REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

DA CONFORMIDADE NORMATIVA À GOVERNANÇA DA QUALIDADE: A CARTA DE SERVIÇOS DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PIAUÍ COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO ORIENTADA AO USUÁRIO

FROM NORMATIVE COMPLIANCE TO QUALITY GOVERNANCE: THE FEDERAL UNIVERSITY OF PIAUÍ SERVICE CHARTER AS A USER-ORIENTED MANAGEMENT INSTRUMENT

DE LA CONFORMIDAD NORMATIVA A LA GOBERNANZA DE LA CALIDAD: LA CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD FEDERAL DE PIAUÍ COMO INSTRUMENTO DE GESTIÓN ORIENTADA AL USUARIO

André Felipe Vaz de Sousa
Universidade Federal do Piauí (UFPI)
ORCID: https://orcid.org/0009-0002-4172-071X
E-mail: andrevaxx@gmail.com

João Carlos Hipólito Bernardes Reis
Universidade Federal do Piauí (UFPI)
Doutor em Ciências Contábeis pela Universidade Federal do Rio de Janeiro
Docente do Programa de Pós-Graduação em Gestão Pública (PPGP) da UFPI
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-3505-372X
E-mail: joaohipolito@ufpi.edu.br

Maira Danuse Santos de Oliveira
Universidade Federal do Piauí
Mestra em Gestão Pública pela UFPI
ORCID: https://orcid.org/ 0009-0000-9524-4734
E-mail: mairadanuse@ufpi.edu.br

Resumo

A Carta de Serviços ao Usuário explicita compromissos das organizações públicas perante a sociedade e pode apoiar transparência, previsibilidade e orientação ao usuário. Este artigo analisa os oito serviços institucionais publicados na Carta da Universidade Federal do Piauí (UFPI) no Portal Gov.br, sem presumir que representem toda a oferta institucional. A pesquisa é documental, descritivo-analítica e configurada como estudo de caso, com coleta em julho de 2026 e conferência em agosto de 2026. A matriz articula atendimento aos requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017, qualidade informacional, orientação ao usuário e integração gerencial documentada. Nos requisitos I, II, III, V e VI, os oito serviços foram classificados como presentes; no prazo máximo, quatro foram presentes, três parciais e um ausente. Identificou-se ainda uma referência temporal defasada e, nos oito serviços (100% do *corpus*), o campo “Avaliação” como “Avaliação não implementada”, sem vínculo público sistemático entre compromissos e indicadores de execução. Conclui-se que a Carta apresenta elevado atendimento aos requisitos mínimos examinados, com fragilidades sobretudo na previsibilidade temporal, mas não demonstra integração sistemática entre informação, desempenho, avaliação e ciclos documentados de melhoria. Como síntese heurística,

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

propõem-se quatro níveis de maturidade documental, sem mensurar a maturidade global da instituição.

Palavras-chave: carta de serviços; gestão da qualidade; universidade pública; transparência; serviços públicos.

Abstract

The User Service Charter makes public organizations' commitments to society explicit and can support transparency, predictability, and user orientation. This article analyzes the eight institutional services published in the Federal University of Piauí (UFPI) Service Charter on the Brazilian Gov.br Portal, without assuming that they represent the university's entire service offering. The documentary, descriptive-analytical case study used data collected in July 2026 and checked in August 2026. The analytical matrix combines compliance with the minimum requirements of Article 7, § 2, of Law No. 13,460/2017, information quality, user orientation, and documented managerial integration. Requirements I, II, III, V, and VI were present in all eight services; for the maximum timeframe, four services were present, three partial, and one absent. The analysis also identified one outdated time reference and found the "Evaluation" field marked as "Evaluation not implemented" in all eight services (100% of the *corpus*), with no systematic public link between commitments and performance indicators. The Charter therefore shows high compliance with the minimum requirements examined, with weaknesses mainly in temporal predictability, but does not demonstrate systematic integration among information, performance, service evaluation, and documented improvement cycles. Four levels of documentary maturity are proposed as a heuristic synthesis, without measuring the institution's overall maturity.

Keywords: service charter; quality management; public university; transparency; public services.

Resumen

La Carta de Servicios al Usuario explicita los compromisos de las organizaciones públicas ante la sociedad y puede apoyar la transparencia, la previsibilidad y la orientación al usuario. Este artículo analiza los ocho servicios institucionales publicados en la Carta de Servicios de la Universidad Federal de Piauí (UFPI) en el Portal Gov.br, sin presuponer que representen toda la oferta institucional. La investigación es documental, descriptivo-analítica y se configura como estudio de caso, con recolección en julio de 2026 y verificación en agosto de 2026. La matriz integra el cumplimiento de los requisitos mínimos del art. 7º, § 2º, de la Ley nº 13.460/2017, calidad informacional, orientación al usuario e integración gerencial documentada. Los requisitos I, II, III, V y VI estuvieron presentes en los ocho servicios; para el plazo máximo, cuatro servicios fueron presentes, tres parciales y uno ausente. También se identificó una referencia temporal desactualizada y el campo "Evaluación" como "Evaluación no implementada" en los ocho servicios (100% del *corpus*), sin vínculo público sistemático entre compromisos e indicadores de ejecución. La Carta presenta, por tanto, un elevado cumplimiento de los requisitos mínimos examinados, con fragilidades principalmente en la previsibilidad temporal, pero no demuestra una integración sistemática entre información, desempeño, evaluación y ciclos documentados de mejora. Se proponen cuatro niveles de madurez documental como síntesis heurística, sin medir la madurez global de la institución.

Palabras clave: carta de servicios; gestión de la calidad; universidad pública; transparencia; servicios públicos.

1. Introdução

A qualidade dos serviços públicos deixou de ser compreendida apenas como consequência da observância dos procedimentos administrativos e passou a envolver, de modo crescente, a capacidade das organizações de oferecer respostas previsíveis, acessíveis, confiáveis e inteligíveis aos usuários. Esse deslocamento é

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

particularmente relevante nas instituições de ensino superior públicas, cuja atuação reúne serviços acadêmicos, administrativos, assistenciais, documentais, científicos e de extensão dirigidos a públicos heterogêneos. A diversidade desses serviços amplia a necessidade de mecanismos que traduzam procedimentos internos em informações compreensíveis e permitam ao usuário saber o que pode solicitar, de que forma, em qual canal, com quais requisitos e em quanto tempo poderá receber uma resposta.

No contexto brasileiro, a Carta de Serviços ao Usuário organiza a interface entre Administração Pública e usuário. O art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017 estabelece o conteúdo mínimo relativo a serviços, acesso, etapas, prazo máximo, forma de prestação e manifestação; o § 3º acrescenta compromissos de qualidade, como prioridades, tempo de espera, comunicação, tratamento das manifestações e acompanhamento da prestação (BRASIL, 2017b). O Decreto nº 9.094/2017 associa a Carta à simplificação e aos padrões de qualidade do atendimento. Neste estudo, a codificação quantitativa limita-se ao § 2º; o § 3º e o Decreto são referências interpretativas para a orientação ao usuário. A Lei nº 14.129/2021 amplia esse quadro ao governo digital e à melhoria da relação entre Estado e sociedade (BRASIL, 2017a; BRASIL, 2021).

A existência de uma obrigação legal, entretanto, não resolve por si só o problema da qualidade. Uma Carta pode estar formalmente disponível e ainda assim apresentar informações desatualizadas, prazos indefinidos, links fragmentados, baixa integração com mecanismos de avaliação ou ausência de indicadores capazes de demonstrar se os compromissos publicados correspondem ao desempenho efetivamente entregue. Essa distinção é decisiva porque conformidade documental e qualidade do serviço são construtos relacionados, mas não equivalentes. A primeira responde à presença de requisitos mínimos; a segunda depende de atributos como confiabilidade, responsividade, clareza, consistência e capacidade institucional de aprender com a experiência dos usuários.

A literatura recente sobre qualidade no ensino superior oferece elementos relevantes para essa diferenciação. Sarrico (2022) observa que indicadores de desempenho podem cumprir uma função de accountability, mas adquirem maior

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

valor organizacional quando são utilizados de forma desenvolvimental, como suporte à aprendizagem e à melhoria. Adot et al. (2023), ao propor o SMART-QUAL, demonstram que a avaliação da qualidade universitária exige conjuntos articulados de indicadores, e não métricas isoladas. Em contexto de universidades públicas, Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026) mostram que o uso regular de indicadores, auditorias e painéis de monitoramento se associa à percepção de melhor desempenho administrativo, embora sua efetividade dependa das condições institucionais e da maturidade organizacional.

A governança universitária também se relaciona diretamente com a qualidade dos serviços. Mubarok et al. (2023) identificaram efeito positivo da adoção de princípios de boa governança sobre a qualidade do serviço público em uma instituição de ensino superior, destacando transparência, accountability e responsividade entre os componentes relevantes. Atanaw, Estifanos e Negash (2025), ao examinarem universidades públicas etíopes, encontraram relações complexas entre dimensões de governança e qualidade educacional, mostrando que os efeitos não são automáticos e precisam ser lidos à luz do contexto institucional. Em paralelo, Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023) demonstraram que confiabilidade, transparência percebida e confiança institucional são elementos relevantes para a satisfação de estudantes em instituições de ensino superior.

A literatura mobilizada mostra que transparência, qualidade informacional, confiabilidade e desempenho se relacionam, mas não se confundem. A lacuna analítica está em distinguir disponibilidade de informação, atendimento aos requisitos mínimos selecionados, orientação das expectativas do usuário e conexão do instrumento com monitoramento, feedback e aprendizagem. Por isso, a Carta é examinada pela presença dos campos do art. 7º, § 2º, mas também pela validade temporal, coerência interna, orientação à ação e sinais públicos de integração gerencial. Um prazo formalmente preenchido, por exemplo, só produz previsibilidade se representar o tempo efetivo do serviço; do mesmo modo, um canal de manifestação não comprova uso gerencial dos dados gerados.

Diante disso, pergunta-se: em que medida a Carta de Serviços da UFPI, partindo do atendimento aos requisitos mínimos examinados, apresenta condições

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

documentais para apoiar governança da qualidade, transparência e orientação ao usuário? O objetivo geral é analisá-la por uma matriz que articula requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, qualidade informacional, orientação ao usuário e integração gerencial documentada. Especificamente, busca-se verificar esses requisitos, identificar fragilidades de consistência, atualização e previsibilidade, discutir a relação entre o desenho da Carta e atributos de qualidade e propor aperfeiçoamentos gerenciais compatíveis com a literatura sobre qualidade e desempenho no ensino superior.

A contribuição do artigo é analítica e aplicada. No plano analítico, o estudo distingue disponibilidade, conformidade informacional, gestão orientada ao usuário e governança da qualidade, organizando esses elementos, ao final, em uma proposta heurística de quatro níveis de maturidade documental da Carta. O modelo é apresentado como síntese decorrente da articulação entre literatura e resultados e não como escala validada. No plano aplicado, o estudo identifica pontos em que a Carta da UFPI pode apoiar monitoramento, retroalimentação e melhoria contínua sem converter a gestão em um sistema excessivamente burocrático de indicadores. Essa cautela é importante porque, conforme Sarrico (2022), a mensuração pode favorecer aprendizagem, mas também gerar carga administrativa e estreitamento do foco gerencial quando se torna um fim em si mesma.

2. Revisão da Literatura

2.1 Qualidade, desempenho e melhoria no ensino superior

A noção de qualidade no ensino superior é multidimensional e não pode ser reduzida a um único resultado. Ela envolve efetividade, eficiência, experiência do usuário, adequação dos processos, capacidade de resposta e aderência às finalidades institucionais. Sarrico (2022) ressalta que desempenho é um construto complexo, marcado por diferentes dimensões e por fatores contextuais que condicionam o que pode ser razoavelmente atribuído à atuação institucional. Consequentemente, indicadores devem ser interpretados de forma integrada e prudente, especialmente em organizações universitárias, nas quais parte relevante dos resultados depende de processos de coprodução entre instituição, servidores, docentes, estudantes e demais públicos.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

Essa perspectiva afasta uma leitura simplista segundo a qual a qualidade pode ser demonstrada apenas pelo volume de atividades realizadas ou pela existência de controles. Adot et al. (2023) identificaram centenas de indicadores potenciais antes de consolidar o SMART-QUAL em um conjunto mais enxuto e estruturado, mostrando que a qualidade universitária requer seleção de métricas com significado gerencial. O valor de um indicador não decorre de sua disponibilidade, mas da capacidade de informar decisões, permitir comparação temporal, identificar desvios e apoiar ações corretivas ou preventivas. Em uma Carta de Serviços, esse princípio implica que a simples publicação de prazos e etapas deve ser acompanhada, idealmente, de mecanismos capazes de verificar a aderência entre o compromisso declarado e a entrega real.

A preocupação com mensuração aparece também em Nagy (2025), para quem modelos contemporâneos de garantia da qualidade tendem a combinar estruturas de referência, indicadores objetivos e métodos analíticos capazes de apoiar melhoria contínua. Embora o estudo se concentre em sistemas de garantia da qualidade do ensino superior em sentido amplo, sua lógica é aplicável à gestão de serviços administrativos universitários: informação de qualidade precisa ser produzida, monitorada e transformada em conhecimento para decisão. Sem esse ciclo, há risco de a informação permanecer apenas como registro estático de procedimentos.

No plano dos serviços percebidos pelos estudantes, Sohail e Hasan (2021) demonstraram que tangibilidade, confiabilidade, responsividade e segurança exerceram influência significativa sobre a satisfação em universidades sauditas. O achado não autoriza transferir automaticamente uma escala de percepção para uma análise documental, mas reforça que qualidade envolve atributos relacionados à execução e à experiência, não somente à arquitetura formal do processo. Da mesma forma, Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023) identificaram a confiabilidade como preditor significativo de satisfação e mostraram que a transparência percebida pode influenciar a confiança institucional, que por sua vez se relaciona à satisfação.

Para este estudo, esses trabalhos são utilizados como fundamentos conceituais, e não como instrumentos de mensuração direta. Não se aplica

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

SERVQUAL ou SERVPERF à Carta de Serviços porque tais modelos dependem de dados de percepção coletados com usuários. Empregar suas dimensões como se fossem variáveis documentais produziria uma equivalência metodologicamente indevida. O que se extrai dessa literatura é a necessidade de reconhecer que a Carta cria condições informacionais para confiabilidade e responsividade, mas não prova, por si, que o serviço é confiável, responsivo ou satisfatório. Essa distinção orienta a interpretação dos resultados e evita inferências que o desenho documental não suporta.

2.2 Governança universitária, transparência e confiança

A governança universitária compreende arranjos de decisão, responsabilidades, controles, autonomia, transparência e relações com os diferentes stakeholders. Em instituições públicas, essas dimensões são particularmente sensíveis porque a universidade precisa conciliar autonomia acadêmica, legalidade administrativa, accountability, eficiência e compromisso social. Mubarok et al. (2023) identificaram relação positiva entre princípios de boa governança universitária e qualidade de serviços públicos, argumentando que transparência, accountability, participação, equidade e eficiência integram um ambiente institucional favorável à melhoria do atendimento.

Atanaw, Estifanos e Negash (2025) acrescentam uma nuance relevante ao demonstrar que as relações entre governança e qualidade podem assumir direções distintas conforme a dimensão analisada. Em seu estudo com universidades públicas, algumas variáveis apresentaram correlações positivas, enquanto efeitos de regressão não foram uniformes. A implicação para este artigo é que transparência e accountability não devem ser tratadas como rótulos normativos autossuficientes. Sua contribuição para a qualidade depende de como se materializam em práticas, fluxos de decisão, comunicação e capacidade de resposta.

No caso da transparência, a diferença entre divulgação e utilidade da informação é central. Pacios, Pérez Pulido e Vianello (2022), ao avaliarem a transparência voluntária de bibliotecas universitárias públicas espanholas, utilizaram indicadores que não se limitavam à existência de conteúdo, incorporando parâmetros como forma de apresentação, acessibilidade, possibilidade de reutilização, datação

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

e atualização. Essa abordagem é especialmente pertinente à Carta de Serviços porque um campo formalmente preenchido pode continuar produzindo baixa transparência se estiver desatualizado, contraditório ou pouco inteligível para o usuário.

A relação entre transparência e confiança é também empiricamente sustentada por Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023). No estudo, a transparência percebida apresentou relação significativa com a confiança, e a confiança mediou sua influência sobre a satisfação. Em termos de gestão pública universitária, isso sugere que a qualidade da informação publicada é parte da experiência institucional: o usuário forma expectativas com base em conteúdos oficiais e tende a interpretar divergências entre informação e prática como falhas de confiabilidade. Assim, a Carta de Serviços possui efeito potencial sobre a confiança antes mesmo da execução material do serviço, pois estabelece expectativas sobre requisitos, etapas e prazos.

A transparência útil exige, portanto, mais do que acesso. Ela demanda completude, consistência, atualidade e capacidade de orientar uma ação. Quando a universidade informa que um processo possui determinada sequência, o usuário deve conseguir compreender seu percurso; quando apresenta um prazo, deve ser possível distinguir o tempo de uma etapa do prazo total; quando remete a edital ou sistema externo, o vínculo deve estar atualizado e o conteúdo de referência precisa corresponder ao ciclo vigente. Esses atributos são tratados neste artigo como componentes da qualidade informacional da Carta.

2.3 Carta de Serviços como interface de governança da qualidade

A Carta de Serviços pode ser compreendida como uma interface institucional que traduz processos administrativos para a linguagem do usuário. Na legislação brasileira, sua função mínima é informar o que o órgão oferece, como acessar o serviço, quais requisitos são exigidos, quais etapas serão percorridas, qual prazo deve ser observado e como o usuário pode se manifestar (BRASIL, 2017b). Essa arquitetura reduz assimetria informacional e cria um compromisso público verificável. Entretanto, sob a perspectiva da gestão da qualidade, seu potencial aumenta quando

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

o conteúdo publicado é incorporado aos sistemas de monitoramento e de aprendizagem organizacional.

A literatura sobre desempenho universitário ajuda a compreender essa passagem. Sarrico (2022) sustenta que indicadores podem funcionar como mecanismos de accountability externa, mas também como instrumentos de desenvolvimento interno quando utilizados para acompanhar tendências e informar melhorias. Adot et al. (2023) mostram que dashboards de qualidade podem organizar métricas de modo integrado, enquanto Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026) identificam associação entre auditorias regulares, painéis gerenciais e percepção de melhor desempenho em universidades públicas marroquinas. Em conjunto, esses estudos sugerem que uma Carta madura não deveria ser apenas um catálogo estático, mas um ponto de conexão entre compromisso, execução e evidência.

Essa compreensão não significa transformar a Carta em relatório gerencial extensivo. A interface destinada ao usuário deve preservar simplicidade e inteligibilidade. Os indicadores podem operar nos bastidores da gestão, permitindo que cada serviço monitore cumprimento de prazo, volume de solicitações, taxa de conclusão, recorrência de reclamações, atualização dos links e satisfação dos usuários. Na camada pública, devem ser expostos os compromissos e, quando pertinente, resultados sintéticos de desempenho. A separação entre interface informacional e infraestrutura de gestão evita sobrecarregar o usuário sem abrir mão da accountability.

Também é necessário distinguir canal de manifestação de ciclo de feedback. A presença de Ouvidoria, reclamação, elogio ou sugestão atende a uma dimensão importante de participação, mas somente gera aprendizagem quando os dados são tratados, agregados, analisados e devolvidos aos responsáveis pelos serviços. Se não há vínculo entre manifestação e revisão do processo, o canal permanece predominantemente reativo. Uma configuração de governança da qualidade pressupõe fechamento do ciclo: ouvir, interpretar, decidir, implementar e verificar se a intervenção produziu melhoria.

Com base nessa literatura, o artigo adota quatro dimensões analíticas. A primeira corresponde ao atendimento aos seis requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, da

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

Lei nº 13.460/2017 e não constitui auditoria jurídica integral. A qualidade informacional abrange clareza, completude, consistência e atualização. A orientação ao usuário considera previsibilidade, canais, acessibilidade e manifestação, tendo o § 3º do art. 7º e o Decreto nº 9.094/2017 como referências interpretativas. A integração gerencial documentada corresponde a sinais públicos de monitoramento, indicadores, avaliação e retroalimentação. Neste artigo, a expressão governança da qualidade é empregada em sentido operacional para designar a articulação entre compromissos, responsabilidades, monitoramento, indicadores, manifestações e revisão de processos; não se trata de medida validada da maturidade global da instituição.

3. Metodologia

A pesquisa possui abordagem qualitativa, natureza documental e caráter descritivo-analítico, estruturando-se como estudo de caso da Carta de Serviços da Universidade Federal do Piauí no Portal Gov.br. A unidade de análise primária foi cada um dos oito serviços institucionais incluídos no *corpus*, enquanto os campos informacionais de cada página constituíram as unidades de codificação. A Carta foi tratada como conjunto apenas nas sínteses comparativas. O caso foi selecionado por permitir examinar, em uma instituição federal de ensino superior, como requisitos legais mínimos de informação se articulam a atributos de qualidade, transparência e orientação ao usuário. A inferência pretendida é analítica, e não estatística: não se busca generalizar percentuais para todas as universidades federais, mas identificar mecanismos, fragilidades e possibilidades de aperfeiçoamento que possam orientar estudos posteriores.

O *corpus* foi delimitado aos oito serviços institucionais atribuídos à Universidade Federal do Piauí na Carta disponível no Portal Gov.br: Nada Consta; matrícula em graduação; ficha catalográfica; assistência estudantil; diploma ou segunda via; PIBEX; bolsa de pesquisa; e registro de diplomas de instituições privadas. Recursos e serviços de caráter transversal do Governo Federal eventualmente apresentados na mesma interface não foram considerados unidades de análise, por não corresponderem a prestações específicas da UFPI. Desse modo, o *corpus* retrata os serviços publicados na Carta da UFPI no período examinado,

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

sem pressupor que esgote a oferta institucional. A coleta ocorreu em 29 de julho de 2026 e a conferência em 22 de agosto de 2026; não foram registradas alterações capazes de modificar as classificações. A segunda verificação destinou-se ao controle de consistência e não configura acompanhamento longitudinal.

Foram utilizadas a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.094/2017, a Lei nº 12.527/2011 e a Lei nº 14.129/2021. A codificação quantitativa restringiu-se aos seis requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017; o § 3º e o Decreto nº 9.094/2017 foram empregados apenas como referências interpretativas de qualidade do atendimento e orientação ao usuário. A fundamentação científica reuniu trabalhos pertinentes a gestão da qualidade, desempenho, governança, transparência e serviços no ensino superior. As páginas oficiais foram tratadas como documentos primários do objeto empírico.

A análise ocorreu em duas etapas. Na primeira, os seis requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, foram classificados como presentes, parciais ou ausentes. “Presente” indica informação identificável e funcional; “parcial”, informação existente, porém insuficiente ou inconsistente; e “ausente”, falta de elemento identificável. Para prazos, aplicou-se regra uniforme: considerou-se parcial o tempo restrito a uma etapa ou o prazo global que não representasse o período até o resultado principal, inclusive em processos com edital, análise ou seleção; considerou-se ausente a inexistência de estimativa funcional de conclusão. A análise não foi concebida como teste de concordância entre codificadores. Os autores aplicaram um protocolo comum, e os casos ambíguos foram reexaminados à luz dos critérios operacionais até a obtenção de consenso. Por esse desenho, não foi calculado coeficiente de concordância interavaliadores.

Na segunda etapa, realizou-se leitura transversal das páginas segundo qualidade informacional, orientação ao usuário e integração gerencial documentada. Não foram produzidos escores agregados. Examinaram-se clareza, consistência, atualização, canais, acessibilidade, manifestações, campos de avaliação e referências a monitoramento ou indicadores. A avaliação transacional do serviço foi distinguida da avaliação genérica de utilidade da página no Portal Gov.br, que não foi considerada equivalente. Somente elementos publicados foram registrados;

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

ausência de informação significa ausência de registro público no *corpus*, e não inexistência de prática institucional.

A literatura de qualidade de serviços foi utilizada conceitualmente. SERVPERF e SERVQUAL dependem de respostas de usuários e não foram aplicados aos documentos; suas dimensões apenas auxiliaram a interpretação de confiabilidade, responsividade e transparência (SOHAIL; HASAN, 2021; BWACHELE; CHONG; KRISHNAPILLAI, 2023). Mensuração, accountability, aprendizagem e melhoria foram discutidas com base em Sarrico (2022), Adot et al. (2023), Nagy (2025) e Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026). Essa transferência não valida tais modelos para Cartas de Serviços, razão pela qual a matriz requer aplicação e testes em outros contextos.

Por utilizar exclusivamente documentos públicos e não envolver participantes, dados pessoais de pesquisa ou intervenção, o estudo não demandou procedimentos de consentimento. A principal limitação metodológica decorre do caráter documental: a análise demonstra o que a instituição publica e como estrutura seus compromissos, mas não permite afirmar se os prazos são efetivamente cumpridos, se os usuários estão satisfeitos, se as manifestações produzem mudanças ou se práticas gerenciais não publicadas existem internamente. O modelo apresentado ao final refere-se à maturidade documental da Carta, e não à maturidade global da UFPI. Essas dimensões constituem agenda para avaliações empíricas posteriores.

Quadro 1 – Matriz analítica e protocolo de observação

Dimensão	Componentes observados	Fundamentação	Tratamento
Atendimento aos requisitos mínimos selecionados	Serviço oferecido; requisitos/documentos/informações de acesso; etapas; prazo máximo; forma de prestação; locais e formas de manifestação.	Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 2º.	Presente, parcial ou ausente.
Qualidade informacional	Clareza, completude, consistência interna, validade temporal, atualização de links e rastreabilidade do conteúdo.	Pacios, Pérez Pulido e Vianello (2022); Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023).	Análise qualitativa transversal.
Orientação ao usuário	Previsibilidade, multiplicidade de canais, acessibilidade, prioridade, indicação de contatos e mecanismos de manifestação.	Sohail e Hasan (2021); Mubarok et al. (2023); Lei nº 13.460/2017.	Análise qualitativa transversal.
Integração gerencial documentada	Sinais públicos de indicadores de desempenho, avaliação do usuário, monitoramento de prazos,	Sarrico (2022); Adot et al. (2023); Nagy (2025); Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026).	Análise qualitativa de sinais públicos e

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

Dimensão	Componentes observados	Fundamentação	Tratamento
	atualização periódica e uso do feedback.		lacunas documentais.

Fonte: elaborado pelos autores (2026).

4. Resultados e discussão

4.1 Caracterização do *corpus* e atendimento aos requisitos mínimos

Para fins do *corpus*, a página da Universidade Federal do Piauí no Portal Gov.br apresentava oito serviços institucionais atribuídos à UFPI. Mecanismos transversais do Governo Federal exibidos na mesma página não foram incluídos como unidades de análise. Os serviços abrangem certificação, acesso acadêmico, permanência estudantil, apoio financeiro, documentação bibliográfica e registro de diplomas e são executados por diferentes unidades universitárias. Essa diversidade torna a coordenação informacional especialmente relevante, pois a qualidade da Carta depende de atualização coerente entre rotinas e temporalidades distintas.

Nos requisitos I, II, III, V e VI do art. 7º, § 2º, os oito serviços foram classificados como presentes. No requisito IV – previsão do prazo máximo –, quatro foram presentes, três parciais e um ausente. O padrão do Portal Gov.br favorece uniformidade visual e localização dos campos, mas não elimina a fragilidade temporal. Os resultados indicam elevado atendimento aos requisitos mínimos examinados, sem equivaler a auditoria jurídica integral da Carta.

As classificações não plenamente presentes concentraram-se em quatro serviços. A emissão de Nada Consta apresenta tempo médio de oito minutos para a etapa de solicitação, porém informa que o prazo total do serviço ainda não foi estimado, razão pela qual foi classificada como parcial (BRASIL, 2026b). A bolsa de pesquisa permanece sem estimativa para a etapa de inscrição e para o prazo global, sendo classificada como ausente (BRASIL, 2026h). A assistência estudantil informa atendimento imediato no campo geral, mas mantém etapas substantivas sem estimativa, o que justifica a classificação parcial (BRASIL, 2026d). No PIBEX, o campo global também informa atendimento imediato, embora o serviço dependa de edital, submissão, análise e seleção de bolsista; como esse tempo não representa funcionalmente o período até a entrega do resultado principal, o serviço foi

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

igualmente classificado como parcial, em aplicação da mesma regra temporal (BRASIL, 2026g).

Os quatro serviços classificados como presentes no requisito temporal apresentam referência funcional de prazo para a prestação: a matrícula em graduação informa intervalo de dois a sete dias; a ficha catalográfica, até sete dias úteis; a obtenção de diploma ou segunda via, até dez dias úteis; e o registro de diplomas de instituições privadas, até sessenta dias úteis (BRASIL, 2026c; BRASIL, 2026f; BRASIL, 2026e; BRASIL, 2026i). A comparação reforça a necessidade de distinguir o preenchimento formal do campo temporal de sua capacidade de representar o ciclo efetivo do serviço.

O prazo sintetiza uma distinção central: completude documental não equivale a utilidade informacional. No Nada Consta, os oito minutos referem-se à submissão, enquanto o prazo de entrega permanece não estimado; em serviços com edital ou seleção, um campo global preenchido também pode ser pouco útil se não representar o tempo até o resultado. A literatura sobre confiabilidade e responsividade auxilia essa interpretação (SOHAIL; HASAN, 2021; BWACHELE; CHONG; KRISHNAPILLAI, 2023), sem permitir inferir satisfação a partir do *corpus* documental.

O resultado indica, portanto, elevado atendimento aos requisitos mínimos examinados, com fragilidade concentrada na previsibilidade temporal. Essa conclusão é deliberadamente mais restrita do que afirmar que a instituição “cumpre a lei”, pois a análise quantitativa abrange apenas o art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017 e há situações em que a informação está presente sem oferecer clareza suficiente sobre o tempo total de atendimento.

Tabela 1 – Situação do requisito “previsão do prazo máximo” nos serviços analisados

Serviço	Situação	Observação
Declaração de Quitação (Nada Consta)	Parcial	Etapa inicial com duração média informada, mas prazo total “não estimado ainda”.
Matrícula em curso de graduação	Presente	Intervalo temporal informado para o atendimento.
Ficha catalográfica	Presente	Prazo de até sete dias úteis.

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

Serviço	Situação	Observação
Assistência estudantil	Parcial	Campo global indica atendimento imediato, porém etapas relevantes permanecem sem estimativa.
Diploma ou 2ª via	Presente	Prazo de até dez dias úteis.
Bolsa de extensão (PIBEX)	Parcial	Campo global informa atendimento imediato, mas o serviço depende de edital, análise e seleção, sem prazo funcional até o resultado principal.
Bolsa de pesquisa	Ausente	Prazo global e etapa de inscrição indicados como não estimados.
Registro de diplomas de instituições privadas	Presente	Prazo de até sessenta dias úteis.

Fonte: elaborado pelos autores, com base nas páginas oficiais do Portal Gov.br (2026).

Tabela 2 – Matriz serviço × requisitos mínimos do art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017

Serviço	I	II	III	IV	V	VI
Nada Consta	P	P	P	PAR	P	P
Matrícula em graduação	P	P	P	P	P	P
Ficha catalográfica	P	P	P	P	P	P
Assistência estudantil	P	P	P	PAR	P	P
Diploma ou 2ª via	P	P	P	P	P	P
Bolsa de extensão (PIBEX)	P	P	P	PAR	P	P
Bolsa de pesquisa	P	P	P	A	P	P
Registro de diplomas privados	P	P	P	P	P	P
Síntese	8 P	8 P	8 P	4 P / 3 PAR / 1 A	8 P	8 P

Fonte: elaborada pelos autores (2026).

Legenda: P = presente; PAR = parcial; A = ausente. I – serviços oferecidos; II – requisitos, documentos, formas e informações de acesso; III – principais etapas de processamento; IV – previsão do prazo máximo; V – forma de prestação; VI – locais e formas de manifestação. A classificação “parcial” indica insuficiência ou inconsistência funcional da informação. A matriz se limita aos seis requisitos mínimos selecionados e não representa auditoria jurídica integral da Carta.

4.2 Qualidade informacional: clareza, consistência e atualização

O padrão estruturado do Portal Gov.br constitui um ponto forte da Carta da UFPI. Títulos, descrição do serviço, público-alvo, etapas, canais, documentação e informações adicionais são apresentados em campos recorrentes, o que aumenta a previsibilidade da navegação. Em termos de transparência, essa padronização reduz a dispersão de informações e cria uma gramática comum entre serviços executados

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

por unidades diferentes. A existência de links para sistemas institucionais, e-mails e páginas específicas também favorece a transição entre informação e ação.

Todavia, qualidade informacional não se confunde com padronização visual. Pacios, Pérez Pulido e Vianello (2022) demonstram que a avaliação da transparência deve considerar parâmetros relacionados ao conteúdo, à forma, à acessibilidade e à atualização. Aplicada à Carta, essa perspectiva mostra que um campo formalmente preenchido pode permanecer problemático se sua temporalidade estiver defasada ou se houver incongruência entre partes da mesma página.

Um exemplo significativo aparece no serviço de bolsa de pesquisa. Entre os requisitos listados, consta a exigência de currículo Lattes atualizado no ano de 2023, embora a página estivesse disponível em 2026 (BRASIL, 2026h). Independentemente de o requisito ter sido herdado de edital anterior ou de uma regra interna ainda válida, a menção a um ano específico e antigo gera dúvida sobre a atualidade da orientação. Para o usuário, a incerteza desloca o custo de verificação para fora da Carta, exigindo consulta adicional à unidade responsável. O caso também mostra que a data de última modificação de uma página não equivale, por si, à validade substantiva do conteúdo: a revisão técnica da interface pode ocorrer sem que todas as referências temporais tenham sido reavaliadas.

Outro ponto é a consistência temporal. No Nada Consta, a etapa de solicitação tem duração média informada, mas o prazo total permanece sem estimativa. Na assistência estudantil, o campo geral indica atendimento imediato, enquanto etapas de inscrição e acompanhamento não possuem prazo. Esse tipo de divergência não representa apenas uma lacuna formal; constitui problema de arquitetura da informação, pois o usuário pode interpretar o tempo de uma operação digital como prazo de conclusão do serviço. Uma Carta orientada à qualidade deveria diferenciar claramente tempo de espera, tempo de processamento de cada etapa e prazo máximo global.

A questão da atualização é relevante também porque a Carta funciona como promessa institucional. Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023) encontraram relação entre transparência percebida e confiança, mediada pela experiência do usuário. Embora o presente estudo não mensure percepção, o achado oferece uma chave

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

interpretativa: informação desatualizada pode fragilizar confiança porque o usuário depende da versão oficial para organizar sua conduta. A precisão temporal, portanto, deve ser tratada como dimensão de qualidade, não como atividade editorial secundária.

Uma medida relativamente simples seria instituir metadados gerenciais obrigatórios para cada serviço: unidade responsável, servidor ou setor validador, data da última revisão substantiva, data prevista para nova revisão e status dos links. Esses elementos não precisam ser todos exibidos ao usuário, mas devem existir no processo de governança da Carta. A estratégia permitiria distinguir atualização automática de página de revisão efetiva do conteúdo e reduziria a permanência de referências temporais obsoletas.

4.3 Orientação ao usuário, confiabilidade e mecanismos de manifestação

A Carta analisada apresenta elementos relevantes de orientação ao usuário. As páginas indicam canais de prestação, contatos institucionais, condições gerais de atendimento, recursos de acessibilidade e tratamento prioritário. Além disso, a arquitetura do Portal Gov.br disponibiliza mecanismos de Ouvidoria para denúncia, reclamação, elogio e sugestão. Esse desenho amplia as possibilidades de interlocução com o usuário, que dispõe de meios para se manifestar sobre problemas ou aspectos relacionados à prestação dos serviços.

Sob a perspectiva da governança universitária, essa abertura guarda relação com a importância atribuída à transparência e à responsividade por Mubarok et al. (2023). Atanaw, Estifanos e Negash (2025), entretanto, mostram que os efeitos associados aos princípios de governança dependem das condições em que são implementados. No caso da Carta, a existência de canais de manifestação constitui condição relevante para a interação com o usuário, mas não permite, isoladamente, caracterizar responsividade institucional. Esta pressupõe não apenas o recebimento das manifestações, mas também seu tratamento, resposta e eventual incorporação aos processos de melhoria.

Nos oito serviços analisados (100% do *corpus*), o campo específico “Avaliação” aparece como “Avaliação não implementada”. O achado se limita à ausência de avaliação transacional naquele campo e não implica inexistência de

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

feedback, Ouvidoria ou práticas internas. A avaliação genérica de utilidade da página no Portal Gov.br tem finalidade distinta e não foi considerada equivalente à experiência de uso do serviço. Assim, os canais de manifestação existem, mas o *corpus* não demonstra fechamento sistemático do ciclo entre experiência, análise e revisão do processo.

Sohail e Hasan (2021) relacionam confiabilidade e responsividade à satisfação dos usuários em serviços universitários, enquanto Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023) discutem as relações entre confiabilidade, transparência e confiança institucional. Esses estudos auxiliam a interpretação do papel informacional da Carta, mas não autorizam atribuir tais características aos serviços analisados sem dados de execução ou percepção dos usuários. A Carta pode contribuir para reduzir incertezas e orientar expectativas quando oferece informações claras, atualizadas e consistentes; a avaliação da qualidade efetivamente percebida, contudo, exige dados adicionais aos disponíveis no *corpus* documental.

Para a UFPI, uma possibilidade de aperfeiçoamento consiste em aproximar os serviços publicados das manifestações e avaliações a eles relacionadas. Dados de Ouvidoria poderiam ser organizados por serviço, motivo da manifestação e etapa do atendimento, permitindo acompanhar recorrências e tempos de resposta. Da mesma forma, a implementação de mecanismo de avaliação vinculado a cada serviço permitiria produzir informações periódicas sobre a experiência do usuário. Esses dados poderiam subsidiar a revisão do conteúdo da Carta e a identificação de pontos que demandem ajustes, de modo que sua atualização decorra não apenas de mudanças normativas, mas também de problemas observados na utilização dos serviços.

4.4 Da informação ao desempenho: indicadores para governança da qualidade

A principal diferença entre uma Carta informacionalmente adequada e uma Carta integrada à governança da qualidade está na conexão entre compromissos publicados e informações de desempenho. Na documentação pública consultada, a UFPI apresenta compromissos e canais, mas não disponibiliza, de forma sistemática, indicadores que permitam relacionar o padrão declarado ao resultado entregue. Essa ausência de evidência pública não configura descumprimento do art. 7º, § 2º, da Lei

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

nº 13.460/2017 nem permite concluir que inexistam mecanismos internos; indica apenas que tal integração não é demonstrada pela Carta examinada.

Sarrico (2022) enfatiza que indicadores podem ser usados tanto para accountability quanto para desenvolvimento institucional. O uso desenvolvimental é especialmente relevante neste caso: a universidade não precisa transformar a Carta em ranking de unidades, mas pode utilizar medidas internas para localizar variação, compreender atrasos e testar melhorias. A autora também alerta para o risco de sobrecarga e redução da qualidade a poucos números, razão pela qual os indicadores devem formar um conjunto equilibrado e diretamente associado às finalidades do serviço.

A proposta SMART-QUAL de Adot et al. (2023) reforça a necessidade de selecionar indicadores e organizá-los em estruturas coerentes. Embora o modelo tenha escopo mais amplo do que serviços administrativos, sua lógica de dashboard é aplicável à gestão da Carta. Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026), por sua vez, encontraram associação entre auditorias regulares, uso de painéis e percepção de desempenho em universidades públicas. Nagy (2025) também destaca a integração entre garantia da qualidade e métodos orientados por dados como vetor de modernização dos sistemas de avaliação universitária.

Para a Carta da UFPI, os indicadores podem ser organizados em cinco grupos – atualização, acesso, tempestividade, resolução e experiência do usuário. O Quadro 2 reúne medidas para acompanhar validade do conteúdo, barreiras de acesso, cumprimento de prazos, retrabalho e avaliação dos serviços, evitando duplicar na interface pública informações destinadas à gestão interna. As medidas apresentadas têm natureza propositiva: resultam da articulação entre a literatura e os achados documentais e não foram submetidas, neste estudo, a teste ou validação como indicadores.

Nem todos esses dados precisam ser publicados. Resultados sintéticos, como cumprimento de prazo, volume de atendimentos e avaliação dos usuários, podem ampliar a accountability sem comprometer a simplicidade da Carta.

A utilidade dos indicadores depende ainda de governança dos dados, com responsáveis definidos e critérios uniformes para contagem de solicitações e prazos.

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

Sem definições comuns, medidas idênticas podem assumir significados distintos entre unidades.

O monitoramento deve ser acompanhado de interpretação qualitativa. Sarrico (2022) ressalta que dimensões relevantes do desempenho não são plenamente capturadas por números; reclamações, narrativas de usuários e análise de casos devem complementar as métricas.

Quadro 2 – Indicadores mínimos sugeridos para a gestão da Carta de Serviços

Grupo	Indicadores sugeridos	Finalidade
Atualização	Percentual de serviços revisados no prazo institucional; idade média da última revisão substantiva; percentual de links ativos.	Reduzir obsolescência e garantir validade temporal.
Tempestividade	Percentual de solicitações concluídas dentro do prazo publicado; mediana do tempo de atendimento; serviços sem prazo definido.	Verificar aderência entre compromisso e execução.
Acesso	Volume de solicitações por canal; abandono do fluxo; contatos de esclarecimento antes da abertura da demanda.	Identificar barreiras de acesso e de compreensão.
Resolução	Taxa de conclusão; retrabalho; devoluções por documentação inadequada; reincidência de solicitação.	Localizar gargalos e falhas de instrução.
Experiência do usuário	Avaliação do serviço; facilidade de compreensão; reclamações e sugestões por serviço e por etapa.	Fechar o ciclo entre manifestação, aprendizagem e melhoria.

Fonte: elaborado pelos autores, com base em Sarrico (2022), Adot et al. (2023), Nagy (2025) e Amrani, Chaiboub e Aftiss (2026).
Nota: os indicadores são proposições gerenciais e não medidas validadas no presente estudo.

4.5 Síntese analítica: níveis de maturidade documental da Carta de Serviços

A integração entre o referencial teórico e os padrões identificados no *corpus* permite propor, em caráter heurístico, quatro níveis de maturidade documental da Carta de Serviços. O primeiro corresponde à disponibilidade formal do instrumento, com serviços listados em canal oficial. O segundo envolve conformidade informacional, expressa pela descrição consistente de requisitos, etapas, canais, prazos e formas de manifestação. O terceiro corresponde à gestão orientada ao usuário, quando a informação é revisada à luz de acessibilidade, dúvidas, manifestações e experiência de uso. O quarto representa governança da qualidade, caracterizada pela conexão documentada entre compromissos publicados, indicadores de execução, feedback e ciclos de melhoria.

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

Os níveis representam configurações analíticas de complexidade crescente, e não etapas cumulativas rígidas. A numeração apenas organiza a exposição e não constitui escala ordinal validada. A presença de atributos de maior complexidade não pressupõe atendimento integral dos níveis anteriores; o critério central é o grau de articulação entre informação, orientação ao usuário, monitoramento, avaliação e uso do feedback na melhoria.

No plano documental, o conjunto analisado supera o nível de mera disponibilidade e alcança majoritariamente a conformidade informacional, com ressalvas concentradas no requisito temporal. As páginas também apresentam elementos de orientação ao usuário, como canais, acessibilidade e mecanismos de manifestação, mas o *corpus* não permite caracterizar plenamente o terceiro nível, pois não demonstra revisão sistemática baseada na experiência de uso. Da mesma forma, não há elementos públicos suficientes para caracterizar o quarto nível, que pressupõe vínculo documentado entre compromissos, indicadores de execução, feedback e melhoria.

O modelo refere-se ao instrumento público analisado, e não à maturidade global da UFPI. Trata-se de proposição heurística derivada do estudo de caso e da literatura, sem finalidade de ranking, certificação ou classificação institucional. Sua validação requer aplicação em Cartas de Serviços de outras instituições e, quando pertinente, triangulação com dados administrativos e percepção dos usuários, além de testes de validade de conteúdo e confiabilidade entre avaliadores.

Como proposição gerencial, o avanço para configurações de maior complexidade pode começar pela governança de conteúdo – definição de responsáveis, calendário de revisão e controle de consistência – e alcançar a integração de dados administrativos e de Ouvidoria. Dashboards tornam-se úteis quando critérios, responsabilidades e fluxos estão definidos.

Esse percurso converge com o uso desenvolvimental de indicadores discutido por Sarrico (2022), com a seleção estruturada de métricas de Adot et al. (2023) e com a atenção à transparência e à confiança destacada por Bwachele, Chong e Krishnapillai (2023).

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

Quadro 3 – Modelo analítico de maturidade documental da Carta de Serviços

Nível	Características	Ênfase
Nível 1 – Disponibilidade	Serviços listados e acessíveis em canal oficial.	Publicidade formal.
Nível 2 – Conformidade informacional	Requisitos, etapas, canais, prazos e manifestação descritos de forma padronizada.	Redução de assimetria informacional.
Nível 3 – Gestão orientada ao usuário	Revisão baseada em acessibilidade, dúvidas, reclamações, avaliação e experiência de uso.	Responsividade e melhoria da interface.
Nível 4 – Governança da qualidade	Compromissos vinculados a indicadores, desempenho real, dashboards, feedback e ciclos de melhoria.	Aprendizagem institucional e accountability de desempenho.

Fonte: elaborado pelos autores (2026).
Nota: o modelo tem finalidade heurística; os níveis não constituem escala ordinal validada, ranking ou medida da maturidade global da instituição.

A leitura conjunta dos níveis mostra que a capacidade gerencial da Carta depende da articulação entre seus componentes, não de progressão linear. No caso analisado, limitações de prazo, avaliação não implementada e ausência de conexão pública com indicadores requerem mecanismos adicionais de acompanhamento e retroalimentação. O modelo organiza atributos observados e lacunas documentais sem fixar a UFPI em uma escala.

5. Considerações Finais

O estudo examinou em que medida a Carta de Serviços da UFPI, a partir dos requisitos mínimos selecionados, oferece condições documentais para apoiar transparência, orientação ao usuário e governança da qualidade. Nos oito serviços, os requisitos I, II, III, V e VI foram classificados como presentes; no prazo máximo, quatro foram presentes, três parciais e um ausente. A Carta apresenta, portanto, elevado atendimento ao art. 7º, § 2º, da Lei nº 13.460/2017, com fragilidades sobretudo na previsibilidade temporal, sem que isso corresponda a auditoria integral do arcabouço normativo aplicável.

Os prazos constituem a fragilidade mais consistente, pois estimativas ausentes ou divergentes entre etapas e prazo global reduzem previsibilidade e mostram que presença documental não equivale, necessariamente, a utilidade informacional. Também foi identificada referência temporal defasada na bolsa de pesquisa, o que reforça a diferença entre data de modificação da página e validade substantiva do conteúdo. Nos oito serviços (100% do *corpus*), o campo específico

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

de avaliação transacional aparece como não implementado, sem que isso permita concluir pela ausência de Ouvidoria, feedback ou mecanismos internos de avaliação.

Como implicação gerencial, a Carta pode aproximar-se dos dados de execução por meio de indicadores de prazo, atualização, retrabalho, resolução e experiência do usuário. O material público analisado oferece bases informacionais para orientar o usuário, porém não comprova articulação sistemática entre compromissos divulgados, desempenho observado, avaliação dos serviços e ciclos documentados de melhoria. A inexistência desse registro no *corpus* não autoriza concluir que práticas internas de acompanhamento estejam ausentes.

A contribuição conceitual está na distinção entre disponibilidade, conformidade informacional, gestão orientada ao usuário e governança da qualidade. O modelo heurístico organiza graus de articulação documental entre informação, monitoramento, feedback e melhoria, sem substituir avaliação de desempenho nem mensurar a maturidade global da instituição.

As limitações decorrem do estudo de caso documental: não foram coletados tempos reais, percepções dos usuários, dados administrativos nem informações internas sobre o uso das manifestações. Estudos futuros podem aplicar a matriz em outras universidades federais, combinar documentos, dados de execução e avaliação dos usuários e testar sua validade de conteúdo, confiabilidade entre avaliadores e capacidade de discriminar configurações documentais distintas. Essa agenda é necessária antes de qualquer uso do modelo para comparação institucional.

Em termos práticos, recomenda-se priorizar a correção dos prazos inconsistentes, instituir ciclos de validação do conteúdo, vincular manifestações e avaliações aos serviços e manter painel interno enxuto de atualização, tempestividade, resolução e experiência do usuário. Essas medidas ampliam a utilidade da Carta sem comprometer sua simplicidade.

Referências

ADOT, Esther et al. SMART-QUAL: a dashboard for quality measurement in higher education institutions. International Journal of Quality & Reliability Management, v. 40, n. 6, p. 1518-1539, 2023. DOI: https://doi.org/10.1108/IJQRM-06-2022-0167.

CC BY

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2gmhz507
Pages: 1-25

AMRANI, Hanae; CHAIBOUB, Majda; AFTISS, Ahmed. Performance indicators and management control tools in Moroccan public universities: a quantitative survey of managers. *Problems and Perspectives in Management*, v. 24, n. 1, p. 838-856, 2026. DOI: https://doi.org/10.21511/ppm.24(1).2026.54.

ATANAW, Bekele; ESTIFANOS, Ashebir Bezabih; NEGASH, Habtamu Gezahegn. How university governance affects education service quality: insights from Ethiopian public universities. *Frontiers in Education*, v. 9, art. 1447357, 2025. DOI: https://doi.org/10.3389/feduc.2024.1447357.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações. Brasília, DF: Presidência da República, 2011. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Decreto nº 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. Brasília, DF: Presidência da República, 2017a. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 22 ago. 2026.

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. Brasília, DF: Presidência da República, 2017b. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Lei nº 14.129, de 29 de março de 2021. Dispõe sobre princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2021. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/lei/l14129.htm. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Carta de Serviços. Brasília, DF, 2026a. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/fundacao-universidade-federal-do-piaui. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Emitir Declaração de Quitação (Nada Consta) – Biblioteca Central – UFPI. Brasília, DF, 2026b. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/participar-de-processo-seletivo-para-curso-de-graduacao-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Matricular-se em curso de graduação – UFPI. Brasília, DF, 2026c. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/matricular-se-em-curso-de-graduacao-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Obter Assistência Estudantil – UFPI. Brasília, DF, 2026d. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-assistencia-estudantil-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

REMUNOM
ISSN 2178-6925

Received: 07/08/2026 - **Accepted:** 02/09/2026
Vol: 13.19
DOI: 10.66104/2qmhz507
Pages: 1-25

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Obter diploma ou 2ª via de diploma de graduação – UFPI. Brasília, DF, 2026e. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-diploma-ou-de-2a-via-de-diploma-de-graduacao-e-de-pos-graduacao-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Obter a Ficha Catalográfica – UFPI. Brasília, DF, 2026f. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/obter-a-ficha-catalografica-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Receber bolsa de extensão (PIBEX). Brasília, DF, 2026g. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-bolsa-de-extensao-pibex. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Receber bolsa de pesquisa – UFPI. Brasília, DF, 2026h. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/receber-bolsa-de-pesquisa-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BRASIL. Governo Federal. Fundação Universidade Federal do Piauí. Registrar diplomas de faculdades, centros universitários e universidades privadas – UFPI. Brasília, DF, 2026i. Disponível em: https://www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-diplomas-de-faculdades-centros-universitarios-e-universidades-privadas-ufpi. Acesso em: 22 ago. 2026.

BWACHELE, Victor William; CHONG, Yee-Lee; KRISHNAPILLAI, Gengeswari. Perceived service quality and student satisfaction in higher learning institutions in Tanzania. Humanities and Social Sciences Communications, v. 10, art. 444, 2023. DOI: https://doi.org/10.1057/s41599-023-01913-6.

MUBAROK, Abdul et al. The effects of good university governance on the public services quality of State Islamic University. International Journal of Management Science and Business Administration, v. 9, n. 5, p. 7-23, 2023. DOI: https://doi.org/10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.95.1001.

NAGY, Gábor. Performance measurement and quality assurance in higher education: application of DEA, AHP, and Bayesian models. *Trends in Higher Education*, v. 4, n. 3, art. 54, 2025. DOI: https://doi.org/10.3390/higheredu4030054.

PACIOS, Ana R.; PÉREZ PULIDO, Margarita; VIANELLO, Marina. Voluntary transparency in Spanish university libraries. JLIS.it, v. 13, n. 2, p. 74-91, 2022. DOI: https://doi.org/10.36253/jlis.it-457.

SARRICO, Cláudia S. Quality management, performance measurement and indicators in higher education institutions: between burden, inspiration and innovation. Quality in Higher Education, v. 28, n. 1, p. 11-28, 2022. DOI: https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951445.

SOHAIL, M. Sadiq; HASAN, Mehedi. Students' perceptions of service quality in Saudi universities: the SERVPERF model. Learning and Teaching in Higher Education: Gulf Perspectives, v. 17, n. 1, p. 54-66, 2021. DOI: https://doi.org/10.1108/LTHE-08-2020-0016.