

ISSN 3085-5624

Eixo Temático 4 – Fontes, Recursos e Serviços de Informação

**AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO EM SAÚDE: ESTUDO COMPARATIVO ENTRE AS CARTAS DE SERVIÇOS DE DOIS HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS****ASSESSMENT OF QUALITY HEALTH INFORMATION SOURCES: COMPARATIVE STUDY BETWEEN THE CITIZEN'S CHARTERS OF TWO UNVIERSITY HOSPITALS**

**Michael dos Santos Leite** – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),  
*michaelm1ch19@gmail.com*, <https://orcid.org/0009-0007-8968-2376>

**Nelma Camêlo de Araujo** – Universidade Federal de Alagoas (UFAL),  
*nelma.araujo@ichca.ufal.br*, <https://orcid.org/0000-0002-4892-7484>

**Modalidade: Trabalho Completo**

**Resumo:** Carta de serviços é um instrumento de divulgação de informação, podendo ser uma ferramenta eficaz dentro da área da saúde. Assim, esse ensaio é a apresentação de uma pesquisa em andamento que pretende avaliar a qualidade da informação presente nas cartas de serviços de dois hospitais universitários, considerando sua eficácia como fonte de informação em saúde e sua aderência às metas da ODS 3 da Agenda 2030. A pesquisa adota abordagem qualitativa e comparativa, com foco na aplicabilidade de critérios específicos de qualidade da informação.

**Palavras-chave:** qualidade da informação; informação em saúde; fontes de informação em saúde; cartas de serviços.

**Abstract:** *A citizen's charter is an information dissemination tool and can be an effective tool in the healthcare field. This essay presents an ongoing study that aims to proposes to evaluate the quality of information in the citizen's charters of two university hospitals, considering their effectiveness as health information sources and their alignment with SDG 3 of the 2030 Agenda. The research adopts a qualitative and comparative approach, focusing on the applicability of specific information quality criteria.*

**Keywords:** *quality of information; health information; health information sources; citizen's charters.*

**1 INTRODUÇÃO**

A informação é o elemento essencial para a construção do conhecimento e comunicação. Dudziak (2003) diz que a informação é tão importante que é um indicador incontestável de atualidade e sintonia com o mundo. Sua importância vai além do simples acesso, abrangendo questões como qualidade, relevância e acessibilidade, que são fundamentais para garantir seu impacto nos diferentes contextos em que é utilizada. E dentro do campo da saúde, a relevância da informação se torna ainda maior, já que se pode buscar

e descobrir novos métodos que contribuirão com o bem-estar, prevenção de doenças e qualidade de vida em geral. Sendo assim, surge um novo elemento, que é a informação em saúde. Contudo, é importante lembrar que os meios de uso da informação são peças fundamentais para o seu acesso, no caso, as fontes de informação.

As fontes de informação são ferramentas para utilização da informação para que o usuário consiga buscar sua necessidade em meio a uma grande quantidade de informação, consequentemente localizada em diferentes formas. Baggio, Costa e Blattman (2016) afirmam que para cada tipo de informação há uma fonte específica. Esse processo também não seria diferente no que se diz a respeito da informação em saúde. “A área de saúde demanda por serviços especializados para acesso e uso das fontes de informação em saúde, durante o processo de tomada de decisão, na assistência, no ensino, na pesquisa e na gestão hospitalar” (Souza *et al.*, 2022, p. 1).

Este projeto de pesquisa irá se direcionar a uma fonte de informação específica, que não abrange a informação em saúde em seu todo, mas sim dentro de seu conteúdo. Essa fonte de informação é a carta de serviços. “[...] Este instrumento tem por intuito reforçar a orientação ao cidadão, trazida pela Administração Pública Gerencial, ao estabelecer os compromissos das organizações junto a ele, bem como ao permitir a sua participação na gestão.” (Souza; Schmitt; Parreira, 2016, p. 91). A carta de serviços é um instrumento de comunicação direta entre instituição e usuário. Castro, Lemos e Silva Araújo (2023) justificam que a carta de serviços surge pela busca por uma conexão efetiva entre instituição e comunidade, onde depende diretamente do acesso aos serviços ofertados pela instituição. Cunha e Cavalcanti (*apud* Gomes; Dumont, 2015, p. 134) verbalizam que a origem física das fontes de informação pode ser por meio de uma pessoa ou instituição. Nesse sentido, a carta de serviços representa uma fonte de informação concebida por uma instituição.

O projeto de pesquisa busca avaliar a qualidade de informação de duas cartas de serviços disponibilizadas por duas instituições, neste caso, dois hospitais universitários. A pesquisa busca por duas vertentes: primeiro, avaliar a qualidade da informação dessa fonte, como também avaliar se seu conteúdo se alinha às metas do plano de ação global desenvolvido pelas Nações Unidas, a Agenda 2030, que são denominadas como Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). “A Agenda 2030, que inclui os dezessete objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) e suas 169 metas, coloca a dignidade e a igualdade das pessoas no centro do desenvolvimento.” (Silva, 2018, p. 659). A pesquisa se concentra

precisamente no objetivo de número 3 (ODS 3): “garantir uma vida saudável e promover o bem-estar de todos em todas as idades” (Brasil, 2024).

Como citado anteriormente, devemos pensar a carta de serviços como uma fonte de informação que serve de interação direta entre a instituição e o usuário. Seu conteúdo precisa ser de uma forma em que qualquer usuário possa compreendê-lo. Tomaél *et al.* (2001) comenta que uma fonte deve apresentar as suas informações de maneira organizada para possibilitar o uso eficiente de seus recursos e ser agradável aos olhos do usuário. A carta de serviços segue critérios para a sua elaboração, que vão desde acessibilidade, transparência e o foco no usuário com a participação social. Se transportarmos para a situação de uma instituição como um hospital, a carta de serviços disponibilizará informações sobre a instituição como espaço físico, mas também dos serviços prestados. Ou seja, a carta de serviços de um hospital terá em seu conteúdo informação em saúde. Esse tipo de informação sempre requererá cuidado.

Normalmente, na literatura, a utilização de uma avaliação da qualidade da informação de uma fonte de informação serve para tratar da quantidade de informação demasiada. Dutra e Barbosa (2017) relatam que com tanta informação disponível, medir a qualidade da informação seria o melhor mecanismo para classificar e identificar informações que consigam atender melhor ao usuário. Isso poderia não ser cabível a uma carta de serviços, já que é um instrumento elaborado por diversos profissionais, que recebe atualização periódica e é pensado levando em conta a comunidade onde a instituição se localiza.

Mas quando se trata de instituições de locais e regiões diferentes do Brasil? Onde o contexto social pode ser muito diferente? Em vista disso, é necessário a utilização de uma avaliação da qualidade da carta de serviços como fonte de informação a fim de identificar a sua efetividade.

Uma efetividade que garanta credibilidade e tomada de decisões organizacionais de uma instituição, e, principalmente, a contribuição ao usuário. Portanto, pensando em como a localidade da comunidade pode afetar nesse resultado.

Esse trabalho tem como objetivo avaliar a qualidade da informação das cartas de serviços disponibilizadas pelas instituições: Hospital Universitário Professor Alberto Antunes e o Hospital Universitário Polydoro Ernani de São Thiago.

O intuito da pesquisa tem relevância para a área da Ciência da Informação pois traz desdobramentos ainda poucos explorados ao abordar a qualidade de cartas de serviços como

fontes de informação institucionais. O impacto social reside na possibilidade de identificar e propor melhorias na apresentação e acessibilidade das informações, promovendo maior transparência e eficiência nos serviços de saúde, além de fortalecer o direito dos cidadãos à informação clara e confiável. Já a aplicação de um modelo, ou a combinação de vários modelos, de qualidade de informação tornam a pesquisa com um caráter inovador, por trazer na abordagem documentos institucionais específicos, relacionando nas perspectivas do contexto da ODS 3, por ser propósito da pesquisa.

## 2 DESENVOLVIMENTO

A informação em saúde desempenha um papel fundamental no fortalecimento dos sistemas de saúde e na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Esse tipo de informação está associado à tomada de decisões tanto de gestores quanto de profissionais da saúde e usuários dos sistemas de saúde. Ressaltando que:

Informação é a essência da profissão. Os profissionais de saúde precisam de informação para poder exercer processo de cuidado, de gerenciamento, de avaliação. Ou seja, todas as atividades em saúde estão relacionadas com a busca e o uso da informação. (Marin, 2010, p. 22).

No entanto, Santos (2022) destaca que a demanda de informação em saúde cresce juntamente com desafios na sua utilização. Araújo (2020) aponta a grande quantidade de sites e redes sociais onde usuários disseminam informações nessa área, por meio de fóruns e aplicativos de mensagens instantâneas, compartilhando pseudoconhecimentos, podendo ocasionar em consequências graves, como a automedicação com medicamentos errados, por exemplo. Ou seja, é necessário reforçar o cuidado com a informação em saúde. Há estratégias precisas capazes de prevenir eventuais problemas. Uma dessas estratégias é se atentar nas fontes de informação especializadas em saúde, e, claro, no seu uso. Araujo e Fachin (2015), acreditam que o mais significativo de uma fonte de informação é saber como usá-la.

Fontes de informação são um conceito amplo. Podem se caracterizar por instrumentos, materiais, histórias, organizações e até pessoas. São itens informacionais que reproduzem conhecimento nos mais variados meios e formas. “[...] as fontes de informação aparecem como uma ferramenta que auxilia na recuperação de informações para usuários inseridos em diferentes contextos.” (Baggio; Costa; Blattman, 2016, p. 33). São comumente classificadas em três tipos, que são:

As fontes primárias de informações são as fontes onde a informação se apresenta na mesma forma em que foi produzida pelos autores; a fonte secundária é resultada de processos, ou seja, a informação passou por um tratamento e as fontes terciárias resultam da disseminação das fontes primárias e secundárias. (Pinheiro, 2000 *apud* Souza *et al.*, 2022, p. 57)

Existem diversos tipos de materiais impressos que podem explicar os três tipos de fontes de informação. O quadro a seguir dá alguns exemplos.

**Quadro 1 - Exemplos de fontes de informação em suas tipologias**

| Tipos de fonte de informação | Exemplos de itens  |
|------------------------------|--|
| Primária                     | Periódicos, teses, projetos de pesquisa e dissertações                       |
| Secundária                   | Bibliografias, siglas, catálogos de bibliotecas, dicionários e enciclopédias |
| Terciária                    | Centros de informação, guias bibliográficos e revisões de literatura         |

Fonte: Cunha (2001 *apud* Baggio; Costa; Blattman, 2016, p. 34).

O progresso tecnológico transformou profundamente as fontes de informação, ampliando seu alcance, acessibilidade e impacto. Antes, existia a possibilidade do acesso por meio impresso, que evoluiu para o acesso digital, como diz Araujo e Fachin (2015). du, Silva e Blanco (2018) elencam exemplos de fontes de informação digitais: blogs, motores de busca, fóruns de discussão, redes sociais, websites, agregadores de links e plataformas de compartilhamento de vídeos.

E o pensar em fontes de informação como objeto informacional se tornou uma ideia de contornos mais complexos. Fontes de informação se tornaram um meio exitoso na comunicação em geral, que dá legitimidade ao conhecimento adquirido. Acrescentando que:

De acordo com o processo evolutivo das tecnologias, as fontes de informações também foram se moldando, evoluindo e se expandindo, tornando o fluxo da comunicação científica mais viável entre os membros da comunidade acadêmica, aumentando o volume de informação e facilitando a troca de conhecimento entre regiões diferentes (Rezende, 2016, p. 22).

As fontes de informação desempenham um papel essencial na comunicação científica, na gestão da informação e, especialmente, na tomada de decisões. Como dito anteriormente, a informação é um elemento fundamental, pois transmite e aplica conhecimento, conectando e integrando todos os campos e áreas na busca por soluções e avanços. Não seria

diferente quando aplicada na área da saúde.

Como já foi refletido, a informação em saúde irá sempre necessitar de cuidado e atenção pois dependem de dados precisos e confiáveis. Esse cuidado se estende às fontes de informação em saúde. “A área da saúde contempla relevantes sistemas e fontes de informação especializada que devem ser geridos com competência, pois são objetos importantes que auxiliam na recuperação da informação no âmbito das atividades e práticas de atenção à saúde” (Oliveira, 2013, p. 17). Podendo ser acrescentado que “A diversidade de fontes de informação favorece as atividades profissionais e científicas dos profissionais de saúde” (Oliveira; Almeida; Quintela, 2013, p. 994).

As fontes de informação em saúde não difere de como é normalmente classificada e se classificam em primárias, secundárias e terciárias. Exemplos de fontes de informação em saúde podem ser: “[...] periódicos científicos, relatórios técnicos, vocabulários controlados, base de dados, prontuários médicos, sistemas de informação, ontologias, dentre outras, que servem de apoio aos profissionais, educadores e estudantes da área da saúde” (Oliveira, 2013, p. 17).

Na literatura, é mais comum relacionar fontes de informação em saúde com informação científica, já que é o tipo de informação mais utilizada por profissionais e estudantes da área, uma vez que colabora com atos mais específicos, como a tomada de decisões. “No sistema de saúde, o processo de tomada de decisão dos profissionais de saúde implica em análise criteriosa e na medida do possível na utilização dos resultados de pesquisas científicas, de forma imparcial” (Souza, *et al.*, 2022, p. 53).

Mas devemos pensar nas fontes de informação em saúde como fontes diversificadas e prontas para atender diferentes propósitos, sempre pensando na complexidade no cuidado ao paciente, na gestão da saúde e pesquisas clínicas e epidemiológicas, é o que indicam Souza *et al.*, (2022). E nesse contexto de fontes diversificadas, devemos também pensar no usuário que não utiliza fontes de informação científicas, e que está inserido no ambiente da web. Informações específicas passaram a ser disseminadas entre o público rapidamente. É o usuário que “[...] passa a ser o elemento propagador dessa informação, quando republica, curte, marca, indica algo para alguém ou em uma rede social, criando correlações entre pessoas e informações em meio eletrônico” (Araujo; Fachin, 2015, p. 90). Souza *et al.*, (2022) refletem sobre um tipo específico de fontes de informação em saúde que compõem os diferentes propósitos que fontes assim podem alcançar, que é a literatura cinzenta. Entende-



se que:

A expressão literatura cinzenta, tradução literal do termo inglês *grey literature*, é usada para designar documentos não convencionais e semipublicados, produzidos nos âmbitos governamental, acadêmico, comercial e da indústria. Tal como é empregada, caracteriza documentos que têm pouca probabilidade de serem adquiridos através dos canais usuais de venda de publicações, já que nas origens de sua elaboração o aspecto da comercialização não é levado em conta por seus editores. A expressão se contrapõe àquela que designa os documentos convencionais ou formais, ou seja, a literatura branca. (Gomes; Mendonça; Souza, 2000).

A pesquisa se concentra justamente num ponto dentro desse tipo específico de fonte. Souza *et al.* (2022) detalha que um exemplo de fonte, no contexto da literatura cinzenta, são os documentos governamentais. Esses documentos se caracterizam como publicações oficiais produzidas, editadas e publicadas por órgãos governamentais, como destaca Santana e Razera (2021).

E quando se refere a documento governamental, Santana e Razera (2021) também destacam que o termo governamental pode ser aquilo que parte ou emana do governo. Logo, o objetivo de se concentrar num documento específico, fonte específica, como a carta de serviços, parte dessa lógica.

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de gestão pública democrática voltada para resultados e, como tal, atende aos requisitos de excelência em gestão pública, estabelecidos pelo Modelo de Excelência da Gestão Pública – Guia de Inovação e melhoria do sistema de gestão da administração pública, adotado pelo Programa GESPÚBLICA. (Rousseff *et al.*, 2014, p. 11).

Esse tipo de ferramenta é composto para que órgãos públicos possam atender melhor às necessidades dos usuários. Lopes (2019) cita que os órgãos públicos vêm se atentando às necessidades dos cidadãos nos serviços prestados no setor público, onde há uma participação mais próxima da população. Essa ferramenta é importante pois também implica numa transparência da instituição com o usuário. Onde:

É importante traduzir os resultados estratégicos em objetivos e indicadores que possibilitem aferir o desempenho institucional e divulgá-lo internamente entre servidores e os usuários do órgão ou entidade, de modo a propiciar o gerenciamento das ações implementadas e estimular o controle social. (Rousseff *et al.*, 2014, p. 12).

A opção por esse tipo de fonte como objeto de pesquisa se dá por sua notabilidade em ser uma peça que liga instituição e usuário para o seu bem-estar. É um propósito que dialoga

com a informação em saúde e a ODS 3. Entretanto, é importante se atentar na sua qualidade como fonte de informação. Avaliar a sua qualidade, significa se atentar em seus contornos como um instrumento de fácil uso e para tomada de decisões.

Resumidamente, a qualidade da informação seria uma estratégia para medir e organizar a grande quantidade de informação e atender as necessidades do usuário. Com base na interpretação dos autores Calazans (2008), Amaral e Souza (2011), Mendonça e Pereira Neto (2015) e Dutra e Barbosa (2017). Souza *et al.*, (2022) indagam que a qualidade da informação é um dos aspectos mais importantes na busca por informação em saúde. Na literatura, existem vários modelos de aplicação da qualidade da informação desenvolvido por vários autores, onde eles estabelecem determinados critérios. O quadro a seguir indica os critérios estabelecidos por alguns autores sobre o tema, como um exemplo de como essa estratégia funciona.

**Quadro 2 - critérios de qualidade da informação com base em alguns autores**

| Autor                         | Crítérios de qualidade da informação                                    |
|-------------------------------|---|
| Taylor (1986)                 | Precisão, abrangência, relevância, atualidade, custo-benefício, clareza |
| Buckland (1991)               | Inteligibilidade, significância, acessibilidade, credibilidade          |
| Wilson (1983)                 | Utilidade, confiabilidade, validade, disponibilidade                    |
| Choo (1998)                   | Relevância, completude, pontualidade, usabilidade                       |
| Marchand <i>et al.</i> (2000) | Acurácia, consistência, tempestividade, objetividade                    |

Fonte: Adaptação do autores (2025).

Tais critérios são importantes para serem aplicados em passos durante esse processo. Ao relacionar a qualidade da informação com fontes de informação, um ponto correto para saber é de que: “[...], após a identificação das fontes de informação, é fundamental que se analise a qualidade das mesmas, garantindo maior segurança à tomada de decisão, permitindo a seleção de fontes mais assertivas e, conseqüentemente, coletas mais bem sucedidas”. (Dutra; Barbosa, 2017, p. 21). Já Oliveira (2013) defende que o mesmo pode ser aplicado a fontes de informação em saúde, pois esse tipo de fontes estava restrito aos consultórios ou em formatos impressos, e na atualidade podem ser facilmente acessadas no



ambiente da *web*. Assim como defende Araújo (2020).

### 3 METODOLOGIA

A pesquisa utilizará uma abordagem qualitativa e exploratória para avaliar a qualidade informacional das cartas de serviços dos hospitais universitários Professor Alberto Antunes e Polydoro Ernani de São Thiago.

Será estruturada em etapas. Essas etapas irão da coleta das duas cartas de serviços e a busca de um modelo de critérios de qualidade da informação que sejam adequados. Embora existam vários modelos presentes na literatura, e especificamente na informação em saúde, é preciso ter mais atenção sobre qual poderia ser adequado para uma fonte como a carta de serviços, que é um tipo de documento incomum.

Será feito um estudo comparativo com os resultados obtidos pelas duas cartas. O resultado seguirá em mais um estudo em busca de saber da possibilidade do alinhamento com as diretrizes da ODS 3.

### 4 CONSIDERAÇÕES

Espera-se que ao término da pesquisa possamos apontar como deve ser elaborada uma carta de serviço que atenda a população que dela necessite, como também, a possibilidade de diversas descobertas.

### REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli Angélica do; SOUSA, Antonio José Figueiredo Peva de. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, p. 133-146, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/pci/a/gFwPZ3HPLrm4Kd8LzCsVsNM/?format=html> Acesso em: 12 dez. 2024.

ARAUJO, Nelma Camêlo de; FACHIN, Juliana. Evolução das fontes de informação. **Biblos**, 2015. Disponível em: <https://www.repositorio.ufal.br/handle/123456789/14787>. Acesso em: 20 dez. 2024.

ARAUJO, Wánderon Cássio Oliveira. **Recuperação da informação em saúde: construção, modelos e estratégias**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/52993>. Acesso em: 22 dez. 2024.

BAGGIO, Claudia Carmem; COSTA, Heloisa; BLATTMANN, Ursula. Seleção de tipos de fontes de informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, v. 6, n. 2, p. 32-47, 2016. Disponível

em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5763754>. Acesso em: 14 dez. 2024.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão. Secretaria de Governo da Presidência da República. **Relatório nacional voluntário sobre os objetivos de desenvolvimento sustentável – Brasil 2024**. Brasília: Presidência da República, 2024. Disponível em: [https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/cnods/RNV\\_Brasil/portugues](https://www.gov.br/secretariageral/pt-br/cnods/RNV_Brasil/portugues). Acesso em: 15 jan. 2025.

CALAZANS, Angélica Toffano Seidel. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **Transinformação**, Campinas, v. 20, p. 29-45, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tinf/a/hfvRLR68SKzJrtDQ3DqGKLw/?lang=pt>. Acesso em: 12 jan. 2025.

CASTRO, Mauricio Mendes Boavista de; LEMOS, Jane Gabriela Soares de; SILVA ARAÚJO, Alan Bruno da. Qualidade do atendimento no serviço público: uma análise sobre a implementação, divulgação, acessibilidade e atualização da carta de serviços ao usuário nos Institutos Federais. **Revista Interdisciplinar**, v. 16, n. 1, 2023. Disponível em: <https://uninovafapi.emnuvens.com.br/revinter/article/view/1861>. Acesso em: 22 dez. 2024.

DE PAULA, Lorena Tavares; SILVA, Thiago dos Reis Soare das; BLANCO, Yuri Augusto. Pós-verdade e fontes de informação: um estudo sobre fake news. **Revista Conhecimento em Ação**, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/51397>. Acesso em: 22 dez. 2024.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da informação**, Brasília, v. 32, p. 23-35, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/xDBTqDKvmcsvMnmwLWprimG/?lang=pt&format=html>. Acesso em: 22 dez. 2024.

DUTRA, Frederico Giffoni; BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Modelos e critérios para avaliação da qualidade de fontes de informação: uma revisão sistemática de literatura. **Informacao & Sociedade**, Londrina, v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/32676>. Acesso em: 22 dez. 2024.

MARIN, Heimar de Fátima. Sistemas de informação em saúde: considerações gerais. **Journal of Health Informatics**, v. 2, n. 1, 2010. Disponível em: <https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/4>. Acesso em: 13 jan. 2025.

GOMES, Marcos Aurélio; DUMONT, Lígia Maria Moreira. Possíveis relações entre o uso de fontes de informação e a competência em informação. **Transinformação**, Campinas, v. 27, n. 2, 2015. Disponível em: <https://periodicos.puc-campinas.edu.br/transinfo/article/view/6074>. Acesso em: 20 dez. 2024.

GOMES, Sandra Lúcia Rébel; MENDONÇA, Marília Alvarenga Rocha; SOUZA, Clarice Muhlethaler de. Literatura cinzenta. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**, v. 2, p. 97-103, 2000. Disponível em: [https://cursosextensao.usp.br/pluginfile.php/197553/mod\\_folder/content/0/fontes\\_de\\_informacao\\_para\\_pesquisadores\\_e\\_profissionais\\_parte\\_001.pdf#page=92](https://cursosextensao.usp.br/pluginfile.php/197553/mod_folder/content/0/fontes_de_informacao_para_pesquisadores_e_profissionais_parte_001.pdf#page=92). Acesso em: 10 jan. 2025.

LOPES, Jonathan Vargas. **Carta de Serviços ao Usuário: o caso do DETRAN/RS**. 2019. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/202295>. Acesso em: 23 dez. 2024.

MENDONÇA, Ana Paula Bernardo; PEREIRA NETO, André Faria. **Critérios de avaliação da qualidade da informação em sites de saúde: uma proposta**. 2015. Disponível em: <https://www.arca.fiocruz.br/handle/icict/17022>. Acesso em: 14 jan. 2025.

OLIVEIRA, Jacqueline Pawlowski. **Fontes de informação especializada em saúde: análise de características e proposta de critérios para avaliação**. 2013. 128 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/BUOS-9JLJ7A>. Acesso em: 21 ago. 2025.

REZENDE, Angerlania. **Proposta de critérios de avaliação de fontes de informação na internet para pesquisadores de saúde**. 2016. Disponível em: [https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFPE\\_a06b33dad6a191fd8ea081a43c0aa10f](https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/UFPE_a06b33dad6a191fd8ea081a43c0aa10f). Acesso em: 14 jan. 2025.

ROUSSEFF, Dilma et al. **Carta de serviços ao cidadão: guia metodológico**. 2014. Disponível em: [https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta\\_de\\_servicos\\_ao\\_cidadao\\_-\\_guia\\_metodologico.pdf](https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/596/1/carta_de_servicos_ao_cidadao_-_guia_metodologico.pdf). Acesso em: 14 jan. 2025.

SANTANA, Tamires Gonçalves; RAZERA, Júlio César Castilho. Os documentos governamentais brasileiros nas listas de referências de artigos sobre formação de professores na área de educação em ciências: uma análise das citações. **Alexandria: Revista de Educação em Ciência e Tecnologia**, Florianópolis v. 14, n. 2, p. 83-109, 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/alexandria/article/view/74115>. Acesso em: 12 jan. 2025.

SANTOS, Roberta Ferreira. **Disseminação seletiva da informação na área da saúde: um estudo comparativo entre três unidades de informação brasileira**. 2022. Disponível em: <https://ri.ufs.br/handle/riufs/17063>. Acesso em: 20 dez. 2024.

SILVA, Enid Rocha Andrade da. Os objetivos do desenvolvimento sustentável e os desafios da nação. 2018. Disponível em: [https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4441430/mod\\_resource/content/1/Silva\\_2015\\_Os%20objetivos%20do%20Desenvolvimento%20Sustentavel%20e%20Desafios%20da%20Nacao.pdf](https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4441430/mod_resource/content/1/Silva_2015_Os%20objetivos%20do%20Desenvolvimento%20Sustentavel%20e%20Desafios%20da%20Nacao.pdf). Acesso em: 12 jan. 2025.

SOUZA, Amanda Damasceno de; OLIVEIRA, Célia Maria de; FARINELLI, Fernanda; FELIPE, Eduardo Ribeiro; SILVA, Edcleyton Bruno Fernandes da; MATTOS, Selme Silqueira. A tipologia das fontes de informação em saúde: suporte à tomada de decisão. **Asklepion: Informação em Saúde**, Rio de Janeiro, 2022. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/65390>. Acesso em: 12 jan. 2025.

SOUZA, Flavio Sergio Rezende Nunes de; SCHMITT, Valentina; PARREIRA, Thiago José. A carta

de serviços ao cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. **Sistemas & Gestão**, v. 11, p. 90-100, 2016. Disponvel em:

[https://www.researchgate.net/publication/299545762\\_A\\_Carta\\_de\\_Servicos\\_ao\\_Cidadao\\_e\\_seus\\_Reflexos\\_na\\_Prestacao\\_do\\_Servico\\_Publico](https://www.researchgate.net/publication/299545762_A_Carta_de_Servicos_ao_Cidadao_e_seus_Reflexos_na_Prestacao_do_Servico_Publico). Acesso em: 20 dez. 2024.

TOMAÉL, Maria; CATARINO, Maria Elisabete; VALENTIM, Marta Lígia Pomim; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de; SILVA, Terezinha Elisabeth. Avaliação de fontes de informação na Internet: critérios de qualidade. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 11, n. 2, 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/293>. Acesso em: 12 jan. 2025.