estabelecidos pelo Comitê Executivo do Governo Eletrônico, criado pelo [Decreto de 18 de outubro de 2000](#).~~

Art. 4º No âmbito da administração pública federal, os órgãos e as entidades gestores de base de dados oficial colocarão à disposição dos órgãos e entidades públicos interessados as orientações para acesso às informações constantes dessas bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis. ([Redação dada pelo Decreto nº 8.638, de 2016](#))

Art. 5º No atendimento aos requerimentos do cidadão, os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da [Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996](#);

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, salvo quando o órgão ou entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na ocorrência da hipótese referida no inciso III, os serviços de protocolo deverão prover as informações e orientações necessárias para que o cidadão possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização do requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou entidade é incompetente para o exame ou decisão da matéria, este deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou entidade competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências a seu cargo.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de outro documento válido.

Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou entidade e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, correspondência, telegrama, fax ou correio eletrônico, registrando-se a circunstância no processo, caso necessário.

~~Art. 9º Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da administração pública federal, quando assinado perante o servidor público a quem deva ser apresentado.~~

Art. 9º Salvo na existência de dúvida fundada quanto à autenticidade e no caso de imposição legal, fica dispensado o reconhecimento de firma em qualquer documento produzido no Brasil destinado a fazer prova junto a órgãos e entidades da administração pública federal. [\(Redação dada pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

Art. 10. A juntada de documento, quando decorrente de disposição legal, poderá ser feita por cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação poderá ser feita, mediante cotejo da cópia com o original, pelo próprio servidor a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Verificada, a qualquer tempo, falsificação de assinatura ou de autenticação de documento público ou particular, o órgão ou entidade considerará não satisfeita a exigência documental

respectiva e, dentro do prazo máximo de cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

~~Art. 11. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente ao cidadão deverão elaborar e divulgar “Carta de Serviços ao Cidadão”, no âmbito de sua esfera de competência.~~

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços à sociedade, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência. [\(Redação dada pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, em especial as relacionadas com:

- I - o serviço oferecido;
- II - os requisitos, documentos e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para processamento do serviço;
- IV - o prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - os locais e formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá detalhar os padrões de qualidade do atendimento relativos aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - tempo de espera para atendimento;
- III - prazos para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - fornecimento de informações acerca das etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, inclusive estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere a acessibilidade, limpeza e conforto;

XI - procedimentos alternativos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

~~§ 4º - A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação por meio de afixação em local de fácil acesso ao público, nos respectivos locais de atendimento, e mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na rede mundial de computadores.~~

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão será objeto de permanente divulgação: [\(Redação dada pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

I - em locais de fácil acesso ao público; [\(Incluído pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

II - nos locais de atendimento; e [\(Incluído pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

III - no Portal de Serviços do Governo Federal, disponível em www.servicos.gov.br, por meio de publicação no referido sítio eletrônico. [\(Incluído pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

~~Art. 12. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão aplicar periodicamente pesquisa de satisfação junto aos usuários de seus serviços e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial no que se refere ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Cidadão.~~

Art. 12. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível no Portal de Serviços do Governo Federal, e utilizar os resultados como subsídio relevante para reorientar e ajustar os serviços prestados. [\(Redação dada pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

§ 1º A pesquisa de satisfação objetiva assegurar a efetiva participação do cidadão na avaliação dos serviços prestados, possibilitar a identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços e identificar o nível de satisfação dos usuários com relação aos serviços prestados.

~~§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar, anualmente, preferencialmente na rede mundial de computadores, os resultados da avaliação de seu desempenho na prestação de serviços ao cidadão, especialmente em relação aos padrões de qualidade de atendimento fixados na Carta de Serviços ao Cidadão.~~

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Federal deverão divulgar no Portal de Serviços do Governo Federal os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços. [\(Redação dada pelo Decreto nº 8.936, de 2016\)](#)

Art. 13. O Programa Nacional da Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA, instituído pelo [Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005](#), colocará à disposição dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal interessados, gratuitamente, metodologia para elaboração da Carta de Serviço ao Cidadão e instrumento padrão de pesquisa de satisfação.

Art. 14. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal que prestam serviços diretamente aos cidadãos deverão envidar esforços para manter esses serviços disponíveis às Centrais de Atendimento ao Cidadão estaduais, municipais e do Distrito Federal.

Art. 15. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão poderá dispor sobre a implementação do disposto neste Decreto, inclusive sobre mecanismos de acompanhamento, avaliação e incentivo.

Art. 16. O servidor civil ou militar que descumprir as normas contidas neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na [Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990](#), e na [Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980](#).

Parágrafo único. O cidadão que tiver os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderá fazer representação junto à Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe à Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto, bem como adotar as providências para a responsabilização dos dirigentes e dos servidores que praticarem atos em desacordo com as disposições aqui estabelecidas.

Art. 18. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal terão prazo de cento e oitenta dias, após a publicação deste Decreto, para cumprir o disposto no art. 4º.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor:

I - trezentos e sessenta dias após a data de sua publicação, em relação ao [art. 3º](#); e

II - na data de sua publicação, em relação aos demais dispositivos.

Art. 20. Ficam revogados os [Decretos nºs 63.166, de 26 de agosto de 1968, 64.024-A, de 27 de janeiro de 1969, e 3.507, de 13 de junho de 2000.](#)

Brasília, 11 de agosto de 2009; 188º da Independência e 121º da República.

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA

Paulo Bernardo Silva

Este texto não substitui o publicado no DOU de 12.8.2009.

ANEXO B – DECRETO N. 9.094, DE 17 DE JULHO DE 2017.

Presidência da República

Casa Civil

Subchefia para Assuntos Jurídicos

Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA, no uso da atribuição que lhe confere o art. 84, **caput**, inciso VI, alínea “a”, da Constituição,

DECRETA:

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO I

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, nos termos do Decreto nº 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se refere o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública federal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do **caput**, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo federal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art.8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo federal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I - ao serviço oferecido;
- II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III - às etapas para processamento do serviço;
- IV - ao prazo para a prestação do serviço;
- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPÍTULO III

DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública federal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo federal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral da União, do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 14. Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 15. Ato conjunto dos Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

CAPÍTULO V

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público ou o militar que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas, respectivamente, na Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990, e na Lei nº 6.880, de 9 de dezembro de 1980.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

Art. 17. Cabe ao Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo federal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e dos militares, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento;

II - nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet; e

III - no Portal de Serviços do Governo federal, disponível em www.servicos.gov.br.

Art. 19. As informações do formulário Simplifique!, de que trata o art. 14, serão divulgadas no painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos prestados a que se refere o inciso V do caput do art. 3º do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 20. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante do Portal de Serviços do Governo federal, e do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo federal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. O Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União terá prazo de cento e oitenta dias, contado da data de publicação deste Decreto, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.

Art. 22. Os Ministros de Estado da Transparência e Controladoria-Geral da União e do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão poderão expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 23. O Decreto nº 8.936, de 2016, passa vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º

.....

V -

.....

b) tempo médio de atendimento;

c) grau de satisfação dos usuários; e

d) número de Solicitações de Simplificação relativas ao serviço.” (NR)

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 25. Ficam revogados:

I - o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009; e

II - o Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005.

Brasília, 17 de julho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHELTEMER

Dyogo Henrique de Oliveira

Wagner Campos Rosário

Este texto não substitui o publicado no DOU de 18.7.2017.

ANEXO C – LISTA DE VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DA CARTA DE SERVIÇOS

Utilize a escala abaixo para avaliar cada quesito: zero significa item totalmente não atendido; três significa item totalmente atendido.

Item totalmente não atendido		Item totalmente atendido	
0	1	2	3

Abaixo de cada tema será disponibilizado espaço para que o avaliador fundamente suas respostas com evidências ou considerações cabíveis.

Ao final de cada tema deverá ser calculada uma nota média. A consolidação das notas de cada bloco é estabelecida a partir da média das notas médias dos temas. Há tabelas de consolidação que se encontram ao final do questionário.

I - A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

As seções abaixo compõem o processo de verificação qualitativa da Carta ao Público alvo publicada pelas organizações.

Seção I – Processo de Planejamento da CSC

Identificação dos Serviços e Participação dos Públicos alvos (Partes interessadas)

Quesitos	0	1	2	3
1. Os serviços foram definidos a partir da estratégia e das competências institucionais.				
2. Os processos, vinculados à prestação de serviço, estão previamente mapeados e documentados, de forma a				

Quesitos	0	1	2	3
identificar a cadeia de valor (entrada, transformação, resultado e impacto).				
3. As demandas e expectativas dos públicos alvos em relação aos serviços prestados foram identificados mediante realização de pesquisas ou outros meios de manifestação.				
4. Os públicos alvos foram consultados durante o processo de definição dos padrões de qualidade dos serviços				
5. A manifestação dos públicos alvos e da sociedade em geral sobre a qualidade dos serviços prestados e do atendimento é considerada na análise crítica de desempenho do sistema de gestão do órgão/entidade.				
6. O órgão ou entidade dispõe de mecanismos de participação, relacionamento, comunicação e interação dos públicos alvos, durante a fase de concertação (etapas de definição e validação dos compromissos)				
7. As partes interessadas (profissionais de atendimento, servidores, chefias, alta direção, destinatários, beneficiários, mercado, sociedade em geral) são consultadas durante a determinação dos padrões de desempenho e da qualidade dos serviços.				
8. O órgão ou entidade realiza campanhas de conscientização (programas de treinamento, capacitação, formação, oficinas, seminários, etc.) para orientar e motivar os servidores quanto ao cumprimento dos compromissos assumidos.				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/8)				

Seção II – Processo de Execução da Carta de Serviços ao Cidadão
Informações Básicas da Carta

Quesitos	0	1	2	3
1. Apresenta uma breve contextualização da órgão ou entidade (finalidade, principais competências, área de atuação etc.)				
2. Apresenta o propósito da Carta e a quem se destina				
3. Apresenta a orientação estratégica do órgão ou entidade (missão, visão e valores)				
4. Apresenta, de forma breve, a metodologia de estabelecimento dos padrões de qualidade de				

Quesitos	0	1	2	3
atendimento com destaque à participação das partes interessadas e da sociedade				
5. Relaciona os canais de contato por modalidade de atendimento (presencial, telefônico, email, internet, etc)				
6. Os compromissos assumidos pela órgão ou entidade estão coerentes ou alinhados aos valores da órgão ou entidade				
7. Apresenta algum tipo de recurso que facilita a localização direta do serviço pelo leitor (sumário, índice, por exemplo)				
8. Ressalta as formas de disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão (imprensa, eletrônica, folder, etc)				
9. Na apresentação da Carta de Serviços ao Cidadão percebe-se abertura para a sociedade sugerir melhorias				
10. Enumera a unidade e o nome dos integrantes da equipe responsável pela elaboração da Carta				
11. Apresenta os horários de funcionamento das unidades que prestam atendimento direto ao cidadão				
12. Existe definição dos processos de “reparação de danos” ao destinatário / beneficiário do serviço prestado em caso de descumprimento dos padrões de qualidade estabelecidos e compromissos assumidos				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/12)				

Descrição dos Serviços

Quesitos	0	1	2	3
1. Descreve de forma clara e objetiva, numa linguagem acessível os serviços				
2. Identifica a unidade responsável para cada serviço				
3. Identificar os locais e a forma de acesso para cada serviço				
4. Apresenta requisitos para obtenção de cada serviço descrito (documentos e informações necessárias, inclusive custos)				
5. Apresenta as principais etapas de procedimentos para cada serviço descrito, ou seja, aquelas em que ocorre a relação entre o processo e o destinatário				
6. Apresenta o prazo máximo de prestação de serviço para cada serviço descrito				
7. Apresenta descrição diferenciada para o serviço cujo destinatário pode vir a ser pessoa física ou pessoa				

Quesitos	0	1	2	3
jurídica (metodologia de segmentação por grupo de destinatários)				
8. Descreve a prestação de serviços e atendimento diferenciado a grupos específicos em conformidade com a legislação (idosos, gestantes, pessoas portadoras de necessidades especiais)				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/8)				

Padrões de Qualidade dos Serviços

Quesitos	0	1	2	3
1. Define os padrões de qualidade na prestação dos serviços				
2. Os padrões de qualidade dos serviços são definidos a partir de um diagnóstico de cada serviço oferecido ao usuário-cidadão (quantidade, tempo, qualidade etc.)				
3. Os indicadores e metas dos serviços são definidos a partir da identificação de padrões comparativos com outras organizações (benchmarks)				
4. Desdobra os padrões de qualidade estipulados em compromissos (ex: entrega de passaporte em no máximo x dias).				
5. Explicita o tempo de espera para o atendimento de cada serviço, no caso de atendimento presencial				
6. Ressalta os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões, queixas/reclamações				
7. Oferece o tempo de resposta para cada serviço				
8. Descreve as características do ambiente de atendimento (sinalização visual, acessibilidade, limpeza, conforto)				
9. Oferece procedimentos alternativos para atendimento, quando o sistema informatizado não estiver disponível				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/9)				

Acessibilidade

Quesitos	0	1	2	3
1. Possui uma linguagem clara, direta e de fácil entendimento				
2. Utiliza formato visual agradável, que				

Quesitos	0	1	2	3
desperta interesse e facilita a leitura (tamanho da letra (14 pontos) e disposição dos textos (1,5 de entrelinhamento)				
3. É acessível aos diferentes grupos de públicos alvos e está disponível em diversos formatos (impresso, eletrônico, formatos específicos para pessoas com necessidades especiais)				
4. Destaca o passo a passo para a solução de demandas e eventuais problemas (a quem procurar primeiro; não solucionando, a quem recorrer etc.)				
5. Disponibiliza canais de comunicação com o cidadão, tais como linhas de telefone gratuitas, sites, atendimento presencial, dentre outros				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/5)				

Seção III – O Processos de Divulgação da CSC

A disseminação da carta de Serviços ao cidadão

Quesitos	0	1	2	3
1. A Carta de Serviços ao Cidadão foi amplamente divulgada junto aos servidores da órgão ou entidade (oficinas, palestras etc.)				
2. Os profissionais de atendimento e servidores detêm conhecimento adequado quanto aos compromissos e padrões assumidos na prestação de serviço				
3. A órgão ou entidade promove estratégias de comunicação da Carta para as demais partes interessadas (cidadãos, governo, organizações parceiras etc.)				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/3)				

Seção IV – Processo de Avaliação da CSC

Quesitos	0	1	2	3
1. A Carta de Serviços ao Cidadão é revista periodicamente (semestral, anual)				
2. A órgão ou entidade dispõe de mecanismos para avaliação externa da Carta de Serviços ao cidadão				
3. Os resultados da avaliação dos serviços são utilizados para revisar a Carta, ajustar os processos que				

afetam a prestação de serviços, e traçar planos de melhoria para as unidades que se encontram com desempenho insatisfatório, promovendo o aprendizado institucional				
Nota média do tema (somatório dos quesitos/5)				

CONSOLIDAÇÃO DAS PONTUAÇÕES E QUALIFICAÇÃO

A tabela a seguir deverá ser utilizada para consolidar as notas

A Carta de Serviços ao Cidadão		
Seção	Temas	Nota média
Processo de Planejamento	Identificação dos Serviços e Participação dos Cidadãos	
Nota da Seção I		
Processo de Execução	Informações Básicas da Carta	
	Descrição dos Serviços	
	Padrão de Qualidade dos Serviços	
	Apresentação e Acessibilidade	
Nota da Seção II (\sum das notas médias dos temas/4)		
O Processo de Divulgação	A disseminação da Carta de Serviços ao cidadão	
Nota da Seção III		
O Processo de Avaliação	A revisão da Carta a partir do Monitoramento e Avaliação	
Nota da Seção IV		
Nota final das categorias analíticas (\sum das notas das seções I, II, III e IV/4)		

ANEXO D – EXCERTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA UFFS

4 PORTFÓLIO DE SERVIÇOS OFERTADOS PELA BIBLIOTECA

A biblioteca tem a finalidade de atender de forma eficiente as demandas de acesso à informação por parte de seus usuários, primando pela qualidade nos serviços inovadores. É coordenada pela Divisão de Bibliotecas tem por objetivo coordenar, orientar e padronizar os serviços das Bibliotecas da instituição, visando articular de forma sistêmica a promoção e uso de padrões de qualidade na prestação de serviços; otimizar recursos de atendimento para que os usuários utilizem o acervo e os serviços com autonomia e eficácia; além de propor novos projetos, programas, produtos e recursos informacionais que tenham a finalidade de otimizar os serviços ofertados pelas Bibliotecas.

Horário de funcionamento

O horário de funcionamento das Bibliotecas é definido levando-se em conta o interesse dos usuários e as necessidades da comunidade acadêmica de cada *campus*. Qualquer alteração prevista será sempre informada aos usuários com antecedência pelos meios de comunicação adotados pela Biblioteca (Site da UFFS e das Bibliotecas, *Facebook*, *Twitter*, *Blog*, *e-mail*, cartazes, etc.).

Quadro 1 - Horário de atendimento das Bibliotecas

BIBLIOTECAS	HORÁRIO
	Segunda - Sexta
B1- <i>Campus</i> Chapecó	7h30 às 22h30
B2- <i>Campus</i> Laranjeiras do Sul	7h30 às 22h30
B3- <i>Campus</i> Realeza	(7h30 às 12h30); (13h15 às 17h30) e (18h30 às 22h30)
B4- <i>Campus</i> Cerro Largo	(08h às 12h); (13h às 17h) e (18h às 22h)
B5- <i>Campus</i> Erechim	8h às 22h
B6- <i>Campus</i> Passo Fundo	8h às 18h

Fonte: Site da UFFS, 2018.

Empréstimo, reserva, renovação, e devolução de livros e publicações

Descrição do serviço - Permite que qualquer membro da comunidade acadêmica (discentes, docentes e servidores técnico-administrativos) realizem empréstimos, reservas, renovações e devoluções de materiais bibliográficos.

Requisitos e documentos para acessar o serviço - Ter vínculo com a universidade.

Etapas para processamento do serviço - Ir pessoalmente à biblioteca do campus em casos de empréstimos, devoluções, renovações e reservas. Sendo que as reservas e renovações podem ser realizadas pelo portal: <http://consulta.uffs.edu.br/pergamum/biblioteca/index.php>.

Prazo para a prestação do serviço - Imediato.

Forma de prestação do serviço - O usuário chega na biblioteca sabendo que título deseja, ou é realizado uma pesquisa para descobrir qual o título (em caso de empréstimos) que o usuário necessita e posteriormente passa pelo atendimento para realizar o serviço.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço - Por e-mail ou contato telefônico (ver lista final da seção).

Locais e formas de acessar o serviço - Reservas e renovações podem ser realizadas pelo portal: <http://consulta.uffs.edu.br/pergamum/biblioteca/index.php>. Empréstimos e devoluções devem ser realizados pessoalmente nas Bibliotecas.

Tempo de espera para o atendimento – Imediato.

Prazo para realização do serviço – Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários (retorno de resposta) - Via e-mail.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações - Via e-mail das bibliotecas.

Mecanismos para a consulta, pelos usuários, acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado - Via portal: <http://consulta.uffs.edu.br/pergamum/biblioteca/index.php>.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento - Tratamento baseado nos princípios de respeito, cortesia e objetividade.

Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento - Sinalização visual das mesas de atendimento, dos computadores para a consulta ao acervo e sinalização temática das estantes.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto - Distância recomendável entre as estantes para a livre circulação de pessoas com necessidades especiais, bem como altura recomendável das mesas de atendimento.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível - Realização dos serviços em planilhas manuais e posteriormente lançamento no sistema.

Empréstimos de notebooks

Descrição do serviço - Permite que discentes realizem empréstimos de notebooks, por um determinado período de tempo.

Requisitos e documentos para acessar o serviço - Ser regularmente matriculado em um dos cursos ofertados pela universidade.

Etapas para processamento do serviço - Ir pessoalmente a biblioteca do campus e solicitar o empréstimo nas mesas de atendimento.

Prazo para a prestação do serviço – imediato.

Forma de prestação do serviço - O usuário solicita o empréstimo do notebook pessoalmente nas mesas de atendimento, e tendo disponibilidade de notebook e o discente estando sem pendências na biblioteca é realizado o empréstimo.

Forma de comunicação com o solicitante do serviço - Por e-mail ou contato telefônico.

Locais e formas de acessar o serviço - Pessoalmente nas seguintes salas:

Biblioteca Cerro Largo: Sala 106 - Bloco A

Biblioteca Chapecó: Bloco da biblioteca

Biblioteca Erechim: Sala 106 - Bloco B

Biblioteca Laranjeiras do Sul: Sala 106 - Bloco A

Biblioteca Passo Fundo: Sala 116 - Bloco A

Biblioteca Realeza: Sala 106 - Bloco A.

Tempo de espera para o atendimento - Imediato.

Prazo para realização do serviço - Imediato.

Mecanismos de comunicação com os usuários (retorno de resposta) -Via e-mail.

Procedimentos para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações - Via e-mail.

Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento - Tratamento baseado nos princípios de respeito, cortesia e objetividade.

Condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto - Altura recomendável das mesas para o atendimento de pessoas com necessidades especiais.

Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível - Realização dos serviços em planilhas manuais e posteriormente lançamento no sistema.

Acesso internet wireless e acesso internet laboratório

Descrição do serviço - Sala de informática com acesso à internet e acesso à rede wireless da universidade.

Requisitos e documentos para acessar o serviço - Ter vínculo com a universidade para obter o login e a senha para o acesso à internet.