



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA  
CAMPUS V- MINISTRO ALCIDES CARNEIRO  
CENTRO CIÊNCIAS BIOLÓGICAS E SOCIAIS APLICADAS  
CURSO DE BACHARELADO EM ARQUIVOLOGIA**

**CYNTHIA MARIA DA SILVA CARDOSO**

**A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO COMO DOCUMENTO CONFIÁVEL E  
FIDEDIGNO: A LEI Nº 13.460/17 SOB O OLHAR DA ARQUIVOLOGIA.**

**JOÃO PESSOA – PB  
2018**

**CYNTHIA MARIA DA SILVA CARDOSO**

**A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO COMO DOCUMENTO CONFIÁVEL E  
FIDEDIGNO: A LEI Nº 13.460/17 SOB O OLHAR DA ARQUIVOLOGIA.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Arquivologia da Universidade Estadual da Paraíba – UEPB – Campus V – João Pessoa-PB.

Orientador: Prof. Dr. Antônio Germano Ramalho

**JOÃO PESSOA – PB  
2018**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

C268c Cardoso, Cynthia Maria da Silva.  
A carta de serviço ao usuário como documento confiável e fidedigno [manuscrito] : a lei nº 13.460/17 sob o olhar da Arquivologia / Cynthia Maria da Silva Cardoso. - 2018.  
23 p.  
Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Arquivologia) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Biológicas e Sociais Aplicadas , 2018.  
"Orientação : Prof. Dr. Antônio Germano Ramalho ,  
Coordenação do Curso de Arquivologia - CCBSA."  
1. Carta de serviços ao usuário. 2. Documento arquivístico.  
3. Documento público. I. Título

21. ed. CDD 027.581

CYNTHIA MARIA DA SILVA CARDOSO

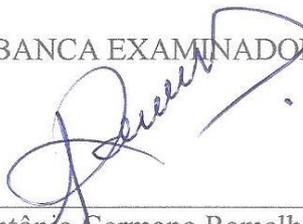
A CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO COMO DOCUMENTO CONFIÁVEL E  
FIDEDIGNO: A LEI Nº 13.460/17 SOB O OLHAR DA ARQUIVOLOGIA.

Artigo apresentado ao Programa de Graduação  
em Arquivologia da Universidade Estadual da  
Paraíba, como requisito parcial à obtenção do  
título de Bacharel em Arquivologia.

Área de concentração: Arquivologia.

Aprovada em: 29/11/2018.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Antônio Germano Ramalho (Orientador)  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Esmeralda Porfírio de Sales  
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Dr. Adriano Fernandes Ferreira  
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

A minha Tia/Mãe Josinete (*in memoriam*) e minha  
Avó de coração, Vovó Hilda (*in memoriam*),  
DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pois, sem Ele, sem Sua graça e Suas misericórdias que se renovam a cada manhã, nada seria possível.

À minha família, mãe, irmãs, tios, primos, pelo apoio e torcida. Em especial a minha tia/mãe Jailza da Silva, pelo cuidado, apoio e por sempre ter investido em meus estudos. A Arilton, meu namorado, pelo apoio e compreensão.

Aos professores do curso de Arquivologia do Campus V, que contribuíram para que eu pudesse chegar até aqui (Ana Lúcia, Afonso Scocuglia, Brenda Alves, Claudiane Aguiar, Claudialyne Araújo, Danilo de Sousa, Elder Oliveira, Eliete Correia, Eutrópio Pereira, Esmeralda Porfírio, Henrique França, Jaqueline Echeverría, Josemar Henrique, Leonardo Pereira, Mara Cordeiro, Nereida Martins, Sanderson Lopes, Suerde Brito, Vancarder Brito, Wêndia Andrade). Em especial, Professora Me. Naiany Carneiro, por sua contribuição na construção desta pesquisa e por ouvir-me em momentos de dúvida.

Ao meu orientador Professor Dr. Germano Ramalho, pela orientação paciente, pelas palavras de incentivo, pelas leituras sugeridas, por sua disponibilidade em me ouvir e auxiliar nos momentos em que precisei, serei sempre grata.

Aos colegas de classe pelos momentos de amizade e apoio. Em especial, Aline Oliveira, Erika Oliveira, Daniela Pereira, Ozita do Carmo, Adélia Medeiros, Cacilda Patrício, Katiane Jaqueline, pela amizade, pela parceria nos trabalhos, pelo apoio durante a construção desta pesquisa. A Kathleen Christine pela amizade, pela parceria nos trabalhos, pelas tardes de boas conversas e troca de conhecimentos no estágio.

Aos funcionários da Coordenação do Curso de Arquivologia do Campus V da UEPB, Daniela Duarte e Marcelino, pela presteza e atendimento quando foi necessário.

A “Dedé” e Matheus “da Xerox”, pela eficiência no atendimento, pelo auxílio nas impressões, cópias e encadernações, ao longo do curso, pelos momentos de conversa.

Aos servidores do Fórum Regional de Mangabeira, na pessoa de Socorro Pereira, pelo apoio durante os quase dois anos em estagiei no Arquivo do Cartório Unificado. Agradeço também a Ariosvaldo Ramalho (Ari), pela amizade, pelos momentos de conversa e troca e experiências durante o período em que estagiei no Arquivo.

For fim, aos professores que aceitaram o convite para compor a banca examinadora, Professora Me. Esmeralda Porfírio e Prof. Dr. Adriano Fernandes.

“Arquivos registram decisões, ações e memórias. Arquivos são um património [patrimônio] único e insubstituível, transmitido de uma geração a outra. Documentos de arquivo são geridos desde a criação para preservar seu valor e significado. Arquivos são fontes confiáveis de informação para ações administrativas responsáveis e transparentes. Desempenham um papel essencial no desenvolvimento das sociedades ao contribuir para a constituição e salvaguarda da memória individual e coletiva. O livre acesso aos arquivos enriquece o conhecimento sobre a sociedade humana, promove a democracia, protege os direitos dos cidadãos e aumenta a qualidade de vida.”

Declaração Universal sobre os Arquivos

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO .....</b>	<b>10</b>
<b>3. DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO .....</b>	<b>12</b>
<b>4. A CARTA DE SERVIÇOS DO ARQUIVO NACIONAL COMO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO .....</b>	<b>16</b>
<b>5. A OPINIÃO DO DIREITO SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS.....</b>	<b>17</b>
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>21</b>

## **RESUMO**

A Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que estabelece normas básicas para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, prevê em seu Artigo 7º que os órgãos e entidades por ela abrangidos deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário. A Carta de Serviços é um documento que informa ao usuário quais os serviços prestados pela instituição pública, as formas de acesso a estes serviços e os compromissos e padrões de qualidade no atendimento. Diante disso, objetivou-se com o presente artigo, em uma perspectiva dialogal interdisciplinar entre Arquivologia e Direito, analisar sob o olhar da Arquivologia, a Carta de Serviços ao Usuário, para identificar se este documento editado por impositivo da lei se constitui igualmente como um documento arquivístico. A metodologia consiste em visita bibliográfica em artigos, revistas, dissertações e teses. Nesse sentido, busca fundamento para o conceito de documento sob o ponto de vista jurídico e arquivístico, tanto quanto, a Carta de Serviço do Arquivo Nacional como documento anterior a lei, publicado como instrumento de orientação. Dessa forma, utiliza-se o processo interdisciplinar, são identificadas, com base na literatura arquivística e jurídica, as características presentes na Carta de Serviços que a constituem como documento público jurídico e arquivístico, obrigatório aos entes da Administração Pública Direta e Indireta.

**Palavras-Chave:** Carta de Serviços ao Usuário. Documento Arquivístico. Documento público.

## **ABSTRACT**

Law 13,460 of June 26, 2017, which establishes basic rules for the participation, protection, and defense of the rights of the users of public services, provides in its Article 7 that the organs and entities covered by it shall disclose the User Service Letter. The Service Letter is a document that informs the user about the services provided by the public institution, the forms of access to these services and the commitments and quality standards in the service. In this context, this article, in an interdisciplinary dialogical perspective between Archivology and Law, aims at analyzing, under the watch of Archivology, the Letter of Services to the User, to identify if this document edited by the law is also constituted as a archival document. The methodology consists of a bibliographical visit in articles, journals, dissertations and theses, searching for the concept of document from a legal and archival point of view, as well as the National Archives service letter as a previous document the law published as a guidance instrument. In this sense, using the interdisciplinary process, are identified, based on archival and legal literature, the characteristics present in the Services Charter that constitute it as a public legal and archival document that is mandatory for the entities of the Direct and Indirect Public Administration.

**Keywords:** User Services Letter. Archival Document. Public Document

## 1. INTRODUÇÃO

Objetivou-se com este trabalho, analisar a importância da Carta de Serviços ao Usuário, exigência estabelecida pela Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017. A Carta de Serviços é um documento obrigatório a todos os órgãos da Administração Pública, visa informar ao usuário dos Serviços Públicos a natureza de cada atividade a ser prestada, formas de acesso a estes serviços, compromissos com atendimento, direitos e deveres do usuário, além dos agentes públicos responsáveis pelo setor competente na execução da atividade administrativa ofertada.

A Carta de Serviços ao Usuário tem objetivo de propiciar visibilidade e transparência às ações desenvolvidas por órgãos e entidades do poder público, logo, a Carta funciona como um instrumento efetivo, que permite de forma ampla e democrática o acesso à informação, considerando assim, os direitos do usuário sobre o serviço do seu interesse. O direito à informação consolida-se como fundamental, em favor do cidadão originário da Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que prevê a todo ser humano o direito de procurar, receber e transmitir informações. A informação que se encontra sob a guarda do Estado constitui-se como um bem público, a partir disso, o cidadão amparado pelos dispositivos legais, tem direito de acesso às informações públicas, especialmente, sobre os serviços do seu interesse, representados pelas Políticas Públicas.

Nossa pesquisa parte do seguinte questionamento: A Carta de Serviços, sob o olhar da Arquivologia, constitui-se como um documento arquivístico instrumental para o exercício efetivo dos direitos fundamentais? Para responder a tal questionamento, partiremos do conceito de documento arquivístico dentro da literatura Arquivística, em seguida, apresentaremos a Carta de Serviços ao Usuário com base na Lei Federal 13.460/17, e, por fim, analisaremos como modelo para estudo de caso a Carta de Serviços publicada pelo Arquivo Nacional, na busca por confirmações sobre a constituição da mesma como documento arquivístico e documento público ao mesmo tempo.

Documentos arquivísticos são aqueles produzidos ou recebidos (independente do suporte) por uma pessoa ou instituição, seja ela pública ou privada, pessoa física ou jurídica, no decorrer de suas atividades. Esses registros constituem-se como elementos de prova e informação, registros da vida das instituições.

Os documentos citados anteriormente, embora possam variar em sua forma de apresentação, demonstram características que os diferenciam de outros registros documentais, tais como: imparcialidade, autenticidade, naturalidade, organicidade, unicidade.

Conforme o problema de pesquisa traçado, os objetivos são:

Objetivo geral:

- ✓ Apresentar a Carta de Serviços ao Usuário, estabelecida pela Lei nº 13.460, e analisá-la sob o olhar da Arquivologia.

Temas como objetivos específicos:

- ✓ Definir Carta de Serviços com base na Lei do Usuário do Serviço Público;
- ✓ Refletir acerca do conceito de Documento Arquivístico;
- ✓ Identificar as características que fazem da Carta de Serviços ao Usuário um documento público;
- ✓ Definir afinal se a Carta de Serviços ao Usuário, conforme o modelo do Arquivo Nacional, se caracteriza como Documento Arquivístico e Jurídico.

Do ponto de vista metodológico, a pesquisa é considerada bibliográfica. Segundo (GIL, 2008, p. 50) a pesquisa bibliográfica “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

Quanto à natureza, caracteriza-se descritiva; neste tipo de pesquisa “o pesquisador apenas registra e descreve os fatos observados sem interferir”. (PRONDANOV; FREITAS, 2013, p. 49).

Quanto a abordagem dessa pesquisa, consideramos dada de maneira qualitativa. De acordo com (RICHARDSON, 2015, p.79), o método qualitativo “não emprega um instrumental estatístico como base do processo de análise de um problema”. Este tipo de método “não pretende numerar ou medir unidades ou categorias homogêneas”.

## **2. CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

A Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017, conhecida como Lei do Usuário do Serviço Público, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Estão, sob-regime da lei, a administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

A Lei 13.460/17 assemelha-se a Lei 8.078/90 que, dispõe sobre os direitos e deveres dos cidadãos quando há relação de consumo, porém, no caso da primeira, as regras aplicam-se

aos serviços prestados por órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como, entidades e empresas contratadas para prestação destes serviços.

Em seu artigo 7º, a Lei 13.460/17 estabelece que os órgãos e entidades por ela abrangidos deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário. A Carta de Serviços tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, bem como, quais as formas de acesso a estes serviços. Conforme se verifica no seu §2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. (BRASIL, 2017, p.3)

O Guia Metodológico, elaborado pela Secretaria de Gestão Pública – SEGEP do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG, contém o conceito, as principais características da “Carta de Serviços ao Cidadão” e orientações de como implantá-la, conforme transcrito abaixo:

A Carta de Serviços ao Cidadão é o documento no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades, perante os seus públicos alvos e a sociedade em geral, especialmente aquelas de prestação direta de serviços públicos. A Carta permite aos cidadãos, ao mercado e aos demais agentes do Setor Público acompanhar e aferir o real desempenho institucional no cumprimento dos compromissos que o órgão ou entidade assumiu. Nesse sentido, ela contribui para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na instituição. (GUIA METODOLOGICO 2014, p.14)

A Carta de Serviços ao Cidadão resulta da revisão da metodologia de “Carta de Serviços”, instituída pelo decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, com a incorporação de paradigmas e métodos participativos e de controle de resultados, especialmente no que tange ao foco na fixação de padrões de desempenho institucional. (GUIA METODOLÓGICO, 2014, p.9).

A Carta de Serviços ao Usuário deve possibilitar à sociedade apropriar-se das informações básicas sobre os órgãos e entidades públicas e deve orientar os públicos alvos em suas decisões sobre como, quando, onde e para que utilizar os serviços públicos disponibilizados. (GUIA METODOLOGICO, 2014, p.14).

A Carta de Serviços ao Usuário tem por finalidade:

- Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade.
- Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia.
- Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades. (CARTA DE SERVIÇO – GESPÚBLICA, 2009, p. 12).

A Carta de Serviços traz benefícios para o usuário, bem como para os órgãos e entidades e para os servidores públicos, conforme descrito abaixo:

- a) para o cidadão - Clareza sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos/entidades. - Serviços públicos disponibilizados de forma adequada às necessidades e expectativas dos seus públicos alvos. - Cidadãos com maiores condições de exigir e defender seus direitos.
- b) para o órgão ou entidade pública - Direcionamento do órgão/entidade para a gestão por resultados. - Ganho em eficiência: economia de tempo e recursos. - Aproximação do órgão ou entidade aos seus públicos alvos e estímulo à gestão participativa. - Melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados; - Confiabilidade e credibilidade à implementação de políticas públicas.
- c) para o servidor público - Maior clareza na definição dos compromissos e resultados esperados da sua atuação, especialmente nos processos de atendimento ao público. - Maior significado ao seu trabalho, em função da maior visibilidade interna e externa do seu desempenho. - Maiores possibilidades de reconhecimento institucional da qualidade do desempenho profissional. (CARTA DE SERVIÇO – GESPÚBLICA, 2009, p. 12).

A Carta de Serviços objetiva proporcionar visibilidade e transparência às ações desenvolvidas por órgãos e entidades do poder público, assim sendo, a Carta funciona como um instrumento para promover o acesso à informação, possibilitando ao cidadão, a reivindicação de seus direitos.

Prosseguiremos agora para uma reflexão acerca do conceito de documento arquivístico por meio da literatura arquivística.

### **3. DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO**

Antes de partirmos para conceituação de documento arquivístico, faz-se necessário refletir sobre o uso dos termos “documento de arquivo” e “documento arquivístico”. Segundo Rondinelli (2011) o termo “documento de arquivo” é comum no cenário arquivístico de países

latinos, entre os quais, o Brasil se insere, já o termo “documento arquivístico” é próprio de países de língua inglesa. Essa mesma autora entende:

O adjetivo “arquivístico” identifica mais adequadamente a entidade em questão na medida em que lhe atribui uma qualidade, ou seja, a entidade **é arquivística** (grifo da autora). E por que o é? Por sua própria natureza, ou melhor, porque é produzida ou recebida no decorrer das atividades de uma pessoa física ou jurídica. Já o termo documento de arquivo, possui mais uma conotação de lugar, ou seja, o documento **está no arquivo** (grifo da autora). E por que? Porque ali foi colocado.

A autora não defende “a supressão do termo documento de arquivo em favor do termo documento arquivístico”. Ambas as definições estão corretas, mas considera “o segundo mais preciso na identificação do objeto da Arquivologia”. Alguns autores fazem uso do termo documento de arquivo, como veremos nas definições a seguir.

Na Literatura Arquivística Nacional e Internacional, há diversas definições para o termo documento arquivístico. Para Heredia Herrera (1991, p. 123), documentos arquivísticos são “aqueles produzidos ou recebidos por uma pessoa ou instituição durante o curso de sua administração ou atividade para o cumprimento de seus propósitos e preservado como prova e informação”. (tradução nossa).

Bernardes (1998, p.44) entende o documento de arquivo como sendo:

Todo registro de informação original, único e autêntico que resulta da acumulação em processo natural por uma entidade produtora no exercício de suas competências, funções e atividades, independentemente de seu suporte material ser o papel, o filme, a fita magnética, o disco óptico ou qualquer outro.

De acordo com o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística (2005, p. 73 e 27) documento é uma “unidade de registro de informações, qual informações quer que seja o suporte ou suporte formato” e arquivo é o “conjunto de documentos produzidos e acumulados por uma entidade coletiva, pública ou privada, pessoa ou família, no desempenho de suas atividades, independentemente da natureza do suporte”.

Para Heloísa Bellotto (2002, p. 197):

Documento de arquivo são testemunhos inequívocos da vida das instituições. Estão registradas nos arquivos as informações sobre o estabelecimento, a competência, as atribuições, as funções, as operações e as atuações levadas a efeito, por uma entidade pública ou privada, no decorrer - e decorreram - as relações administrativas, políticas e sociais por ela mantidas, tanto no âmbito interno como no externo, sejam com outras entidades de seu mesmo nível, ou com as que lhe são, hierarquicamente, superiores ou inferiores.

Conforme Indolfo et al., (1995) documento de arquivo são: “todos os que, produzidos e/ou recebidos por uma pessoa física ou jurídica, pública ou privada, no exercício de suas atividades, constituem elementos de prova ou de informação.”

Já Camargo (2009, p. 28) considera que:

Os documentos de arquivo não diferem de outros documentos pelo seu aspecto físico ou por ostentarem sinais especiais facilmente reconhecíveis. O que os caracteriza é a função que desempenham no processo de desenvolvimento das atividades de uma pessoa ou um organismo (público ou privado), servindo-lhes também de prova. Instrumentos e produtos das ações de indivíduos e instituições, tais documentos continuam a representá-las mesmo quando as razões e os agentes responsáveis por sua criação se transformam ou deixam de existir. Daí a importância de que se revestem e a série de procedimentos a que estão sujeitos para que sua principal qualidade – o efeito probatório – não se perca.

De acordo com o Glóssário da Camara Técnica de Documentos Eletrônicos – CTDE (2014, p.18), documento arquivístico é aquele “produzido (elaborado ou recebido), no curso de uma atividade prática, como instrumento ou resultado de tal atividade, e retido para ação ou referência”.

Santos (2011, p. 142), considerando não só os documentos em suporte físico, mas também, os documentos digitais, apresentam um conceito de documento arquivístico mais abrangente, como se segue.

Documento arquivístico é um conjunto de dados estruturados, apresentados em uma forma fixa, representando um conteúdo estável, produzido ou recebido por pessoa física ou jurídica (pública ou privada), no exercício de uma atividade, observando os requisitos normativos da atividade à qual está relacionado, e preservado como evidência da realização dessa atividade.

Nas definições acima apresentadas o documento arquivístico é tido como fonte de prova. Duranti (1998, p.6) esclarece que o documento arquivístico é fonte de prova, e não prova em si, desta forma, o potencial probatório do documento arquivístico advém de algumas características que este deve possuir. Bellotto (2002, p. 25), apresenta qualidades dos documentos que lhe conferem força probatória, as quais são:

**1 - Imparcialidade (em sua criação):** derivada do fato de que não foram criados para "dar contas" a posteridade. Os documentos administrativos são meios de ação relativos a determinadas funções. Sua imparcialidade explica-se pelo fato de que, são relativos a determinadas funções; caso contrário, os procedimentos aos quais os documentos se referem não funcionarão, não terão validade.

**2 - Autenticidade (nos procedimentos):** ligada ao continuum da criação, tramitação, uso e guarda. Os documentos são criados dentro dos procedimentos regulares, estabelecidos pelo direito administrativo; se assim não fosse, não seriam adequadamente cumpridas às razões que lhes deram origem.

**3 - Naturalidade (na acumulação):** os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva.

**4 - Organicidade (em seu relacionamento com os outros documentos do conjunto):** devido a interdependência entre os documentos do mesmo conjunto e suas relações com seu contexto de produção.

**5 - Unicidade (no conjunto):** deriva de que cada documento assume um lugar único na estrutura documental do conjunto (indissolúvel) ao qual pertence. (grifo nosso).

Rondinelli (2011, p. 220) afirma que:

Os documentos arquivísticos surgem naturalmente no decorrer das atividades de uma pessoa física ou jurídica, como uma decorrência normal do ato de se registrar essas atividades. Desse registro espontâneo, resulta uma promessa de imparcialidade dos documentos, bem como, um vínculo entre eles. Tal vínculo se traduz na relação orgânica que cada documento tem um com o outro e no fato do conjunto documental daí resultante ser dotado de organicidade. Como se trata de documentar atividades, cada documento é único no seu conjunto na medida em que ali desempenha uma função específica. Finalmente, a submissão desses documentos a procedimentos arquivísticos ininterruptos de gestão e de preservação, garante a sua autenticidade.

Segundo Rodrigues (2008, p.37) a identidade do documento de arquivo se mostra através dos elementos que o integram: sua estrutura e substância. Bellotto (2015) entende por estrutura a soma dos caracteres internos, intermediários e externos. Tais elementos são objeto de estudo tanto Arquivística, quanto da Diplomática.

Os elementos externos, ou extrínsecos, são aqueles correspondentes à parte material do documento e a sua aparência externa (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2013, p.28). São eles: o espaço, a quantidade, o volume, o suporte, o formato, a forma, o gênero. Como caracteres intermediários, podem ser considerados a língua em que o documento está vazado, o modo da escrita, a espécie e o tipo documental. Os elementos internos têm a ver com a própria substância do documento, sua origem e razão de ser e todos os seus sinais de validade e legitimação, são eles: a proveniência, as funções/atividades explicitadas no documento, o conteúdo substantivo (isto é, o assunto propriamente, a razão de ser pontual daquele documento), a data tópica e a data cronológica. (BELLOTTO, 2015, p. 9).

Podemos observar que há semelhanças nos conceitos de documento arquivístico definidos pelos autores apresentados. Rondinelli (2011), Heredia Herrera (1991), Bellotto (2007), Indolfo (1995), Camargo (2009), Bernardes (1998) e Santos (2011). Compreendem os documentos arquivísticos como aqueles produzidos e recebidos por pessoas físicas ou jurídicas, instituições públicas ou privadas, no curso de suas atividades, isto aponta para o surgimento natural dos registros documentais arquivísticos. Os autores compreendem também os documentos arquivísticos como fonte de prova e informação.

Diante das definições apresentadas, partiremos agora para a análise da Carta de Serviços ao Usuário do Arquivo Nacional como documento arquivístico e jurídico.

#### **4. A CARTA DE SERVIÇOS DO ARQUIVO NACIONAL COMO DOCUMENTO ARQUIVÍSTICO.**

O Arquivo Nacional foi criado em 1838 e é o órgão central do Sistema de Gestão de Documentos de Arquivos – SIGA da Administração Pública Federal, integrante da estrutura do Ministério da Justiça. Tem por finalidade implementar e acompanhar a política nacional de arquivos, definida pelo Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ, por meio da gestão, do recolhimento, do tratamento técnico, da preservação e da divulgação do patrimônio documental do País, garantindo pleno acesso à informação, visando apoiar as decisões governamentais de caráter político-administrativo, o cidadão na defesa de seus direitos e de incentivar a produção de conhecimento científico e cultural. (Arquivo Nacional, 2018).

A Carta de Serviços ao Usuário é o registro das atividades desenvolvidas pelo Arquivo Nacional, para cumprimento de seus propósitos e preservada como prova e fonte de informação. A Carta de Serviços possui as características de imparcialidade, unicidade, apontadas por Bellotto (2002), características estas que diferenciam os documentos arquivísticos dos demais registros documentais. A Carta de Serviços ao Usuário reflete fielmente as ações de seu produtor, o que lhe confere característica de imparcialidade. É capaz de sustentar os fatos que atesta, o que lhe confere fidedignidade. Assume um lugar único na estrutura documental do conjunto ao qual pertence, desempenhado uma função específica, atribuindo-lhe característica de unicidade.

Heredia Herrera (1991), Bernardes (1998) e Indolfo (1995) entendem o documento arquivístico como aquele produzido por uma pessoa ou instituição no curso de sua administração, atividades, competências. A Carta de Serviços ao Usuário é um registro documental produzido por um Órgão da Administração Pública e resulta das atividades desenvolvidas por este Órgão, o que lhe confere a qualidade de naturalidade. Os registros documentais arquivísticos diferem de outros registros documentais, pelo fato de serem acumulados de forma natural nas instituições.

A Carta é um testemunho da vida da Instituição e só existe pelas funções desenvolvidas pelo Arquivo Nacional. Por meio do documento arquivístico, de certa forma, se

“eternizam” os registros decorrentes do funcionamento e das atividades de uma entidade pública ou privada. (BELLOTTO, 2014, p. 4).

No entender de Bellotto (2014, p. 5), o documento de arquivo tanto resulta como registro de uma determinada ação, como registra ações que provocam outras ações, assim é a Carta de Serviços ao Usuário do Arquivo Nacional, o registro de ações que geram outras ações.

Do ponto de vista de sua produção, a Carta de Serviços constitui-se como um Documento Público, por ter sido “emanado do poder público”. (DICIONÁRIO DE TERMINOLOGIA ARQUIVÍSTICA, 2005, p. 78). Apesar de não localizar-se publicações acerca do termo documento público, a Professora Ma. Naiany de Souza Carneiro, docente da Graduação em Arquivologia do Campus V da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), entende que, documentos públicos são “documentos produzidos e recebidos por entidades públicas, escritos e assinados por funcionários públicos, resultantes das funções e atividades desenvolvidas no âmbito governamental, que guardam entre si, relações orgânicas com o meio em que foi gerado”.

Com base nos autores estudados, Rondinelli (2011), Heredia Herrera (1991), Bellotto (2007), Indolfo (1995), Camargo (2009), Bernardes (1998), Santos (2011), Duranti (1998), Rodrigues (2008), Tognoli e Guimarães (2013), nas definições e características apresentadas pelos mesmos, podemos concluir que, a Carta de Serviços ao Cidadão do Arquivo Nacional, constitui-se com um Documento Arquivístico.

## **5. A OPINIÃO DO DIREITO PARA A CARTA DE SERVIÇOS**

A Carta de Serviços ao Usuário do Serviço Público, na perspectiva do Direito, constitui-se como um documento público, editado por impositivo da Lei 13.460/17, que objetiva dar visibilidade e transparência às ações desenvolvidas por órgãos e entidades do poder público, informando ao cidadão sobre os serviços prestados por estes órgãos. “A ideia de serviço público está intimamente ligada ao modelo de Estado adotado em determinado momento histórico, aos objetivos propostos pelo Estado, sua forma de organização e aos modos de atuação e atribuições da Administração Pública” (ALVES, 2014, p. 5).

Diante disso, à medida que o Estado foi evoluindo ao longo do tempo, pode-se perceber que sua forma de organização esteve ligada aos interesses da sociedade, o que influenciou na prestação dos serviços públicos.

Na doutrina administrativa há diversos conceitos para Serviço Público. José Cretella Júnior (2012, p.409), entende que Serviço público “é toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação do interesse público, mediante procedimento de direito público”. De acordo com a definição adotada pela Lei 13.460/17, Serviço Público é a “atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública”.

O modelo político adotado pelo Brasil na Constituição Federal de 1988 é o Estado Democrático de Direito, com absoluta predominância dos direitos e das garantias fundamentais, bem como, o poder que emana do povo (parágrafo único do art. 1º), e, ao mesmo tempo, as obrigações do Estado para com os seus nacionais, cujos princípios desfilam do art. 1º ao 3º da Constituição de 1988, além do que, define de forma impositiva o art. 37, caput, da mesma Constituição em relação às atividades administrativas dos Poderes e dos entes da Federação. Isto é, as ações do Governo devem ter como direção objetiva a satisfação dos direitos do cidadão nacional.

O usuário conforme a definição adotada pela Lei 13.460 é “a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público”. O Usuário é o cidadão, detentor de direitos e garantias fundamentais, previstos no texto constitucional. O Art. 37 § 3º da Constituição Federal de 1988 prevê a participação do usuário na administração pública direta e indireta, que deverá ser disciplinada por lei, regulando: reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços, o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, e a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

A Lei 13.460/17 veio legitimar o que está previsto na lei 12.527/11, Lei de Acesso a Informação (LAI). A LAI surge no cenário brasileiro como um marco em contraposição a cultura do segredo apoiada na opacidade do Estado. Embora o direito à informação já fosse previsto na Constituição Federal de 1988, só com a criação da Lei 12.527/11, foi regulamentada a forma do acesso às informações públicas ao usuário.

Neste contexto, a Carta de Serviços representa um instrumento que efetiva, de forma objetiva, o acesso às informações públicas que devem ser transparentes e cuja publicização deve ser objetiva.

A Lei do Usuário traz ao contexto jurídico a importância das Ouvidorias Públicas, que se constituem como principal unidade administrativa de gerenciamento dos interesses do

usuário do serviço público, devendo atuar com imparcialidade e criando todos os mecanismos de acesso físico ou virtual para facilitar a vida do usuário e defende-lo no âmbito interno de cada órgão público, buscando resolutividade e prestação de serviço de qualidade.

A importância dada pela lei às Ouvidorias Públicas alçaram à condição de auxiliar diretamente na busca de resultados de eficiência dos serviços públicos (art. 37, caput, CFB/88), pois, respaldadas na referida lei, são obrigadas a avaliar a qualidade dos serviços prestados e sendo necessário, devem sugerir melhoramento na prestação desses serviços, indicando formas e métodos para se alcançar a eficiência.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Esta pesquisa objetivou apresentar a Carta de Serviços ao Usuário, estabelecida pela Lei Federal nº 13.460/2017, e analisá-la em uma perspectiva interdisciplinar entre Arquivologia e Direito. O desenvolvimento deste estudo possibilitou a identificação de características que fazem da Carta de Serviços um documento público arquivístico.

O fazer arquivístico é interdisciplinar. Dessa forma, o Arquivista deve possuir conhecimentos relativos não apenas a Arquivologia, mas a outras áreas de conhecimento, como exemplo a Ciência da Informação, Tecnologia da Informação, Administração e Direito.

No tocante ao Direito, o fazer arquivístico é norteado por leis, desde a Lei 6.546/78, que regulamentam a profissão de Arquivista, a Lei 8.159 de 8 de janeiro de 1991, que dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e a Lei de Acesso à Informação (12.527/11). O arquivista no desenvolvimento de suas funções necessita constantemente observar a legislação quanto ao valor probatório dos documentos, a preservação de documentos de valor permanente, os prazos de disponibilização de documentos públicos. Em vista disso, podemos observar a importância do diálogo entre estas duas áreas do conhecimento.

Entendemos que documentos públicos são aqueles emanados do poder público, resultante das funções e atividades desenvolvidas no âmbito governamental e, que guardam entre si, relações de organicidade com seu produtor. Os documentos arquivísticos são aqueles produzidos ou recebidos por uma pessoa ou instituição, seja ela pública ou privada, pessoa física ou jurídica, no decorrer de suas atividades, independente do suporte, que se constituem como fonte de prova e informação, registros da vida das instituições.

Assim sendo, um documento público arquivístico é aquele produzido por uma pessoa pública, ou em seu nome, independente do suporte, no decorrer de suas atividades, que guarda relações orgânicas com o meio em que foi criado.

A partir da análise a respeito da construção do conceito de documento arquivístico e documento público, dentro da literatura arquivística, chegamos à conclusão que a Carta de Serviços é um documento arquivístico, pois, apresenta características que a constitui nos documentos arquivísticos, que a diferem dos demais registros documentais. A Carta de Serviços é também um documento público, do ponto de vista de sua produção emana do poder público, e é resultante das ações e atividades desenvolvidas no âmbito governamental.

Consideramos que esta pesquisa é de grande relevância tanto para a Ciência Arquivística, quanto para a Ciência Jurídica, pois, a Carta de Serviços enquanto documento público arquivístico é um importante instrumento criado por lei, para permitir ao usuário dos Serviços Públicos a oportunidade de saber de forma preliminar no documento exposto pela própria Administração Pública, sobre o perfil do serviço, o modo de prestação, as condições, os prazos, bem como, os responsáveis que, em nome da Administração Pública, os executam disponibilizando-os a população, o que, em caso de descumprimento, terá o usuário a quem se referir para reclamar, a exemplo do direito de buscar amparo nas Ouvidorias Públicas que, tornam-se o principal instrumento de apoio na busca da concretização do serviço pretendido e disponibilizado ao usuário. Destaque-se a importância que esse procedimento oferece para o Arquivista que passa a disponibilizar informações de conteúdos mais efetivos e, assim, pode contribuir para a eficiência do serviço público.

Caberá a Arquivologia atuar em conexão com a gestão pública, no sentido de contribuir na formação dos elementos que permitirão a execução dos serviços dispostos nas Cartas de Serviços, pois estas, retratam o produto vendido pelo órgão público e, por assim sê-lo, terá prestado com a credibilidade que se exige em favor de quem financia a Administração Pública – o usuário que, é ao mesmo tempo, contribuinte.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALVES, Domitila Duarte. **Serviços Públicos**. V.1, nº 64. Fortaleza, 2014, p.1 a 33. Disponível em: <[https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo\\_servicos\\_publicos.pdf](https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigo_servicos_publicos.pdf)>. Acesso em: 15 out. 2018.

Arquivo Nacional. **Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística**. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 2005. Disponível em: <[http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion\\_Term\\_Arquiv.pdf](http://www.arquivonacional.gov.br/images/pdf/Dicion_Term_Arquiv.pdf)>. Acesso em: 08 out. 2018.

Arquivo Nacional. **Histórico**. Disponível em: <<http://www.arquivonacional.gov.br/br/institucional.html>>. Acesso em: 15 out. 2018.

BELLOTTO, Heloísa Liberalli. **Como fazer análise diplomática e análise tipológica de documento de arquivo**. São Paulo: Arquivo do Estado, 2002.

\_\_\_\_\_. **Arquivística: objeto, princípios e rumos**. São Paulo: Associação dos Arquivistas de São Paulo, 2002. Disponível em: <<https://bibliotextos.files.wordpress.com/2012/03/arquivc3adstica-objetos-princc3adpios-e-rumos.pdf>>. Acesso em: 15 set. 2018.

\_\_\_\_\_. A Diplomática como chave da teoria arquivística. **Archeion Online**, João Pessoa, v. 2, n. 3, p.04-13, dez. 2015. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/archeion/article/view/27544/14808>>. Acesso em: 15 set. 2018.

\_\_\_\_\_. O sentido dos Arquivos. In: I CICLO DE PALESTRAS DA DIRETORIA DE ARQUIVOS INSTITUCIONAIS - DIARQ, 1., 2014, Belo Horizonte. **Palestra**. Belo Horizonte: Ufmg, 2014. p. 1 - 12. Disponível em: <[https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd\\_14012774465385cc06bbb48--fala\\_bellotto.pdf](https://www.ufmg.br/diarq/anexos/wfd_14012774465385cc06bbb48--fala_bellotto.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2018.

BERNARDES, Ieda Pimenta. **Como avaliar documentos de arquivo**. São Paulo: Associação de Arquivistas de São Paulo / Arquivo do Estado, 1998. (Projeto Como Fazer, 1).

BRASIL. Constituição Federal (1988). Brasília.

BRASIL. Lei nº 6.546, de 4 de julho de 1978, que dispõe sobre a regulamentação das profissões de Arquivista e de técnico de Arquivo. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/L6546.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/L6546.htm)>. Acesso em: 06 nov. 2016

BRASIL. Lei Nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991. Dispõe sobre a política nacional de arquivos públicos e privados e dá outras providências. **Diário Oficial da União**. Brasília, 8 jan. 1991. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L8159.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8159.htm)>. Acesso em: 17 mar. 2016.

BRASIL. Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009. 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. Brasília, Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2009/Decreto/D6932.htm)>. Acesso em: 04 set. 2018.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm)>. Acesso em: 02 set. 2018.

BRASIL. Lei n.12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II do & 3º do art. 37 e no & 2º do art.216 da Constituição Federal; altera a Lei n.8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a lei n.11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, 19 nov. 2011. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm)>. Acesso em: 08 set. 2018.

CAMARGO, Ana Maria de Almeida. Arquivos Pessoais são arquivos. **Arquivo Público Mineiro**. Belo Horizonte, v.45 n. 2, p. 26-39, jun./dez, 2009.

CARNEIRO, Naiany de Souza Carneiro. **Documento Público**. [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por: <Cynthiamariasilva17@gmail.com> em 13 nov. 2018.

**Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**. Brasília: Segep, 2014. Disponível em: <[http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_cidadao\\_-\\_guia\\_metodologico.pdf](http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2018. Disponível em:

CRETELLA JUNIOR, José. **Curso de Direito Administrativo**. 18ª edição. Forense, 2012.

CTDE, Câmara Técnica de Documentos Eletrônicos. **Glossário Documentos Arquivísticos Digitais**. Rio de Janeiro: Conarq, 2014. Disponível em: <[http://www.conarq.gov.br/images/ctde/Glossario/2014ctdeglossario\\_v6\\_public.pdf](http://www.conarq.gov.br/images/ctde/Glossario/2014ctdeglossario_v6_public.pdf)>. Acesso em: 30 set. 2018.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS. Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris. 10 dez. 1948. Disponível em: <[https://www.unicef.org/brazil/pt/resources\\_10133.htm](https://www.unicef.org/brazil/pt/resources_10133.htm)>. Acesso em: 16 mar. 2018.

DURANTI, Luciana. **Diplomatics: new uses for an old science**. Society of American Archivists: Maryland, 1998.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008. Disponível em: <<https://ayanrafael.files.wordpress.com/2011/08/gil-a-c-mc3a9todos-e-tc3a9cnicas-de-pesquisa-social.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2018.

HEREDIA, Antonia Herrera. **Archivística general: teoría y práctica – actualizada y aumentada**. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla, 1991. Disponível em: <

<https://alexavidal.files.wordpress.com/2015/07/archivisticageneralteoriaypractica-antonia-heredia-herrera.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2018.

INDOLFO, Ana Celeste *et al.* **Gestão de documento**: conceitos e procedimentos básicos. Rio de Janeiro: Arquivo Nacional, 1995. (Publicações técnicas 47)

INTERNATIONAL COUNCIL ON ARCHIVES (ICA). Declaração universal sobre os arquivos. Oslo, 2010. Disponível em < [http://www2.iict.pt/archive/doc/ICA\\_2010\\_Universal-Declaration-on-Archives\\_PT\\_1\\_.pdf](http://www2.iict.pt/archive/doc/ICA_2010_Universal-Declaration-on-Archives_PT_1_.pdf)>. Acesso em: 7 mar. 2016.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico**: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. – Novo Hamburgo: Feevale, 2013. Disponível em: < <http://www.feevale.br/Comum/midias/8807f05a14d04d5bb1ad1538f3aef538/Ebook%20Metodologia%20do%20Trabalho%20Cientifico.pdf>> . Acesso em: 15 jun. 2018.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social**: Métodos e Técnicas. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

RODRIGUES, Ana Célia. **Diplomática contemporânea como fundamento metodológico da identificação de tipologia documental em arquivos**. 2008. 258 f. Tese (Doutorado) - Curso de História Social, Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8138/tde-27112008-151058/pt-br.php>>. Acesso em: 08 set. 2018.

RONDINELLI, Rosely Curi. **O Conceito de documento arquivístico frente à realidade digital**: uma revisitação necessária. 2011. 270 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Instituto Brasileiro em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2011. Disponível em: <[https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao\\_digital/tese\\_rondinelli.pdf](https://www.siarq.unicamp.br/siarq/images/siarq/publicacoes/preservacao_digital/tese_rondinelli.pdf)>. Acesso em: 04 set. 2018.

SANTOS, Vanderlei Batista dos. **A teoria arquivística a partir de 1898**: em busca da consolidação, da reafirmação e da atualização de seus fundamentos. Tese (Doutorado) - Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2011. Disponível em: <<http://repositorio.unb.br/handle/10482/10323>>. Acesso em: 04 set. 2018.

TOGNOLI, Natália Bolfarini; GUIMARÃES, José Augusto Chaves. Contribuições da metateoria para o método diplomático em Arquivologia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 42, n. 1, p.24-34, 25 mar. 2015. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1392/1570>>. Acesso em: 15 set. 2018.