

CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS  
FÍSICAS

**CARTA DE  
SERVIÇOS AO  
CIDADÃO**

CBPF

---

2018

**Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas - CBPF**

*Ronald Cintra Shellard*

Diretor

*Márcia de Oliveira Reis Brandão*

Analista em Ciência e Tecnologia

*Andréia Ingrid Michele do Nascimento*

Analista em Ciência e Tecnologia

*Larissa Ormay*

Analista em Ciência e Tecnologia

**CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS FÍSICAS**

Rua Doutor Xavier Sigaud, 150

22290-180 – Rio de Janeiro - RJ

Tel.: (21) 2141-7100

A CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO, na forma do §1º do Art. 11 do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, tem como objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo CENTRO BRASILEIRO DE PESQUISAS FÍSICAS - CBPF, a forma de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPÚBLICA), por meio do Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009.

Trata-se de um documento elaborado pela Entidade Pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica, para a organização, um processo de transformação sustentado nos princípios fundamentais, tais como: participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão, participação de todas as pessoas que integram a organização e a indução do controle social.

A Carta de Serviços estima alcançar os seguintes objetivos:

1) Para o cidadão:

- ✓ Propiciar o conhecimento dos serviços oferecidos;
- ✓ Apresentar os requisitos para solicitação, concessão ou acesso aos serviços;
- ✓ Facilitar o acesso aos serviços; e
- ✓ Potencializar o controle social e o exercício da cidadania.

2) Para a Instituição:

- ✓ Reforçar a identidade institucional;
- ✓ Oferecer mecanismos de melhoria da qualidade dos serviços;
- ✓ Otimizar os processos voltados para o atendimento ao usuário;
- ✓ Incentivar a busca de novos mecanismos e oportunidades de atendimento;
- ✓ Potencializar a interação com os usuários e com a sociedade em geral; e
- ✓ Conferir transparência às ações e aos procedimentos organizacionais.

O CBPF apresenta sua estrutura organizacional, seus serviços, seus respectivos responsáveis e os canais e horários de atendimento e funcionamento.

## INTRODUÇÃO

### 1.1. Histórico

O CBPF foi fundado em 15 de janeiro de 1949 por um grupo de cientistas brasileiros e de pessoas interessadas no desenvolvimento científico do país, dentre eles Cesar Lattes, José Leite Lopes, e Jaime Tiomno. Sua primeira sede foi em um edifício na rua Álvaro Alvim, mudando-se dois anos depois para instalações maiores dentro do campus universitário da Praia Vermelha. Foi criado como Sociedade Civil sem fins lucrativos, obtendo recursos para financiar suas atividades através de doações de particulares e de dotações orçamentárias concedidas pela Câmara de Federal de Deputados, pela Câmara de Vereadores do DF (então no Rio de Janeiro), pela Confederação Nacional da Indústria e também por agências de financiamento à pesquisa e ao ensino superior que foram sendo constituídas ao longo dos anos. Recebeu um auxílio importante da Fundação Ford para recompor o acervo bibliográfico perdido num incêndio ocorrido em 1958. A partir de 1976 passou a fazer parte do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), como um de seus institutos, passando esse órgão a assumir seu custeio. Passaram pelo CBPF importantes nomes da Física mundial, como Richard Feynman (Nobel de Física de 1965), Léon Rosenfeld (colaborador de Niels Bohr, e criador do termo "lépton"), e Guido Beck (assistente de Werner Heisenberg), dentre outros.

Diversas lideranças do CBPF tiveram um papel importante para a criação de instituições ligadas à pesquisa científica, tais como o Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), o Centro Latino Americano de Física (CLAF) e de centros de excelência no país, como o IMPA (Instituto Nacional de Matemática Pura e Aplicada), o LNCC (Laboratório Nacional de Computação Científica) e o LNL (Laboratório Nacional de Luz Síncrotron). O CBPF contribuiu também para o estabelecimento de diversos grupos de pesquisa no país e no exterior. Na área de formação de recursos humanos, ele foi a primeira instituição a oferecer cursos modernos de pós-graduação em Física (1962) após o estabelecimento das normas nacionais, contribuindo de forma significativa para o desenvolvimento da pós-graduação brasileira.

Hoje, o CBPF atua na pesquisa fundamental em Física Teórica e Experimental, em áreas como a Física da Matéria Condensada, Física Estatística e Sistemas Complexos, Informação Quântica, Cosmologia e Relatividade, Física Nuclear e de Altas Energias, Astropartículas, Física de Campos e Partículas. O CBPF tem ainda papel destacado em áreas multidisciplinares, como a Ciência dos Materiais, Física na Biologia, Nanociências e Nanotecnologia, Instrumentação Científica e Computação. A excelência do instituto tem sido reconhecida pela posição de vanguarda em diversos indicadores nacionais e internacionais (e.g. número de publicações, qualidade da pesquisa e inserção internacional), tais como Nature Index e Scimago Institutions Ranking. Esta característica tem capacitado a instituição a ser sede promotora de conferências internacionais em suas áreas de destaque, sendo que somente nos últimos cinco anos o CBPF organizou mais de vinte eventos deste porte.

Como única unidade de pesquisa em Física e áreas correlatas do MCTIC, o CBPF tem desempenhado o papel de liderança e de articulação em atividades interinstitucionais coordenando redes de pesquisa e participando em projetos com universidades, institutos nacionais e internacionais. O instituto é a sede do Centro Latino Americano (CLAF), órgão da UNESCO que tem tido papel importante na articulação de acordos institucionais com diversos organismos internacionais. Além disto, é a sede da Rede Nacional de Física de Altas Energias (RENAFAE) - envolvendo universidades em todo o país - e também o centro de operações da Iniciativa Europeia de Grid (European Grid Initiative - EGI) para a América Latina (ROC-LA).

## **1.2 Natureza Institucional**

O Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas - CBPF é unidade de pesquisa integrante da estrutura do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações - MCTIC, na forma do disposto no Decreto no - 5.886 de 6 de setembro de 2006. Art. 2º - O CBPF é Instituição Científica e Tecnológica - ICT, nos termos da Lei no - 10.973, de 2 de dezembro de 2004, regulamentada pelo Decreto no - 5.563, de 11 de outubro de 2005. Art. 3º - A sede do CBPF está localizada à Rua Dr. Xavier Sigaud, 150, Ed. César Lattes, Urca, na cidade do Rio de Janeiro - RJ, onde se encontra instalada sua Administração Central

### **1.3 Finalidade**

O CBPF tem por finalidade realizar pesquisa básica em física e desenvolver suas aplicações, atuando como instituto nacional de física do MCTIC e pólo de investigação científica e formação, treinamento e aperfeiçoamento de pessoal científico. Art. 5o - Ao CBPF compete: I - promover e realizar estudos e pesquisas no campo da física e suas aplicações; II - criar e manter programas de pós-graduação em física e cursos especiais; III - estabelecer intercâmbio científico; IV - promover a difusão do conhecimento científico, no campo da sua área de atuação; V - desenvolver, transferir e comercializar, mediante processo licitatório, produtos e tecnologias gerados pelo CBPF; VI - divulgar e manter um acervo de documentação e biblioteca especializada; e VII - transferir para a sociedade serviços e produtos singulares, resultantes de suas atividades de pesquisa e desenvolvimento, mediante o cumprimento de dispositivos legais aplicáveis.

### **1.4 Missão**

Realizar pesquisa básica em Física e desenvolver suas aplicações, atuando como instituto nacional de Física do MCTIC e polo de investigação científica e formação, treinamento e aperfeiçoamento de pessoal científico.

### **1.5 Visão**

O futuro do CBPF tem como foco a expansão do escopo dos temas de fronteira da pesquisa em Física, acentuando seu protagonismo e buscando maior visibilidade no cenário nacional e internacional como instituição de excelência em Física, áreas Multidisciplinares e indutora de inovação. Sua atuação está também vinculada à preparação de novas gerações de cientistas e à contribuição para a sociedade brasileira, em sintonia com a Estratégia Nacional de Ciência, Tecnologia e Inovação do MCTIC.

### **1.6 Valores e Princípios**

CT&I para o Desenvolvimento Nacional: promover o conhecimento científico e tecnológico para a inclusão social e produtiva no País, reconhecendo e controlando os impactos das atividades do CBPF no meio socioambiental.



Rigor Científico – Buscar constantemente a excelência em todas as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação realizadas no CBPF, através da rígida observância dos preceitos do método científico, ou seja, rigor metodológico, qualidade, imparcialidade e precisão na realização e análise de experimentos e na formulação de modelos teóricos.

Incentivo e Respeito à Pluralidade Intelectual – Incentivar e valorizar a formulação de novas ideias e conceitos no CBPF, através do constante estímulo à ousadia e à inovação na busca de desafios científicos, com espírito crítico e respeito à diversidade de opiniões.

Valorização da Competência – Incentivar e valorizar a competência técnica, científica e de gestão como fator fundamental para escolha de lideranças e progressão funcional no CBPF, fomentando, apoiando e respeitando o surgimento de novas lideranças.

Transparência na gestão – Propiciar o fácil acesso às informações utilizadas para orientar as decisões de gestão do Instituto, bem como dar ampla divulgação a essas decisões. Aplicar os recursos orçamentários e financeiros com rigor, eficiência e transparência.

Ética na Ciência – Reconhecer os preceitos éticos geradores de uma sociedade viável e justa, apoiando a construção responsável de uma ciência sólida e buscando promover os mais altos padrões de integridade científica em toda e qualquer atividade institucional.

## **ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

O CBPF tem a seguinte estrutura (Portaria n. 5.142, de 14 de novembro de 2016): I

- Coordenação de Física de Altas Energias - COHEP

II - Coordenação de Materiais, Nanociências e Física Aplicada - COMAN

III - Coordenação de Física Teórica - COTEO

IV - Coordenação de Cosmologia, Astrofísica e Interações Fundamentais - COSMO

V - Coordenação de Desenvolvimento Tecnológico - COTEC

VI - Coordenação de Formação Científica - COEDU

VII - Coordenação de Ações Institucionais - COINS

VIII - Coordenação de Administração - COADM

a) Serviço de Gestão de Pessoas - SEGEP

b) Serviço de Contabilidade, Orçamento e Finanças - SECOF

c) Serviço de Material e Patrimônio - SEMAP

d) Serviço de Logística, Infraestrutura e Contratos - SELIC

Dentre os órgãos e unidades acima listados, a presente Carta apresentará aqueles que possuem, por força da natureza executiva, a vocação para a prestação de serviços e atendimento aos respectivos usuários.

## CATEGORIAS DE SERVIÇOS DO CBPF

### **PESQUISA**

O CBPF presta o serviço público de produzir pesquisa científica na área de Física. Os tipos de pesquisas variam entre pesquisa básica – teórica e experimental –, pesquisa aplicada e pesquisa de desenvolvimento tecnológico. A Pesquisa se divide entre cinco Coordenações formalmente constituídas no CBPF. São elas:

#### **Física de Altas Energias (COHEP)**

Coordenador: Gilvan Augusto Alves

Email: [gilvan@cbpf.br](mailto:gilvan@cbpf.br)

Telefone: +55 21 2141-7376

#### **Física Teórica (COTEO)**

Coordenador: Fernando Dantas Nobre

Email: [fdnobre@cbpf.br](mailto:fdnobre@cbpf.br)

Telefone: +55 21 2141-7513

#### **Matéria Condensada, Física Aplicada e Nanociência (COMAN)**

Coordenador: Ivan dos Santos Oliveira Junior

Email: [ivan@cbpf.br](mailto:ivan@cbpf.br)

Telefone: +55 21 2141-7395

**Cosmologia, Astrofísica e Interações Fundamentais (COSMO)**

Coordenador: Nelson Pinto Neto

Email: nelsonpn@cbpf.br

Telefone: +55 21 2141-7381

**Desenvolvimento Tecnológico**

Coordenador: Marcelo Portes de Albuquerque

Email: marcelo@cbpf.br

Telefone: +55 21 2141-7110

Usuários desse serviço: pesquisadores internos, pesquisadores externos e indústrias.

## **Ensino**

O CBPF oferece dois programas de pós-graduação em Física:

- i) Programa Acadêmico, com mestrado e doutorado, avaliados com a nota máxima pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – Capes (7).
- ii) Programa Profissional, com mestrado profissional com ênfase em Instrumentação Científica.

O corpo docente da pós-graduação do CBPF conta com 56 pesquisadores das diversas áreas. A seleção dos estudantes para ingresso em um dos Programas de Pós-Graduação do CBPF é baseada em uma prova escrita (UnipósRio-Física), análise de curriculum vitae e histórico escolar, e também de uma entrevista. O exame de ingresso ocorre duas vezes ao ano. Alunos de outros estados do Brasil ou outros países em qualquer parte do mundo podem solicitar o envio das provas para serem realizadas em outros institutos ou universidades ou, no caso de outros países, para algum órgão brasileiro oficial no Exterior.

Os estudantes de pós-graduação do CBPF encontram ampla infraestrutura de apoio à realização de seus trabalhos de tese, tais como: computadores individuais, oficinas mecânicas, biblioteca, líquidos criogênicos com produção local, laboratórios de preparação, tratamento e caracterização de amostras, laboratório de química, etc. Estudantes de Mestrado e Doutorado são fortemente encorajados a participarem em eventos científicos nacionais e internacionais, com apresentação de trabalhos e estabelecimento de vínculos científico com outras instituições de pesquisa. Para isso recebem apoio financeiro da Coordenação de Formação Científica do CBPF.

Os estudantes do CBPF têm ampla participação no Conselho de Formação Científica através de um representante eleito que contribui para o debate contínuo sobre o aprimoramento da pós-graduação do CBPF e decisões sobre os investimentos prioritários na nossa infraestrutura de ensino e pesquisa.

Usuários desse serviço: alunos regularmente matriculados nos programas de pós-graduação do CBPF.

Coordenador: João Paulo Sinnecker

Email: [sinnecker@cbpf.br](mailto:sinnecker@cbpf.br)

Telefone: +55 21 2141-7509

## LABORATÓRIOS ABERTOS E MULTIUSUÁRIOS DE PESQUISA

São laboratórios contam com equipamentos altamente especializados disponíveis para usuários internos e externos a instituição. São geridos por um comitê de usuários externos que garante o acesso a essas instalações a todos os membros da comunidade por eles atendida, são eles:

### **01) Laboratório Multiusuário de Nanociência e Nanotecnologia (LABNANO)**

Contato: labnano@cbpf.br

### **02) Laboratório Multiusuário de Superfícies (SURFMULT)**

Contato: stavale@cbpf.br

### **03) Infraestrutura de pesquisa multiusuária para Materiais Avançados (MATMULT)**

Contato: magda@cbpf.br

- a. Laboratório de Ressonância Magnética Nuclear (RMN)
- b. Laboratório de Ressonância Paramagnética Eletrônica (EPR)
- c. Laboratório de Magnetometria (MAG)
- d. Laboratório de Produção de Materiais Avançados (LPMA)
6. Laboratório de Raios-X (RX)
- f. Laboratório de Síntese de Monocristais (LSM)

### **04) Laboratório Multiusuário para Detectores de Física de Altas Energias e Astropartículas (ALTMULT)**

Contato: ulisses@cbpf.br

**05) Microscopia de Ponta de Prova**

Contato: stavale@cbpf.br

**06) Laboratório Ultrabaixas Temperaturas (refrigerador à Diluição de He3-He4)**

Contato: sampaio@cbpf.br

**07) Laboratório de Plasmas e Ablação a Laser**

Contato: mello@cbpf.br

Usuários desse serviço: pesquisadores e indústrias.



## LABORATÓRIOS TECNOLÓGICOS DE INFRAESTRUTURA MULTIUSUÁRIA

São laboratórios que atuam no desenvolvimento de técnicas e tecnologias para a pesquisa científica, contando com equipamentos especializados e disponíveis a usuários internos e externos a instituição, são eles:

01) Central de Criogenia (CRIOMULT)

Contato: fgarcia@cbpf.br

02) Laboratório Multiusuário de Instrumentação e Tecnologia Mecânica (LITMECMULT)

Contato: rfelix@cbpf.br

03) Laboratório de Instrumentação Eletrônica

a. Laboratório para Processamento de Micromaterial e Prototipagem Rápida (ELTMULT)

Contato: gabriel@cbpf.br

04) Centro de Computação e Comunicação de Alto Desempenho

a. Laboratório de Processamento de Sinais e Imagens

Contato: marcelo@cbpf.br

05) Bioquímica

Contato: rossi@cbpf.br

06) Facilidade de Tratamentos Térmicos

Contato: magda@cbpf.br

## Divulgação científica

O CBPF sempre esteve, ao longo de sua história, atento à relevância das atividades na seara da divulgação científica. Uma de suas publicações mais tradicionais, a revista *Ciência e Sociedade*, instituída por um dos fundadores do CBPF, o físico José Leite Lopes, veicula, desde sua primeira edição, em 1963, textos que procuram aproximar o público não especializado de tópicos da pesquisa científica. Em 2013, ano em que o CBPF comemorou 50 anos de existência, a publicação agregou o ISSN eletrônico ao seu escopo, (ISSN impresso: 0101-9228; ISSN eletrônico: 2317-4595), seus artigos passaram a ser divulgados na íntegra na página do CBPF, incorporando, também, o número de DOI (*digital object identifier*).

Além desse espaço de encontro entre o público não especializado e o conhecimento científico produzido no CBPF, a instituição participa de todas as edições dos principais eventos de divulgação científica do país: Semana Nacional de Ciência e Tecnologia e Reunião Anual da Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência. A série de folhetos “Desafios da Física”, realizada pelo CBPF, é distribuída em todas as oportunidades em que o CBPF se apresenta ao público não especializado em física, geralmente feiras de popularização da ciência em que o CBPF participa por meio de seu programa Laboratório de Divulgação Científica – LABDIV, que organiza toda a logística e desenvolvimento de trabalhos na área.

O livro “Algumas razões para ser um cientista”, produzido e editado pelo CBPF desde 2005, é uma publicação de grande sucesso, distribuída por todo o país. Internamente, desde outubro de 2008, o CBPF realiza o “Laboratório Didático”, que objetiva promover o envolvimento do público não especializado e estudantes na discussão de conceitos da Física Moderna de forma empírica, relacionando-os com fatos do cotidiano, como a tecnologia, estimulando o pensamento abstrato e conclusões com base na metodologia científica e contribuindo assim para o esforço de inclusão social. Dispondo de equipamentos para a realização de vários experimentos, sua atuação se dá através de quatro frentes: (1) programa “Físico Por Uma Tarde”, com a realização de visitas de escolas de Ensino Médio ao CBPF; (2) desenvolvimento de experimentos com elevado teor de interatividade e importância histórica; (3) organização de programas de

capacitação continuada de professores do Ensino Fundamental e Médio; e (4) participação do CBPF em eventos externos, tais como a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia e a ExpoT&C/SBPC, levando, respectivamente experimentos de grande interatividade com o público leigo e demonstrativos de projetos realizados na instituição. Essa última linha de ação é desenvolvida pelo Laboratório de Divulgação Científica (LABDIV). Uma parte dos experimentos são explorados nas visitas de escolas no âmbito do programa "Físico Por Uma Tarde", pilar da atuação do LABDID. No início de cada ano são abertas inscrições para as 26 vagas disponíveis. Estas são distribuídas nos períodos de março à junho e de agosto à novembro, sendo três escolas por mês. Especialmente em outubro, em virtude da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, as visitas são realizadas por cinco escolas. As visitas têm duração de 4 horas, com início às 14h e compreendem três etapas: 1) uma conversa informal com um pesquisador sobre Física, que apresenta também as principais linhas de pesquisa do Centro; 2) realização de experimentos e demonstrações pelos estudantes, orientados por monitores – os experimentos são divididos em quatro módulos temáticos: *Luz, Elétron, Átomo e Aplicações* e 3) visita em grupos a três laboratórios do CBPF, previamente selecionados, com o intuito de visualizar o cotidiano de uma instituição de pesquisa.

Usuários desse serviço: jovens e adultos brasileiros.

Contato: ncs\_cbpf@cbpf.br

## **Biblioteca**

A Biblioteca do Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas, fundada em 1949, é uma das bibliotecas nacionais de referência na área de Física, tendo atualmente um acervo de aproximadamente 21.000 livros e 850 títulos de periódicos (240 correntes), em Física e ciências afins. Constam de seu acervo periódicos de grande importância histórica, como *The Philosophical Magazine* (1800), *Comptes Rendus des Séances de L'Académie des Sciences* (1835), *Philosophical Transactions of the Royal Society of London* (1875), *Proceedings of the Royal Society of London* (1877), entre outros.

Aberta ao público, de segunda à sexta-feira, das 08h30min às 17h30min, oferece área para estudo em suas instalações e livre acesso às bases de dados, às estantes de livros e periódicos, empréstimo de livros a usuários cadastrados e empréstimos entre bibliotecas até as 17h15, e serviços de comutação bibliográfica - COMUT, que permite obter cópias de artigos de periódicos e partes de documentos não encontrados no Sistema da Biblioteca do CBPF e no Portal Capes.

Usuários desse serviço: alunos internos, pesquisadores e estudantes em geral.

Contato: biblioteca@cbpf.br

### **Coordenação da Redecomep-Rio**

A Rede Comunitária de Educação e Pesquisa do Rio de Janeiro (Redecomep-Rio) é uma rede de computadores que, através de cabos de fibras óticas dedicadas que somam mais de 300 km de extensão, amplia em até dez vezes a velocidade atual do *backbone* da RedeRio/FAPERJ, interligando 85 pontos, pertencentes a 51 instituições acadêmicas na região metropolitana do Rio de Janeiro.

O projeto técnico, a implantação e operação da Redecomep-Rio é coordenada pelo CBPF. A posição-chave do CBPF na rede é um dos desdobramentos de sua forte presença na operação da RedeRio e também marca uma importante contribuição para o avanço científico, tecnológico e de inovação no Brasil.

Usuários desse serviço: comunidade acadêmica do estado do Rio de Janeiro.

Contato: ceo@cbpf.br

### **Serviço de Informações ao Cidadão – SIC**

O Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) permite que qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação, acompanhe o

prazo e receba a resposta da solicitação realizada para o CBPF.

Usuários desse serviço: cidadãos brasileiros, órgãos governamentais.

Contato: sic@cbpf.br

### **Comunicação Social**

Os serviços de Comunicação Social do CBPF são planejados, organizados e executados pelo Núcleo de Comunicação Social (NCS-CBPF) -- inclusive aqueles relacionados à assessoria de imprensa. O boletim informativo 'CBPF News' é distribuído eletronicamente, via endereço eletrônico, a milhares de cadastrados, tanto no Brasil quanto no exterior. O CBPF mantém um portal eletrônico na internet, onde disponibiliza, aos internautas, notícias, artigos, resenhas, ensaios, entrevistas, programação de eventos etc. Esse material é compartilhado nas páginas e contas que o NCS mantém em mídias sociais, como Facebook, Twitter e Instagram. O 'CBPF Informe' é o boletim para o público interno da instituição.

Usuários desse serviço: internautas brasileiros, veículos de imprensa, governo, instituições parceiras.

Contato: ncs\_cbpf@cbpf.br

## REFERÊNCIAS

Brasil. Decreto no 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, **institui a “Carta de Serviços ao Cidadão”** e dá outras providências, 2009.

Instrução Normativa no 1, de 6 de janeiro de 2010. Dispõe sobre a **elaboração e a publicação de Carta de Serviços ao Cidadão e a aplicação de pesquisas de satisfação do usuário**, 2010.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Gestão Pública. Programa GESPÚBLICA - **Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico**; Brasília; MP, SEGEP, 2014.