

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

LISANDRA GUERRERO PÉREZ

**FATORES DE INFLUÊNCIA NA AVALIAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS  
SOCIAIS DO BRASIL SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO**

BELO HORIZONTE

2016

LISANDRA GUERRERO PÉREZ

**FATORES DE INFLUÊNCIA NA AVALIAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS  
SOCIAIS DO BRASIL SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO**

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

Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento.

Orientador: Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif.

BELO HORIZONTE

2016

G934f Guerrero Pérez, Lisandra.

Fatores de influência na avaliação dos observatórios sociais do Brasil sob a perspectiva da gestão de informação [manuscrito] / Lisandra Guerrero Pérez. – 2016.

135 f., enc. : il.

Orientadora: Mônica Erichsen Nassif.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

Referências: f. 101-110.

Apêndices: f. 111-123.

Anexos: f. 124-135.

1. Ciência da informação – Teses. 2. Observatórios sociais – Avaliação – Teses. 3. Gerenciamento da informação – Teses. 4. Políticas públicas – Teses. I. Título. II. Nassif, Mônica Erichsen. III. Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação.

CDU: 347.471



UFMG

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

FOLHA DE APROVAÇÃO

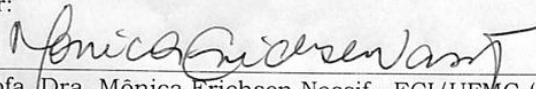
"FATORES DE INFLUÊNCIA NA AVALIAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS DO BRASIL SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DA INFORMAÇÃO"

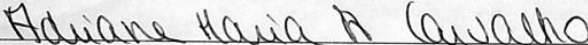
Lisandra Guerrero Perez

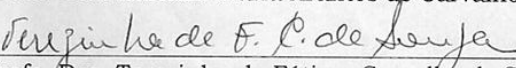
Dissertação submetida à Banca Examinadora, designada pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, como parte dos requisitos à obtenção do título de **"mestre em Ciência da Informação"**, linha de pesquisa **"Gestão da Informação e do Conhecimento"**.

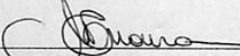
Dissertação aprovada em: 05 de dezembro de 2016.

Por:

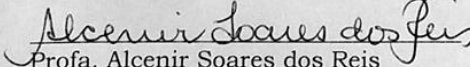
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif - ECI/UFMG (Orientadora)

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Adriane Maria Arantes de Carvalho - PUC/MG

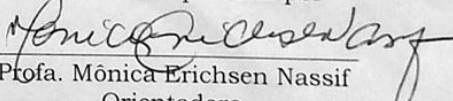
  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza - ECI/UFMG

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Dra. Maria Aparecida Moura - ECI/UFMG

Aprovada pelo Colegiado do PPGCI

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Alcenir Soares dos Reis  
Coordenadora

Versão final Aprovada por

  
\_\_\_\_\_  
Profa. Mônica Erichsen Nassif  
Orientadora



UFMG

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

ATA DA DEFESA DE DISSERTAÇÃO DE **LISANDRA GUERRERO PEREZ**, matrícula:  
2015668262

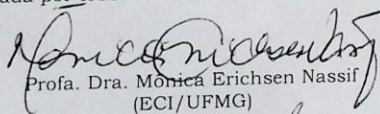
Às 14:00 horas do dia 05 de dezembro de 2016, reuniu-se no Prédio da Reitoria da UFMG a Comissão Examinadora aprovada *ad referendum* pelo Colegiado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação em 08/11/2016, para julgar, em exame final, o trabalho intitulado **Fatores de influência na avaliação dos observatórios sociais do Brasil sob a perspectiva da gestão da informação**, requisito final para obtenção do Grau de MESTRE em CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, área de concentração: Produção, Organização e Utilização da Informação, Linha de Pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento. Abrindo a sessão, a Presidente da Comissão, Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares do Trabalho Final, passou a palavra à candidata para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores com a respectiva defesa da candidata. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da candidata e do público, para julgamento e expedição do resultado final. Foram atribuídas as seguintes indicações:

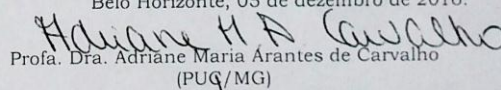
Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif - Orientadora	APROVADA
Profa. Dra. Adriane Maria Arantes de Carvalho	APROVADA
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza	APROVADA
Profa. Dra. Maria Aparecida Moura	APROVADA

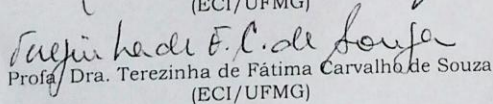
Pelas indicações, a candidata foi considerada APROVADA.

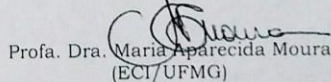
O resultado final foi comunicado publicamente à candidata pela Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Presidente encerrou a sessão, da qual foi lavrada a presente ATA que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora.

Belo Horizonte, 05 de dezembro de 2016.

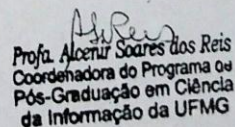
  
Profa. Dra. Mônica Erichsen Nassif  
(ECI/UFMG)

  
Profa. Dra. Adriane Maria Arantes de Carvalho  
(PUG/MG)

  
Profa. Dra. Terezinha de Fátima Carvalho de Souza  
(ECI/UFMG)

  
Profa. Dra. Maria Aparecida Moura  
(ECI/UFMG)

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

  
Profa. Alcenir Soares dos Reis  
Coordenadora do Programa de  
Pós-Graduação em Ciência  
da Informação da UFMG

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço, em primeiro lugar, a minha orientadora Mônica Erichsen Nassif que acreditou neste projeto ainda na distância (e em espanhol). Seu apoio, compreensão e conhecimento têm sido inestimáveis para mim nestes dois anos de Mestrado.

A meu esposo, meu amigo, meu amor, por estar sempre junto a mim em cada passo de minha vida, sem importar as circunstâncias.

A minha família (em Cuba) por ter a compreensão e a paciência com meus projetos profissionais apesar de estarmos separados, especialmente a minha querida mãe, apoio incondicional em cada minuto de minha vida.

As minhas amigas brasileiras, Rosana, Ana Cláudia, Brisa, Camila, quem acolheram esta cubana (sempre perdida) e a orientaram em cada passo do Mestrado.

A meus amigos cubanos, os que ainda estão em Cuba, e os que não estão, pelo apoio e confiança dado a este projeto. Sem sua ajuda não poderia ter chegado até aqui. Eles sabem que estou imensamente grata por todo o que fizeram por mim, amizade constitui um grande tesouro.

Aos colegas da turma do Mestrado, colegas maravilhosos que conviveram com uma cubana por 2 anos e que a ajudaram com suas dúvidas. Estou orgulhosa de ter compartilhado com pessoas maravilhosas, humanas, acolhedoras e compreensivas.

A todos os professores do Mestrado que me apoiaram e tiveram paciência com meu português! De todos aprendi muito, foram essenciais neste período de 2 anos.

A todos os brasileiros maravilhosos que conheci desde minha chegada a Belo Horizonte. Pessoas que me mostraram a cultura mineira e a cultura de todo um povo brasileiro. Muito grata a todos eles que também formam parte deste resultado.

Muito obrigada a todos.

## RESUMO

Esta pesquisa tem como objetivo identificar os fatores de maior influência para avaliar os observatórios sociais brasileiros entendidos como sistemas de vigilância informacional. A importância fundamental deste estudo reside na ausência de parâmetros específicos para a avaliação destes sistemas sob a perspectiva da Gestão de Informação. Foi realizada uma análise de seis observatórios sociais no Brasil [Observatório Social de Brasil, Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório de Gestão de Informação, Observatório das Metrôpoles, Observatório de Itaú Cultural e Observatório da Diversidade Cultural], tendo em conta o enfoque documental da avaliação de Recursos de Informação Digitais na literatura especializada. Esta pesquisa consta de duas etapas para alcançar o objetivo geral proposto, uma primeira etapa de observação direta da amostra selecionada, constituída pela identificação das características gerais dos observatórios escolhidos (lugar e ano de criação, os objetivos propostos e serviços e produtos de informação fornecidos), a classificação destes segundo o enfoque selecionado e a análise do comportamento dos parâmetros estabelecidos como referência nesta pesquisa (Kapoun, Codina e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil). Na segunda etapa foram aplicados questionários -adaptação das chamadas *CyberGuides*- a usuários internos e externos desses observatórios sociais para determinar os pontos em comum e divergentes em cada caso. A pesquisa concluiu com a triangulação metodológica destas duas etapas e a determinação dos fatores mais significativos para avaliar os observatórios sociais brasileiros. A Qualidade da Informação, a Atualidade da Informação e os Fornecedores da Informação constituem os três parâmetros de mais influenciam na avaliação desses sistemas de monitoramento informacional. Estes fatores de maior influência contribuem para a avaliação efetiva e correta dos observatórios sociais brasileiros, visando apoiar a geração de conhecimento e o desenvolvimento da inteligência social nos sistemas de vigilância informacional.

**Palavras-chave:** Observatórios Sociais. Sistemas de Vigilância Informacional. Avaliação. Gestão de Informação.

## ABSTRACT

This research aims to identify the most influential factors to evaluate the Brazilian social observatories understood as informational surveillance systems. The fundamental importance of this study lies in the absence of specific parameters for the evaluation of these systems from the perspective of Information Management. An analysis of six social observatories was held in Brazil [Social Observatory of Brazil, Observatory of Public Policies for Agriculture Centre of Information Management, Metropolis Observatory, Observatory Itaú Cultural and Observatory of Cultural Diversity], taking into account the documentary approach of the evaluation of Digital Information Resources in the literature. This research consists of two stages to achieve the overall objective proposed, the first stage of direct observation of the selected sample, comprising the identification of the general characteristics of the chosen observatories (place and year of creation, the proposed objectives and services and products provided information) the classification of these according to the selected approach and analysis of the behavior of the parameters established by reference in this research (Kapoun, Codina and the Electronic Government Department of Brazil). In the second stage were applied -adaptation questionnaires of CyberGuides- calls to internal and external users of these social observatories to determine the points in common and different in each case. The research concluded with the methodological triangulation of these two steps and the determination of the most significant factors to evaluate the Brazilian social observatories. The Quality of Information, the Currency of Information and the Information Providers are the three parameters most influence on the evaluation of these informational monitoring systems. These most influential factors contribute to the effective and correct evaluation of the Brazilian social observatories to support the generation of knowledge and the development of social intelligence in informational surveillance systems.

**Keywords:** Social Watch/Observatories. Informational Surveillance/Monitoring Systems. Methodology. Evaluation, Information Management.



## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Visão geral do arcabouço metodológico proposto (Graphical Abstract). .....	60
Figura 2- Avaliação geral dos parâmetros analisados.....	73
Figura 3- Histograma dos dados coletados para o item 1A: O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.....	75
Figura 4- Percentagem das opções mais escolhidas pelos usuários para o indicador 1A: O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site. ....	75
Figura 5- Histograma dos dados coletados para o item 1B: O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site. ....	76
Figura 6- Percentagem das opções mais escolhidas pelos usuários para o indicador 1B: O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.....	76
Figura 7- Histograma dos dados coletados para o item 2A: O autor do material no site é claramente identificado. ....	78
Figura 8- Histograma dos dados coletados para o item 2B: Informações sobre o autor estão disponíveis.....	78
Figura 9- Histograma dos dados coletados para o item 2C: De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico. ....	79
Figura 10- Histograma dos dados coletados para o item 2D: O patrocinador do site é claramente identificado. ....	80
Figura 11- Histograma dos dados coletados para o item 2E: A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações. ....	80
Figura 12- Histograma dos dados coletados para o item 3A: Data de revisão mais recente é fornecida. Data da última revisão.....	81
Figura 13- Histograma dos dados coletados para o item 3B: Última data de revisão é apropriada ao material. ....	81
Figura 14- Histograma dos dados coletados para o item 3C: O conteúdo é atualizado com frequência.....	82
Figura 15- Histograma dos dados coletados para o item 3D: Links para outros sites são atuais e funcionam corretamente.....	82
Figura 16- Histograma dos dados coletados para o item 4A: O objetivo deste site é claro. ....	85
Figura 17- Histograma dos dados coletados para o item 4B: O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.....	85
Figura 18- Histograma dos dados coletados para o item 4C: A informação apresentada no site inclui valor agregado. ....	86

Figura 19- Histograma dos dados coletados para o item 4E: As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse. ....	86
Figura 20- Histograma dos dados coletados para o item 4L: Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal. ....	87
Figura 21- Histograma dos dados coletados para o item 4M: Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações). ....	87
Figura 22- Histograma dos dados coletados para o item 4N: Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade). ....	88
Figura 23- Histograma dos dados coletados para o item 4Q: Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas). ....	88
Figura 24- Histograma dos dados coletados para o item 5A: Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades/fins. ....	90
Figura 25- Histograma dos dados coletados para o item 5B: O conteúdo dos sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades/fins. ....	90
Figura 26- Detalhamento da metodologia utilizada para o processo Análise dos Resultados e Identificação dos fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros ....	96

## **LISTA DE TABELAS**

Tabela 1- Avaliação geral dos parâmetros da CyberGuide adaptada .....	71
---	----

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Especificações dos observatórios sociais objeto de estudo .....	62
Quadro 2 - Classificação dos OS segundo os dois enfoques de Husillos (2006) .....	65
Quadro 3 - Correspondência entre os indicadores dos resultados preliminares das etapas da pesquisa .....	95

## LISTA DE EQUAÇÕES

Equação 1. MTC : Média (Mean) .....	58
Equação 2. MTC : Mediana (Median) .....	58

## LISTA DE ABREVIATURAS

CNPq	--	CONSELHO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO CIENTÍFICO E TECNOLÓGICO
E-GOV	--	ELECTRONIC GOVERMENT (GOVERNO ELETRÔNICO)
FAPERJ	--	FUNDAÇÃO DE AMPARO À PESQUISA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GI	--	GESTÃO DE INFORMAÇÃO
INCT	--	INSTITUTOS NACIONAIS DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA
IPPUR	--	INSTITUTO DE PESQUISA E PLANEJAMENTO URBANO E REGIONAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO
MCT	--	MINISTÉRIO DA CIÊNCIA E TECNOLOGIA
MG	--	MINAS GERAIS
MTC	--	MEDIDAS DE TENDÊNCIA CENTRAL
OS	--	OBSERVATÓRIOS SOCIAIS
RMRJ	--	REGIÃO METROPOLITANA DE RIO DE JANEIRO
SVI	--	SISTEMAS DE VIGILÂNCIA INFORMACIONAL
TIC	--	TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
VI	--	VIGILÂNCIA INFORMACIONAL

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>16</b>
1.1 Justificativa e problema.....	18
1.2 Objetivos .....	26
Objetivo geral.....	26
Objetivos específicos .....	26
1.3 Estrutura da dissertação .....	26
<b>2 REVISÃO DA LITERATURA .....</b>	<b>27</b>
2.1 Primórdios da Gestão de Informação.....	27
2.2 Da Gestão de Informação à Vigilância Informacional .....	29
2.3 Da vigilância informacional aos observatórios sociais .....	35
2.4 Origens e conceitos sobre observatórios sociais .....	37
2.5 As Políticas públicas e sua influência nos observatórios sociais .....	44
2.6 Parâmetros para a avaliação de Recursos de Informação Digitais.....	48
<b>3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>54</b>
<b>4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>61</b>
4.1 Etapas da Pesquisa .....	61
4.2 Resultados da Primeira Etapa.....	61
4.2.1 Identificação de características.....	61
4.2.2 Classificação dos observatórios.....	64
4.2.3 Análise dos parâmetros .....	65
4.3 Resultados da Segunda Etapa.....	68
4.4 Conclusões finais sobre a identificação dos fatores de influência na avaliação dos observatórios sociais.....	92
<b>5 CONCLUSÕES .....</b>	<b>98</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>101</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>111</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A sociedade atual está marcada cada vez mais por novos modelos de fluxos de comunicação e interações virtuais entre as comunidades, que são criados em espaços físicos distantes com uma necessidade constante de compartilhar informação e conhecimento para a ação coletiva. As primeiras fontes de informação colocadas na Internet, uma vez popularizada no início do ano 1990 do século passado, responderam à reprodução de seus pares no espaço físico. Apareceram assim as publicações, periódicos, bases de dados, trabalhos de referência, listas de distribuição, entre outros. Também surgiram as ferramentas de localização e recuperação, especialmente os motores de busca e diretórios.

Um salto qualitativo foi observado alguns anos mais tarde quando apareceram outros recursos de maior valor agregado desde o ponto de vista do conteúdo e facilidade de interação como as bibliotecas digitais, os portais corporativos, *Blogs* ou *weblogs* e os serviços de personalização de notícias com tecnologia *RSS*. O desenvolvimento e a instalação de padrões semânticos como os padrões *XML* ou *Dublin Core* teve um grande impacto sobre esses resultados.

Os instrumentos de pesquisa tradicionais foram consolidados e diversificados, apareceram outras formas de organizar e facilitar acesso aos recursos, tais como portais, motores de busca da *Web Profunda* e agentes inteligentes como *metasearch* e *mapeadores*. Estes sites, como recursos digitais *online*, têm geralmente espaços semelhantes, independentemente de seu propósito e tipologia. Os elementos de apresentação, de funcionalidade, interação e *feedback*, informação de atualidade, repositórios de conteúdo, bem como nomeações, mais conhecido como *links* a outros recursos da Web, são alguns dos aspectos que têm em comum.

O momento mais significativo na evolução contínua da *Web* está apontado a partir da inclusão de ferramentas para a colaboração mediante projetos de participação que são mais que simples repositórios de conteúdo. A *Web 2.0* foi a consolidação de uma nova forma de usar a Internet ao ser capaz de explorar as relações sociais neste ambiente. Exemplos deste paradigma são as *Wiki* e os *observatórios sociais* (OS).

Estes últimos, objeto de estudo desta pesquisa, tiveram um grande impacto ao influenciar diretamente, desde sua criação, o processo de geração de conhecimento. Os observatórios sociais apareceram no mundo virtual como uma necessidade de encontrar um espaço comum para desenvolver projetos de colaboração, cujo objetivo principal, embora



não explícito em muitas ocasiões, foi oferecer resultados do monitoramento informacional, ao ser um instrumento de alerta em ambientes fora do quadro das instituições estabelecidas.

Seu primeiro objetivo foi desenvolver-se como um instrumento capaz de registrar e fornecer informação relevante sobre uma determinada esfera social, para analisar e apoiar as políticas públicas. Este primeiro propósito, mesmo com as evoluções lógicas, tem-se mantido além do aspecto comunitário, pela necessidade de observar criticamente, registrar e divulgar informação sobre qualquer fenômeno que permita, de forma efetiva, a tomada de decisões estratégicas em qualquer área ou esfera social.

Os observatórios sociais evoluíram como sistemas de monitoramento informacional, apesar de ainda continuam sendo chamados desta forma. A resposta a esta evolução parece ser pela importância que tem dado ao desenvolvimento e incorporação de produtos da inteligência informacional, destinados a usuários específicos que assumem diferentes funções nesse ambiente, tanto de consumidor como de produtor de informação; com níveis de acesso programados para cada tipo de usuário. Assim, para o usuário visitante (não cadastrado), o que há são informações e documentos gerais, sem ter acesso ao *know-how* de como é feita a vigilância informacional.

Este último conceito tem sido abordado em duas perspectivas, uma no contexto tecnológico-industrial e outra no âmbito da Sociedade da Informação. Tem sido usado para generalizar, de alguma forma, um conjunto de termos usados na literatura especializada que criam ambigüidades conceituais, como são: vigilância tecnológica, vigilância competitiva, inteligência competitiva, inteligência empresarial, entre outros. Para Pierre Durand (2003) é preciso que as empresas mantenham uma “vigilância informacional, que seja ao mesmo tempo científica, tecnológica, estratégica, comercial, entre outras, e de integrar o mais rápido possível os dados que estão disponíveis, à sua oferta comercial”. Aliás, a vigilância informacional tem muita importância na contribuição do valor agregado dos serviços e produtos de informação, segundo Tarapanoff et al (2000) constitui o “processamento, concorrência e coleta de informações ambientais pertinentes à organização”.

Simultaneamente a estes estudos, o número de observatórios sociais foi aumentando a partir do ano 2000, principalmente pelo incremento da acessibilidade às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e o avanço dos projetos de colaboração no ambiente digital. Atualmente existem milhares de sites chamados OS que estão empenhados em estudar vários campos, desde questões mais locais e seus problemas sociais, até os empenhados em questões de maior impacto social como a educação e mobilização social. Como exemplos no Brasil podem ser mencionados o Observatório das

Metrópoles, o Observatório da Imprensa, o Observatório Social do Brasil, o Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório Itaú Cultural, o Observatório da Diversidade Cultural, a Rede de Observatórios de Recursos Humanos para a Saúde, o Observatório Social de Maringá, o Observatório Transnacional de Inclusão Social e Equidade no Ensino Superior na UNICAMP, o Observatório Político de Brasil e o Observatório da Crise, entre outros.

A partir do estudo de caso dos OS selecionados nesta pesquisa se espera determinar quais são os fatores que mais influenciam no processo de avaliação destes sistemas de monitoramento de informação. Pretende-se entender quais parâmetros afetam mais as funções relativas aos processos de vigilância específicos por cada observatório objeto de estudo, para constatar de forma mais efetiva o grau de confiabilidade de seus produtos e serviços informacionais.

### **1.1 Justificativa e problema**

O Brasil considera os observatórios sociais espaços democráticos e apartidários para o exercício da cidadania, constituídos a fim de contribuir para a melhoria da gestão pública. São pessoas que sob a forma de associação têm trabalhado pela causa da justiça social no país. Os observatórios sociais constituem espaços de observação e análise que tentam reunir o maior número possível de entidades que representem à sociedade, a fim de melhorar a uma área particular. De forma geral os observatórios sociais brasileiros estão constituídos por cidadãos brasileiros: empresários, profissionais, professores, estudantes, funcionários públicos e equipes de pesquisa universitárias.

No Brasil há observatórios sociais na Bahia, Distrito Federal, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Pará, Paraíba, Paraná, Pernambuco, Piauí, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rio Grande do Sul, Rondônia, Santa Catarina e São Paulo. Existem milhares destes sistemas de vigilância de informação no país que atuam em áreas muito diversas de acordo com o contexto social e a interesse das equipes que o conformam.

Nesta pesquisa foram escolhidos seis observatórios sociais que monitoram diferentes contextos brasileiros com um grande impacto e conotação social, econômica e política na sociedade do país. O critério de escolha dos OS teve em conta, primeiramente, que fossem heterogêneos em relação ao assunto que observam e analisam estes sistemas de vigilância informacional. Assuntos como fiscalização, controle dos gastos públicos e educação fiscal, políticas públicas, políticas culturais, metropolização, governança urbana, cidadania e gestão das Metrópoles, assim como a diversidade cultural, são exemplos dos

assuntos analisado pelos OS selecionados. Além deste critério de escolha, também se teve em conta que fossem observatórios amplamente referenciados na Internet e que as datas de criação, em cada caso, fossem diferentes para permitir uma análise mais aprofundada em relação as suas características e particularidades no contexto brasileiro. O Observatório de Gestão da Informação foi escolhido especificamente pelo assunto tratado que está em relação direta com o objetivo geral desta pesquisa. A seguir se apresentam as características principais dos OS selecionados:

O **Observatório Social do Brasil**<sup>1</sup> (OSB) é uma instituição não governamental, sem fins lucrativos criada em Maringá em 2006. Tem como propósito coordenar os observatórios sociais de 105 cidades presentes em 19 estados brasileiros (Pará, Rio Grande do Norte, Paraíba, Piauí, Pernambuco, Tocantins, Bahia, Rondônia, Mato Grosso, Goiás, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Paraná, São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul). Seu objetivo é apoiar a consolidação desta rede de OS nos municípios a partir da padronização dos procedimentos de fiscalização e controle dos gastos públicos, além de disseminar ferramentas de educação fiscal. Para isso conta com uma metodologia de monitoramento das compras públicas em nível municipal, desde a publicação do edital de licitação até o acompanhamento da entrega do produto ou serviço, para agir preventivamente no controle social dos gastos públicos. Também age na educação fiscal, na inserção da micro e pequena empresa nos processos licitatórios, contribuindo para geração de emprego e redução da informalidade, e na construção de Indicadores da Gestão Pública, com base na execução orçamentária e nos indicadores sociais do município, fazendo comparações e prestações de contas de seu trabalho à sociedade. Estão promovendo uma cultura de participação do cidadão de olho no dinheiro público, para isso tem vários serviços e produtos de informação disponíveis no site para todos com o objetivo de contribuir com o comprometimento da justiça social. Entre os serviços e produtos mais significativos oferecidos estão:

- Uma biblioteca com publicações, orientações, modelos, relatórios, boas práticas, legislação, artigos, monografias e apresentações.
- Um sistema de comunicação com notícias, matérias especiais, newsletter, fotos, vídeos e TV do OSB.
- Um tutorial dos indicadores de Gestão Pública a curto e longo prazo.
- Uma agenda de licitações com cadastro, buscador e perguntas e respostas.

---

<sup>1</sup> Disponível em: <http://osbrasil.org.br/>

- Um contato para ajudar a criação de um OS e um sistema de doação e contribuição econômica a istos observatórios sociais dos municípios.

O **Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura**<sup>2</sup> (OPPA) foi criado em agosto de 2005 por professores pertencentes ao Programa de Pós-Graduação de Ciências Sociais em Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade (CPDA) com o objetivo de acompanhar, analisar e debater um conjunto de políticas públicas e programas governamentais direcionados ao meio rural brasileiro. Atualmente está ligado ao Departamento de Desenvolvimento, Agricultura e Sociedade (DDAS) do Instituto de Ciências Humanas e Sociais (ICHS) da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro (UFRRJ). Entre os serviços e produtos de informação oferecidos encontram-se os seguintes:

- Estudos específicos sobre seis eixos temáticos distintos (agro/bioenergia, crédito rural, desenvolvimento territorial e sustentabilidade, negociações agrícolas internacionais, reforma agrária, soberania e segurança alimentar).
- Promoção de eventos (debates, workshops e seminários especializados).
- Publicação de boletins mensais de análise de políticas públicas. (Tratamento das questões teórico-metodológicas relacionadas à análise e avaliação de políticas públicas e ao rebatimento local das políticas públicas de abrangência nacional).
- Acervo e publicações. (Produção de documentos, textos e publicações especializadas).
- Clipping especializado sobre notícias da grande imprensa -jornais, revistas e páginas da Internet previamente selecionadas- sobre os temas abordados pelo grupo. (Crédito para a agricultura familiar, segurança alimentar, desenvolvimento territorial e sustentabilidade, reforma agrária, negociações internacionais, agro bioenergia / biodiesel e notícias gerais).

**Observatório de Gestão da Informação**<sup>3</sup> (Obgi) foi iniciado em 2009 pelos alunos do Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG) da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC) /UFRJ. Em março de 2010 foi aberto o primeiro site, e depois de uma evolução ultrapassa seu campo inicial do CBG com a criação do grupo de pesquisa interinstitucional “Estudos sobre Gestão e Políticas Públicas de Informação”. Constitui uma plataforma de ensino e pesquisa desenvolvida e utilizada por alunos e professores dos cursos de graduação em Administração, Biblioteconomia, Economia e

<sup>2</sup> Disponível em: <http://oppa.net.br/>

<sup>3</sup> Disponível em: <http://obgi.org/>

Gestão Pública e da Pós-Graduação em Ciência da Informação (IBICT) da UFRJ. Trata-se de um espaço de estudos interdisciplinares sobre Gestão e Políticas Públicas de Informação do ponto de vista da defesa da democracia, da transparência e da efetividade das ações públicas no cenário contemporâneo. Pretende refletir sobre conceitos adequados para interpretar os problemas práticos do campo informacional do Estado contemporâneo, sobre os impactos da web social e das tecnologias móveis na esfera pública. Além de monitorar as condições de implantação do regime de direito de acesso à informação pública no Brasil, contribuir para a formulação de políticas, iniciativas e estratégias inovadoras em âmbito público governamental e desenvolver e estimular a pesquisa avançada e a iniciação científica, com ênfase nas especificidades do Brasil. São monitoradas as expressões: “Dados Abertos”, “Lei de Acesso à Informação” e “Transparência Pública”. Entre seus serviços e produtos de informação mais significativos se encontram os seguintes:

- CONSOCIAL (Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social) é uma ferramenta de busca que torna possível um novo olhar sobre este processo, pois permite saber, a partir de uma proposta, qual foi sua ocorrência em todo o país. O projeto representa um aplicativo dos dados abertos pela Controladoria-Geral da União e uma contribuição desta universidade para pesquisadores, órgãos públicos e cidadãos possam subsidiar as políticas de transparência no país.
- Tem disponível a produção intelectual de 2009 até 2014. (Seminários, entrevistas, trabalhos, Encontros nacionais, Jornadas, dissertações, palestras, artigos, entre outros).
- Artigos de temas atuais sobre Lei de acesso a informação e dados abertos, além de temas anteriores sobre gestão de informação e transparência pública.

**Observatório Itaú Cultural**<sup>4</sup>: foi criado em 2006, como resultado de uma colaboração entre o Instituto de Itaú Cultural e o núcleo CDR (Centro de Documentação e Referência) com o objetivo de estudar e debater o tema da gestão na economia e nas políticas culturais. É um espaço qualificado de atuação resultado da experiência da equipe do Instituto, realiza ações em três áreas:

- Estudos quantitativos sobre a indústria cultural, as práticas e os serviços culturais (cinema, literatura, artes cênicas, museus, indústria editorial etc.);
- Análises qualitativas com foco nos valores culturais: os direitos culturais, a afirmação da diversidade cultural e a centralidade da cultura nos processos sociais;

<sup>4</sup> Disponível em: <http://www.itaucultural.org.br/explore/observatorio/>

- O apoio à formação de recursos humanos e indicadores para a gestão cultural.

Entre as atividades mais importantes que realiza estão os seminários, os encontros e as palestras com especialistas de todo o mundo; o apoio à produção de estudos acadêmicos relacionados à gestão cultural por meio do *Rumos Pesquisa*; a publicação de livros e revistas; a execução de pesquisas e organização de informações sobre o campo cultural; e a realização de um curso de especialização em gestão cultural. Em 2013, o Observatório passou a integrar o núcleo de Inovação do Itaú Cultural. Desde 2009 realiza um curso de especialização em gestão cultural em parceria com a Cátedra UNESCO de Políticas Culturais, a Cooperação da Universidade de Girona e com o apoio da Organização dos Estados Ibero-Americanos (OEI). Entre os serviços e produtos de maior relevância estão as publicações da revista, os vídeos das palestras e seminários, as edições do *Rumos Pesquisa* para incentivar projetos acadêmicos, o glossário com conceitos relacionados à cultura, os links e indicações para explorar as pesquisas quantitativas e qualitativas produzidas no Brasil, assim como os cursos de pós-graduação de temas relacionados à gestão cultural no país e sobre outros observatórios de cultura ao redor do mundo; e por último as análises dos estudos produzidas pelos pesquisadores do programa.

**Observatório das Metrôpoles**<sup>5</sup>: tem antecedentes desde a década de 1980 quando decidiu analisar as transformações do quadro de carências e desigualdades sociais na Região Metropolitana de Rio de Janeiro (RMRJ) como parte do projeto Avaliação da Conjuntura Social e do Desempenho das Políticas Públicas do RMRJ financiado pelo Banco Mundial/Prefeitura do Rio de Janeiro. Foi criado com tal em 1996 e inserido no Programa Institutos do Milênio – Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). Desde 2009 passou a ser um dos Institutos Nacionais de Ciência e Tecnologia (INCT) e é conduzido pelo Ministério da Ciência e Tecnologia (MCT) e pelo CNPq, em parceria com a FAPERJ.

Constitui um grupo que funciona como um instituto virtual, reunindo atualmente a 159 pesquisadores (dos quais 97 principais) e 59 instituições dos campos universitário (programas de pós-graduação), governamental (fundações estaduais e prefeitura) e não-governamental, sob a coordenação geral do Instituto de Pesquisa e Planejamento Urbano e Regional da Universidade Federal do Rio de Janeiro (IPPUR). Vêm trabalhando hoje de maneira sistemática sobre 14 metrôpoles e uma aglomeração urbana: Rio de Janeiro, São

---

<sup>5</sup> Disponível em: <http://www.observatoriodasmetrosoles.net/>

Paulo, Porto Alegre, Belo Horizonte, Curitiba, Goiânia, Recife, Salvador, Natal, Fortaleza, Belém, Santos, Vitória, Brasília e a aglomeração urbana de Maringá.

Trabalha em quatro linhas de pesquisa:

- Linha I - Metropolização, dinâmicas intrametropolitanas e o Território Nacional.
- Linha II - Dimensão sócio espacial da Exclusão/Integração nas metrópoles: reprodução das desigualdades e impactos na sociabilidade urbana.
- Linha III - Governança Urbana, Cidadania e Gestão das Metrôpoles.
- Linha IV - Monitoramento da realidade metropolitana e desenvolvimento institucional.

Entre os produtos e serviços mais importantes fornecidos estão os artigos, resenhas, produtos e relatórios, teses, dissertações e monografias resultantes da produção acadêmica. Aliás, tem diversas publicações como livros, a revista *e-metropolis*, os cadernos metrópoles, a conjuntura urbana e o *Annual Activity Report*. Também apresenta diversos projetos de pesquisa e um boletim, além de formação em nível Graduação, Pós-graduação e cursos de capacitação.

**Observatório da Diversidade Cultural**<sup>6</sup>: é uma organização não governamental que iniciou suas atividades em 2005 com o objetivo de construir habilidades educacionais, culturais e de gestão, incentivar e realizar práticas de investigação e de inovação, além de proporcionar experiências de mediação no campo da Diversidade Cultural (entendido como um elemento estruturante das identidades coletivas abertas ao diálogo e respeito mútuo).

Foi um projeto de extensão coordenado pelo professor José Márcio Barros da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais (PUC Minas). Desde então, tem realizado atividades de formação, investigação e informação. As primeiras iniciativas foram focadas em alcançar debates acadêmicos sobre o tema da diversidade no campo cultural e uma série de discussões e encontros entre investigadores. O primeiro seminário sobre a Diversidade Cultural foi realizado em parceria com o Ministério da Cultura do Brasil e a ONG *International GERM – Studies and Research Globalizations Group*. Atualmente desenvolve programas para ações de colaboração entre gestores culturais, as artistas, os arte-educadores, os agentes culturais e os pesquisadores com o propósito de produzir

---

<sup>6</sup> Disponível em: <http://observatoriodadiversidade.org.br/>

informação e conhecimento, gerar experiências e experimentos sobre os desafios de proteger e promover a diversidade cultural.

Entre os produtos e serviços de informação que fornece estão: notícias, boletim, o monitoramento do próprio observatório na mídia, imagens da diversidade, cursos de desenvolvimento e gestão cultural, seminários da diversidade cultural, e outras atividades de extensão. Além disso, tem pesquisas organizadas por linha do tempo desde suas origens, leitura e links.

Um exemplo que demonstra o incremento de OS nos últimos anos por região no Brasil, se evidencia nos 14 Observatórios Sociais que atuam hoje em Minas Gerais (Disponíveis na Internet até 2016):

- |  |   |
|--|---|
| 1. Observatório da Juventude                         | 9. Observatório Sociológico da Família Escola (FaE, UFMG) |
| 2. Observatório do Esporte                           | 10. Observatório da Diversidade Cultural                  |
| 3. Observatório do Turismo                           | 11. Observatório de Custos                                |
| 4. Observatório de Piumhi (OSB)                      | 12. Observatório dos Conflitos Ambientais em MG           |
| 5. Observatório Mineiro do Cooperativismo (Sem URL)  | 13. Observatório do Trabalho de MG                        |
| 6. Observatório do Milênio de Belo Horizonte         | 14. Observatório da Serra MG                              |
| 7. Observatório das Lavras                           |   |
| 8. Observatório de Evangelização (PUC, Minas Gerais) |   |

O desenvolvimento de OS traz consigo a necessidade de encontrar o modo mais correto para avaliar o seu funcionamento sob a perspectiva da Gestão de Informação. São diversos os parâmetros que se tem desenvolvido nas últimas décadas para avaliar *sites web* como um Recurso de Informação Digital valioso para profissionais e acadêmicos, mas não se constatou na literatura analisada parâmetros específicos para avaliar os observatórios sociais.

O enfoque documental da avaliação de recursos eletrônicos começou entre 1995 e 1998 com artigos especializados como o publicado na *American Association of Law Libraries* por Studwell (1998), no qual se oferece uma lista de referentes essenciais: o propósito da informação, a comprovação do conteúdo, as particularidades dos autores, a precisão na estrutura e conteúdo da informação apresentada, a objetividade, a atualidade e a cobertura. Estes são indicadores que mudam em dependência do contexto e o propósito



da avaliação. Destaca nestes estudos que muitos dos critérios que se tem estabelecido são em relação à qualidade da informação e à qualidade do *site web*.

Codina (1996, 1998, 2000, 2008) é um dos pesquisadores que mais tem analisado este aspecto da avaliação da informação digital desde seus primórdios. Em um de seus diversos estudos descreveu para cada um dos critérios básicos estabelecidos por Kapoun (1998) -autoria, conteúdo, acesso a informação, ergonomia, luminosidade e visibilidade- uma série de indicadores para avaliar os critérios anteriormente citados.

Em uma versão do ano 2006 sobre metodologia de análises e avaliação de recursos digitais *online*, aperfeiçoada mais para frente em 2008, Codina definiu de forma detalhada um conjunto de parâmetros e indicadores, descrevendo-os mediante: definição, exame, explicação/ exemplos, procedimento/ fonte de informação e pontuação para cada indicador, com exemplos de sites que estão na rede.

Contudo o expressado anteriormente, até o momento em que se decidiu limitar e levar adiante esta pesquisa, não foram detectados estudos que examinem a problemática em questão sob a perspectiva da Gestão de Informação. Na literatura revisada, apareceram múltiplas propostas para avaliar *sites web* e Recursos de Informação Digitais ou recursos eletrônicos, mas não se encontraram estudos que avaliassem o caso específico dos observatórios sociais sob uma abordagem da Gestão da Informação.

Portanto, analisar as particularidades que tornam únicos aos observatórios sociais como Sistemas de Vigilância Informacional, para sua posterior avaliação, constitui uma premissa para apoiar o processo de Gestão de Informação em suas respectivas áreas de ação. A identificação dos fatores mais significativos que influenciam na avaliação dos OS contribui em uma aprendizagem contínua da organização e o desenvolvimento de competências profissionais para apoiar o processo de geração de conhecimento nestes sistemas de monitoramento. A pesquisa em curso é desenvolvida até a identificação dos fatores mais importantes neste processo de avaliação, baseados nos resultados obtidos do estudo de caso dos OS escolhidos.

Por conseguinte a **pergunta desta pesquisa** é:

Quais fatores influenciam na avaliação dos observatórios sociais do Brasil entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional sob a perspectiva da Gestão de Informação?

## **1.2 Objetivos**

### **Objetivo geral**

Identificar os fatores que influenciam na avaliação dos observatórios sociais brasileiros entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional sob a perspectiva da Gestão de Informação.

### **Objetivos específicos**

1. Analisar as características dos observatórios sociais entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional.
2. Analisar as bases teóricas da avaliação de Recursos de Informação Digitais sob a perspectiva da Gestão de Informação.
3. Determinar os parâmetros mais significativos para avaliar a gestão de informação nos observatórios sociais.
4. Analisar os observatórios sociais selecionados à luz dos parâmetros determinados.

## **1.3 Estrutura da dissertação**

O estudo está estruturado da seguinte maneira:

Introdução 1: Apresentação de um cenário geral do estudo justificando a escolha do tema, o problema de pesquisa e os objetivos.

Capítulo 2: Aproximação ao referencial teórico relacionado com a pesquisa subdividido em varias seções de interesse.

Capítulo 3: Relação dos procedimentos metodológicos. Faz-se referência à metodologia empregada na investigação.

Capítulo 4: Discussão das duas etapas da pesquisa. Análise dos resultados obtidos da observação direta nos observatórios sociais e dos resultados obtidos na aplicação dos questionários. Trazem-se as considerações finais.

## **2 REVISÃO DA LITERATURA**

Neste capítulo se relacionam os elementos de maior importância em relação à Gestão de Informação como o meio dos observatórios sociais na busca do cumprimento de seus objetivos e missão social. Examinam-se a interrelação entre os sistemas de vigilância informacional, os observatórios sociais e as políticas públicas. Estudam-se os primórdios da Gestão de Informação e dos OS para conhecer a sua evolução como sistemas de vigilância informacional.

Conjuntamente se efetua uma análise de cada uma das variáveis estabelecidas aprofundando em suas diversas concepções e particularidades. Fazem-se ênfases nas diversas propostas existentes na literatura especializada sobre a avaliação de Recursos de Informação Digitais para determinar os parâmetros mais significativos para este estudo. Também se estabelecem as percepções referentes à proposta de solução, com o propósito de oferecer tratamento ao problema da pesquisa e alcançar o cumprimento do objetivo geral traçado.

### **2.1 Primórdios da Gestão de Informação**

As organizações, qualquer que seja seu objeto social, precisam sistematicamente tomar decisões para serem competentes com a missão proposta e sobreviver ante as mudanças que acontecem em seu ambiente interno e externo, com capacidade de ação e reação frente aos cenários incertos que devem encarar a curto e a longo prazo. No âmbito organizacional tomar decisões constitui um aspecto habitual para o desenvolvimento das ações a executar. O carácter estratégico desta tomada de decisões está dado porque a decisão tomada permite mais adaptar-se que manter-se em um estado de equilíbrio fictício. Isto significa uma mudança de cultura organizacional que incide diretamente no fortalecimento, desenvolvimento, ou inclusive, no desaparecimento da entidade.

Segundo o acertado ou não destas decisões, se pode determinar em que medida uma organização é inteligente, tendo em conta o modelo de agregação de valor de Taylor (1986) onde os dados deverão ser convertidos em conhecimento para desenvolver ações certas. É dizer, tomar decisões estratégicas implica a participação de processos sinérgicos complexos a partir do processamento de grandes volumes de informação que se potencializam com o caudal cognitivo coletivo, no que se envolvem saberes, experiências e valores, para assim prever a ação correta em situações previstas ou para a correção de riscos.

Neste contexto a filosofia de gestão relaciona os aspectos do estabelecimento de metas e objetivos com os aspectos relativos à coordenação para alcançar vias efetivas nas quais a organização possa dirigir suas tarefas. Para Ponjuán Dante (1998) a gestão é “o processo pelo qual se obtém, implanta ou utiliza uma variedade de recursos básicos para apoiar os objetivos organizacionais”. Os novos modelos de gestão estabelecem que atualmente o recurso mais valioso que existe é a informação. O estabelecimento de políticas para o acesso, a responsabilidade e a propriedade dos diversos tipos de informação, tem como propósito orientar o uso e acesso, evitar solicitudes redundantes, estimular respostas, evitar conflitos informacionais e garantir uma maior eficácia na gestão deste recurso.

Desta maneira aparece o conceito de Gestão da Informação (GI) no mundo das organizações na década de 1980 quando a necessidade de “obter a informação correta, da maneira certa, para a pessoa indicada, ao custo certo, no momento oportuno, no lugar indicado, para tomar a ação certa”, se tornou evidente (WOODMAN, 1985). Mais explicitamente Schneyman (1985) estabeleceu que:

É a gestão (planejamento, organização, operação e controle) dos recursos (humanos e físicos) que tem que ver com o apoio a sistemas (desenvolvimento, melhoria e manutenção) e serviços (processamento, transformação, distribuição, armazenamento e recuperação) da informação (dados, textos, voz e imagem) para uma empresa. (SCHNEYMAN, 1985)

Entre as mudanças mais significativas propostas por este novo enfoque de tratamento informacional, se encontra a transformação da informação em um recurso indispensável para a organização, assim como a mudança da cultura organizacional sobre seu uso. Além disso, este enfoque chama a toda a organização ser um sistema de informação e não só olhar os nichos tradicionais de reservatórios documentais que, em certa medida, se estabeleceram nessas áreas. No mesmo contexto se evidencia a necessidade de monitorar e avaliar sistematicamente o ambiente interno e externo para prever o percurso a seguir, sem que o inesperado se torne um fenômeno negativo para os objetivos propostos.

Os primeiros passos de como gerir a informação datam do artigo *Information resource management-The new challenge* onde Diebold (1979) alterava a idéia de que a informação devia ser manejada como um recurso fundamental na organização. Em 1982 Synott e Gruber aprofundaram na idéia no livro *Information Resource management: opportunities and strategies for the 1980s*.

Ambos os trabalhos estabeleceram uma linha de pensamento baseada no princípio de que a informação devia receber uma maior consideração por parte das empresas. O novo conceito de gestão empresarial se denominou *Information Resource Management* que,

a falta de uma melhor equivalência, se chamou Gestão de Recursos de Informação (CORNELLA, 1994). Logo começou o desenvolvimento de metodologias concretas para a GI, por vários autores de todo o mundo, entre os que se destaca Horton (1982).

Na década de 1990 a GI se introduziu nos processos administrativos com mais força e alcançou maior influência nas organizações. O mais significativo neste período foi que as empresas começaram perceber que o verdadeiro objetivo dos avanços tecnológicos produzidos nesta etapa estava em função de melhorar o uso eficiente e estratégico da informação para facilitar a tomada de decisões e manter em uma faixa competitiva as organizações.

## **2.2 Da Gestão de Informação à Vigilância Informacional**

A informação na tomada de decisões afiança a objetividade das análises que se realizam, daí que seu uso e tratamento sejam imprescindíveis para garantir a seleção com a racionalidade requerida de uma ou várias alternativas efetivas no momento de tomar uma decisão. A informação não só deve ser confiável, completa e oportuna, senão que deve ser validada e processada com o objetivo de que diminua a incerteza na análise.

Choo (2002) estabelece que na tomada de decisões seja preciso conhecer a informação sobre o estado atual (de que alternativas se dispõe), informação sobre o futuro (consequências que gera cada uma) e informação associada às ações, para desenvolver as alternativas que se tomam e lograr os benefícios desta. Os pressupostos indicam que a GI se rege fundamentalmente pelos princípios derivados das teorias de sistemas e do ciclo de vida da informação. Segundo Ponjuán Dante (2004) é inerente aos sistemas de informação, os quais estão integrados por um conjunto de componentes que armazenam, processam e distribuem informação, cujo propósito é obter saídas de informação relacionadas com os processos que compõem à organização. De forma geral a define como:

O processo mediante o qual se obtém, desdobram ou utilizam recursos básicos (econômicos, físicos, humanos, materiais) para gerenciar informação em e para a sociedade a que se serve. Tem como elemento básico a gestão do ciclo de vida deste recurso e ocorre em qualquer organização. (PONJUÁN DANTE, 2004, p. 2)

Segundo Davenport e Prusak (2003) a conceituação da Gestão da informação como um ciclo de atividades informativas relacionadas e sujeitas à planificação, desenho e coordenação, provê uma perspectiva baseada em processos que complementam as visões mais tradicionais da mesma como gestão de tecnologia ou de recursos de informação. O modelo de GI baseado em processos deve recorrer toda a cadeia de valor, começar com a identificação de necessidades de informação, continuar com a aquisição, organização,

armazenamento, a elaboração de produtos e a prestação de serviços, assim como a distribuição, para fechar o ciclo com o uso da informação (CHOO, 2003).

Rowley (1998) estabelece que “o objetivo da Gestão da Informação é promover a eficácia organizacional”, fato que adquire importância neste contexto porque precisa satisfazer as demandas internas e externas de grupos de usuários externos em um ambiente cada vez mais baseado em produtos e serviços de informação. O enfoque de Paez Urdaneta (1992) entende que a GI constitui “a gestão da inteligência corporativa de uma organização com o objetivo de aumentar seus níveis de eficácia, eficiência e efetividade no cumprimento de suas metas”.

Estas afirmações pressupõem que os processos associados à Gestão de Informação, cujas transformações do produto informacional são complexas e variadas por requerimentos cognitivos interdisciplinares, técnicos e tecnológicos, e pelo impacto das necessidades informativas cada vez mais exigentes; produzem resultados de um alto valor agregado, onde finalmente são fornecidos produtos e serviços inovadores, úteis e valiosos para os usuários. Para a preparação e divulgação destes produtos e serviços de informação de valor agregado é necessária, primeiramente, a existência de um sistema de informação forte, com objetivos e missões bem definidos, orientados ao usuário, além de possuir um conhecimento profundo e compreensão das necessidades de informação dos usuários e do meio ambiente a que pertencem. Também é necessário fazer revisões sistemáticas de cada uma das fases de preparação dos produtos ou serviços, para avaliar a sua qualidade de acordo com os objetivos propostos.

Entretanto, para apoiar decisões estratégicas, a GI adquire novos matizes porque está direcionada a satisfazer as necessidades informativas dos decisores do mais alto nível dentro da organização. As técnicas utilizadas para a extração de dados precisos e confiáveis dentro de uma grande massa informacional, em muitos casos não explícitos, requerem de utilidades altamente específicas para identificar padrões e validar variáveis. Os métodos, técnicas e ferramentas usadas devem responder em igual medida à obtenção de inteligência em operações e desempenho.

As saídas dos processos da GI para apoiar a tomada de decisões estratégicas, oferecem uma gama de produtos e serviços de alto valor agregado, resultante da combinação e integração de técnicas, ferramentas e, sobretudo, de sistemas de informação. A característica fundamental deste tipo de produto ou serviço é oferecer vantagens potenciais, ou seja, possíveis tendências, desenhos de cenários por ações e reduzir os riscos ante as mudanças que podem enfrentar as organizações.

Na revisão da literatura foi detectado que normalmente os processos da GI que apoiam as decisões estratégicas no ambiente organizacional, são identificados como parte do que é chamado *Business Intelligence* (BI)<sup>7</sup>, Inteligência Competitiva, Inteligência Corporativa, inteligência Organizacional, Vigilância Tecnológica, Monitoramento Estratégico, por citar alguns. Nos últimos anos a expressão Vigilância está sendo substituída paulatinamente pela de Inteligência, embora ambas as palavras continuem sendo usadas indistintamente. As diferenças, se as têm, são muito pequenas. Segundo Rodríguez (1999), Palop e Vicente (1999), e Cartier (1999), as duas expressões são praticamente sinônimas. (ESCORSA CASTELLS; VALLS PASOLA, 2003).

A vigilância, de forma geral não limitada ao âmbito tecnológico, pode definir-se como:

O esforço sistemático e organizado pela empresa de observação, captação, análises, difusão precisa e recuperação de informação sobre os fatos do ambiente econômico, tecnológico, social ou comercial, relevantes para a mesma por implicar uma oportunidade ou ameaça para esta. Requer uma atitude de atenção ou alerta individual. Da soma organizada destas atitudes resulta a função de vigilância na empresa. Em definitiva a vigilância filtra, interpreta e valoriza a informação para permitir a seus usuários decidir e atuar mais. (PALOP; VICENTE, 1999, p. 22).

Enquanto a isso, a inteligência empresarial geralmente se denomina em inglês *Competitive Intelligence* ou *Business Intelligence*, e em francês se prefere a denominação *Intelligence Économique* (ROUACH, 2010). Estas expressões incluem as distintas formas de vigilância: comercial, tecnológica, jurídica, financeira, etc.

Paez Urdaneta (1992) declara que a GI “é a gestão da inteligência corporativa” e Marina (2013) afirma que a inteligência é “a capacidade de dirigir bem o comportamento, é dizer, eleger bem as metas, aprender com rapidez, utilizar a informação precisa, gerenciar as emoções e controlar os processos precisos para solucionar problemas e alcançar assim os objetivos”, oferecendo uma visão mais sociológica, apelando aos preceitos de comportamento organizacional.

Outro aspecto que é preciso destacar é a ambivalência entre os termos inteligência e vigilância. Na literatura também podem encontrar-se como sinônimos ou como conceitos diferentes bem estipulados. A principal causa do uso maior da expressão inteligência parece

---

<sup>7</sup> Conceito proposto por Howard Dresner em 1989 (um analista de Gartner Group) como um termo geral para descrever “os conceitos e métodos para melhorar a tomada de decisões empresariais mediante o uso de sistemas baseados em fatos de apoio”. Não foi até finais de 1990 que se propagou o uso deste termo.

ser por sua utilização principalmente na literatura em Inglês (*intelligence*). Aliás, a expressão francesa *veille* tem sido traduzida por vigilância.

Baumard (1991) afirma que a inteligência “não é apenas observação, mas uma prática ofensiva e defensiva da informação”, coincidindo com vários autores como Martinet e Mart (1995) que afirmam que a inteligência tem um caráter mais ativo, enquanto a vigilância tem um seguimento mais passivo do ambiente. Para autores como Martre (1994), Degoul (2000) e Rouach (2010) a diferença reside no caráter global da inteligência, a qual integra os resultados da vigilância em diferentes âmbitos. Nordey (1999) estabelece que a Vigilância Tecnológica contribua à Inteligência Econômica, mas não é suficiente para completar a mesma.

O que significa Inteligência? Do latim *intelligere* significa, segundo a Real Academia da Língua Espanhola<sup>8</sup> (2016), o “conhecimento, compreensão ou ato de entender”. Desde o ponto de vista da psicologia, neurologistas, psiquiatras, psicólogos e outros pesquisadores começaram a investigar cientificamente a inteligência desde o século XIX devido ao interesse em compreender os processos mentais.

Nas primeiras décadas do século XX apareceram as proposições iniciais sobre inteligência social por parte de Broom (1928, 1930), McCleathy (1929) e Thorndike (1936) com o propósito de descobrir as habilidades para decodificar informações do contexto social. Inicia-se assim, com a inteligência social, uma tentativa de compreender a inteligência como um fenômeno mais amplo.

Segundo Peterson e Seligman (2004) a inteligência social se refere às relações de uma pessoa com outras, incluindo as relações sociais que implicam intimidade e confiança, persuasão, pertencimento a grupos e poder político. Mas Thorndike (1936) a descreveu pela primeira vez como a habilidade para compreender e lidar entre homens, mulheres e crianças, de atuar sabiamente nas relações humanas. A inteligência social continuou sendo estudada desde 1960 até a atualidade, mas com pouco êxito. Na literatura está relacionada com os conceitos de inteligência emocional e a inteligência pessoal.

Tal vez não exista uma conceituação definitiva e única para definir esse termo e delimitar as suas dinâmicas desde uma perspectiva global. Por exemplo, o assunto da inteligência nas organizações se reporta na literatura na década de 1960 (WILENSKI, 1967) e, a meados dos anos 70, Dedijer (apud CUBILLO, 1991) difunde um novo conceito de inteligência social em outra perspectiva:

---

<sup>8</sup> Disponível em: <http://www.rae.es/>



Conjunto de capacidades com as quais um ator (indivíduo, organização, sociedade) imerso em uma situação agitada, pode colocar em movimento processos associados com a informação com o propósito de alcançar uma mudança desejável em seu posicionamento. (apud CUBILLO, 1991. p. 3)

O modelo da Inteligência no contexto das organizações parte do princípio de que os dados quando se organizam são transformados em informação, e que a informação analisada se converte em inteligência. Desta maneira constitui um elemento que ajuda a minimizar a ansiedade de informação e que tem que ver com a lacuna que existe entre os dados e o conhecimento. (PONJUAN DANTE, 1998)

Algumas organizações não tem uma idéia precisa sobre as semelhanças e diferenças entre pesquisa de mercado e a informação de inteligência. Evidentemente a informação sobre o mercado é informação de inteligência, mas é só uma parte da informação que se precisa para a tomada de decisões. A este respeito apareceram termos como inteligência corporativa, empresarial, de negócios e estratégica, que incluem a inteligência competitiva e a inteligência sobre competidores ao monitorar aspectos econômicos, financeiros, históricos, regulatórios, tecnológicos, políticos e sociais do ambiente. É importante esclarecer que estes processos são desenvolvidos em um marco ético, não se trata de espionagem industrial, econômico ou corporativo, porque esta atividade se corresponde com as normas éticas e legais estabelecidas em qualquer país.

Marcial (2009) estabelece que a Inteligência Competitiva é a atividade de inteligência cujo objetivo é a manutenção ou o aumento da competitividade das organizações. Seu ciclo de produção inclui as fases de planejamento, coleta, análise e disseminação da informação. Queyras e Quoniam (2006) apresentam que por meio desta, aperfeiçoam-se a coleta, a análise e a armazenagem da informação para produzir informações de alto valor agregado, para que as organizações permaneçam competitivas. A inteligência de forma geral inclui a obtenção de informação para conhecer, compreender e finalmente tomar decisões estratégicas. Reduz o risco e conduz ao tomador de decisão a agir antecipadamente, bem como proteger o conhecimento gerado. (ABRAIC, 2010)

Entretanto a vigilância, do latim *Vigilantia*, é o “cuidado e atenção exata nas coisas que estão a cargo de cada um. Serviço ordenado e disposto para vigiar”. (REAL ACADEMIA DA LÍNGUA ESPANHOLA, 2014). Está constituída por dois processos: o primeiro quando a vigilância é passiva (*scanning*) (ESCORSA CASTELLS; VALLS PASOLA, 2003), que consiste em examinar tanto informações internas e como externas de forma rotineira, visando encontrar dados relevantes que fornecem a utilidade para o desenvolvimento da organização. O segundo momento corresponde à vigilância ativa (*monitoring*) (ESCORSA

CASTELLS; VALLS PASOLA, 2003), e centra-se na procura sistemática de informações relevantes sobre questões previamente determinadas pela organização, para proporcionar um conhecimento contínuo das tendências emergentes do ambiente.

O monitoramento, como se lhe conhece na literatura em português, caracteriza-se em primeira instância pela sua natureza pesquisadora e descobridora em uma área predeterminada. A expressão em inglês *watching* refere-se à ação de olhar ou observar, o qual compreende um conceito mais completo ao incluir tanto o *scanning* como o *monitoring* porque inclui “a organização dos processos de observação, análises e difusão da vigilância para a tomada de decisões em uma organização”. (ESCORSA CASTELLS; VALLS PASOLA, 2003).

Jakobiak (1992) e Dou (1995) concordam com a identificação destas fases. Para estes autores, Vigilância Tecnológica é “o processo de coleta de dados por meio da observação e análise do ambiente”, referindo que o processo de difusão de informações selecionadas e analisadas, deve ser bem especificado para que seja viável a tomada de decisões estratégicas.

Palop e Vicente (1999) afirmam que a vigilância não se limita ao campo tecnológico porque constitui “o esforço sistemático e organizado”, feito pela organização para a realização da “observação, captação, análise, disseminação precisa e recuperação de informação sobre os fatos do ambiente econômico, tecnológico, social ou empresarial”, a fim de tomar decisões com menor risco e antecipar-se as mudanças.

Em qualquer caso, para gerir informação de forma eficaz, como apoio às decisões estratégicas, é preciso desenhar e instalar sistemas de vigilância e estratégias de inteligência que incluam os processos de observação, análise e difusão de informação; independentemente da área (tecnológica, econômica, comercial, militar ou social) objeto do estudo. A vigilância e a inteligência proporcionam evidências confiáveis, oportunas, eficientes e replicáveis para garantir que as ações possam ser sistematicamente melhoradas, contribuindo simultaneamente à criação de um guia metodológico para a avaliação do impacto sobre a área de estudo.

Por tanto, para os objetivos desta pesquisa se define os Sistemas de Vigilância Informacional (SVI) como o conjunto organizado e sistemático dos processos de observação, análises e disseminação de recursos de informação em uma área determinada, utilizando técnicas e ferramentas específicas, cujos resultados constituam um instrumento para apoiar

a tomada de decisões estratégicas nas organizações, antecipando-se as mudanças do ambiente (interno e externo).

### 2.3 Da vigilância informacional aos observatórios sociais

A Vigilância Informacional (VI) tem como propósito oferecer evidências confiáveis e oportunas para que as ações possam ser melhoradas sistematicamente, além de contribuir à conformação de um guia metodológico para avaliação de impacto sobre a área de estudo. A este respeito o critério de Páez Urdaneta (1992) é adequado para a análise proposta porque ajuda a entender que a VI é um método da GI para apoiar decisões estratégicas, prescindindo da utilização do termo *Inteligência* neste contexto para evitar ambigüidades conceituais. Inteligência é entendida como o próprio processo de tomada de decisão, ou seja, a ação.

Para planejar o processo de VI é preciso, em primeira instância, definir o desenho e os métodos de concepção e implantação das etapas básicas que a compõem. (PALOP; VICENTE, 1999).

A **observação**, constituída como a primeira fase da Vigilância Informacional, se define segundo De Ketele (1984) como o “processo que requer atenção voluntária e inteligência, orientado por um objetivo terminal e organizado e dirigido até um objeto com o fim de obter informação”. Para isto é indispensável delimitar a área de interesse que se vai a observar, segundo as necessidades identificadas, os arquétipos de usuários que têm essas necessidades, assim como sua confrontação com os pressupostos organizacionais para medir níveis de impacto, além do alcance da observação que será, em primeira instância, em um ambiente diário e remoto.

Precisa-se também especificar o procedimento ou os instrumentos envolvidos, e comprovar estes processos continuamente para assim explorar e descrever corretamente os fenômenos em estudo. Desta forma a observação se transforma também em uma poderosa técnica de pesquisa social na medida em que se comprova a confiabilidade e validade em cenários tão complexos como as interações da sociedade.

Deve ter-se em conta a natureza e a qualidade dos recursos de informação abrangidos, os quais precisam ser portadores de dados confiáveis, úteis e pertinentes a partir dos fatores críticos que tenha determinado a organização. A estrutura da observação pode ser permanente ou *ad hoc* em dependência dos parâmetros e indicadores que se estabelecem de maneira predeterminada ou aqueles que resultam de demandas precisas.

O propósito fundamental desta etapa é proporcionar adequadamente a matéria-prima objeto de tratamento mediante os processos de classificação, tabulação, análises e explicação posteriores. Esta informação primária (dados brutos), organizada e representada apropriadamente, pode ser consultada com carácter retrospectivo, pelo que se converte em um novo produto informativo acessível para os usuários alvos.

A etapa posterior denominada **Análise de Informação** se centra na realização de inferências, não só de informação, senão do discurso e dos cenários, visando validar os dados detectados por parte dos observadores ou analistas envolvidos no processo, para oferecer os relatórios e informes sobre cada necessidade informativa a garantir. O objetivo da análise de informação é obter idéias relevantes das diversas fontes de informação para expressar o conteúdo sem ambigüidades, com o propósito de armazenar e recuperar a informação (SARDUY DOMINGUEZ, 2007). Forma parte do processo de aquisição e apropriação dos conhecimentos latentes acumulados em distintas fontes.

Na análise de informação também são usados métodos da Ciência da Computação como o *Knowledge Discovery in Databases* (KDD) e a *Data Mining*<sup>9</sup> (DM) que, de forma mais aprofundada, tentam extrair dados úteis de grandes volumes de informação para a tomada de decisões. A hipótese comum destes métodos é que os dados armazenados constituem um depósito do qual há que extrair e processar a informação para que seja útil desde o ponto de vista econômico, científico ou tecnológico. O valor dos dados brutos resulta da capacidade que se tenha para processá-la e produzir uma informação elaborada.

O produto da análise deve ser transmitido em uma linguagem única, direta e com uma ordem lógica que afronte qualquer crítica, especificando claramente o que se sabe, o que não se sabe e as opções a respeito do que poderia suceder no futuro. Este depende de que não apareçam variáveis externas que alterem o cenário. Este é o processo no qual se materializará o resultado das pesquisas porque se elaboram produtos de um alto valor agregado entre os que se encontram: informes de qualidade, estudos de perfis, informes prospectivos e guias de recursos de informação.

A **disseminação da informação** em conjunto com a avaliação do funcionamento do sistema e a capacitação dos recursos humanos, tornará possível a correta instalação dos

---

<sup>9</sup> É a etapa de análises de "Knowledge Discovery in Databases" (KDD). É um campo das ciências da computação referido ao processo que intenta descobrir padrões em grandes volumes de conjuntos de dados. Utiliza métodos da inteligência artificial, aprendizagem automática, estatística e sistemas de bases de dados. O objetivo geral consiste em extrair informação de um conjunto de dados e transformá-la em uma estrutura compreensível para seu uso posterior. (MATATOV; MAIMON; ROKACH, 2010).

Sistemas de Vigilância Informacional. As entradas nesta fase são os produtos do processo de observação e da análise de informação em suas diversas modalidades. É preciso ter em conta a acessibilidade de acordo com o usuário, os tipos de apresentação sobre a demanda e as oportunidades de intercâmbio e colaboração para mostrar a informação final, assim como monitorar o nível do acesso ao sistema e manter a comunicação interativa com os usuários cadastrados, para dar resposta eficaz aos usuários visitantes também. Como resultado desta etapa são obtidos geralmente relatórios sobre novos requisitos detectados das avaliações dos produtos resultantes do monitoramento, a identificação de novos usuários visitantes, assim como produtos e serviços derivados do ambiente colaborativo.

A implantação clássica dos SVI geralmente é representada como um corpo físico, cujas estruturas são independentes ou subordinadas a organizações governamentais ou não governamentais. Além disso, as equipes formadas para esse objetivo exigem um elevado nível de assiduidade, a organização é mais focada em áreas especializadas e o ciclo comunicativo funciona de forma síncrona.

O desenvolvimento rápido das TIC, em especial das redes telemáticas - com Internet como paradigma-, tem experimentado um grande avanço na consolidação do ambiente virtual, onde os recursos de informação assumiram novas formas e características, os serviços adquiriram facilidades não planejadas com anterioridade, e os novos ambientes de trabalho se conceberam sobre bases essencialmente colaborativas. Isto constitui uma transformação do fornecimento informativo proveniente dos SVI que varia de uma tendência clássica centrada na especialização e centralização, até uma tendência orientada à rede, esta última lidando com o comportamento humano e organizacional, que incorpora novas maneiras de pensar a partir de um plano colaborativo, do intercâmbio disciplinar e da comunicação interativa.

#### **2.4 Origens e conceitos sobre observatórios sociais**

O termo observatório no campo social não é resultado da Sociedade da Informação e o desenvolvimento das TIC. Desde 1962, Robert C. Wood, (apud WILLIAMS, 1972), propôs que as políticas urbanas fossem tratadas como um fenômeno científico e submetidas à observação. O mesmo autor define os observatórios urbanos (primeiro termo usado para classificar aos observatórios referenciados na literatura) como estações de campo, centros de informação e áreas de monitoramento sob a supervisão dos cientistas e acadêmicos.

O termo *observatório* se associa imediatamente com os instrumentos utilizados nas ciências aplicadas, fundamentalmente na Astronomia e no setor militar. As definições mais

comuns em qualquer dicionário ou enciclopédia pelo geral são muito parecidas com as seguintes:

Conjunto de pessoal que, em instalações adequadas, e com os instrumentos apropriados, se dedica a observações, principalmente astronômicas ou meteorológicas. (REAL ACADEMIA DA LÍNGUA ESPANHOLA, 2016).

Um posto de observação em um lado de uma bateria desde onde um oficial pode observar o alcance e efeito do fogo. (DICIONÁRIO INTERNACIONAL<sup>10</sup>, 2016)

A translação do termo, tomado de uma disciplina distante das Ciências Sociais - Astronomia-, resulta em uma metáfora conceitual devido às similitudes nos propósitos que se pretende, e como uma consequência natural da interação complexa entre os fenômenos, o que justifica um enfoque interdisciplinar, entendido como “o conjunto de disciplinas conexas entre si e com relações definidas, com o objetivo de que suas atividades não ocorram em forma isolada, dispersa ou fracionada”, (TAMAYO Y TAMAYO, 1997). Parte-se da premissa que qualquer transformação significativa ou relevante na sociedade também pode ser observável, com o objetivo de medir seu impacto e analisar as consequências destes fenômenos em seus próprios cenários ou fora deles. Neste contexto justifica-se o uso do termo com um novo conteúdo semântico.

Segundo Albornoz e Herschmann (2007) é possível supor que os antecedentes dos atuais observatórios sociais têm seus primórdios no desenvolvimento e emprego dos serviços da estatística por parte de corpos administrativos em escala nacional para obter informação específica e tomar decisões, fundamentalmente, em âmbitos empresariais. A revisão bibliográfica coloca o surgimento dos OS nos Estados Unidos e na Europa Ocidental respectivamente durante a década de 1980, estabelecendo como os primeiros a *Fairness and Accuracy in Reporting (FAIR)*<sup>11</sup> criado em 1986 em *New York*. O intuito deste OS reside na atenção especial à intromissão dos poderes político e econômico na imprensa. Está constituído quase em sua integridade por periodistas com prática profissional.

O referente mais antigo na Europa é o *Observatoire mondial des systèmes de communication*<sup>12</sup>, em Paris no ano 1988. Centrou seu trabalho na elaboração de estudos de

<sup>10</sup> Disponível em: [http://diccionario-internacional.com/definiciones/?spanish\\_word=observatory](http://diccionario-internacional.com/definiciones/?spanish_word=observatory)

<sup>11</sup> FAIR, traduzido como Imparcialidade e Exatidão na Divulgação declara que está patrocinada por jornalistas que defendem a difusão independente do público e a promoção de fontes de informação não lucrativas. Disponível em: <http://fair.org/>

<sup>12</sup> Observatório Mundial dos Sistemas de Comunicação: Projeto amparado inicialmente pela *Dauphiné University* e depois foram adicionadas outras infraestruturas de empresas e organismos como *British Telecom*, *Union Européia de Radiodifusão* e *France Telecom*.

seguimento do mercado das telecomunicações em escala mundial. Embora se faça referência ao mesmo em diferentes publicações digitais, não foi obtido acesso a seu URL.

Na África existe atualmente o *Observatório Africano das Novas Tecnologias da Informação e Comunicação*<sup>13</sup>, constituído por iniciativa do Programa de África e as Comunidades Sociais da Informação. Esta proposta surgida em 1997 se desenhou como um programa internacional integrado de projetos de pesquisa, de desenvolvimento e de demonstração para tratar aplicações, usos, tecnologia, infraestrutura, política e governo.

O *Pacific Media Watch*<sup>14</sup> surge em 1996 vinculado a diversos institutos universitários de Austrália e Nova Zelândia. Reconhece-se como o mais importante desta região e seu âmbito de estudo e propostas de ação são focados fundamentalmente, na eliminação das barreiras para a liberdade de imprensa e a defesa da independência das mídias de comunicação.

Na América Latina o mais referenciado como possível primeira proposta criada é o *Centro de Estudos Observatório Social*<sup>15</sup>. Este projeto foi criado em 1995 por sugestão do Conselho Geral Universitário de México, com o objetivo de pesquisar as políticas econômicas e sociais assim como as estratégias de desenvolvimento no contexto da reestruturação econômica desse país.

No caso do Brasil o surgimento dos primeiros observatórios foi também na década de 1990, principalmente devido à elaboração da Constituição de 1988 que apresentou a consolidação de importantes movimentos na sociedade brasileira e influenciou o desenvolvimento de observatórios sobre políticas públicas. Isto foi possível pelas novas leis de acesso à informação, a criação dos conselhos gestores das políticas públicas e os mecanismos de participação nos planos diretores municipais. (GUEDES; FONSECA, 2010).

Paz (2004) associa a origem dos observatórios à relação entre ONG, movimentos sociais e universidades, principalmente desde 1970. Essa triangulação pode ser observada no Observatório das Metrópoles<sup>16</sup> e no Observatório das Favelas<sup>17</sup>. Os observatórios governamentais apareceram mais para frente, na década dos 2000, pela demanda da

<sup>13</sup> Contou desde seus primórdios com o apoio de 64 organizações governamentais e não governamentais do continente e de outros países como Estados Unidos, França, Canadá e Suécia. Disponível em: <http://www.idrc.ca/acacia/>

<sup>14</sup> Disponível em: <http://www.pmc.aut.ac.nz/pmw-nius>

<sup>15</sup> Disponível em: [http://www.cucsh.udg.mx/presentacioncs/centro\\_estudios\\_observatorio\\_social](http://www.cucsh.udg.mx/presentacioncs/centro_estudios_observatorio_social)

<sup>16</sup> Disponível em: <http://www.observatoriodasmetrosoles.net/>

<sup>17</sup> Foi criado em 2002, e se transformou em uma ONG em 2004, coordenado por habitantes ou ex-habitantes da periferia de Rio de Janeiro que tinham acabado a formação universitária e conservaram seus vínculos e identidades com as favelas de onde eram.

sociedade por mais transparência e acesso à informação. Tudo isto também foi resultado das discussões estabelecidas no Fórum Social Mundial de Porto Alegre em janeiro de 2002.

De forma geral pode-se apreciar que a maioria das primeiras iniciativas criadas como observatórios sociais apontaram à esfera midiática (exemplo no Brasil o Observatório da Imprensa<sup>18</sup>, criado em 1996) com um propósito mais ou menos similar, embora resulte na dificuldade de corroborar em cada caso a intencionalidade que tem marcado o percurso dos estudos apresentados nestes projetos. Pode constatar-se que desde seu surgimento foram espaços para desenvolver projetos de colaboração, cujo objetivo principal, embora não seja explícito em muitas ocasiões, era oferecer resultados da vigilância informacional. Seu primeiro objetivo foi desenvolver-se como um instrumento capaz de registrar e fornecer informações relevantes sobre uma esfera social particular, para analisar e apoiar assim, as políticas públicas. Segundo Frausto Martínez e Josef Ihl (2008) entre as características dos observatórios tradicionais, se podem considerar os seguintes pontos em comum:

- Tem uma forte promoção do estado ou por universidades privadas nos territórios.
- Possibilitam a recolecção de informação.
- Através da recolecção de informação possibilitam e facilitam a tomada de decisões dos atores de poder.
- Utilizam informação de várias fontes existentes e a multiplicam nos lugares onde estão assentados.
- A informação mais representativa dos observatórios permite a interpretação dos fatos mais significativos do desenvolvimento das comunidades objeto de estudo.
- A informação interpretada nos observatórios dá lugar a possíveis processos de pesquisa e de análises significativos desde a pesquisa quantitativa e qualitativa.
- Geram espaços de serviços partindo das necessidades reais dos objetos de estudo, aplicando desenvolvimento estratégico e objetivo.
- Os observatórios possibilitam a gestão do conhecimento em assuntos não usuais e garantem informação mensurável, utilizável e aplicada à realidade.

Enjunto (2008) explica que o observatório é um organismo criado por um coletivo, com o objetivo de seguir a avaliação de um fenômeno, normalmente de carácter social, a partir de uma posição vantajosa. Urdapilleta (2006) comenta que os observatórios sociais têm como principal finalidade a avaliação e seguimento de diversas problemáticas de

---

<sup>18</sup> Disponível em: <http://observatoriodaimprensa.com.br/>



caráter social. Os define como “o conjunto de estruturas que permite obter uma visão ampla da evolução de determinados fenômenos e acontecimentos sociais”. (URDAPILLETA, 2006)

Os observatórios sociais não foram construídos como entidades físicas, senão como um espaço de interação no ambiente virtual, e sua rotina básica é manter uma vigilância sobre as áreas de interesse, fazendo uma análise sistemática e divulgando os resultados. Portanto, neste estudo, são definidos como Recursos de Informação Digitais que contém, geram e fornecem outros recursos de informação com alto valor agregado, basicamente projetado para apoiar a tomada de decisão na organização. Além de isso oferecem também espaços informativos, áreas interativas, ferramentas de *groupware* e produtos informativos resultantes da vigilância. Entre os mais significativos estão as publicações, avaliações, bases de dados, espaços informativos, fóruns, arquivos pessoais, projetos, relatórios estatísticos e informes.

Um bom observatório, de acordo com Gregorio (2007), estabelece de maneira precisa seu assunto de interesse, a sua posição com respeito ao tema e princípios, define também a metodologia e se compromete a oferecer um serviço. Segundo um estudo da Organização dos Estados Americanos (OEA), o conceito de observatório se associa ao trabalho com independência, autonomia e capacidade crítica, é um labor que se desenvolve no âmbito da investigação e a formação para apoiar e colaborar com os órgãos governamentais, locais, regionais ou nacionais. (apud MARCIAL, 2009).

Por outro lado Husillos (2006) expressa que o termo observatório é fiel a sua etimologia latina *observare*, que significa examinar ou estudar com atenção, advertir ou dar-se conta de uma coisa, fazer notar ou marcar. A definição literal descreve um lugar apropriado para fazer observações. Agrega que o conceito evoluiu com dois enfoques diferentes: o primeiro, relacionado a armazenamento de informação e geração de informes, e o segundo, a formas mais dinâmicas sustentadas na colaboração que estimulam a comunicação e promovam a reflexão. Identifica também três tipos de observatórios correspondentes a etapas na sua evolução no tempo desde seus primórdios:

- Centro de documentação. É o conceito de origem, desde esta ótica o observatório é uma biblioteca dedicada a uma temática específica, sua missão se baseava em armazenar e classificar informação e documentação.
- Centro de análises de dados. Considera o observatório como uma ferramenta de ajuda na tomada de decisões. Sua missão principal é: a) recolher, processar e proporcionar informação, e b) conhecer melhor e compreender a temática em questão mediante estudos com a participação de especialistas.

- Espaço de informação, intercâmbio e colaboração. Corresponde ao conceito de observatório no contexto das TIC, e sua missão é: a) reunir, tratar e difundir a informação, b) conhecer melhor o assunto em questão, e c) promover a reflexão e o intercâmbio do conhecimento em rede.

A *Universitat Politècnica de Catalunya*<sup>19</sup> (2008) estabelece que a análise da informação gerada se justifique por precisar de uma ferramenta de monitoramento para valorizar o avanço das atuações de maneira sistemática para orientar as políticas de intervenção. Mesma percepção tem Herrera (2006) quando destaca que os observatórios não entendem que a observação seja um final em si mesmo, senão que são conscientes de que se trata de um meio. Não observam somente por observar, senão que observam para algo. Em outras palavras, todos os observatórios pretendem reformar algo.

As pressupostas teóricas analisadas sugerem que a Gestão da Informação é o instrumento destes observatórios sociais para apoiar sua missão social, cuja dinâmica reside no processo sistemático de encontrar, selecionar, organizar, apresentar e compartilhar informação para transformá-la, através da prática colaborativa, em conhecimento para a ação.

Com esta perspectiva, os observatórios sociais entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional, incorporam informação de alto nível, comunicação, ambientes de colaboração, segurança de informação e repositórios de dados. Os resultados exitosos fornecem opções acessíveis e necessárias para o domínio da informação, a obtenção de conhecimento e os elementos essenciais para cumprir com seus objetivos.

De forma geral os observatórios permitem supervisionar a realização progressiva dos direitos; mostrar e vigiar a continuidade das melhoras e incentivar os ajustes normativos quando se requeiram, para assegurar a equidade e a não discriminação das minorias e demais grupos vulneráveis. Todo isso com o propósito de alcançar o objetivo da justiça social.

Entre suas funções está a de influir de maneira efetiva na tomada de decisões a nível legislativo e de governo, convertendo os descobrimentos e achados das pesquisas e monitoramento em insumos (recomendações e propostas) para a construção de agendas públicas. O objetivo é promover a consolidação de uma sociedade ativamente envolvida no conhecimento, exercício e exigência de seus direitos, promover a consolidação de um

---

<sup>19</sup> Disponível em: [http://www.upc.edu/?set\\_language=es](http://www.upc.edu/?set_language=es)

Estado com fortaleza institucional capaz de cumprir com suas obrigações, voluntariamente adquiridas para com os cidadãos.

A existência de observatórios sociais evidencia a necessidade que tem surgido ao interior das sociedades de realizar um seguimento sistemático e permanente a distintos aspectos das relações humanas. No mundo coexistem experiências tanto de instituições públicas como de organizações sociais responsáveis de sistematizar a informação sobre a realidade de uma situação ou fenômeno em particular, como são o mercado de trabalho, a democracia, os meios de comunicação, os processos eleitorais, entre outros.

Uma forma de melhorar as condições de vida da população menos favorecida é dando-lhe o poder e as ferramentas institucionais para lográ-lo. A participação na tomada de decisões sobre assuntos que envolvam e afetam diretamente aos cidadãos é um requisito indispensável para a consolidação da democracia social e política. Uma vez identificados os conteúdos normativos, as obrigações estaduais, os princípios e os sujeitos, é o momento de monitorar o cumprimento dos compromissos adquiridos pelo Estado, a nível nacional como internacional, em torno ao respeito, promoção e desenvolvimento dos Direitos Humanos, através de um sistema de acompanhamento e avaliação das políticas públicas. (UPRIMNY et al, 2006).

Atualmente alguns dos desafios que devem afrontar os observatórios sociais residem no desenvolvimento de processos de avaliação e controle social de políticas públicas, planos e programas estaduais, para propor soluções factíveis, consensuais e coerentes com a situação nacional, e como reforço ao modelo de gestão pública estabelecida. Desde este ponto de vista, o primeiro desafio que devem confrontar os observatórios sociais reside em contribuir ativamente na democratização da informação, uma informação que se caracteriza por ser oportuna e confiável. Somente não se trata de oferecer aos usuários a oportunidade de aceder à informação através de uma base de dados em determinados momentos e com propósitos específicos. Pretende-se que através da informática e a telemática (influência das TIC nas políticas de informação) seja possível contar com um sistema de informação permanentemente de livre acesso para sua utilização.

Um segundo desafio, está em sua capacidade de incidência sobre as políticas públicas como garantia de vinculação entre a informação produzida e as ações e omissões do Estado. A estrutura dos observatórios deve ter dois planos, um de carácter técnico (pesquisa e monitoramento) e outro de carácter político (advocacia e participação). Só através da verdadeira interconexão entre ambas as dimensões (produzindo um fluxo de

informação bidirecional) será possível o cumprimento dos objetivos propostos. (GIMENEZ; VALENTE, 2008).

Para aplicar o conceito de trabalho colaborativo e cooperativo em qualquer organização e os princípios das políticas públicas, é preciso ambientes com a possibilidade de compartilhar dados e informação, bem como os mecanismos que permitam as interações necessárias dos usuários para realizar uma tarefa tão importante. Uma condição importante além de isso é garantir que cumpram com seu propósito e missão social. Para obter este objetivo se tem que aplicar avaliações sistemáticas nestes ambientes organizacionais para verificar o cumprimento das funções mais significativas.

## **2.5 As Políticas públicas e sua influência nos observatórios sociais**

A política pública existe a partir de determinado contexto social. Não se aplica ao indivíduo considerado em sua especificidade, mas, enquanto ser de relações que habita com seus pares num determinado local. Acontecem entre diferentes entidades, governos, agentes públicos, empresas, que atuam e estabelecem relações de convivência na arena social a partir de interesses distintos.

Marciano (2010) relata a importância do processo de construção das políticas, uma vez que será este processo o construtor de novas formas de relação social. Historicamente o conceito de políticas públicas tem na concepção filosófica clássica um de seus pilares fundamentais. Este conceito sofrerá modificações à medida que novas formas e novas compreensões de mundo surgirem. Isto aconteceu no período liberal, no qual as políticas públicas foram influenciadas pelos ideais de primazia dos mercados, dos conceitos monetários e pela propriedade. É preciso compreender os caminhos para entendimento da relação entre políticas públicas e políticas de informação, uma vez que as últimas estão inseridas nas primeiras.

Marciano (2010) lembra ainda aspectos de inter-relação que atuam no processo de construção de políticas públicas. “Assim sendo, são fundamentais as interações entre os atores políticos, as quais tem lugar na rede política, que é uma estrutura altamente dinâmica, condicionada pelos papéis desempenhados pelos diferentes atores e pelos interesses por eles representados”. Diante do exposto acima, ele define a política como uma linha de conduta coletiva, resultante da interação entre atores dentro de um quadro de cooperação-integração reciprocamente reconhecido. Nestes termos, é um fenômeno eminentemente social e como tal deve ser compreendido.

Essa definição traz um panorama no qual as políticas podem ser públicas, mas não exclusivamente. Estas são as mais estudadas, no entanto, existem outras como as de cunho mercadológico e/ou monetário e aquelas voltadas, por exemplo, à segurança, educação e saúde.

Sob este viés, observa-se também que há uma modificação ainda mais intensa, pois em alguns casos, percebe-se a incapacidade dos gestores em atender as demandas sociais por serviços públicos essenciais. É preciso entender que políticas e gestores governamentais estão intrinsecamente ligados e indicam uma construção processual que poderá estabelecer uma hierarquia na elaboração de normas, legislações, estatutos que, por sua vez, possam alterar ou mesmo modificar o relacionamento entre os cidadãos e os serviços públicos.

Refletir sobre estas questões significa entender que as mudanças globais impactam diretamente a vida das pessoas e decorre daí que assuntos como a inclusão digital, acesso universal às diferentes tecnologias, disponibilidade de acesso e disseminação de serviços e informações, sejam públicos ou privados, influenciam as relações e criam um novo arranjo espacial, geográfico e político.

Pode-se afirmar que no contexto contemporâneo, no qual a informação considerou-se ativo estratégico, sobretudo após a 2ª Guerra Mundial, momento em que a necessidade de recuperação dos dados tornou-se preocupação de Estado, falar de políticas de informação significa perceber que elas estão diretamente ligadas à sociedade e suas necessidades. Neste caso, as necessidades informacionais dos cidadãos, ou seja, dos usuários, onde os mecanismos de acesso e disseminação da informação passam a ser mais importantes que os produtos.

Assim como a informação, a política possui diferentes definições, uns podem afirmar que são dados que contêm significado no momento em que estes são assimilados pelo receptor e, também pode ser considerada como a percepção de ideias do conhecimento; desde o ponto de vista da comunicação sendo aquilo que se transmite. É viável dizer que tem sido considerada como instrumento de poder dos governos ao ser um recurso do qual depende para a tomada de decisões. Segundo Braman (1989) a informação é imprescindível para as sociedades, principalmente no que tange a parte de traçar melhorias para o futuro. Sendo assim, o presente, necessita de um percurso a ser seguido para que não haja incertezas na hora da tomada de decisões, pois a informação é uma moeda de troca de grande valia.

Marciano (2010) lembra ainda aspectos de inter-relação que atuam no processo de construção de políticas públicas:

Assim sendo, são fundamentais as interações entre os atores políticos, as quais tem lugar na rede política, que é uma estrutura altamente dinâmica, condicionada pelos papéis desempenhados pelos diferentes atores e pelos interesses por eles representados. (SCHIMTTER, 1982 *apud* MARCIANO, 2010, p. 38).

É neste contexto que se inicia o processo de elaboração de políticas públicas de informação. As mudanças trazidas pelos avanços científicos, com novas ferramentas e instrumentos tecnológicos redefiniram as formas de perceber e se relacionar com o mundo. Instala-se um novo momento social o qual traz, a partir das diferentes tecnologias de informação, acesso, busca, disponibilidade, disseminação e recuperação da informação em seu aspecto material, a conectividade.

Há uma rede de ligações que permite a diferentes sujeitos, em diferentes países se relacionarem. Esta mudança paradigmática trouxe para a arena pública a discussão acerca da mudança de modelo em termos de gestão governamental. Não é mais possível estar apenas preocupado com os aspectos mercadológicos, financeiros ou econômicos. Atualmente as relações de poder se ligam diretamente ao controle e proteção dos conteúdos informacionais.

São dois os fatores que motivam uma aproximação ao conceito de política de informação: primeiro a convergência de meios, tecnologias e serviços que demandam o estabelecimento de uma ordem política que sirva para sua regulação. Segundo fator o “artigo de fé” (MENDEZ RODRIGUEZ, 1999) amplamente aceitado que sugere que uma política de informação tem o potencial de contribuir positivamente ao bem-estar econômico e social.

As políticas de informação são necessárias para estabelecer o controle, fluxo, uso e o acesso à informação. Para Montviloff (1990) “uma política é uma serie de princípios e estratégias que orientam um percurso de ação para alcançar um objetivo determinado”. Aplicado este conceito ao campo da informação, as políticas proporcionam orientações para a concepção de uma estratégia e de programas destinados ao desenvolvimento e uso de recursos, serviços e sistemas de informação. Estas políticas devem atuar hermeneuticamente, não só com as dirigidas aos arquivos e bibliotecas, senão também as políticas de campos convergentes com a ciência da computação e as telecomunicações.

A política de informação deve prover e realizar uma transformação social, o que se percebe é um processo cada vez maior de exclusão e marginalização daqueles que não

possuem acesso. Decorre daí a necessidade de examinar como as políticas de informação podem contribuir para o desenvolvimento e avanço tecnológico tendo em vista seu grande potencial transformador e de aglutinação social.

O estudo de políticas de informação segundo Browne (1997) traz como campo disciplinar um movimento em relação com as políticas públicas, e define seu campo de ação como a atividade investida de poder público. São também o conjunto de concepções, critérios, princípios, estratégias e linhas fundamentais de ação a partir das quais a comunidade organizada como Estado decide afrontar desafios e problemas que se consideram de natureza pública. Não só definem campos de ação para o governo senão também, para atores localizados nos setores sociais e privados. Expressam-se em decisões adotadas em forma de instituições, programas concretos, critérios, lineamentos e normas. (BRAMAN, 1989).

Desde esta perspectiva a função dos observatórios está orientada não somente até a produção de informação para determinadas pessoas ou instituições, senão a influenciar no design e conteúdo das políticas públicas orientadas para o enfoque de direitos (maioria dos casos), permitindo assim a sua efetiva materialização. Todo observatório desenvolve um conjunto de atividades essenciais, entre as mais significativas se encontram a pesquisa, o monitoramento, a análise e a avaliação de políticas públicas e de legislação. Os que têm enfoque de direitos são ferramentas para pesquisar, analisar, monitorar e avaliar a atuação do Estado em relação ao respeito, proteção e cumprimento dos direitos, orientado a fomentar a participação e mobilização das comunidades, assim como o fortalecimento da instituição estatal.

É preciso monitorar as políticas públicas para conhecer e influenciar positivamente em sua realização. Uma vez identificados os conteúdos normativos, as obrigações estaduais, os princípios e os sujeitos, é o momento de observar detalhadamente o cumprimento dos compromissos adquiridos pelo Estado, a nível nacional como internacional, em torno ao respeito, promoção e desenvolvimento dos Direitos Humanos, através de um sistema de acompanhamento e avaliação das políticas públicas (PARRA VERA, 2006).

Herrera (2007) estabelece um conjunto de metadados para estruturar a Política de Informação nos observatórios sociais. Estes indicadores podem variar em relação ao propósito de cada sistema, embora nem todos os observatórios sociais têm em conta sua importância em função de seu objetivo e impacto social. Apresentam-se a seguir os parâmetros principais:

- Objetivo geral e objetivos específicos.

- Tipologia de usuários.
- Organização dos conteúdos.
- Desenvolvimento das coleções (seleção de informação, qualidade, língua de publicação, formato de publicação, acessibilidade).
- Política de acesso à informação.
- Qualidade por critérios estabelecidos pelo comitê avaliador.
- Propriedade intelectual.
- Preservação.
- Serviços e produtos.
- Catalogação e recuperação da informação e/ou conhecimento.
- Tipologia de documentos.

O Observatório de Políticas Públicas<sup>20</sup> (OPP) da Universidade do Vale do Itajaí (Univali), Santa Catarina, é um exemplo no Brasil que observa este fenômeno especificamente. Constitui um programa de extensão universitária voltado a identificar as demandas da sociedade civil (que possam ser atendidas pela Universidade em acordo com a Política Nacional de Assistência Social) e assessorar suas representações, fortalecendo as entidades e organizações parceiras quanto à efetivação de seus direitos. Tanto na participação da Sociedade Civil, na gestão de políticas públicas, como na formação de profissionais para atuarem no setor, surgiu em 2006 como resultado das ações desenvolvidas no Programa de Extensão Unicidade. Tem como objetivo a organização da representação da universidade junto aos conselhos municipais, através do mapeamento destes nas cidades onde se faz representar, consultando as legislações pertinentes e os conselhos onde a Univali tem assento.

## 2.6 Parâmetros para a avaliação de Recursos de Informação Digitais

A avaliação constitui um processo que se encontra presente em todas as atividades que se realizam na vida. Seu objetivo fundamental é oferecer informação confiável e útil para conhecer o desenvolvimento de uma atividade visando melhorar sua qualidade. (ACORTA, 2002).

Segundo Knighly (1979) há quatro tipos de avaliação:

1. *Avaliação do esforço*: Inclui o exame das entradas (*inputs*) que estão presentes no sistema e que se associam principalmente aos recursos que se incorporam: fundos, orçamentos, instalações.

<sup>20</sup> Disponível em: <http://www.univali.br/ensino/graduacao/cejurps/cursos/direito/direito-itajai/extensao-e-cultura/observatorio-de-politicas-publicas/Paginas/default.aspxv>



2. *Avaliação do processo*: Contempla a revisão da eficiência dos programas e atividades como, por exemplo, o desenvolvimento da coleção, os processos técnicos e outros.
3. *Avaliação da eficácia*: Compreende tudo o que concerne às saídas (*outputs*).
4. *Avaliação do impacto*: Abrange a medição dos benefícios. Nesta categoria, se inclui a aprendizagem, a diminuição dos custos, o aperfeiçoamento da tomada de decisões e a utilização do tempo.

No âmbito da Ciência da Informação a avaliação não é só um processo mais, senão que constitui uma etapa significativa para o correto funcionamento das diversas atividades desenvolvidas no ambiente organizacional. Para Saracevi (1995, apud ALLEN, 1996) a pesquisa de avaliação constitui um eixo central para o desenvolvimento de sistemas e serviços de informação. Neste contexto, para identificar os fatores mais importantes do processo de avaliação dos observatórios sociais, é tomada em consideração a avaliação da eficácia.

No caso da avaliação no contexto dos recursos digitais são vários os pesquisadores que se tem interessado em aperfeiçoar esta prática para garantir o funcionamento mais adequado dos mesmos. Esta preocupação por avaliar recursos no ambiente virtual tem sido objeto de estudo de vários autores que como Kapoun (1998), Alexander e Tate (1999), Codina (2008), Pinto Molina (2011), entre outros, continuam tentando definir os indicadores mais viáveis e efetivos à hora de avaliar a qualidade dos sites. Nestes trabalhos têm estabelecido métodos e técnicas para determinar a usabilidade, a qualidade do conteúdo e a funcionalidade dos sites de forma geral, cada um em uma perspectiva diferente, mas com tópicos comuns em alguns casos.

Neste sentido Rodríguez (2012) estabelece um conjunto de métricas que permitem avaliar a qualidade de um *site web* governamental tomando em conta tanto seu design como seu conteúdo. Sua contribuição fundamental está na definição de métricas ponderadas como elemento central. As métricas são universais de modo que o marco pode ser aplicado sem precisar adaptações dependendo da cultura de cada região. Nesta tese se consideraram *sites web* de municípios de Argentina assim como de 36 países. A definição de um marco de medição permitiu avaliar estes sites por meio de métricas consignadas. Obteve um resultado quantitativo que expressa o grau de governabilidade eletrônica de um site.

Outra pesquisa similar é a de Schmidt (2006) que propõe uma avaliação dos sites dos Hotéis do sul de Brasil e das Ilhas Baleares na Espanha para determinar suas implicações na Gestão de Marketing Hoteleiro. São vários os referentes que se podem encontrar na literatura especializada que se centram na área do turismo, sobretudo na Europa.

Por sua parte o W3C/WAI<sup>21</sup> (2014) atualizou sua *Metodologia de Avaliação de Conformidade com a Acessibilidade em sites (WCAG-EM)* com o objetivo de proporcionar uma metodologia harmonizada internacionalmente para a avaliação destes sites (inclui aplicações web, *sites web* para dispositivos móvel, *sites Responsive Design*, etc.) em conformidade com as *WCAG 2.0*. É independente do tamanho do site ou da tecnologia com que se constroam, assim como das ferramentas de avaliação de acessibilidade, navegadores web ou produtos de apoio concretos.

O Brasil tem uma aproximação à avaliação de recursos digitais com a política oficial de e-Gov que passou ser delineada no ano 2000, com a edição do Livro Verde, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. A materialização do e-Gov como instrumento de interação entre os órgãos públicos e a sociedade ocorreu por intermédio de projetos desenvolvidos no âmbito do Programa de Governo Eletrônico Brasileiro. Especificamente, em relação ao fornecimento de informações e prestação de serviços por meios eletrônicos, destaca-se o Projeto Padrões Brasil e-Gov.

A definição de padrões para sites e portais governamentais está relacionada com afirmação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão Brasil quando estabelecem que a “responsabilidade da administração pública é oferecer ao cidadão a melhor experiência possível de acesso ao governo eletrônico, respeitando-se as particularidades da população atingida”. Para identificar o alinhamento de um e-Serviço com as necessidades de um usuário, de modo que permita sua constante evolução, se dá por intermédio de processos de avaliação permanentes das ferramentas de e-Gov. Com esse propósito, foi desenvolvido pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE) o projeto “Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços” para avaliar a qualidade dos serviços públicos

---

<sup>21</sup> O Consorcio *World Wide Web* (W3C) de *Web Accessibility Initiative* (WAI) é um esforço para melhorar a acessibilidade do *World Wide Web* para as pessoas com incapacidades. Tem vários grupos de trabalho e grupos de interesse que trabalham nas diretrizes, informes técnicos, materiais educativos e outros documentos que se referem a vários componentes diferentes da acessibilidade web. Estes componentes incluem conteúdo web, navegadores e reprodutores multimídia, ferramentas de autor, e as ferramentas de avaliação. Disponível em: <http://www.w3.org/WAI/>

prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão. (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DE BRASIL<sup>22</sup>, 2007).

Esses indicadores integram a base conceitual dos instrumentos feitos para estes propósitos nos anos seguintes no país, cuja elaboração e validação foram propostas no mais recente estudo sobre este assunto dos pesquisadores Rampelotto, Löbler, Visentini (2015) para a avaliação da efetividade do site da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. O estudo traz contribuições para o conhecimento da utilização do e-Gov como instrumento de interação com os cidadãos, sendo a primeira pesquisa com essa característica e amplitude no âmbito da Receita Federal. Neste sentido Baker (2009), Luna-Reyes, Gil-Garcia e Romero (2012) são pesquisadores que têm apresentados indicadores de avaliação de sites de e-Gov, elaborados a partir de uma aprofundada análise bibliográfica.

Por sua parte Simão e Rodrigues (2005) avaliaram o *Portal de serviços e informações do governo brasileiro* com base na metodologia de Vilella (2003), que inclui 73 critérios, agrupados em 14 parâmetros e distribuídos em três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade do portal. Os resultados apontaram os pontos fortes e fracos do Portal.

Em 2010 Silva, Castro e Cymrot testaram um modelo de avaliação de páginas da Internet que divulgavam informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade. Foram desenvolvidos, validados e testados dois instrumentos: um universal, para analisar a presença dos critérios técnicos de qualidade (CTQ), e outro específico, para avaliar a acurácia e abrangência das informações. Constatou-se com esta pesquisa que no Brasil, as páginas da Internet que disponibilizam informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade, tenham baixa qualidade e não são adequadas como fonte de informação para o público leigo.

Rover *et al* (2013) em seu trabalho *Avaliação de portais e sites governamentais* faz uma avaliação de portais e sites de Governo Eletrônico do Brasil, baseando-se nos critérios dispostos na cartilha de usabilidade para portais e sites do Governo Federal. Partindo do estudo teórico sobre o governo eletrônico, seus tipos de relacionamentos e modelos de evolução, adotaram como metodologia para a avaliação a análise quantitativa e qualitativa de um conjunto de portais selecionados, considerando os critérios de acessibilidade, navegabilidade e padronização visual. Entre os sites avaliados estão: a Prefeitura Municipal

---

<sup>22</sup> Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/padrees-brasil-e-gov>

de Curitiba, Prefeitura Municipal de Belo Horizonte, Prefeitura Municipal de São Paulo, Governo do Paraná, Governo de Santa Catarina, Governo do Acre, Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro, etc., de um total de 18.

No XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documento e Ciência da Informação (Florianópolis, 2013) foi apresentada uma avaliação da acessibilidade da página web do Portal de Busca Integrada SIBiUSP (CALABREZ; DZIABAS, 2013). O objetivo do trabalho foi avaliar a acessibilidade da página web do Portal de Busca Integrada do Sistema Integrado de Bibliotecas da Universidade de São Paulo (SIBiUSP), utilizando o software ASES (Avaliador e Simulador de Acessibilidades de sites). Esta ferramenta foi utilizada para a identificação das barreiras de acessibilidade e correção dos erros que possam impedir que os usuários tenham acesso de forma integral ao conteúdo web. O resultado da avaliação comprovou que a página apresenta erros e avisos, que precisam ser corrigidos para melhorar a acessibilidade aos diversos grupos de usuários, permitindo a utilização de todos os equipamentos de *Tecnologia Assistiva*.

Nesta pesquisa tomaram como referência os parâmetros e indicadores propostos por Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DE BRASIL, 2007) para as análises dos observatórios sociais objeto de estudo (Ver Anexo 1). Foram escolhidos pelas diferenças em data de criação, contexto geográfico dos autores e a importância deles na literatura científica relacionada com este assunto.

Além desses trabalhos podem-se encontrar na Internet diversas propostas de avaliação de sites, alguns exemplos são os critérios de avaliação de fontes de informação na Internet estabelecidos pelas bibliotecas da *Albany University*<sup>23</sup> (1996) e os estudos de Alexander e Tate (1999) para a avaliação de *Páginas Web Informativas (Checklist)*. No ano 1997 foram apresentados três estudos por Smith (1997), Harris (1997) e por Eschenfelder *et al.* (1997) que incluíam critérios para avaliação de *Web sites* e *Checklist*.

A Biblioteca da *Southwest State University*<sup>24</sup> (2000), as bibliotecas da *Maryland University College*<sup>25</sup> (2001) e a Biblioteca de *New Mexico State University*<sup>26</sup> (2002) também têm criado critérios de avaliação de recursos *online*. Outros exemplos são o de Gant e Gant (2002) que desenharam indicadores para a análise dos portais dos estados americanos, e

---

<sup>23</sup> Disponível em: <https://library.albany.edu/>

<sup>24</sup> Disponível em: <https://www.smsu.edu/library/>

<sup>25</sup> Disponível em: <http://www.lib.umd.edu/>

<sup>26</sup> Disponível em: <http://lib.nmsu.edu/>

Welsh (2000) que apresentou uma Metodologia de avaliação de notas *online* (*Online Syllabi*) na *University of Tennessee College of Communications*.

Estas referências teóricas corroboram o interesse e necessidade de avaliar recursos digitais e *sites web*, principalmente desde o começo da Sociedade da Informação e o desenvolvimento das TIC, já seja com enfoques documentais, de negócios ou tecnológicos. Mas não se constatou na literatura um estudo relacionado diretamente com a avaliação dos observatórios sociais sob a perspectiva da Gestão de Informação.

Os resultados desta pesquisa são úteis para contribuir ao desenvolvimento da inteligência social como paradigma das organizações atuais. Espera-se que este estudo se converta em uma referência teórica e prática para a Gestão de Informação nos OS.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Conforme já citado na revisão da literatura, este é um estudo com escassa produção científica disponível para estabelecer fundamentos sob a Gestão de Informação. Tendo isso em consideração acredita-se ser esta uma pesquisa qualitativa e descritiva que tem como grande desafio identificar os fatores mais relevantes que influenciam na avaliação da GI nos OS.

Classificou-se como uma pesquisa qualitativa porque capta o problema ou a realidade de uma forma imediata ao propiciar o intercâmbio direto com o objeto de estudo, além de trabalhar com a parte subjetiva das pessoas propiciando que expressem critérios e pontos de vista acerca do objeto pesquisado. A metodologia qualitativa reside em descrições detalhadas de situações, interações e comportamentos que são observáveis, incorpora o que expressam os participantes, suas experiências, atitudes, crenças, pensamentos e reflexões. Uma das características mais importante desta técnica de pesquisa é que capta o sentido que as pessoas dão a seus atos, ideias e ao mundo que os rodeia. (BOUDON, 1969)

Classificou-se como uma pesquisa descritiva porque descreve as características de determinadas populações ou fenômenos, neste caso os observatórios sociais. Uma de suas peculiaridades está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. (GIL, 2008)

Para Perovano (2014) o processo descritivo visa à identificação, registro e análise das características, fatores ou variáveis que se relacionam com o fenômeno ou processo. Essa tipologia de pesquisa pode ser entendida como um estudo de caso onde, após a coleta de dados, se realiza uma análise das relações entre as variáveis para uma posterior determinação dos efeitos resultantes em determinado sistema objeto de estudo.

O método fundamental da pesquisa é o estudo de caso. Yin (2005) considera este método adequado para problemas que são considerados praticamente novos, porque, em sua opinião, as pesquisas que usam este método têm as seguintes características distintivas:

- Examina e investiga um fenômeno contemporâneo em seu ambiente real.
- Os limites entre o fenômeno e o contexto não são claramente evidentes.
- Múltiplas fontes de dados são usadas.
- Pode ser estudado tanto um caso único como vários casos.

Por outro lado Eisenhardt (1989) concebe um estudo de caso contemporâneo como “a estratégia de pesquisa que tem como objetivo compreender as dinâmicas apresentadas

em contextos únicos”, que poderia ser o estudo de um caso único ou de múltiplos casos, combinando várias técnicas para coleta de evidências qualitativa e/ou quantitativa, a fim de descrever, verificar ou gerar teoria.

Chetty (1996) indica que o método de estudo de caso é uma metodologia rigorosa para estudar fenômenos a partir de múltiplas perspectivas e não a partir da influência de uma variável, além de explorar mais profundamente e obter uma compreensão mais ampla de cada fenômeno, permitindo o aparecimento de novos sinais sobre os problemas que surgem. Desempenha um papel importante nas pesquisas, por isso não deve ser utilizado apenas como a exploração inicial de um fenômeno.

Este método contribui para uma mudança de paradigma nas pesquisas dos movimentos sociais, oferece explicações e interpretações do fenômeno pesquisado, completando uma descrição deste, além de que explora suas características e funcionamento, ou desenvolve uma avaliação. No caso particular deste estudo se tomou como referência o estudo de caso múltiplo devido a que serão estudados seis observatórios sociais.

Entre as técnicas para a coleta de dados neste caso, se usou a observação estruturada com certo distanciamento do fenômeno estudado, mas com as variáveis a observar bem definidas (Ver Anexo 2). Através deste procedimento se observaram os sites dos OS escolhidos em sua totalidade, se observou em cada caso como se comportam os indicadores ou parâmetros estabelecidos como referência nesta pesquisa [Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)].

A outra técnica usada nesta pesquisa para a coleta de dados foi o questionário que, segundo Cea D’Áncora (1999) consiste “na aplicação de um procedimento padronizado para solicitar informação de uma amostra ampla de sujeitos”. O questionário é um instrumento para a coleta de dados, definido por Ander-Egg (1980) como um instrumento de coleta de dados, rigorosamente padronizado, que traduz e operacionaliza determinados problemas que são objeto de estudo. Esta operacionalização se realiza mediante a formulação escrita de uma série de perguntas que permitem estudar a proposta da investigação ou verificar as hipóteses formuladas.

Neste caso específico adaptou-se a proposta de questionário sobre avaliação de conteúdo de McLachlan (2002a) para determinar a qualidade dos OS. Esta especialista da biblioteca da Escola de *East Knox* em Howard, Ohio, criou as *CyberGuides*<sup>27</sup> para ajudar a

---

<sup>27</sup> WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION. Disponível em: <http://www.cyberbee.com/content.pdf>  
WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR WEB SITE DESIGN. Disponível em: <http://www.cyberbee.com/design.pdf>

estudantes e professores a explorar e avaliar os sites governamentais. Foi um projeto surgido de maneira informal para usuários novatos em 1996 que consta de dois formulários, a *CyberGuide* para avaliar o design dos sites e a *CyberGuide* para avaliar o conteúdo dos sites. Desde essa data até atualidade têm sido publicadas em livros, na internet e em artigos científicos, além de serem usadas em aulas e programas profissionais.

Devido à evolução do design e o conteúdo dos sites na web, as *CyberGuides* precisavam ser revisadas para analisar o aumento do aprimoramento de Internet e continuar cumprindo a crescente necessidade de uma avaliação crítica da informação existente na Web. Os dois formulários foram enviados a uma banca de três especialistas, junto com um questionário. Os membros da banca avaliaram quatro sites pré-selecionados e depois avaliaram as *CyberGuides*, completando o questionário e sugerindo melhorias. Após uma ampla revisão, os formulários foram enviados a quatrocentos e sessenta bibliotecários de escolas em Ohio, para que avaliassem os mesmos quatro sites pré-selecionados utilizando as formas recentemente revisadas das *CyberGuides*. Os dados obtidos dos formulários se utilizaram para avaliar a eficácia das *CyberGuides* como ferramentas de avaliação de sites Web. (ADVENTURES OF CIBERBEE<sup>28</sup>, 2015).

Nesta pesquisa foi aplicada a *CyberGuide* sobre conteúdo (*WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION*) pelo interesse específico para este estudo. Foram feitas adaptações ao formulário original que incluem a adição de parâmetros relacionados com a qualidade do conteúdo propostos pelos autores Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) para complementar a *Cyberguide*. (Ver adaptação do original em Anexo 3). Até o momento em que se desenvolveu esta pesquisa, não se constataram estudos anteriores que aplicaram estas *CyberGuides* no Brasil, segundo a revisão da literatura científica no país.

O questionário adaptado foi aplicado a uma amostra não probabilística constituída por membros da equipe responsável por cada observatório selecionado, e usuários selecionados pelos próprios membros dos OS. Não se conta com dados específicos sobre estes respondentes, pois tudo o processo foi com caráter anônimo para garantir respostas mais certas e próximas à opinião real de cada pessoa.

Para facilitar a aplicação desta *CyberGuide* aos usuários, se implementou no formato de *Formulários de Google* pelas vantagens que tem de interface e operabilidade. O critério de escolha da amostra de observatórios sociais obedeceu a: 1) observar e analisar

---

<sup>28</sup> Site criado por Linda Joseph, escritora, bibliotecária, pesquisadora e instrutora da Escola Pública de Columbus e da Biblioteca do Congresso de Estados Unidos. Tem mais de 15 anos oferecendo recursos valiosos a educadores e estudantes.



assuntos heterogêneos, 2) ter datas de criação diferentes, 3) estar entre os observatórios com maior impacto social e econômico no Brasil, 4) estar entre os mais referenciados nas fontes virtuais no país como sistemas de monitoramento de informação, 5) disponibilidade em participar da pesquisa, 6) não haver nenhuma relação profissional entre o pesquisador e estes sistemas.

Para determinar a importância de todos os parâmetros colocados neste questionário em relação a sua influência no sistema dos OS, se adicionou uma primeira pergunta ao formulário na qual os respondentes têm que escolher até três opções destes parâmetros que na opinião deles são os mais significativos e que podem influenciar decisivamente na avaliação da Gestão de Informação nos OS. A partir destas respostas se estabeleceu um percentual (%) específico para cada parâmetro facilitando o processamento estatístico.

Devido a que neste contexto de investigação social são mais usadas as escalas de apreciação de valor (*Rating Scales*), a escala a usar no formulário será a *escala de classificação gráfica* (KOTHARI, 2004) (Ver Anexo 4), uma adaptação feita à *CyberGuide* proposta por McLachlan (2002a) que só constam de uma escala de três valores (*Yes, No, Not Applicable*) para avaliar os indicadores. Esta escala de classificação gráfica envolve a descrição qualitativa de um número limitado de aspectos e é construída a partir de uma abordagem arbitrária, devido a que é desenvolvida sobre uma base *ad hoc*. (KOTHARI, 2004)

Para o processamento dos dados a estatística funciona como uma ferramenta no próprio desenho para obter conclusões dos mesmos. A maioria dos estudos têm como resultado um volume de dados muito grande que deve processar-se para lograr interpretar a informação final e assim tomar decisões. Nesta pesquisa foi usada a estatística descritiva, com o propósito de sintetizar uma série de valores da mesma natureza, para ter uma visão global da variação desses valores e organizar os dados por meio de tabelas, de gráficos e de medidas descritivas.

Segundo Peternelli (2004) a estatística descritiva pode ser resumida nas seguintes etapas:

- Definição do problema;
- Planejamento;
- Coleta dos dados (Crítica dos dados);
- Apresentação dos dados (tabelas, gráficos);
- Descrição dos dados.

Segundo Kothari (2004) a análise dos dados pode ser realizada de diversas formas. Primeiramente se tem que fazer uma **preparação dos dados** para o processamento

posterior dos mesmos. Para isso se realizam processos como a edição, classificação, codificação, tabulação e uso de percentagens. Depois se continua com a própria **análise dos dados** que consta de vários níveis de cálculos estatísticos. Nesta pesquisa foi usada a análise descritiva unidimensional com o cálculo das *Medidas de tendência central* (ou média estatística) dos indicadores analisados no questionário aplicado. (Ver Anexo 5).

As *Medidas de tendência central* explicam o ponto onde os itens de uma determinada amostra tendem agrupar-se. Esta medida se considera como a mais representativa de todo o volume de dados. Também é conhecida como média estatística (*statistical average*). A *média*, *mediana* e *moda* são as medidas mais comuns.

A *média* (*Mean*), também conhecida como média aritmética, se considera a medida mais comum de tendência central, e se define como o valor que se obtém quando se dividam o total dos valores de vários elementos disponíveis em uma série pelo número total de elementos dessa série. Ver Equação 1.

$$\text{Mean (ou } \bar{x}) = \frac{\sum X_i}{n} = \frac{X_1 + X_2 + X_3 + \dots + X_n}{n} \quad \text{Equação 1}$$

Onde  $\bar{x}$  = É o símbolo usado para a média.  
 $\sum$  = Símbolo para a soma.  
 $X_i$  = valor do *ith* elemento,  $i = 1, 2, \dots, n$   
 $n$  = numero total de elementos na amostra.

A *mediana* (*Median*) é o valor do elemento que ocupa a posição central da amostra, quando seus elementos se dispõem na ordem ascendente ou descendente da magnitude. Divide-se a série em duas metades; em uma das metades todos os elementos são menores que a mediana, enquanto que na outra metade todos os elementos têm valores superiores à mediana. Se o número de observações é par, a mediana corresponde à média dos valores centrais. Ver Equação 2.

$$\text{Median} = \text{Valor do } \left(\frac{n+1}{2}\right) \text{th elemento} \quad \text{Equação 2}$$

A *mediana* constitui uma média de posição e se utiliza só no contexto dos fenômenos qualitativos, por exemplo, na estimação da inteligência, etc. com frequência se encontra nos campos sociológicos e das Ciências Sociais Aplicadas.

A *moda* (*Mode*) é o valor que acontece com maior frequência ou o mais comum em uma amostra. Em uma distribuição constitui o ponto em torno do qual há concentração máxima. Geralmente é o valor do elemento que tem a máxima frequência. Como a mediana, a moda é também uma média de posição e não se vê afetada pelos valores dos elementos

extremos. É, por tanto, útil em todas as situações nas quais se requer eliminar o efeito das variações extremas. Uma amostra pode ter mais de uma moda.

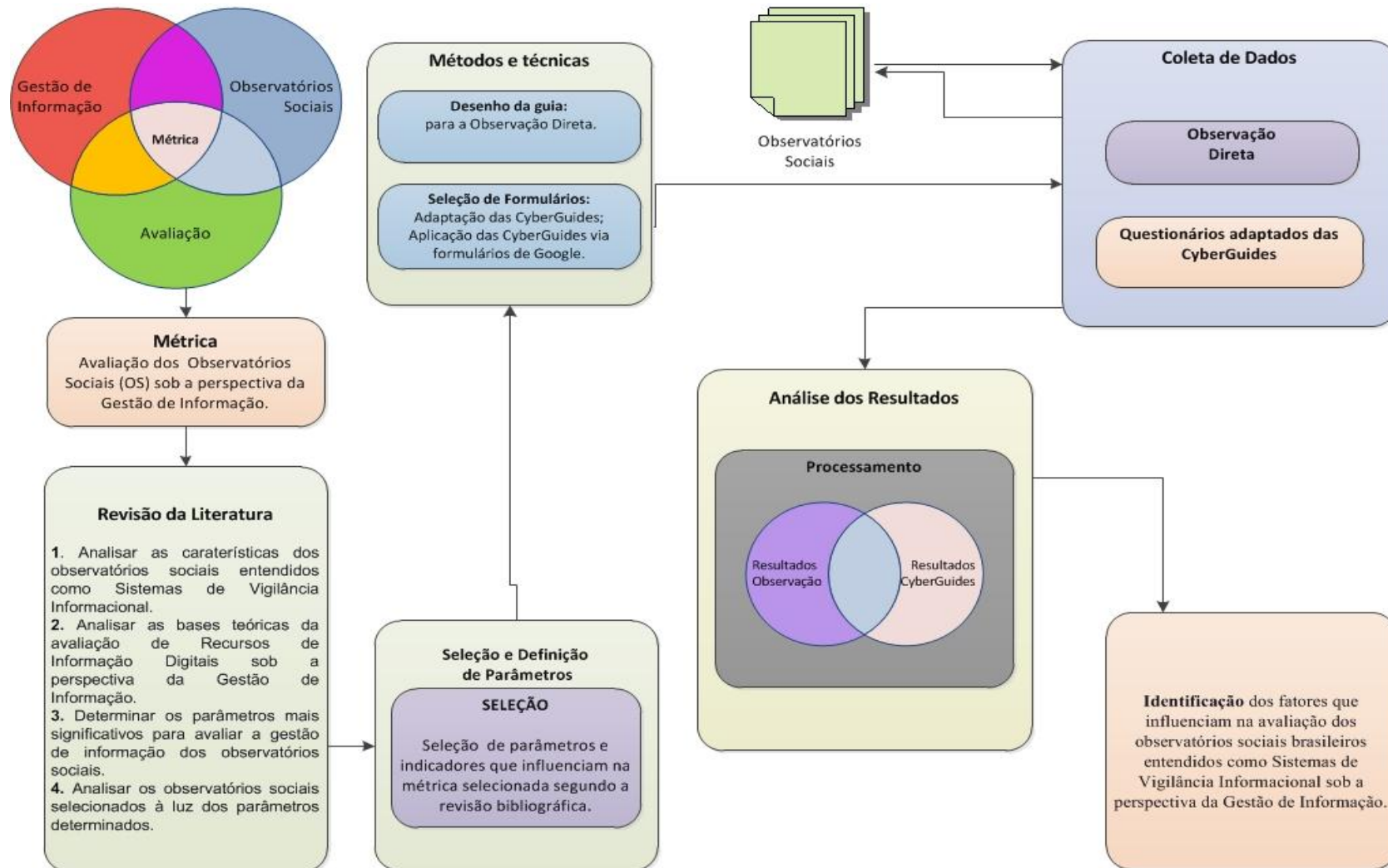
Para a validação dos dados foi usada a triangulação para comprovar a fiabilidade dos mesmos. Cohen e Manion (1990) a definem como o uso de dois ou mais métodos de coleta de dados no estudo de algum aspecto do comportamento humano. Nesta pesquisa aplicou-se a triangulação metodológica que, segundo Pérez Serrano (1998) utiliza métodos diferentes sobre o mesmo objeto de estudo. A triangulação metodológica se realiza entre uma coleta de instrumentos ou entre métodos, neste caso, entre os resultados obtidos da observação direta e os resultados do formulário aplicado. Nesta perspectiva, acontece um direcionamento a uma metodologia quali-quantitativa, baseada nas abordagens de Minayo e Souza (2005) que afirmam que “as aproximações quantitativas e qualitativas não devem ser consideradas antagônicas e sim linguagens complementares, embora de natureza diferente”. A importância de servir-se das oportunidades que oferecem ambas para alcançar a triangulação metodológica permitirá identificar os fatores de maior influência na avaliação dos OS para apoiar a geração do conhecimento nestes sistemas de vigilância informacional.

A Figura 1 apresenta uma visão geral do arcabouço metodológico até o momento exposto. Nesta sinopse gráfica se exhibe o fluxo de trabalho ou passos que foram desenvolvidos para cumprir com o objetivo geral da pesquisa. Visualmente se encapsula em processos as tarefas específicas que foram desenvolvidas, obtendo-se um procedimento metodológico para identificar os fatores mais relevantes na avaliação dos observatórios sociais brasileiros sob a perspectiva da Gestão de Informação.

Este arcabouço metodológico (ou metodologia) não constituiu inicialmente um objetivo deste estudo. No entanto se pode considerar como uma das contribuições mais relevantes desta pesquisa, pois propõe um possível roteiro ou percurso para identificar os fatores de maior influência na avaliação de Recursos de Informação Digitais.

Os resultados obtidos do planejamento e da análise das etapas propostas na pesquisa (observação direta e aplicação dos questionários adaptados) justificam o funcionamento da metodologia apresentada. A explicação detalhada de cada um dos processos e tarefas desenvolvidas nas duas etapas facilita a aplicação e/ou reprodução deste procedimento metodológico. Acredita-se, com reservada expectativa, que esta proposta possa tornar-se uma referência teórica e prática para ser aplicada em diversos contextos.

**Figura 1** - Visão geral do arcabouço metodológico proposto (*Graphical Abstract*).



Fonte: Elaborado pela autora

## 4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Neste capítulo são apresentados os resultados obtidos a partir das técnicas usadas. Em um primeiro momento são analisados os resultados obtidos da observação direta realizada nos seis observatórios sociais objeto de estudo. Considerações relativas aos parâmetros de Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) estarão sendo feitas no capítulo que segue. São analisados em um segundo momento, os resultados dos formulários aplicados à amostra selecionada (a adaptação da *CyberGuide*). A continuação se procede à discussão dos resultados da pesquisa.

### 4.1 Etapas da Pesquisa

Esta pesquisa foi desenhada em duas etapas de acordo com os métodos e técnicas escolhidas, visando oferecer tratamento ao problema da pesquisa e alcançar o cumprimento do objetivo geral traçado: identificar os fatores que influenciam na avaliação dos OS brasileiros sob a perspectiva da Gestão de Informação.

1. **Primeira etapa:** observação direta e estruturada dos sites dos OS escolhidos durante um período de dois meses com o objetivo de:
  - Identificação de características: identificar as características gerais dos observatórios selecionados em relação a lugar e ano de criação, objetivos propostos e serviços e produtos de informação que fornecem.
  - Classificação dos observatórios: classificar os observatórios escolhidos de acordo com Husillos (2006) em: 1) sistemas de armazenamentos de informação e geração de informes ou 2) sistemas mais dinâmicos sustentados na colaboração que estimulam a comunicação e promovam a reflexão.
  - Análises dos parâmetros: analisar o comportamento dos parâmetros estabelecidos como referência nesta pesquisa [Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)] nos Observatórios Sociais escolhidos.
2. **Segunda etapa:** foi aplicada uma adaptação do questionário sobre conteúdo de McLachlan (2002) a usuários internos e externos dos OS para determinar a qualidade dos mesmos durante um período de quatro meses.

### 4.2 Resultados da Primeira Etapa Observação Direta

#### 4.2.1 Identificação de características

O primeiro objetivo desta etapa inicial é apresentado no Quadro 1, onde se visualizam

as características gerais dos observatórios sociais escolhidos para entender as suas particularidades, pontos em comuns e diferenças significativas em quanto lugar e ano de criação, objetivos propostos e serviços e produtos de informação que fornecem.

**Quadro 1 - Especificações dos observatórios sociais objeto de estudo**

Observatório social/URL	Lugar/ano de criação	Objetivos	Serviços e produtos de informação
Observatório Social do Brasil ( <a href="http://osbrasil.org.br/">http://osbrasil.org.br/</a> )	Maringá/2006	Fomentar e apoiar a consolidação da Rede OSB de Controle Social, a partir da padronização dos procedimentos de fiscalização e controle dos gastos públicos, além da disseminação de ferramentas de educação fiscal e de inserção da MPE no rol de fornecedores das prefeituras municipais.	Biblioteca; Publicações; Orientações; Modelos de documentos; Relatórios; Boas práticas; Legislação; Artigos e Monografias; Apresentações; Notícias; Matérias Especiais; Newsletter; Fotos e Vídeos; TV OSB; Como Constituir um OS; Indicadores de Gestão Pública; Agenda de licitações.
Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura ( <a href="http://oppa.net.br/">http://oppa.net.br/</a> )	Rio de Janeiro/2005	Acompanhar, analisar e debater um conjunto de políticas públicas e programas governamentais direcionados ao meio rural brasileiro.	Promoção de eventos (debates, workshops e seminários especializados); Boletins mensais de análise de políticas públicas; Acervo e publicações; Clipping especializado sobre notícias da grande imprensa, jornais, revistas e páginas da Internet previamente selecionadas.
Observatório de Gestão da Informação ( <a href="http://obgi.org/">http://obgi.org/</a> )	Rio de Janeiro/2009	Refletir sobre conceitos adequados para interpretar os problemas práticos do campo informacional do Estado contemporâneo; Refletir sobre os impactos da web social e das tecnologias móveis na esfera pública; Monitorar as condições de implantação do regime de direito de acesso à informação pública no Brasil; Contribuir para a formulação de políticas, iniciativas e estratégias inovadoras em âmbito público governamental; Desenvolver e estimular a pesquisa avançada e a iniciação científica, com ênfase nas especificidades do Brasil.	Ferramenta de busca CONSOCIAL (Conferência Nacional sobre Transparência e Controle Social); Seminários, entrevistas, trabalhos, Encontros nacionais, Jornadas, dissertações, palestras, artigos. (2009-214); Artigos de temas atuais sobre Lei de acesso a informação e dados abertos, além de temas anteriores sobre gestão de informação e transparência pública; Multimídia.
Observatório Itaú Cultural ( <a href="http://www.itaucultural.org.br/explore/observatório">http://www.itaucultural.org.br/explore/observatório</a> )	São Paulo/2006	Estudar e debater o tema da gestão na economia e nas políticas culturais.	Publicações da revista; Vídeos das palestras e seminários;

			Edições do <i>Rumos Pesquisa</i> ; Glossário com conceitos relacionados à cultura; Links e indicações; Cursos de pós-graduação; Análises dos estudos produzidas pelos pesquisadores do programa; Estudos quantitativos sobre a indústria cultural; Análises qualitativas com foco nos valores culturais; Formação de recursos humanos e indicadores para a gestão cultural.
Observatório das Metrópoles ( <a href="http://www.observatoriodasmetropoles.net/">http://www.observatoriodasmetropoles.net/</a> )	Rio de Janeiro/1996	Analisar as transformações do quadro de carências e desigualdades sociais na RMRJ ao longo da década de 80; Refletir sistemática sobre novos desafios metropolitanos do modelo de política urbana desenhada na Constituição Federal de 1988; Avaliar os impactos metropolitanos no Rio de Janeiro do ajuste macroeconômico e da reestruturação produtiva; Avaliar os impactos sociais, territoriais e políticos das políticas de ajuste estrutural e reestruturação produtiva.	Artigos, resenhas, produtos e relatórios, teses, dissertações e monografias; Livros, revista <i>e-metropolis</i> , cadernos metrópoles, conjuntura urbana; Annual Activity Report; projetos de pesquisa; Boletim; Formação em nível graduação, Pós-graduação e cursos de capacitação.
Observatório da Diversidade Cultural ( <a href="http://observatorioda-diversidade.org.br/site/">http://observatorioda-diversidade.org.br/site/</a> )	Minas Gerais/2005	Produzir informação e conhecimento, gerar experiências e experimentos durante o trabalho sobre os desafios de proteger e promover a diversidade cultural; Construir habilidades educacionais, culturais e de gestão, incentivar e realizar práticas de investigação e de inovação, além de proporcionar experiências de mediação no campo da Diversidade Cultural - entendido como um elemento estruturante das identidades coletivas abertas ao diálogo e respeito mútuo.	Notícias, boletim; Monitoramento do próprio observatório na mídia; Imagens da diversidade; Cursos de desenvolvimento e gestão cultural; Seminários da diversidade cultural; Pesquisas organizadas por linha do tempo desde suas origens; Leitura e links.

Fonte: Elaborado pela autora.

Pode-se apreciar que entre os observatórios pesquisados, só o Observatório das Metrópoles foi criado na década de 1990, e de fato, constitui junto ao Observatório da Imprensa (1995), um dos mais antigos de Brasil. Dois observatórios surgiram em 2005 (Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura e Observatório da Diversidade

Cultural), outros dois 2006 (Observatório Social do Brasil e Observatório Itaú Cultural) e o mais atual em 2009 (Observatório de Gestão da Informação), corroborando a hipótese de que este século permitiu o desenvolvimento desses sistemas devido à proliferação das TIC. Portanto os observatórios escolhidos têm experiência de mais de dez anos no trabalho de monitoramento informacional e, portanto, podem contribuir com idéias e opiniões certas para a identificação dos parâmetros mais importantes na hora de avaliar este tipo de site. Apesar de terem surgido em diferentes Estados, notou-se na amostra selecionada uma prevalência maior no Estado Rio de Janeiro.

Os objetivos propostos por cada sistema demonstram o interesse e a intenção de cada um em sua atuação social. Ações como: “proporcionar, incentivar, realizar, construir, produzir, avaliar, refletir, analisar, estudar, debater, desenvolver, estimular, contribuir, acompanhar, fomentar e apoiar”, são comuns e constata-se o caráter colaborativo que permite compartilhar informação e transformá-la em conhecimento para a ação. Apesar de usar enfoques diversos para apresentar os resultados segundo o mostrado no Quadro 2.

Entre os serviços e produtos comuns encontraram-se as publicações, notícias, boletim, eventos, artigos, multimídia e links de interesse como um padrão na conformação destes sistemas e que estão disponíveis para todo tipo de usuário pelo tipo de informação que registram. Entre os serviços de informação mais específicos se destacam os modelos de documentos, relatórios e boas práticas do Observatório Social do Brasil que contêm análises estatísticas e informes sobre aspectos específicos segundo seus objetivos de trabalho. Também ressaltam as análises, estudos quantitativos e qualitativos, a formação de recursos humanos e os indicadores para a gestão cultural do Observatório de Itaú Cultural, como exemplo de monitoramento sistemático e ativo.

#### **4.2.2 Classificação dos observatórios**

Para cumprir com o segundo objetivo traçado nesta parte da pesquisa identificou-se que três observatórios têm um enfoque de sistemas de armazenamento de informação e geração de informes devido aos produtos e serviços que oferecem em seu site terem um caráter mais estático. O Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório de Gestão da Informação e o Observatório da Diversidade Cultural são os sistemas que se ajustam a esta categorização. Neles, os processos relativos à vigilância informacional encaixam na parte de *monitoramento passivo* devido às particularidades das publicações, bases de dados, informes e relatórios. (Ver Quadro 2.)

No caso do Observatório Social do Brasil, Observatório Itaú Cultural e o Observatório das Metrópoles detectou-se que são sistemas mais dinâmicos porque os resultados obtidos



dos processos da vigilância informacional têm um caráter ativo que promove a reflexão e a tomada de decisões estratégicas, embora os seis observatórios sejam sistemas promovidos pela colaboração e estimulam a comunicação. Isto se evidencia no caráter *ad hoc* e no valor agregado dos serviços e produtos de informação que constam em seus sites, alguns inclusive, com permissão restrita pelos atributos específicos dos indicadores e variáveis que analisam para tomar decisões estratégicas. É preciso esclarecer neste ponto, que o intuito desta pesquisa é o conteúdo destes observatórios (serviços e produtos fornecidos), e não a forma de apresentar esse conteúdo, diga-se design e interface gráfica dos sites.

**Quadro 2 - Classificação dos OS segundo os dois enfoques de Husillos (2006)**

<b>Observatórios sociais</b>	<b>Sistemas de armazenamento de informação e geração de informes</b>	<b>Sistemas mais dinâmicos sustentados na colaboração que estimulam a comunicação e promovem a reflexão</b>
Observatório Social do Brasil		x
Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura	x	
Observatório de Gestão da Informação	x	
Observatório Itaú Cultural		x
Observatório das Metrópoles		x
Observatório da Diversidade Cultural	x	

Fonte: Elaborado pela autora.

Em geral, estes seis observatórios estudados constituem, de acordo com a classificação de Husillos (2006), espaços de informação, intercâmbio e colaboração. Esta disposição corresponde ao conceito de observatório no contexto das TIC segundo o autor. É uma classificação que tem em conta o desenvolvimento destes sistemas desde seus primórdios na década de 1980 até este século. Todos se ajustam à missão de: a) reunir, tratar e difundir a informação; b) conhecer melhor a temática em questão e c) promover a reflexão e o intercâmbio do conhecimento em rede.

#### **4.2.3 Análise dos parâmetros**

O terceiro objetivo desta etapa inicial foi analisar os parâmetros e indicadores estabelecidos como guia nesta pesquisa para os observatórios escolhidos com o propósito de identificar as semelhanças e diferenças entre eles. Apresenta-se uma análise resumida dos mesmos devido ao volume de informação que contêm em cada caso: 1) Kapoun estabelece cinco (5) parâmetros distribuídos em 26 indicadores, 2) Codina propõe nove (9) parâmetros distribuídos em 53 indicadores, 3) o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil sugere oito (8) parâmetros compostos por 22 indicadores.

A análise dos parâmetros e indicadores escolhidos como referência neste estudo fornece muita informação valiosa para os objetivos traçados na pesquisa. O comportamento de alguns dos indicadores mais significativos destes autores é analisado em seguida. Para conhecer a análise completa dos parâmetros verem detalhes em Apêndice A.

Pode-se observar, por exemplo, que para Kapoun (1998) tem grande importância a clareza na exatidão das publicações, as características dos autores dos documentos publicados, a objetividade do site e a sua atualidade. Em todos os casos analisados se constatou que os observatórios não oferecem e-mail, endereço ou contato telefônico dos autores das publicações, somente apresentam um contato geral no site que é fornecido de forma automática pelo sistema ou *framework* usado para a instalação do mesmo. Não apresentam as características dos autores (*e-mail* ou telefone), alguns *e-mails* aparecem pesquisando na Plataforma Lattes somente. Isto pode resultar em um problema crítico para estes sistemas porque não cumpre com o indicador de transparência nas publicações, os usuários destes observatórios não têm como constatar diretamente aos autores para questionar ou simplesmente fazer sugestões ou julgamentos. Quanto ao indicador da atualização dos enlaces, só três observatórios atualizam estes com regularidade: Observatório Social do Brasil, Observatório das Metrópoles e Observatório de Itaú Cultural.

No caso de Codina (2008) tem mais parâmetros e indicadores em relação a Kapoun (1998), mas é o resultado de mais de vinte anos de estudo de recursos eletrônicos na tentativa de encontrar formas mais corretas para sua avaliação. O autor centra sua atenção no conteúdo, qualidade e quantidade de informação e a autoria ou fonte. A amostra responde de forma efetiva à clareza e coerência entre assunto, público e objetivos, assim como a ligação real do assunto do site à educação, pesquisa, cultura ou Investigação, Desenvolvimento e Inovação (I+D+I). No caso da política editorial só o Observatório Social do Brasil estabelece critérios no site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações. Coincide-se com Kapoun que no ritmo ou frequência de atualização dos recursos é cumprida pelos mesmos três observatórios mencionados anteriormente. Em relação ao indicador navegação e recuperação correspondente ao parâmetro acesso à informação, só o Observatório das Metrópoles tem navegação semântica (enlaces entre seções não relacionadas estruturalmente) e em nenhum dos seis observatórios escolhidos consta a opção de busca avançada.

De acordo com o parâmetro de comunicabilidade do Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) todos os sistemas fornecem o correio eletrônico, telefone, endereço das instituições envolvidas, mas não informação sobre o prazo para atendimento

dos contatos. Em nenhum caso existe a opção de Ajuda online, pelo telefone ou por FAQ<sup>29</sup>. Em relação ao parâmetro facilidade de uso todos os observatórios têm uma linguagem compreensível e somente o Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura não possui um motor de busca. Nenhum dos sistemas tem disponível o mapa do site, mas o acesso à informação e serviços é de forma fácil e intuitiva em até três cliques. Todos apresentam uniformidade/padrão na apresentação e formatos. O Indicador de pró-atividade se mostra melhor no Observatório Social do Brasil e o Observatório das Metrôpoles pela intencionalidade e atualidade sistemática dos produtos e serviços de informação fornecidos de um alto valor agregado. Todos cumprem com o parâmetro da transparência porque indicam os responsáveis pelos atos administrativos, porém só fazem referência aos dados de contato das instituições envolvidas, e não aos autores específicos das publicações contidas nos sites.

### **Resultados preliminares da Primeira Etapa**

Até aqui foi apresentada em detalhe a observação direta e estruturada dos sites dos observatórios sociais objeto de estudo durante um período de dois meses. Os resultados obtidos da primeira etapa, a observação direta baseada nos autores de referência neste estudo, determinaram que os fatores que mais influenciam no correto funcionamento dos OS analisados, estiveram agrupados em três parâmetros como se apresenta abaixo:

#### **Parâmetro Conteúdo/Qualidade da Informação:**

- Exatidão das publicações; (Kapoun)
- Clareza e coerência entre assunto, público e objetivos; (Codina)
- Política editorial; (Codina)
- Linguagem compreensível; (Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)
- Pró-atividade. (Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

#### **Parâmetro Atualidade da Informação:**

- Atualização de conteúdo e de enlaces. (Kapoun, Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

#### **Parâmetro Autor/Fonte da Informação:**

(Kapoun, Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

- Características dos autores dos documentos publicados;
- Informação sobre fornecedores;
- Responsáveis pelos atos administrativos.

---

<sup>29</sup> *Frequently Asked Questions.*

Estes resultados estão condicionados pelas variações detectadas na análise individual destes indicadores nos observatórios sociais objeto de estudo. Constituem em resumo, os fatores que mais afetam os serviços e produtos fornecidos pelos sites. Este passo representa a primeira etapa da investigação para oferecer tratamento ao problema da pesquisa e alcançar o cumprimento do objetivo geral traçado.

### **4.3 Resultados da Segunda Etapa Questionários Adaptados da *CyberGuide***

Pode-se constatar que a *CyberGuide* sobre conteúdo de McLachlan (2002a), mesmo com adaptações, pode ser usada em diversas áreas das Ciências Sociais para a avaliação de Recursos de Informação Digitais, seja em sua modalidade de análise de conteúdo como na modalidade de design. Na revisão da literatura não foram detectados antecedentes da aplicação no Brasil das *CyberGuides (Conteúdo e Design)*, embora não se tenha tido acesso a todas as bases de dados das universidades brasileiras. A segunda etapa desta pesquisa consta da aplicação e análise destes formulários.

A *CyberGuide* originalmente consta de cinco (5) parâmetros distribuídos em 24 indicadores que foram mantidos nesta pesquisa pela importância constatada nos referentes teóricos analisados. Uma primeira pergunta de avaliação geral dos parâmetros contidos no formulário original foi adicionada a este formulário, para determinar, segundo a opinião dos usuários, quais são os de mais relevância para avaliar este tipo de sistema. Os usuários tinham que escolher até três opções sobre os seguintes parâmetros:

- Primeiro olhar/Informação e design da página inicial do site;
- Fornecedores de informação;
- Atualidade da informação;
- Qualidade da informação;
- Informação adicional / links relacionados.

Esta escolha tem importância para conhecer os parâmetros que mais influenciam na avaliação dos OS. A partir desses resultados se estabeleceu uma ordem decrescente de prioridade na análise por indicadores segundo os resultados obtidos para cada pergunta.

Depois de realizada a primeira etapa desta pesquisa, a observação direta ofereceu resultados interessantes em relação às análises feitas dos parâmetros e indicadores dos autores escolhidos como referência neste trabalho (Kapoun, Codina e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil). Portanto foram adicionados ao formulário de McLachlan (2002) outros indicadores para complementar esta *CyberGuide*.

Os três primeiros parâmetros (Primeiro olhar, Fornecedores de informação, Atualidade da informação) foram mantidos com seus respectivos indicadores segundo a versão original, pois têm correlação com os indicadores analisados dos autores de referência nesta pesquisa. Porém o quarto parâmetro relacionado com a Qualidade da Informação, foi modificado com a adição de outros indicadores para obter resultados mais completos. Originalmente a *CyberGuide* nesse parâmetro consta de 11 indicadores que se mantiveram, e foram adicionados outros sete (7) indicadores. Escolheram-se indicadores relativos ao parâmetro de “Conteúdo, qualidade e quantidade de informação” de Codina (2008), pela relevância neste contexto de vigilância informacional. Os indicadores acrescentados são os seguintes:

- L. Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo com seu objetivo principal.*
- M. Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).*
- N. Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).*
- O. Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação).*
- P. Atualização (Ritmo ou frequência de atualização dos recursos de informação do site).*
- Q. Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).*
- R. Presença de recursos multimídia e recursos interativos.*

A versão original do formulário consta de três escalas para avaliar cada indicador: *Yes, No* e *Not Applicable*. Esta escala gráfica foi modificada até cinco valores para ter mais opções de análises qualitativas e quantitativas na avaliação geral. Os critérios escolhidos foram: Fraco, Regular, Neutro, Bom, Excelente, com um valor de um (1) ponto para Fraco e um valor de cinco (5) pontos para Excelente. Esta classificação permitiu uma avaliação por indicadores mais aprofundada em cada parâmetro.

Com esta adaptação se obteve mais informação nos formulários aplicados sobre este parâmetro tão importante para os observatórios sociais, os resultados quantitativos e qualitativos deste trabalho assim o corroboram. O último parâmetro do formulário sobre *Informação adicional e/ou links relacionados* se manteve da mesma forma que no formulário original. Espera-se com esta adaptação que a *CyberGuide* sobre conteúdo possa ser aplicada para avaliar diversos sites, não somente observatórios sociais, senão qualquer outro sistema de inteligência empresarial ou vigilância tecnológica. Constitui assim, um produto desta pesquisa que está disponível para uso em outros estudos respeitando a fonte original (McLachlan).

Neste contexto a população está conformada pelos usuários internos e externos dos observatórios sociais escolhidos. Em qualquer estudo a população constitui o conjunto de indivíduos da mesma classe que, segundo Tamayo y Tamayo (1997) se define como “a totalidade do fenômeno a estudar onde as unidades da população possuem uma característica comum que se estuda e dá origem aos dados da pesquisa”. Neste caso foi muito difícil delimitar a quantidade de usuários externos que têm todos os observatórios sociais escolhidos, inclusive pode acontecer que tenham usuários externos em outros países. Por isso a amostra selecionada foi não probabilística, e embora os resultados obtidos não possam generalizar-se a toda a população, este tipo de amostragem tem vantagens para o estudo, pois permite realizar uma eleição controlada de sujeitos com características específicas, sem ter em conta a representatividade (percentagem) em relação à população. Os pesquisadores destes estudos de campo geralmente concordam em que enquanto seja maior a amostra (probabilística ou não probabilística), os resultados serão mais úteis para analisar o objeto de estudo e poder generalizar os resultados à população. Não pode ser descartado que tivesse sido ótimo para esta pesquisa ter mais respondentes em cada observatório social analisado, mas espera-se que estes resultados, sendo mesmo um total de 46 respostas, constituam o ponto de partida para trabalhos futuros, e esta *CyberGuide* seja aplicada a uma amostra maior que contribua a análises mais completas na avaliação de sistemas de vigilância informacional.

Foram criados seis (6) formulários no formato automático de Google (um específico para cada observatório) e se enviaram via e-mail aos responsáveis das equipes em cada caso (Ver Anexo 6). Primeiramente enviou-se em todos os OS uma mensagem de apresentação desta pesquisa pela própria opção de ‘contato’ que tem cada site aguardando o retorno dos mesmos. As respostas dos formulários foram com caráter anônimo.

Dos seis (6) observatórios escolhidos, só cinco (5) deram retorno e concordaram colaborar com a pesquisa. O Observatório da Gestão de Informação foi o único observatório que não fez retorno das diversas mensagens enviadas pelo próprio sistema do site. Às equipes de trabalho que acordaram colaborar com este estudo foi enviada via e-mail um resumo da pesquisa e uma carta de apresentação assinada pela orientadora da mesma (Ver Anexo 7). Pelas responsabilidades destas equipes e seu conteúdo de trabalho, os questionários foram respondidos em um prazo de quatro (4) meses (junho a setembro), embora fossem poucos respondentes, se agradece a intencionalidade em cada caso e a sua disposição de colaborar.

A continuação se faz a análise detalhada de cada parâmetro dos formulários aplicados aos usuários dos OS. Apresenta-se um diagnóstico qualitativo e quantitativo dos indicadores correspondente a cada parâmetro da *CyberGuide*.

### **Análise da Avaliação Geral dos cinco parâmetros do questionário segundo critério dos usuários dos OS**

Esta primeira questão foi de grande importância para o estudo, pois revela quais parâmetros têm maior impacto e relevância nos observatórios sociais segundo os usuários que participaram no estudo. Foram mantidos os cinco (5) parâmetros originais da *CyberGuide* nesta pergunta sem fazer alusão aos indicadores dos mesmos; destes os usuários tinham que escolher até três opções sem níveis de prioridade. Esta pergunta definiu uma primeira aproximação à determinação dos fatores de mais impacto nos OS segundo o critério dos usuários. A partir destes primeiros resultados analisou-se o comportamento de cada parâmetro de forma detalhada e por indicadores segundo as respostas dos questionários aplicados.

Como esta pergunta foi de múltipla escolha (até três opções por usuário), foram coletados 125 critérios dos quais os parâmetros 3- Atualidade de Informação e 4- Qualidade da informação representam a *moda (opção mais escolhida)* da amostra selecionada com 44 votos para cada. Os parâmetros mais votados representam 35,20% cada um da amostra total respectivamente como se apresenta na Tabela 1.

**Tabela 1-** Avaliação geral dos parâmetros da *CyberGuide* adaptada

PARÂMETROS	ODC	OITAUC	OM	OPPA	OSB	TOTAIS	%
1-Primeiro olhar/Informação e design da página inicial do site.	4	3	4	3	2	16	12,80
2-Fornecedores de informação.	3	3	3	4	5	18	14,40
3-Atualidade da informação	9	9	8	10	8	44	35,20
4-Qualidade da informação	8	8	9	11	8	44	35,20
5-Informação adicional/links relacionados	1	1	1	0	0	3	2,40
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>125</b>	

Fonte: Elaborado pela autora

O parâmetro 3- Atualidade de Informação da *CyberGuide* tem relação direta com o parâmetro Atualidade estabelecido por Kapoun (1998), onde o autor faz ênfases em “quando se realizou a publicação, quando se atualizou, a atualização dos enlaces e da informação do site”. Também este parâmetro está relacionado com o indicador “Atualização (Ritmo ou frequência de atualização do recurso)” correspondente ao parâmetro sobre Conteúdo, qualidade e quantidade de informação, estabelecido por Codina (2008). Além

disso, está unido com o indicador “Presença de informações sobre atualização do conteúdo” do parâmetro Confiabilidade, estabelecido pelo Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007). Os resultados apresentados na Tabela 1 constataam a importância concedida pelos usuários da amostra à atualidade da informação, demonstrando estar em sincronia com o estabelecido pelos autores de referência nesta pesquisa.

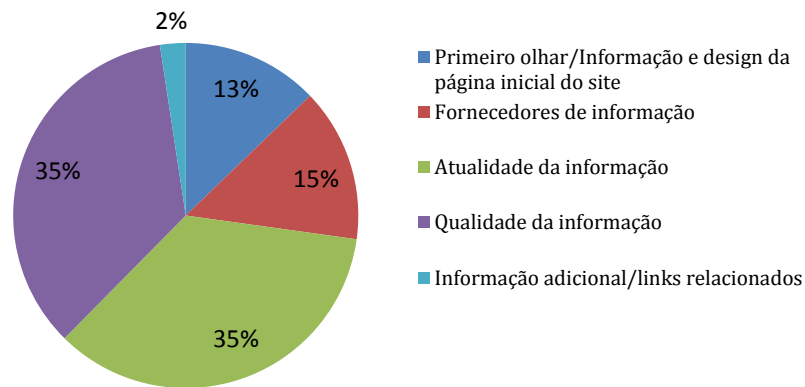
Aliás, o parâmetro Qualidade da informação da CyberGuide está relacionado com o parâmetro de Objetividade de Kapoun (1998) que atende aspectos sobre o propósito e objetivo do site, os detalhes da informação, as opiniões expressadas pelos autores das publicações e se a informação é tendenciosa. Também tem relação com o parâmetro Conteúdo, qualidade e quantidade de informação de Codina (2008), especificamente com os indicadores “Clareza e coerência entre assunto, público e objetivos do site, Interesse intrínseco (ligação real do assunto do site a educação, pesquisa, cultura ou I+D+I), Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site e com o Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade)”. O parâmetro Maturidade do serviço prestado estabelecido pelo Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) também está relacionado com a qualidade da informação ao analisar a própria informação, a interação e a transação dos serviços e produtos fornecidos pelos sites. Embora não tenha um parâmetro específico para a análise do conteúdo, estabelece parâmetros como a Confiabilidade que tem relação intrínseca com a qualidade do conteúdo oferecido em qualquer sistema, por ter em conta a segurança, a política de privacidade e a atualização do conteúdo oferecido. O indicador “Pró-atividade” correspondente ao parâmetro Facilidade de uso também tem relação inerente à qualidade da informação porque envolve a iniciativa dos OS no desenvolvimento de ações criativas e audazes para gerar melhorias no sistema. Um OS proativo tem que oferecer serviços e produtos com caráter dinâmico, eficiente e eficaz, assumindo a responsabilidade de oferecer informação veraz, atual e pertinente às necessidades de seus usuários.

Do mesmo modo que o parâmetro Atualidade de informação, a Qualidade da informação tem um impacto relevante para o critério dos usuários, tanto para os autores referenciados neste estudo. Os resultados obtidos demonstram que para os usuários-alvos é mais relevante o conteúdo do OS e não a forma em que se apresenta este. A Figura 2 corrobora esta afirmação. Nesta se apresenta uma visão geral da Tabela 1, exibindo que para 70% dos usuários os parâmetros Atualidade da informação e a Qualidade da informação constituem os mais relevantes neste processo de avaliação. O parâmetro que segue na escala de importância é Fornecedores de Informação com 14,40% dos votos totais, fato que corrobora que para 84,80% da amostra escolhida, o mais importante no processo



de avaliação é as características do conteúdo dos observatórios sociais. Os parâmetros relativos ao design, interface e informação adicional (links) dos sites só representam 15,20%.

**Figura 2-** Avaliação geral dos parâmetros analisados



Fonte: Elaborado pela autora.

### **Análise do parâmetro 1: Primeiro olhar/Informação e design da página inicial do site**

Este primeiro parâmetro avaliado na *CyberGuide* está composto por 2 indicadores:

1A.- O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.

1B.- O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.

Ambos os indicadores não estão abrangidos, literalmente, nos indicadores estabelecidos pelos autores de referência nesta pesquisa. Embora o design do site não seja de grande impacto para os objetivos deste estudo, a *CyberGuide* considera significativo analisar o ponto de vista dos usuários e conhecer a sua impressão em um primeiro olhar, sobre a determinação do conteúdo básico ou o público-alvo do sistema. Os parâmetros Exatidão e Objetividade de Kapoun, os parâmetros Navegação e recuperação e Ergonomia (comodidade e facilidade de utilização) referentes ao acesso à informação, estabelecidos por Codina, assim como o parâmetro Facilidade de uso do Departamento de Governo Eletrônico do Brasil, são os que mais se relacionam com esta primeira pergunta da *CyberGuide*. Apresentam-se abaixo os indicadores da literatura analisada que especificamente, têm maior relação com os indicadores 1A e 1B.

#### **Kapoun (1998):**

- Parâmetro exatidão:

Indicador: Quem escreveu a página?

- Parâmetro Objetividade:

Indicadores: O que propósitos/objetivos tem as páginas?; Determinar se a página é uma máscara para a publicidade; se assim for, a informação pode ser tendenciosa.

**Codina (2008):**

- Parâmetro Navegação e recuperação (*Acesso a informação*):  
Indicador: Expressividade (Capacidade de expressar com um número limitado de opções os conteúdos principais do recurso na navegação principal).
- Parâmetro Ergonomia: comodidade e facilidade de utilização (*Acesso a informação*):  
Indicadores Clareza e Facilidade.

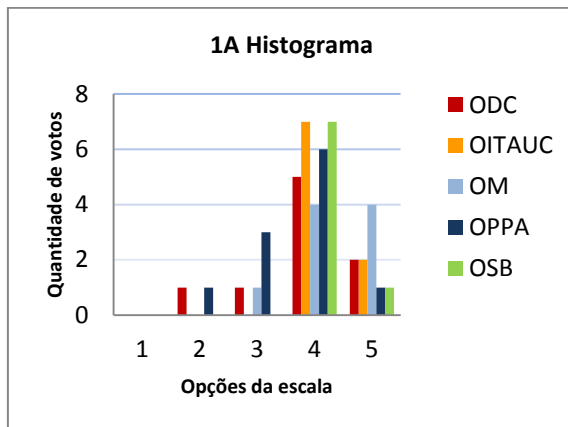
**Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)**

- Parâmetro Facilidade de uso:  
Indicadores: Acesso à informação/serviço em até três cliques; Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva; Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos.

O exposto anteriormente demonstra que, embora não estejam explícitos estes indicadores da *CyberGuide* na revisão da literatura deste estudo, são aspectos a serem considerados para avaliar os Recursos de Informação Digitais como os observatórios sociais. Os resultados obtidos no indicador 1A são apresentados nas Figuras 3 e 4. A Figura 3 apresenta o histograma (gráfico de barras de frequências absolutas) dos dados coletados para este primeiro indicador onde se analisam os observatórios sociais escolhidos em correspondência com a quantidade de votos obtidos em cada caso. Estes dados quantitativos apresentados graficamente demonstram o comportamento individual por cada observatório através de cores diferentes para uma melhor análise visual. A Figura 3 apresenta o histograma de dados coletados onde se percebe que o Observatório de Itaú Cultural e o Observatório Social do Brasil são os dois sistemas que maior quantidade de usuários classificaram de 'Bom' (4 pontos), com 77.77% e 87.50% da amostra total de votos para cada observatório respectivamente. Estes valores constituem, estatisticamente falando, a *moda* (*dado com maior frequência absoluta*) da amostra neste indicador para estes OS. Porém o Observatório das Metrópoles recebeu a maior votação de 'Excelente' neste indicador com 44.44% e o mesmo valor na opção de 'Bom'. Pode-se apreciar como o Observatório das Políticas Públicas para Agricultura e o Observatório da Diversidade Cultural são os únicos que têm votos de 'Regular' neste aspecto de determinação rápida do conteúdo básico do site por parte dos usuários. Os valores da *média* das opções de avaliação para cada observatório corroboram as conclusões anteriores, pois o Observatório das Metrópoles é quem possui o maior valor, seguido pelo OITAUC e o OSB, com os valores 4.33, 4.22 e 4.13 respectivamente (Ver **Apêndice B**).

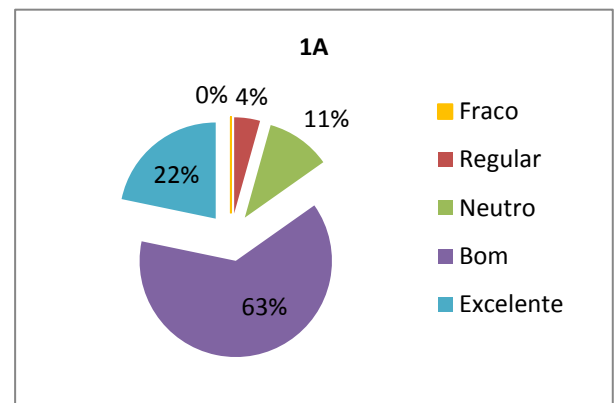
A Figura 4 apresenta um resumo geral das percentagens das opções escolhidas para este indicador. De forma geral nos cinco observatórios analisados, o indicador 1A: O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site se pode classificar de 'Bom' segundo 63% dos votos. Nas análises posteriores serão usadas as abreviaturas correspondentes a cada observatório social.

**Figura 3-** Histograma dos dados coletados para o item 1A: *O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.*



Fonte: Elaborado pela autora.

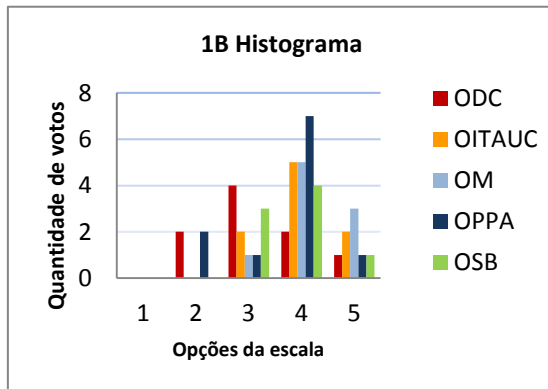
**Figura 4-** Percentagem das opções mais escolhidas pelos usuários para o indicador 1A: *O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.*



Fonte: Elaborado pela autora.

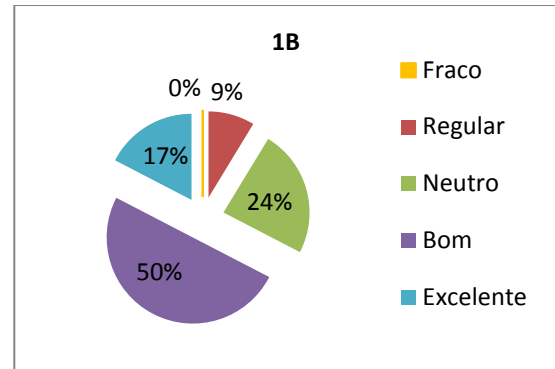
A Figura 5 apresenta graficamente os dados obtidos no indicador 1B: O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site do parâmetro do Primeiro olhar. Os dados apresentados em forma de histograma estabeleceram que o OPPA é o observatório com maior pontuação no item 'Bom', onde os usuários concordaram em que constitui o OS onde se pode determinar o público-alvo do site rapidamente com 63.63% de seus votos totais. O ODC recebeu a maior pontuação neste indicador correspondente ao item 'Neutro' representado com 44.44% dos votos. O OM ratifica ser o sistema que tem mais votação no item de 'Excelente' neste indicador com 33.33% dos votos. A Figura 6 constata que 50% da amostra considera 'Bom' este indicador em todos estes OS, com critérios diversos no resto das opções da escala de cinco valores estabelecida.

**Figura 5-** Histograma dos dados coletados para o item 1B: *O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 6-** Percentagem das opções mais escolhidas pelos usuários para o indicador 1B: *O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.*



Fonte: Elaborado pela autora.

## **Análise do parâmetro 2: Fornecedores de informação**

Este parâmetro está constituído por cinco (5) indicadores que são apresentados a continuação:

2A.- *O autor do material no site é claramente identificado.*

2B.- *Informações sobre o autor estão disponíveis.*

2C.- *De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.*

2D.- *O patrocinador do site é claramente identificado.*

2E.- *A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.*

O objetivo deste parâmetro é determinar as características dos autores e fornecedores dos OS. Constitui um fator significativo para qualquer sistema porque justifica a origem da informação apresentada, o nível e fiabilidade da equipe de trabalho e a qualidade dos serviços e produtos fornecidos.

Este parâmetro da *CyberGuide* está referenciado claramente nos indicadores analisados na literatura. Kapoun, Codina e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil acreditam na importância que possui o autor e fornecedor do site para o processo avaliativo. Estes autores estabeleceram diretamente indicadores em diversos parâmetros para controlar o comportamento e a influência deste fator no recurso avaliado. Por exemplo, Kapoun apresenta dois parâmetros que analisam explicitamente este fator. O parâmetro Exatidão composto por quatro indicadores: “É possível contatar ao autor?; Está a pessoa

qualificada para escrevê-lo?; Verificar se o autor oferece e-mail, endereço ou contato telefônico; Determinar a diferença entre o autor e o administrador”.

O outro parâmetro estabelecido por Kapoun tem como nome Autor do documento, justificando a relevância do fator para este autor especificamente. Consta de indicadores precisos e claros para caracterizar em detalhe os autores das publicações dos sites. Perguntas como as seguintes devem ser respondidas neste caso: “Quem publicou o documento?; É um indivíduo diferente do administrador?; Revisão do domínio do documento, qual instituição o publicou?; Quais são as características do autor?; Onde se publicou o documento? Verificar o domínio do endereço eletrônico”. Para Kapoun um total de oito indicadores distribuídos em dois parâmetros permite avaliar em profundidade este fator.

Por outro lado, Codina apresenta somente um parâmetro relacionado: Autoria ou fonte/ identificação da fonte. Está distribuído em dois indicadores: “Adequação entre autoria e agenda temática do site e a Comunicação (Possibilidade de contatar e enviar mensagens sobre o conteúdo ao responsável do site ou ao administrador do recurso)”. Com isto o autor recolhe informação sobre os autores e fornecedores do site, e embora sejam menos indicadores que Kapoun, mantém claramente que deve estar explícito na avaliação de qualquer sistema, de fato, é o primeiro parâmetro analisado em seus estudos.

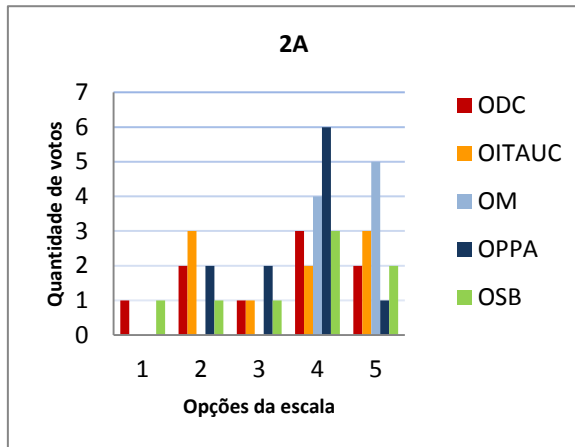
Para o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil este parâmetro sobre os Fornecedores da informação está explicitado visivelmente no parâmetro Comunicabilidade com o indicador “Transação (Correio eletrônico das instituições envolvidas; Telefone das instituições envolvidas e Endereço das instituições envolvidas)”. Também faz alusão a este fator no parâmetro de Transparência para “identificar o responsável pelos atos administrativos”.

A revisão da literatura demonstrou que o autor e responsável pelos serviços e produtos fornecidos nos Recursos de Informação Digitais tem importância superlativa, pois garantem a fiabilidade da fonte de informação. Os resultados obtidos neste parâmetro da *CyberGuide* discordam com estes supostos já que revelaram algumas deficiências importantes e sensíveis respeito ao processo de avaliação geral dos OS brasileiros escolhidos. A continuação se analisa em detalhe os cinco indicadores desta pergunta do formulário aplicado.

A Figura 7 mostra o Histograma para o indicador 2A: O autor do material no site é claramente identificado. Mostra que o ODC teve resultados com valores heterogêneos para cada opção da escala, os respondentes só coincidiram com 33.33% no critério ‘Bom’, o resto esteve dividido entre as outras opções. O observatório com maior percentagem na

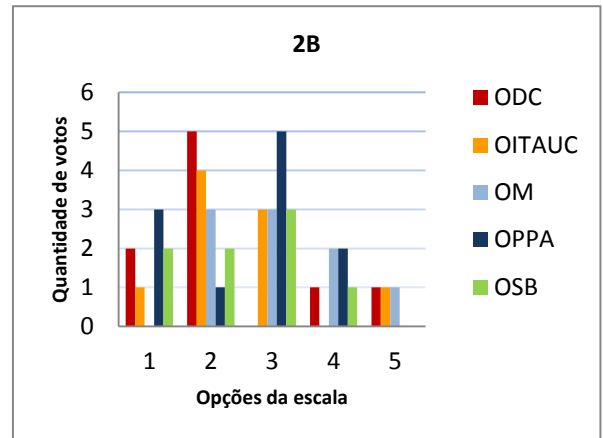
opção de 'Bom' foi o OPPA com 54.54% dos votos, mas a totalidade dos usuários ratificou novamente que no OM os autores das publicações se identificam claramente (com votações maiores de quatro pontos). A gráfica da Figura 7 mostra as flutuações dos valores neste indicador evidenciando que no resto dos OS existem diversos critérios.

**Figura 7-** Histograma dos dados coletados para o item 2A: *O autor do material no site é claramente identificado.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 8-** Histograma dos dados coletados para o item 2B: *Informações sobre o autor estão disponíveis.*



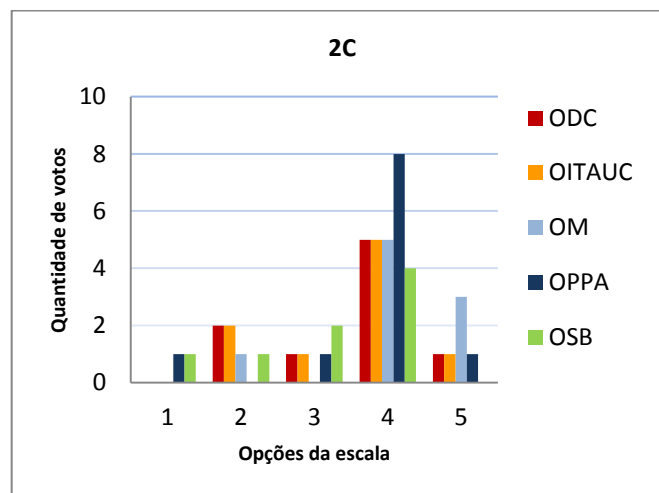
Fonte: Elaborado pela autora.

O indicador 2B relativo às informações sobre os autores das publicações foi analisado na primeira etapa de observação direta da pesquisa. Concluiu-se que os observatórios analisados, de forma geral, somente colocam o nome e o contato geral do site, mas não informação de quem publica cada notícia, ou informações acerca dos responsáveis das publicações, como e-mail corporativo ou telefone para poder fazer contato de ser necessário.

A análise deste indicador na segunda etapa é apresentada graficamente na Figura 8. Segundo a amostra os maiores valores residem na escala de um (1) a três (3) -'Fraco', 'Regular' e 'Neutro'- como se pode apreciar no histograma correspondente. As maiores percentagens dos votos correspondem a OPPA e ODC com 81.81% e 77.77% respectivamente, nesta faixa de valores (Fraco, Regular e Neutro). Somente o OM não recebeu votações na opção de fraco, mas igualmente teve votações heterogêneas. Neste indicador a exceção do OM, nenhum observatório obteve uma média de votações maior a três pontos ('Neutro') (Ver **Apêndice C**), fato que corrobora os resultados obtidos na observação direta. Os resultados obtidos neste aspecto podem ser críticos para validar as produções destes sistemas, digam-se, serviços e produtos de informação fornecidos pelos observatórios.

O indicador sobre a qualificação dos autores para publicar nestes OS é analisado na Figura 9. Mostra-se que a tendência de maiores votos foi na opção 'Bom' com o maior valor para o OPPA com 72.72% dos votos respeito ao total. Neste indicador supõe-se que os usuários da amostra responderam tomando em consideração a informação dos fornecedores do site que, para cada observatório, são equipes formadas por profissionais de diversas universidades e instituições brasileiras conceituadas e respeitáveis. A média dos votos demonstra que o OM é o melhor neste aspecto com um valor de 4.1, justificado pelas suas votações nas opções quatro (4) e cinco (5). Embora o objetivo deste estudo não seja a comparação entre os observatórios analisados, destaca-se como este sistema tem valores superiores nos indicadores até agora analisados, talvez devido, a sua experiência de mais de 20 anos de trabalho nesta área de vigilância informacional.

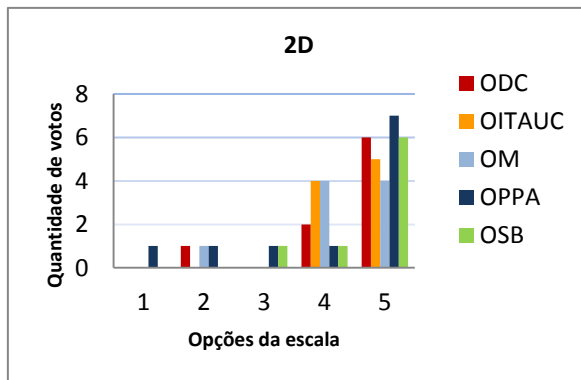
**Figura 9-** Histograma dos dados coletados para o item 2C: *De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.*



Fonte: Elaborado pela autora.

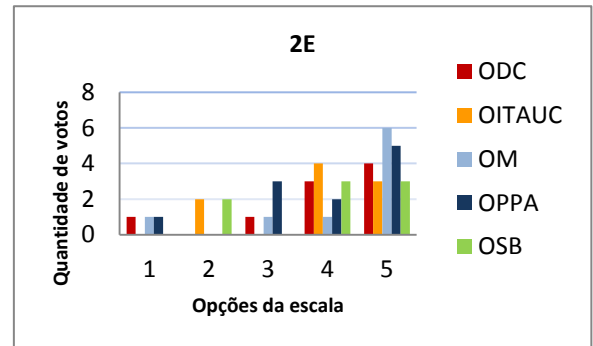
Finalmente, as Figuras 10 e 11 apresentam os resultados correspondentes à identificação dos fornecedores do site e à disponibilidade do contato ou endereço nos sites para fazer perguntas etc. Nestes indicadores se obteve uma alta percentagem de votações entre 'Bom' e 'Excelente'. Para 86.96% dos usuários é fácil de identificar os fornecedores dos sites, e 73.91% da amostra estabeleceu que o contato ou endereço está disponível para fazer perguntas ou verificar as informações. Este último indicador com certeza se refere à opção de 'contato' que têm os *frameworks* destes OS, que de forma automática inclui esta possibilidade de contatar com os administradores dos sites. Ver mais detalhes do processamento estatístico deste parâmetro, no **Apêndice C**.

**Figura 10-** Histograma dos dados coletados para o item 2D: *O patrocinador do site é claramente identificado.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 11-** Histograma dos dados coletados para o item 2E: *A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.*



Fonte: Elaborado pela autora.

### **Análise do parâmetro 3: Atualidade da informação**

Este parâmetro está constituído pelos seguintes indicadores:

- 3A.- *Data de revisão mais recente é fornecida. Data da última revisão.*
- 3B.- *Última data de revisão é apropriada ao material.*
- 3C.- *O conteúdo é atualizado com frequência.*
- 3D.- *Links para outros sites são atuais e funcionam corretamente.*

Este parâmetro alcança um valor e peso determinante neste século à hora de oferecer informação, pois um segundo pode ser determinante em tempos onde a Internet, o domínio das TIC e o desenvolvimento das Redes Sociais prevalecem como exigências do cidadão comum. Especificamente em sistemas de monitoramento informacional é preciso que a informação seja atual, ou que pelo menos a frequência de atualização da mesma seja coerente segundo os objetivos estabelecidos nos OS estudados.

Na revisão da literatura constatou-se a importância deste fator no processo avaliativo dos Recursos de Informação Digitais. Dentre os três autores de referência nesta pesquisa, somente Kapoun desenvolveu um parâmetro especificamente para a Atualidade, distribuído em seis indicadores dos quais cinco tem relação direta com a atualidade da informação. Para o autor os indicadores “Quando se realizou?, Quando se atualizou?, Quão atualizados estão os enlaces (se os tem)? Se atualizem os enlaces com regularidade?, Encontra-se desatualizada a informação da página?” constituem os aspectos a ter em conta para avaliar este parâmetro.

Aliás, Codina dentre seus nove parâmetros estabelecidos, só faz menção à Atualidade como um indicador no parâmetro sobre Conteúdo, qualidade e quantidade de



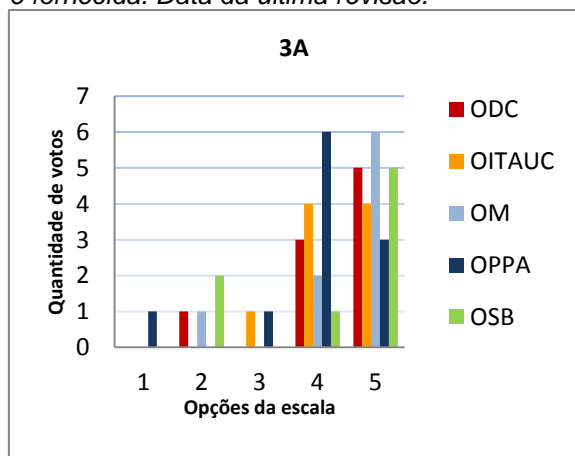
informação. Define como indicador a avaliar: “Atualização (Ritmo ou frequência de atualização do recurso)”, formando parte dos indicadores relacionados com o conteúdo dos sites. O autor atribui mais ênfases aos parâmetros de Visibilidade e Usabilidade dos sites, embora também inclua uma quantidade considerável de indicadores no parâmetro de Conteúdo e de Acesso à Informação.

No mesmo sentido o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil somente estabelece um indicador para avaliar a atualidade dos sites. No parâmetro Confiabilidade dispõe do indicador “Presença de informações sobre atualização do conteúdo” que, de forma geral, inclui aspetos relacionados com este parâmetro da *CyberGuide*.

Constatou-se assim, que para os autores analisados nos referentes teóricos a Atualidade da informação é um fator importante, formando parte de todos os guias e roteiros de avaliação estabelecidos por eles. Apesar de não ter a mesma profundidade de análise em cada caso, revelou-se que em certa medida, deve constituir parte indiscutível do processo de avaliação de recursos de informação. Apresenta-se abaixo a análise quantitativa dos quatro indicadores correspondente a este parâmetro da *CyberGuide*.

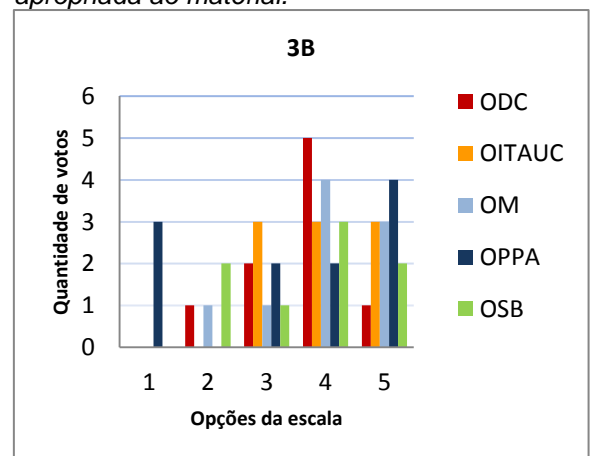
Na Figura 12 se apresentam os resultados obtidos deste primeiro indicador analisado. Para 84.78% da amostra total as publicações dos OS fornecem a data da última atualização ou revisão, os cinco observatórios têm valorações de ‘Bom’ e ‘Excelente’ segundo mostra o histograma. Unicamente o OSB apresenta valores apreciáveis no item ‘Regular’ respeito à amostra geral com 25% dos votos.

**Figura 12-** Histograma dos dados coletados para o item 3A: *Data de revisão mais recente é fornecida. Data da última revisão.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 13-** Histograma dos dados coletados para o item 3B: *Última data de revisão é apropriada ao material.*

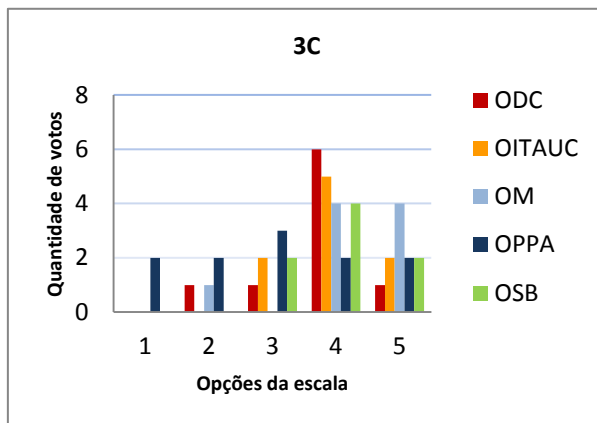


Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 13 apresenta os resultados obtidos em relação à última data de revisão das publicações nestes sistemas. Os critérios dos usuários são heterogêneos como se pode observar no histograma correspondente. O gráfico indica que a opção 'Bom' é a mais votada com 36.96% dos votos totais. O OITAUC e o OM constituem os dois sistemas com melhor pontuação com média de quatro (4) pontos.

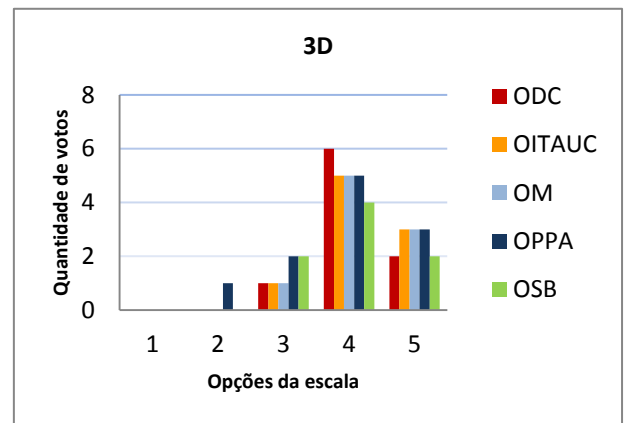
Na Figura 14 se exibem os valores gráficos correspondentes à frequência de atualização do conteúdo dos sites analisados. Neste item é preciso ter e conta que a frequência das revisões dos materiais publicados depende da intencionalidade dos OS e seus objetivos traçados. O histograma expõe que 45.65% dos usuários considera 'Bom' este aspecto de forma geral nos OS analisados, destaca-se o ODC com 66.66% dos votos nesta opção. O OM continua sendo o mais votado no item 'Excelente' com 44.44% dos votos e a mesma percentagem para o item 'Bom'.

**Figura 14-** Histograma dos dados coletados para o item 3C: *O conteúdo é atualizado com freqüência.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 15-** Histograma dos dados coletados para o item 3D: *Links para outros sites são atuais e funcionam corretamente.*



Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 15 analisa a atualidade e funcionalidade dos links fornecidos em todos os observatórios sociais estudados. Coincidiu-se que 82.61% dos usuários totais classificam este aspecto de 'Bom' e 'Excelente'. O OITAUC e o OM receberam a maior pontuação segundo os dados da média calculada. Ver mais detalhes sobre a análise estatística dos indicadores deste parâmetro no **Apêndice D**.

#### **Análise do parâmetro 4: Qualidade da informação**

Este parâmetro segundo os autores analisados nesta pesquisa é imprescindível no processo de avaliativo pela importância atribuída ao conteúdo em qualquer organização. O conceito de qualidade é relativo, tem muitas dimensões e pontos de vista em dependência

dos objetivos propostos pelos sistemas. Mas, de forma geral, a maioria dos autores coincide que a relevância, clareza, facilidade de obtenção, essencialidade, precisão, redundância, consistência semântica e estrutural, robustez e flexibilidade da informação constituem propriedades proeminentes no processo de avaliação da qualidade da informação.

No caso específico de Kapoun não tem um parâmetro com esse nome que analise as características da informação, contudo define o indicador “Qual é seu objetivo? Por que se publicou o documento?” no parâmetro de Exatidão que faz referência ao respeito. Ainda, estabelece outros três indicadores no parâmetro Objetividade que estão relacionados com este assunto: “propósito e objetivos do site, quão detalhada é a informação, além da questão de porque e para quem se escreveu a informação”. Aprecia-se que para o autor não está definido explicitamente este fator, atribuindo-lhe talvez, mais importância à autoria e atualidade da informação no seu contexto histórico.

Observou-se um avanço neste sentido, uma década depois, com os estudos de Codina sobre avaliação de recursos eletrônicos. O autor define um parâmetro exclusivamente para analisar o Conteúdo, qualidade e quantidade informação, conformado por onze indicadores, dos quais dez são referentes à análise do conteúdo e somente um indicador corresponde à “Atualização da informação”. Para Codina é significativo analisar a “clareza e coerência entre o assunto, público e objetivos do site e determinar a ligação real do assunto à educação, pesquisa, cultura ou I+D+I”. Também se refere à “Originalidade e oportunidade do assunto, à Política editorial, ao rigor na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade e à Edição” como tarefa de supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação. Conclui a definição deste parâmetro com aspectos relativos à interatividade dos recursos de informação oferecidos e a possibilidade de acessar a coleções retrospectivas. Dentre os autores analisados foi quem definiu mais indicadores para este fator.

Aliás, o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil também não possui, assim como Kapoun, um parâmetro explícito para analisar o conteúdo do site, mas tem distribuído em três parâmetros aspectos relacionados com a qualidade de informação. Por exemplo, na Maturidade do serviço prestado analisa a “própria informação, a interação e a transação”, corroborando a importância das saídas nestes sistemas de vigilância informacional, onde os produtos e serviços oferecidos constatarem a qualidade da informação. No parâmetro Facilidade de uso refere-se à “linguagem compreensível” coincidindo com o indicador da *CyberGuide* sobre “Gramática e ortografia” das publicações. Igualmente alude à “proatividade” como último indicador neste mesmo parâmetro, propriedade capaz de caracterizar

também à qualidade da informação entanto os produtos e serviços informacionais fornecidos sejam dinâmicos, verazes, eficazes e permitam a tomada de decisões em diferentes níveis.

No caso específico da adaptação da *CyberGuide*, este parâmetro da Qualidade de Informação é muito denso pois está constituído por 18 indicadores que geram um volume de informação muito grande. Consequentemente só serão analisados em detalhe oito indicadores neste capítulo, escolhidos pela importância ponderada entre o tipo de indicador e a análise de seus dados coletados. Para a análise qualitativa destes indicadores escolhidos foram selecionados quatro indicadores da *CyberGuide* original (**4A, 4B, 4C e 4E**), mais outros quatro indicadores adicionados (**4L, 4M, 4N e 4Q**) da proposta de Codina (2006). As tabelas correspondentes ao processamento estatístico de todos os indicadores do parâmetro são apresentadas no **Apêndice E**. O total de indicadores deste parâmetro é apresentado abaixo e aqueles em **negrito** são analisados em detalhe a seguir:

**4A.-** *O objetivo deste site é claro.*

**4B.-** *O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.*

**4C.-** *A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatísticas, gráficos e tabelas explicativas).*

**4D.-** *O conteúdo deste site é bem organizado visualmente.*

**4E.-** *As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.*

**4F.-** *Este site oferece informação suficiente relacionada às minhas necessidades/fins.*

**4G.-** *O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.*

**4H.-** *Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.*

**4I.-** *A informação parece ser precisa com base em conhecimento prévio do usuário do assunto.*

**4J.-** *A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes.*

**4K.-** *Gramática e ortografia estão corretos.*

**4L.-** *Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.*

**4M.-** *Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).*

**4N.-** *Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).*

**4O.-** *Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação).*

**4P.-** *Atualização (Ritmo ou frequência de atualização dos recursos de informação do site).*

**4Q.-** *Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).*

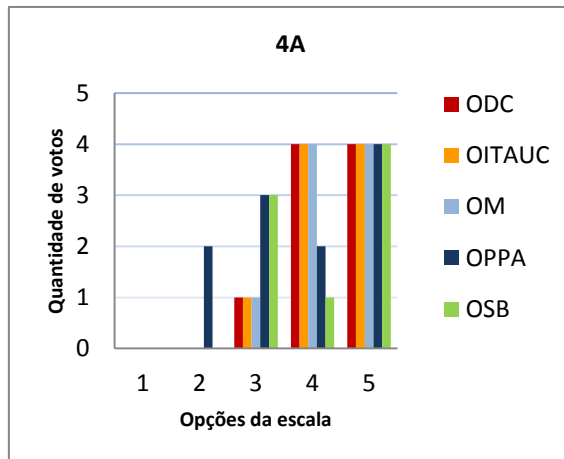
**4R.-** *Presença de recursos multimídia e recursos interativos.*

A Figura 16 apresenta os resultados do indicador **4A: O objetivo deste site é claro**, este é o caso onde se obtiveram as melhores votações de forma geral neste parâmetro. A maioria dos usuários considera de 'Excelente' a clareza com que são definidos os objetivos

dos OS analisados com 43.48% do total. Os cinco OS têm valorações entre as opções de quatro (4) e cinco (5) da escala, somente o OPPA obteve votações heterogêneas.

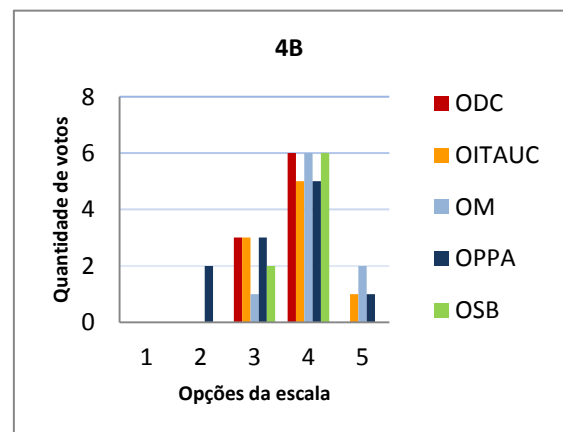
A Figura 17 analisa o critério relacionado com a eficácia do conteúdo. O valor da moda é o mesmo para todos os OS da amostra, e estabelece que 60.87% dos usuários concordam que, nos observatórios analisados, o conteúdo alcança de forma eficaz os objetivos estabelecidos. Os valores maiores são do OM, o ODC e o OSB com 66.66%, 66.66% e 75% respectivamente na opção 'Bom'. O OPPA foi o sistema que obteve mais valores heterogêneos, inclusive na opção de 'Regular' com 18.18% das votações. Os detalhes do processamento estatístico para estes dois indicadores são apresentados no **Apêndice E**.

**Figura 16-** Histograma dos dados coletados para o item 4A: *O objetivo deste site é claro.*



Fonte: Elaborado pela autora.

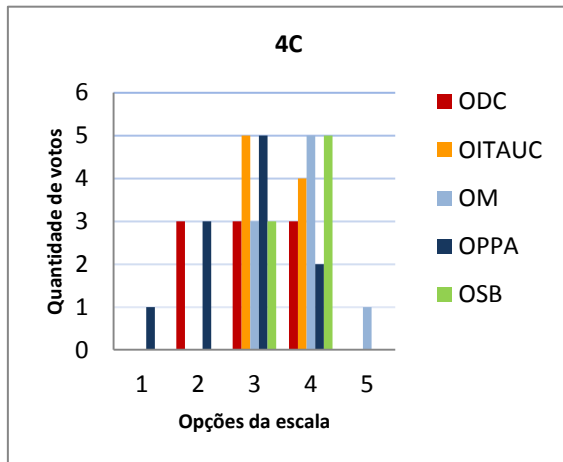
**Figura 17-** Histograma dos dados coletados para o item 4B: *O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.*



Fonte: Elaborado pela autora.

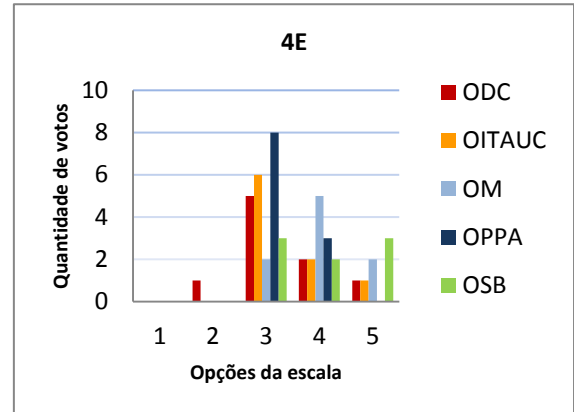
Na Figura 18 se apresentam os resultados correspondentes ao indicador 4C referente ao valor agregado dos serviços e produtos fornecidos pelos OS. Neste indicador a tendência residiu entre as opções de 'Regular' até 'Bom', somente o OPPA obteve votos de 'Fraco' e em contraste, unicamente o OM obteve votações na opção 'Excelente'. As opções mais votadas foram a 'Neutra' e a 'Bom' com 41.30% do total das votações em cada caso segundo a amostra de respondentes. Os valores da média das pontuações recebidas 3.78 e 3.63 evidenciam que o OM e o OSB são os melhores nesta opção de segundo os usuários. O ODC e o OPPA foram os únicos votados na opção 'Regular' evidenciando a deficiência destes OS neste indicador para alguns usuários.

**Figura 18-** Histograma dos dados coletados para o item 4C: *A informação apresentada no site inclui valor agregado.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 19-** Histograma dos dados coletados para o item 4E: *As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.*



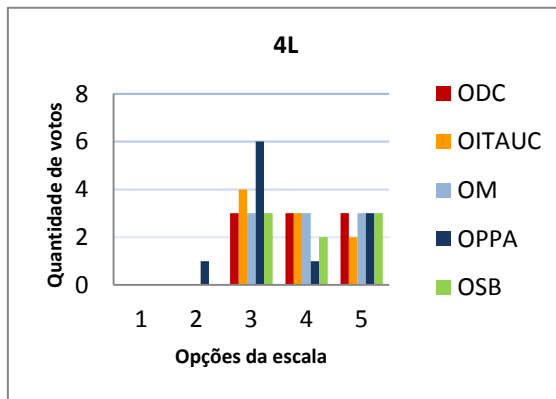
Fonte: Elaborado pela autora.

A Figura 19 revelou votações heterogêneas no indicador relacionado com a observação como o método mais significativo na obtenção das informações nestes sistemas. O monitoramento de informação é em essência o objetivo básico dos OS, se entende que os produtos e serviços fornecidos sejam resultado desta técnica de observação direta e detalhada das áreas objeto de estudo em cada caso. A etimologia do próprio nome destes sistemas de vigilância tem relação direta com a palavra 'observação' segundo o expressado na revisão da literatura especializada. Os resultados obtidos neste indicador confirmaram que os usuários não têm uma opinião clara sobre este aspecto. A maioria das votações coincidiu em que 52.17% da amostra total têm um critério de 'Neutro' neste caso, talvez porque não encontraram informação nos sites analisados que revelara informação certa sobre este indicador. O OSB foi o mais votado na opção 'Excelente' com 37.5% dos votos e o OM obteve os maiores votos na opção 'Bom' com 55.55% das votações. Estes resultados geraram informação interessante para a determinação dos fatores de maior influência neste contexto de avaliação dos OS.

Por outro lado, na Figura 20 se apresentam os resultados obtidos em relação à originalidade e oportunidade do assunto dos observatórios sociais analisados de acordo com os objetivos gerais traçados. Obtiveram-se a maioria das votações entre as opções 'Neutro' e 'Excelente' com 97.82% do total. Os cinco OS analisados tiveram votações na opção de 'Excelente', mas a maior percentagem esteve no item 'neutro' com 41.30% em relação ao total das votações em todos os sistemas. Os resultados evidenciam a

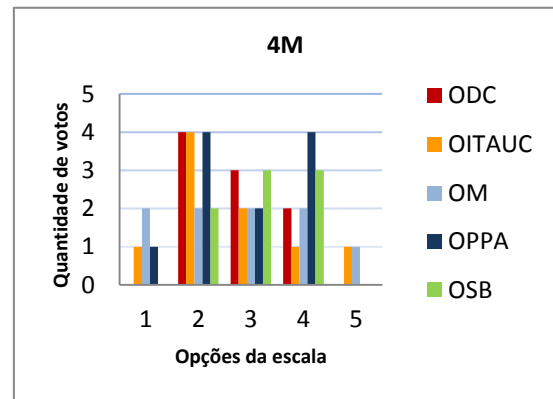
intencionalidade dos OS em tentar criar, desenhar e oferecer produtos e serviços com originalidade para cumprir com seus objetivos traçados.

**Figura 20-** Histograma dos dados coletados para o item 4L: *Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 21-** Histograma dos dados coletados para o item 4M: *Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).*



Fonte: Elaborado pela autora.

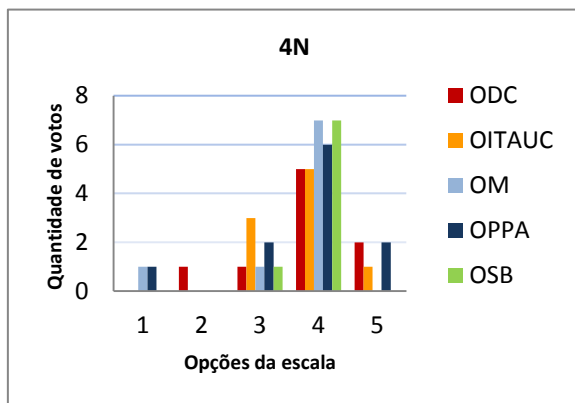
A Figura 21 analisa o indicador sobre a Política Editorial dos OS. Este indicador foi adicionado ao formulário original da *CyberGuide* devido à importância concedida aos critérios dos sistemas de vigilância informacional para publicar informação ou para aceitar artigos e colaborações de usuários externos, sejam alvos ou não. É válido destacar que constitui uns dos indicadores com resultados mais deteriorados. Os resultados obtidos aqui demonstram que as maiores votações residem na opção 'Regular' com 34.78% dos votos totais. A amostra considera que de forma geral os sistemas analisados não tem clareza ou não tem disponível a política editorial para fazer contribuições por parte dos usuários externos; pois só o OSB superou a média do valor 'Neutro' (3). O OPPA obteve os maiores valores na opção 'Bom' com 36.36% dos votos, mas também obteve a mesma percentagem na opção 'Regular'. Estes resultados heterogêneos mostram ambigüidades nos sistemas analisados, inclusive o OM que tem maior experiência neste contexto, obteve diferentes votações segundo o mostrado no histograma correspondente.

Na Figura 22 se exibem os resultados obtidos no indicador 4N em relação ao rigor da informação apresentada. O cuidado na elaboração e apresentação da informação nestes sistemas constitui um fator relevante porque valora a veracidade da mesma como resultado do monitoramento informacional.

A *moda* de todos os observatórios analisados coincide em que 65.22% dos usuários totais consideram rigorosa a informação oferecida com o critério de 'Bom'. O OM e o OSB obtiveram maior votação nesta opção segundo o histograma da própria figura. Aliás, o OM e

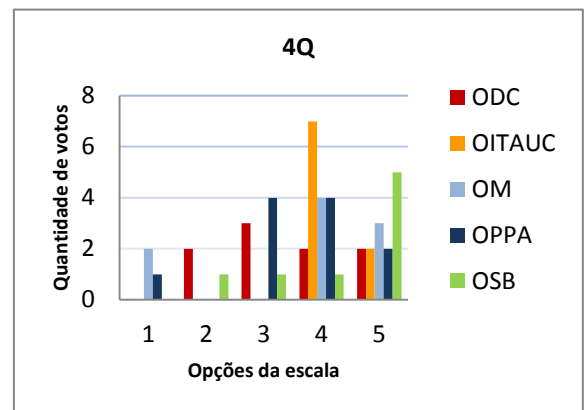
o OPPA foram os únicos sistemas que obtiveram votos de 'Fraco' embora não seja relevante a porcentagem em relação à amostra total. Este indicador demonstra que apesar de ter inconsistências em outros parâmetros, todos os observatórios sociais analisados tentam oferecer informação rigorosa e confiável como resultado da observação nas áreas de interesse.

**Figura 22-** Histograma dos dados coletados para o item 4N: *Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 23-** Histograma dos dados coletados para o item 4Q: *Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).*



Fonte: Elaborado pela autora.

A hemeroteca constitui atualmente um produto de informação que contém as publicações dos sistemas. A linha de temporalidade destas coleções usualmente é estabelecida segundo o objetivo do site, mas a acessibilidade a essas publicações produzidas deve ser garantida para satisfazer necessidades usuárias segundo corresponda. Como último indicador do parâmetro sobre a qualidade informação encontra-se o 4Q relacionado com o acesso às coleções retrospectivas nos OS analisados. Os resultados obtidos são apresentados na Figura 23. O histograma apresenta os resultados obtidos neste indicador, onde 69.56% total da amostra considera que a possibilidade de acessar a estas coleções tem critérios de 'Bom' e 'Excelente'. Destaca-se o OSB com a maior porcentagem das votações na opção 'Excelente' com 62.5% dos votos.

Os indicadores escolhidos acima para a análise qualitativa neste parâmetro sobre qualidade da informação demonstram critérios heterogêneos na maioria dos OS, e alguns críticos em casos específicos. Os fatores avaliados em detalhe neste capítulo apresentam diferentes características e diferente influência nos observatórios sociais, mas não são concluintes em relação aos que não foram apresentados. Para mais detalhes sobre o processamento em largura de todos os indicadores neste parâmetro verem **Apêndice E**.



### **Análise do parâmetro 5: Informação adicional / links relacionados**

Este parâmetro está relacionado com a funcionalidade dos enlaces (*links*) que contêm os sistemas objeto de estudo. Embora seja um parâmetro de baixo impacto no processo avaliativo dos Recursos de Informação Digitais (segundo a Figura 2), se manteve segundo a *CyberGuide* original para obter informação complementar sobre estes sites. O parâmetro está composto por dois indicadores:

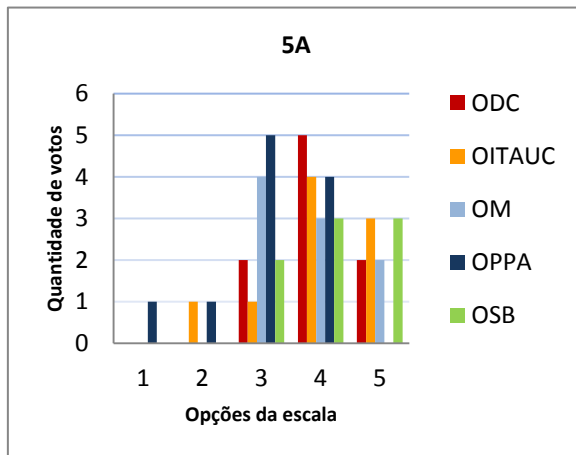
*5A.- Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades/fins.*

*5B.- O conteúdo dos sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades/fins.*

A revisão da literatura constata que, embora se tenha em conta este parâmetro, somente é analisado a partir de um indicador em cada caso segundo os autores estudados. Kapoun define um único indicador no parâmetro Cobertura, fazendo as seguintes perguntas: “Estão avaliados os enlaces? (Se existem). Eles complementam os documentos?”. Constitui o fator mais claramente formulado dentre os três autores. Codina em seu parâmetro Luminosidade (sobre a visibilidade do site) refere “os enlaces” como um indicador a ter em conta, mas de uma forma muito simples e sucinta. Por outro lado, o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil não tem desenvolvido parâmetros ou indicadores que se refiram a esta questão, somente alude à “navegabilidade do site” no parâmetro Facilidade de uso, que deixa aberta à interpretação sobre se consiste na própria navegação dentro do site ou também fora dele. Estes referentes teóricos, sem serem mesmos idênticos respeito aos indicadores e objetivos traçados por cada autor analisado, refletem sobre os fatores mais significativos neste contexto, e deixam um percurso a considerar no processo avaliativo dos Recursos de Informação Digitais. Segue abaixo a análise estatística destes indicadores do formulário aplicado.

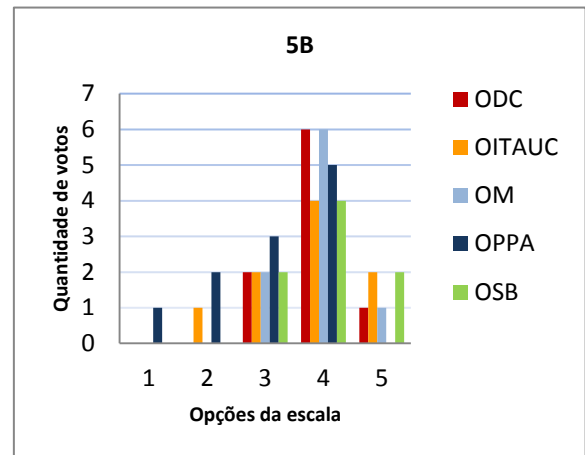
Os histogramas apresentados nas Figuras 24 e 25 apresentam os valores para os indicadores 5A: Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades/fins e 5B: O conteúdo dos sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades/fins respectivamente. Os valores moda (opção ‘Bom’) são similares em ambos os casos com 41.30% e 54.35% respectivamente. Destaca-se com votações de ‘Excelente’ o OSB e o OITAUC em ambos os casos. De maneira geral os valores da média de todos os observatórios sociais analisados indicam que o cumprimento do indicador 5A é melhor que o 5B. Os detalhes do processamento destes indicadores são apresentados no **Apêndice F**.

**Figura 24-** Histograma dos dados coletados para o item 5A: *Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades/fins.*



Fonte: Elaborado pela autora.

**Figura 25-** Histograma dos dados coletados para o item 5B: *O conteúdo dos sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades/fins.*



Fonte: Elaborado pela autora.

### **Resultados preliminares da Segunda Etapa**

Os resultados obtidos nesta segunda etapa com a aplicação dos questionários adaptados demonstraram que os parâmetros relativos à Atualidade de Informação e à Qualidade da Informação são os mais significativos neste processo de avaliação. Mesmo sendo um resultado preliminar da questão “Análise da Avaliação Geral dos cinco parâmetros do questionário segundo critério dos usuários dos OS” na Figura 2, a análise em detalhe de todos os indicadores comprovaram que estes dois parâmetros geram muita variação no funcionamento dos OS analisados. Se este funcionamento não é o adequado, os serviços e produtos informacionais fornecidos pelos observatórios sociais podem ver-se afetados e não contribuir com a tomada de decisões, que de forma geral, constitui a missão social destes sistemas de monitoramento em suas respectivas áreas de observação. Estes supostos corroboram que os parâmetros qualidade e atualidade da informação podem ser críticos para o desempenho dos OS segundo a *CyberGuide*, e se são críticos, então são relevantes.

Um resultado diferente em relação a estes dois parâmetros anteriormente mencionados, foi obtido no parâmetro Fornecedores de Informação. Oposto ao apresentado na Figura 2, onde de maneira geral os usuários da amostra estabeleceram que este parâmetro ocupasse somente 15% de relevância, a “dissecção” do parâmetro revelou contrastes interessantes nos resultados da análise dos OS selecionados. Se estas variações causaram relevância significativa na qualidade e atualidade da informação, este parâmetro não poder ser uma exceção. A análise quantitativa de seus indicadores gerou um detrimento

dos valores meios das pontuações nas avaliações feitas pelos usuários, razão pela qual é considerado relevante nesta pesquisa.

Apresentam-se abaixo os fatores de maior influência na avaliação dos observatórios sociais brasileiros nesta segunda etapa (escolheram-se para cada parâmetro os indicadores de maior impacto segundo os resultados obtidos nos questionários aplicados da *CyberGuide* adaptada). Estes fatores estão condicionados pelo tamanho da amostra não probabilística escolhida, fato que constitui uma limitação neste estudo, pois para obter resultados mais concludentes é preciso uma amostra maior. Se fosse possível, poderiam desenvolver-se trabalhos futuros onde seja aplicado o formulário da *CyberGuide* com estas adaptações sugeridas a uma amostra maior. O ideal seria calcular uma amostra probabilística para poder generalizar os resultados à população e estabelecer critérios mais determinantes na avaliação destes sistemas monitoramento. A seguir apresentam-se os fatores mais relevantes obtidos que correspondem à segunda etapa da pesquisa:

**Parâmetro 2: Fornecedores de informação:**

- 2A.- O autor do material no site é claramente identificado.
- 2B.- Informações sobre o autor estão disponíveis.
- 2C.- De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.
- 2D.- O patrocinador do site é claramente identificado.
- 2E.- A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.

**Parâmetro 3: Atualidade da informação:**

- 3A.- Data de revisão mais recente é fornecida.
- 3B.- Última data de revisão é apropriada ao material.
- 3C.- O conteúdo é atualizado com frequência.

**Parâmetro 4: Qualidade da informação:**

- 4A.- O objetivo deste site é claro.
- 4B.- O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.
- 4C.- A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatístico, gráficos e tabelas explicativas).
- 4D.- O conteúdo deste site é bem organizado visualmente.
- 4E.- As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.

- 4F.- Este site oferece informação suficiente relacionada às minhas necessidades/fins.
- 4G.- O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.
- 4H.- Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.
- 4J.- A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes.
- 4L.- Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.
- 4M.- Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).
- 4N.- Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).
- 4Q.- Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).

#### **4.4 Conclusões finais sobre a identificação dos fatores de influência na avaliação dos observatórios sociais**

Este capítulo apresentou os resultados gerados com base na aplicação de cada um dos procedimentos metodológicos seguidos para a realização da presente pesquisa. A triangulação metodológica dos dados obtidos em cada etapa desta pesquisa constata que os observatórios sociais brasileiros selecionados cumprem de forma aceitável com determinados indicadores, mas precisam ainda melhorar outros que influenciam nos seus resultados da vigilância e monitoramento em um nível considerável. O processamento dos dados permite inclusive, fazer uma comparação individual pelos OS analisados, embora não seja objetivo desta pesquisa.

Os resultados obtidos da primeira etapa, a observação direta, determinaram que os fatores que mais influenciam no correto funcionamento dos OS analisados foram o Conteúdo/Qualidade da Informação, a Atualidade da Informação e o Autor/Fonte da Informação. Os autores de referência neste estudo [Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)] consideram estes parâmetros relevantes para avaliar recursos eletrônicos, embora não tenha em cada caso o mesmo grau de profundidade e análise, fato condicionado pela origem na formulação destes guias e os objetivos propostos em cada caso. Segue abaixo o resumo de fatores obtidos como resultado nesta primeira etapa:

##### **Parâmetro Conteúdo/Qualidade da Informação:**

- Exatidão das publicações; (Kapoun)

- Clareza e coerência entre assunto, público e objetivos; (Codina)
- Política editorial;(Codina)
- Linguagem compreensível; (Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)
- Pró-atividade. (Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

**Parâmetro Atualidade da Informação:**

- Atualização de conteúdo e de enlaces. (Kapoun, Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

**Parâmetro Autor/Fonte da Informação:**

(Kapoun, Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil)

- Características dos autores dos documentos publicados;
- Informação sobre fornecedores;
- Responsáveis pelos atos administrativos.

Na segunda etapa da pesquisa obtiveram-se resultados com a aplicação da adaptação do questionário da *CyberGuide*. A *CyberGuide* por si mesma também constitui um referente teórico neste contexto, devido à evolução e aperfeiçoamento recebido através dos anos por parte das equipes de bibliotecários envolvidas, visando ser um instrumento efetivo para a avaliação de sites. Os resultados deste formulário adaptado revelaram informação interessante segundo os usuários da amostra. Os parâmetros que mais influenciam aos OS foram os Fornecedores de informação, a Atualidade da informação e a Qualidade da informação, com mais ênfases nos dois últimos, embora o parâmetro Fornecedor da Informação fosse o que obteve resultados mais críticos na sua análise quantitativa, afetando consideravelmente o desempenho dos OS analisados. Segue abaixo o resumo de fatores obtidos como resultado nesta segunda etapa:

**Parâmetro 2: Fornecedores de informação:**

- 2A.- O autor do material no site é claramente identificado.
- 2B.- Informações sobre o autor estão disponíveis.
- 2C.- De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.
- 2D.- O patrocinador do site é claramente identificado.
- 2E.- A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.

**Parâmetro 3: Atualidade da informação:**

- 3A.- Data de revisão mais recente é fornecida.
- 3B.- Última data de revisão é apropriada ao material.
- 3C.- O conteúdo é atualizado com frequência.

**Parâmetro 4: Qualidade da informação:**

- 4A.- O objetivo deste site é claro.
- 4B.- O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.

- 4C.- A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatístico, gráficos e tabelas explicativas).
- 4D.- O conteúdo deste site é bem organizado visualmente.
- 4E.- As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.
- 4F.- Este site oferece informação suficiente relacionada às minhas necessidades/fins.
- 4G.- O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.
- 4H.- Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.
- 4J.- A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes.
- 4L.- Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.
- 4M.- Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).
- 4N.- Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).
- 4Q.- Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).

Baseado na visão geral do arcabouço metodológico proposto na Figura 1 desta pesquisa, o passo Análise dos Resultados dá resposta ao problema traçado, pois identifica os fatores mais relevantes neste contexto de avaliação dos OS. A análise foi feita a partir da informação recolhida no passo de Coleta de dados. O detalhamento do funcionamento da Análise dos Resultados é apresentado na Figura 26.

Tendo em conta que o objetivo geral da pesquisa é identificar os fatores mais relevantes para a avaliação dos OS sob a perspectiva da Gestão de Informação, realiza-se a seguir uma seleção final dos fatores que influenciam em ambas as etapas, ou seja, fatores comuns que são importantes tanto para os autores analisados, como para os usuários da amostra segundo a *CyberGuide* escolhida.

Como é apresentado na Figura 26 o **Processamento** dos resultados preliminares da Observação Direta e dos resultados preliminares dos Questionários Adaptados da *CyberGuide* têm como intuito encontrar estes fatores comuns que influenciam na avaliação dos OS brasileiros. Devido às diferenças nas terminologias usadas pelos autores citados e pela *CyberGuide*, para poder identificar estes fatores comuns, é preciso realizar uma correspondência entre estas terminologias nos resultados obtidos em cada uma das etapas.

O Quadro 3 apresenta a correspondência entre os indicadores identificados como de maior impacto no processo relativo à Gestão de Informação nos observatórios sociais brasileiros, resultantes das duas etapas desta pesquisa.

**Quadro 3 - Correspondência entre os indicadores dos resultados preliminares das etapas da pesquisa**

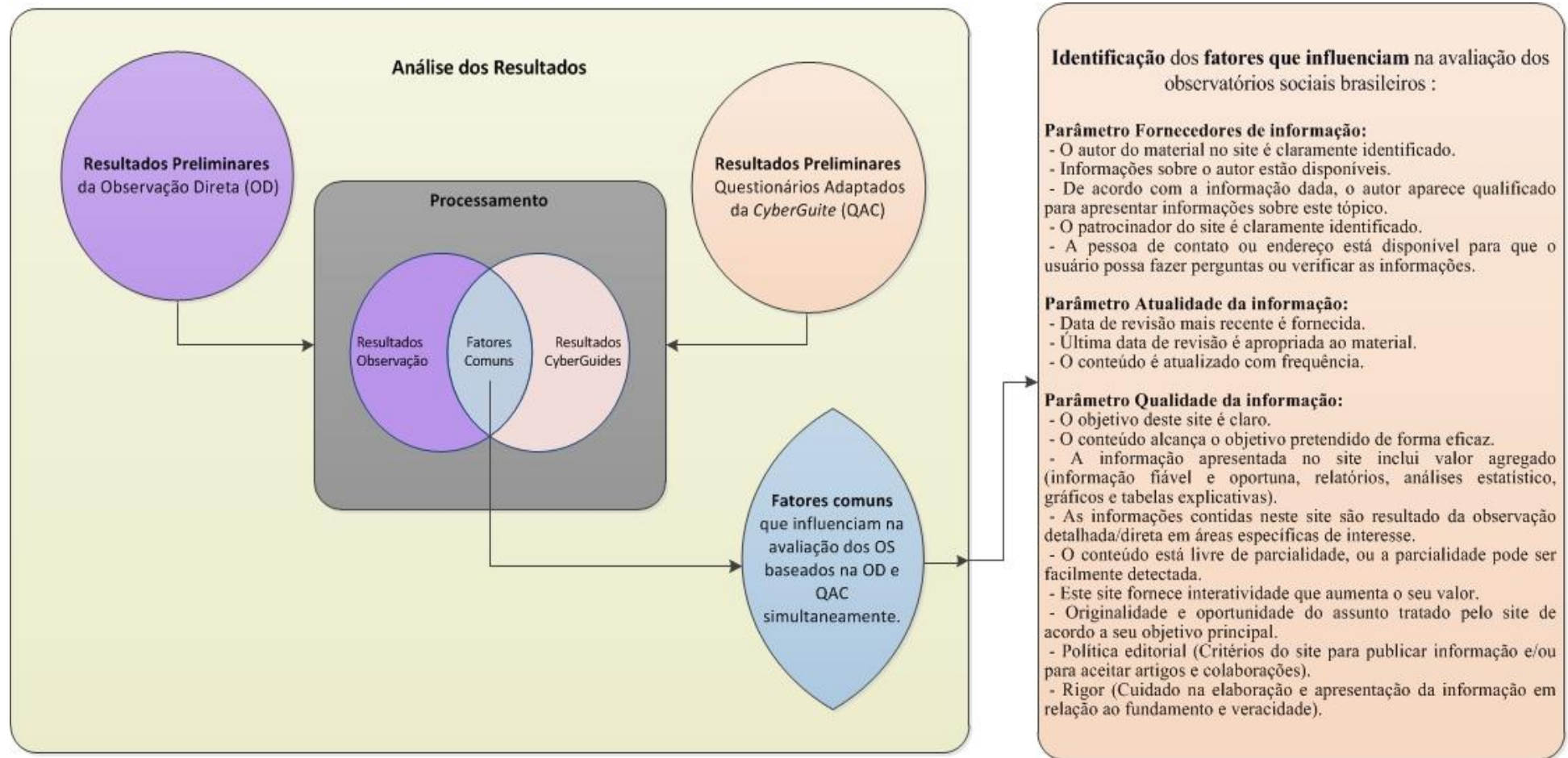
Parâmetros	Correspondência entre indicadores		Sem Correspondência
	Observação Direta	Questionário Adaptado da <i>CyberGuide</i>	
Conteúdo/Qualidade da Informação:	Exatidão das publicações	4A,4B,4G,4N	4D , 4F, 4J, 4Q
	Clareza e coerência entre assunto, público e objetivos	4A,4B,4E,4L	
	Política editorial	4M	
	Linguagem compreensível	-	
	Pró-atividade	4C,4H,4E	
Atualidade da Informação	Atualização de conteúdo e de enlaces	3A,3B,3C	-
Autor/Fonte da Informação	Características dos autores dos documentos publicados	2A,2B,2C	-
	Informação sobre fornecedores	2D	
	Responsáveis pelos atos administrativos	2D,2E	

Fonte: Elaborado pela autora.

Com esta correspondência obtida, a interseção dos resultados preliminares de ambas as etapas gera facilmente os fatores comuns procurados. Notou-se que alguns indicadores estiveram fora deste conjunto de interseção, exatamente aqueles que não tiveram correspondência direta entre os resultados obtidos em cada etapa. Exemplo deste é o indicador Linguagem compreensível da Observação Direta que não teve equivalência com nenhum indicador dos resultados preliminares da aplicação da *CyberGuide* como apresenta o Quadro 3.

Igualmente acontece com os indicadores da *CyberGuide*: 4D: O conteúdo deste site é bem organizado visualmente, 4F: Este site oferece informação suficiente relacionada às minhas necessidades/fins, 4J: A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes e 4Q: Arquivo/Hemeroteca que não tiveram equivalentes nos indicadores obtidos como resultado preliminar na etapa de Observação Direta.

Figura 26- Detalhamento da metodologia utilizada para o processo Análise dos Resultados e Identificação dos fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros



Fonte: Elaborado pela autora.



Como consequência desta análise os fatores derivados do passo **Análise dos Resultados** são resumidos e apresentados na Figura 26. Este resultado constitui a resposta ao objetivo geral traçado, pois identifica os fatores de maior influência na avaliação dos observatórios sociais brasileiros sob a perspectiva da Gestão de Informação. Segue abaixo o resultado final desta pesquisa:

**Parâmetro: Fornecedores de informação:**

- O autor do material no site é claramente identificado.
- Informações sobre o autor estão disponíveis.
- De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.
- O patrocinador do site é claramente identificado.
- A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.

**Parâmetro: Atualidade da informação:**

- Data de revisão mais recente é fornecida.
- Última data de revisão é apropriada ao material.
- O conteúdo é atualizado com frequência.

**Parâmetro: Qualidade da informação:**

- O objetivo deste site é claro.
- O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.
- A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatísticas, gráficos e tabelas explicativas).
- As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.
- O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.
- Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.
- Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.
- Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).
- Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).

## 5 CONCLUSÕES

Os observatórios sociais têm grande impacto na sociedade brasileira ao influenciar determinadamente na tomada de decisões em âmbitos diversos como a educação, as políticas públicas, a imprensa, a cultura, a educação, a tecnologia e a mobilização social. Grande parte de suas equipes de trabalho estão constituídas por profissionais de universidades federais, conformando equipes multidisciplinares com um objetivo similar: oferecer serviços e produtos informacionais resultado da observação de áreas de impacto social, econômico e político no país. Os resultados obtidos nesta pesquisa contribuem avaliar este tipo de sistema de vigilância informacional sob a perspectiva da Ciência da Informação e as próprias contribuições conceituais que oferece a Gestão de Informação como o processo principal destes observatórios sociais.

Para dar resposta ao problema desta pesquisa e cumprir com o objetivo geral traçado, se analisaram as características gerais dos observatórios sociais entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional sob a perspectiva da Gestão de Informação, com base na literatura especializada sobre este assunto. Especificamente se analisaram em detalhe os observatórios sociais brasileiros objeto de estudo: Observatório Social de Brasil, Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório de Gestão de Informação, Observatório das Metrôpoles, Observatório de Itaú Cultura e Observatório da Diversidade Cultural.

A análise das bases teóricas da avaliação de Recursos de Informação Digitais constituiu um pressuposto indispensável neste estudo para dar resposta ao problema da pesquisa. Esta revisão da literatura possibilitou identificar as referências teóricas mais relevantes neste contexto de avaliação. Foram escolhidos três autores como referência teórica (Kapoun, Codina e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil) pelas diferenças em data de criação, contexto geográfico dos autores e a importância deles na literatura científica relacionada com este assunto. O desenvolvimento deste objetivo permitiu encontrar os parâmetros e indicadores teóricos mais significativos para avaliar os observatórios sociais sob a perspectiva da Gestão de Informação, constituindo isto uma das contribuições desta pesquisa.

Uma análise dos observatórios sociais selecionados à luz dos parâmetros determinados constitui o último objetivo específico proposto. Desenvolveu-se um procedimento metodológico para dar resposta ao objetivo geral da pesquisa, conformado por duas etapas: Observação Direta e aplicação de Questionários Adaptados da CyberGuide.

A Observação Direta como primeira etapa da metodologia proposta permitiu identificar as características gerais dos observatórios sociais selecionados em relação a lugar e ano de criação, serviços e produtos de informação fornecidos e objetivos propostos em cada caso. Além disso, classificaram-se os observatórios selecionados de acordo com o enfoque escolhido e se analisou o comportamento dos parâmetros estabelecidos pelos autores de referência nesta pesquisa nos observatórios sociais brasileiros. Apresentou-se um resultado preliminar nesta etapa onde foram identificados segundo a revisão da literatura, os fatores de maior influência na avaliação dos OS.

A aplicação dos Questionários Adaptados da *CyberGuide* compõe a segunda etapa do arcabouço metodológico proposto. Nesta foram analisados os dados obtidos do questionário aplicado aos usuários internos e externos dos observatórios sociais objeto de estudo. A análise quantitativa dos cinco parâmetros contidos no questionário aplicado da *CyberGuide* foi apresentada em detalhe usando histogramas e tabelas. Usou-se a estatística descritiva, especificamente as medidas de tendência central para o processamento dos dados, produzindo resultados preliminares sobre os fatores de maior relevância neste processo avaliativo e revelando uma sincronia com os resultados obtidos na primeira etapa. É importante destacar que para poder desenvolver esta etapa, foi necessário fazer uma adaptação à *CyberGuide sobre conteúdo* para ter uma maior abrangência em relação aos parâmetros teóricos presentes na literatura analisada. Esta adaptação constitui um produto para possíveis avaliações de outros sistemas de vigilância informacional e representa uma das contribuições desta pesquisa.

A triangulação metodológica identificou quais fatores influenciam mais no processo avaliativo destes sistemas a partir dos resultados preliminares obtidos em cada uma das etapas da pesquisa. Os resultados da avaliação quantitativa dos indicadores da segunda etapa permitiu complementar os resultados prévios divisados na primeira etapa da pesquisa. Coincidentemente, estes resultados preliminares de ambas as etapas identificaram os parâmetros *Atualidade da Informação, Qualidade da Informação e Fornecedores da Informação* como os de maior influência na avaliação dos OS brasileiros. Embora fossem coincidentes estes parâmetros como resultados das duas etapas, existiram diferenças nos indicadores que compõem cada um deles. Por esse motivo, foi preciso realizar uma correspondência entre os indicadores dos parâmetros de cada etapa para identificar os fatores comuns para estes três parâmetros. O resultado desta correspondência constitui a

resposta ao objetivo geral traçado, pois identifica os fatores de maior influência na avaliação dos observatórios sociais brasileiros sob a perspectiva da Gestão de Informação.

Os resultados desta pesquisa contribuem ao desenvolvimento da inteligência social como paradigma das organizações atuais, especificamente nos sistemas de vigilância informacional. Assim, acredita-se que este estudo tenha contribuído para uma melhora na avaliação dos OS brasileiros como instâncias decisivas no desenvolvimento de esferas-chaves na sociedade do país. Espera-se, como contribuição, que o arcabouço metodológico proposto nesta pesquisa, apoie a Gestão de Informação nos observatórios sociais brasileiros e torna-se um possível roteiro ou percurso para identificar os fatores de maior influência na avaliação de Recursos de Informação Digitais.

É importante esclarecer que as possíveis limitações deste estudo residem no tamanho da amostra escolhida para a aplicação dos questionários. Recomenda-se que estudos futuros escolham uma amostra probabilística que permita generalizar os resultados à população e contribuir assim, à validação dos fatores de maior influência para a avaliação dos OS identificados nesta pesquisa.

O presente trabalho abre um leque de opções para pesquisas futuras sob a perspectiva da Ciência de Informação. Baseado em que os resultados desta pesquisa estão suportados no uso da simples técnica descritiva unidimensional, um trabalho futuro relevante poderia ser a aplicação de técnicas estatísticas mais complexas para encontrar os fatores de maior influência na avaliação dos OS, visando validar estatisticamente os resultados obtidos nesta pesquisa.

Como os dados coletados nesta pesquisa permitiram às vezes saber qual dos OS tem melhor desempenho que outro em um indicador determinado, outro trabalho futuro interessante consistiria em um estudo comparativo entre os observatórios sociais brasileiros, baseado no conjunto de parâmetros/indicadores identificados neste trabalho como de maior influência para a avaliação destes sistemas.

Tendo em conta as características da área de observação dos observatórios sociais escolhidos como amostra nesta pesquisa, pode-se classificar como uma amostra heterogênea. Consequentemente, outro trabalho futuro poderia ser o estudo de caso em observatórios sociais homogêneos, ou seja, que abordem um único assunto ou esfera social. Isto validaria o comportamento e a importância dos fatores determinados nesta pesquisa para um tipo específico de OS.

## REFERÊNCIAS

- ACORTA, D. **Propuesta de variables e indicadores de calidad para el diseño informacional del portal de Bibliotecología y Ciencia de la información de la Facultad de Comunicación**. [Tesis para optar por el título de Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de la Información]. La Habana: Facultad de Comunicación. Universidad de La Habana; 2002.
- ALBORNOZ, L.A.; HERSCHMANN, M. **Balance de un proceso iberoamericano. Los observatorios de información, comunicación y cultura**. Telos, nº 72, 2007. Disponível em: <<http://www.campusred.net/TELOS/articuloperspectiva.asp?idarticulo=3&rev=72>> Acesso em: 30 de jan de 2016.
- ALLEN, B.L. **Toward a User-Centered approach to information systems**. New York: Academic Press, 1996.
- ALEXANDER, J.E, TATE, M.A. **Web wisdom: how to evaluate and create information quality on the Web**. Mahmaw: Lawrence Erlbaum Associates, 1999.
- ANDER-EGG, E. et al. **Técnicas de investigación social**. 1980.
- ANGULO MARCIAL, Noel. ¿Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones? **Innovación Educativa**, vol. 9, núm. 47, abril-junio. Instituto Politécnico Nacional, Distrito Federal, México, 2009, pp. 5-17.
- ARAÚJO JÚNIOR, R. H. de. Benchmarking. In: TARAPANOFF, Ki. **Inteligência organizacional e competitiva**. Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2001.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DOS ANALISTAS DE INTELIGÊNCIA COMPETITIVA (ABRAIC). **Perguntas frequentes sobre inteligência competitiva**. 2010. Disponível em: <<http://www.abraic.org.br/site/faqs.asp>>. Acesso em: 21 agosto 2015
- AYUSO GARCÍA, M.; MARTÍNEZ NAVARRO, V. Evaluación de calidad de fuentes y recursos digitales: guía de buenas prácticas. **Anales de Documentación**, nº9, pags.17-42. 2006. Disponible en: <<http://digitum.um.es/xmlui/bitstream/10201/3978/3/1841.pdf>>. Acesso em: 8 de maio de 2015.
- BABBIE, Earl. **The practice of Social Research**. California:Wadsworth Publishing Company, 1983.
- BAKER, D.L. Advancing e-government performance in the United States through enhanced usability benchmarks. **Government Information Quarterly**, v. 26, n. 1, p. 82-88, 2009.
- BARBOSA, R.R. Inteligência Empresarial: uma avaliação de fontes de informação sobre o ambiente organizacional externo. **Data Grama Zero**, Belo Horizonte, v.3, n.6, dez., 2002.
- BARRIOS, N. **La Gestión de información y sus recursos (parte I)**. Bibliotecas, Edición Especial, 2001-2003. Disponível em: <[http://www.bnjm.cu/rev\\_biblioteca/bibliotecas\\_2001\\_03/pages/articulo5.htm](http://www.bnjm.cu/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm)> Acesso em: 1 de jun de 2015.
- BAUMARD, P. **Stratégie et surveillance des environnements concurrentiels**. Paris: Masson, 1991.
- BLATTER, J.K. Case study. In: LAVRAKAS, P.J. (Ed.) **Enciclopedy of survey research methods**. Thousand Oaks, California: Sage, 2008.
- BOUDON, R. **Los metodos en sociologia**. Barcelona: A. Redondo Editor, 1969.
- BOUQUET. **Innovación, vigilancia e inteligencia. De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva**. Disponível em: <<http://www.intempres.pco.cu/Intempres2000->

2004/Intempres2000/Site/Principal/Conferencias/Maspons1.doc>. Acesso em: 20 de jun 2015.

BRAMAN, S. Defining Information: an approach for policymakers. En **Telecommunications Policy**, 1989.

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. **Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços**. Brasília: MP, 2007. 44 p.

BROOM, M.E. A note on the validity of a test of social intelligence. **Journal of Applied Psychology**. 12, 426–428, 1928.

\_\_\_\_\_. A further study of the validity of a test of social intelligence. **Journal of Educational Research**. 22, 403– 405, 1930.

BROWNE, Mairéad. The field of Information policy: 2. Redefining the boundaries and methodologies. En **Journal of Information Science**, v. 23, n.5, 1997.

BUENDÍA, L.; COLAS, P.; HERNÁNDEZ, F. **Métodos de Investigación en Psicopedagogía**. Madrid: McGraw-Hill, 1998.

CALABREZ, A.P.A; DZIABAS, M.C.C. Avaliação da acessibilidade da página web do Portal de Busca Integrada SIBiUSP. Em: **Anais do Congresso Brasileiro de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação-FEBAB**. Vol. 25, 2013.

CARTIER, M. Le nouveau contexte de la veille; 1999. Em: Escorsa, P.; Maspons, R. **De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva**. Madrid: Editorial Pearson Educación S.A. 2001

CEA D'ÁNCORA, M.A. **Metodología cuantitativa. Estrategias y técnicas de investigación social**. Madrid: Síntesis, 1999).

CHETTY, S. The case study method for research in small-and medium – sized firms. **International small business journal**, 1996.

CHOO, C.W. **Information Management for the Intelligent Organization: The Art of Scanning the Environment**. Medford, NJ: Information Today, Inc. 2002.

\_\_\_\_\_. **La organización inteligente. El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones**. México: OXFORD University Press, 1999.

\_\_\_\_\_. **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. Tradução de Eliana Rocha. São Paulo: SENAC, 2003

CHOEMPAYONG, S, WILDEMUTH, B. M. Case studies. In: WILDEMUTH, B.M. **Applications of social research methods to questions in information and library Science**. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2009.

CODINA, L. **El llibre digital: una exploració sobre la informació electrònica i el futur de l'edició**. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Centre d'Investigació de la Comunicació, 1996, 191 p.

\_\_\_\_\_. Metodología de análisis de sistemas de información y diseño de bases de datos documentales: aspectos lógicos y funcionales. En: BARÓ, J.; CID, P. (eds.). **Anuario SOCADI de Documentación e Información 1998**. Barcelona: SOCADI, 1998, p. 195-2105.

\_\_\_\_\_. Evaluación de recursos digitales en línea: conceptos, indicadores y métodos. **Revista española de documentación científica**, v. 23, n. 1, 2000.

\_\_\_\_\_. **Evaluación de calidad en sites web: Metodología de proyectos de análisis sectoriales y de realización de auditorías.** Barcelona: UPF. Área de Biblioteconomía y Documentación. Dep. De Periodismo y de Comunicación Audiovisual, 2006. Disponível em: <<http://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2014/04/procedimientos2008.pdf>> Acesso em: 1 de set de 2015.

\_\_\_\_\_. **Metodología de análisis y evaluación de recursos digitales en línea (v. 7). Segunda Parte.** Barcelona: UPF. Sección Ciencias de la Documentación, 2008. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/8854/1/procedimientos2006.pdf>> Acesso em: 13 de set de 2015.

COHEN, L.; MANION, L. **Métodos de investigación educativa.** Madrid: La Muralla, 1990

CORNELLA, A. **Los recursos de información en la empresa. Ventajas competitivas.** Madrid: Mc Graw Hill; 1994.

\_\_\_\_\_. **La Infoestructura : Un concepto esencial de la Sociedad de la Información.** 1998. Disponível em: <<http://www.infonomics.net/cornella/ainfost.pdf>> Acesso em: 4 de jun de 2015.

COUTÍN DOMÍNGUEZ, A. **La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial.** ACIMED v.13 n.6. Ciudad de La Habana nov.-dic. 2005. Disponível em: <[http://scielOSld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielOSld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352005000600004&lng=es&nrm=iso&tlng=es)> Acesso em: 30 de maio 2015

CRESWELL, J.W. **Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches.** Sage publications, 2013.

CUBILLO CLADES, J. **Inteligencia empresarial: estrategias e interrogantes en America Latina.** Santiago de Chile: CEPAL, 1991. Disponível em: <<http://archivo.cepal.org/pdfs/1991/S9100718.pdf>> Acesso em: 2 de Fev de 2016.

DA SILVA, E.V.; DE CASTRO, L.L.C.; CYMROT, R. Informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade em sites da Internet: avaliação da qualidade. **Tempus Actas de Saúde Coletiva**, v. 4, n. 3, p. 95-111, 2010.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. **Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam seu capital intelectual.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DAVENPORT, T.H, DE LONG D.W, BEERS, B.C. Successful knowledge management projects. **Sloan Management Review**, 39 (2). 1998.

DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação.** Tradução de Bernadette Siqueira Abrão. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

DEGOUL, P. **Introducción práctica a la problemática de la vigilancia tecnológica en las PYMES.** Conferencia en LEIA, Parque Tecnológico de Miñano, Vitoria, 2000.

DE KETELE, J. M. **Observar para educar.** Madrid: Visor, 1984.

DELGADO, I. **Observatorio Chileno de Equidad en Salud.** Ponencia presentada en el Taller: Uma proposta de Observatorio de Equidad en Calidad de Vida para Caracas. Caracas: Mimeo, 2006.

DICCIONARIO INTERNACIONAL. 2016. Disponível em: < [http://diccionario-internacional.com/definitions/?spanish\\_word=observatory](http://diccionario-internacional.com/definitions/?spanish_word=observatory)> Acesso em: 13 de agosto de 2006.

DIEBOLD, J. Information Resource Management: The New Challenge. **Infosystems**, 26 (6), 50-53, 1979.

DOU, H. **Veille Technologique et Compétitivité.** Paris: Ed. Dunod, 1995.

DUEÑAS PRENDES, L. M. **Diseño de un sistema de vigilancia tecnológica para una organización de I+D.** [Tesis de Maestría]. Universidad de la Habana: Facultad de Comunicación, 2005.

DURAND, J.P. A refundação do trabalho no fluxo tensionado. **Tempo Social**, v. 15, n. 1, p. 139-158, 2003.

EISENHARDT, K.M. Better stories and better constructs: the case for rigor and comparative logic. **Academy of Management Review**, 16 (3), 620-7, 1991.

\_\_\_\_\_. Building Theories from Case Study Research. **Academy of Management Review**, 14 ( 4): 532-550, 1989.

ENJUNTO, N. **Razón de ser de los observatorios.** Jornada Observando observatorios: ¿nuevos agentes en el tercer sector? 2008 Disponível em: <<http://blog.plataformavoluntariado.org/category/general/actualidad-pve/observatorio-del-voluntariado/page/2/>> Acesso em: 21 de janeiro de 2016

ESCHENFELDER, K.R. et al. Assessing US federal government websites. **Government Information Quarterly**, v. 14, n. 2, p. 173-189, 1997.

ESCORSA, P.; MASPONS, R. **De la vigilancia tecnológica a la inteligencia competitiva.** Madrid: Editorial Pearson Educación S.A., 2001.

ESCORSA CASTELLS, P., VALLS PASOLA, J. **Tecnología e innovación en la empresa.** Barcelona: Universitat Politècnica de Catalunya, SL. 2003.

FRAUSTO MARTÍNEZ, O.; JOSEF IHL, T. Observatorios urbanos e indicadores de género y violencia social. **Revista Digital Universitaria**. 10 de julio 2008, Vol. 9, No. 7. Disponível em: <<http://www.revista.unam.mx/vol.9/num7/art44/int44.htm>> Acesso em: 24 de nov de 2015.

GANT, J.P.; GANT, D.B. **Web portal functionality and State government E-service.** Proceedings of the 35th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2002.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIMENEZ, C; VALENTE, X. Observatorio de Derechos Sociales de Venezuela: Fundamentos conceptuales y metodológicos. **Análisis de Coyuntura**, Caracas, v. 14, n. 2, dic. 2008. Disponível em <[http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-36172008000200004&lng=es&nrm=iso](http://www2.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-36172008000200004&lng=es&nrm=iso)>. Acesso em: 20 jun 2015.

GOMES, E. B. P.; BRAGA, F. dos R. Inteligência competitiva no Brasil: uma realidade corporativa. **Puzzle - Revista Hispana de la Inteligencia Competitiva.** Barcelona, ano 6, n. 23, ago./out. 2006. Disponível em: <<http://www.revista-puzzle.com>>. Acesso em: 12 agosto 2015.

GONZÁLEZ PLESSMANN, A. **Los Derechos Humanos como centro de las políticas públicas: apuntes teóricos y prácticos,** Caracas, 2004.

GOLDHABER, M. H. **The attention economy and the Net.** 1997. Disponível em: <<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/519/440>>. Acesso em: 20 de maio de 2015.

GREGORIO, C.G. **Observatorios ciudadanos de la administración de justicia penal: ¿cómo incidir desde un observatorio?** 2007. Disponível em: <[www.iiijlac.org/docs/observatorios.htm](http://www.iiijlac.org/docs/observatorios.htm)> Acesso em: 12 de dez de 2015.

GUEDES, Á.M.; FONSECA, F. **El control social de la Administración Pública: escenario, avances y dilemas en Brasil.** Madrid: Instituto nacional de administración pública, 2010.



Disponível em:

<[ftp://tesis.bbt.ull.es/Economicas/EI\\_Control\\_Social\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica.pdf](ftp://tesis.bbt.ull.es/Economicas/EI_Control_Social_de_la_Administracion_Publica.pdf)>  
Acesso em: 12 de abril de 2016.

GUILFORD, J.P. **The nature of intelligence**. New York: McGraw-Hill. 1967.

HARRIS, Robert. Evaluating Internet research sources. **Virtual Salt**, v. 17, 1997.

HERNANDEZ SAMPIERI, R.; et al. **Metodología de la Investigación**. Mc Graw Hill, México, 1997.

HERRERA, D.S. Los observatorios de medios en Latinoamérica: elementos comunes y rasgos diferenciales. **Revista Razón y Palabra**, núm. 51, junio-julio, 2006. Disponível em: <[www.razonypalabra.org.mx/antiores/n51/sherrera.html](http://www.razonypalabra.org.mx/antiores/n51/sherrera.html)> Acesso em: 23 de jan de 2016.

HERRERA, E. M. **Contenidos para Repositorio de Esquemas y Metadatos Documentos Electrónicos de Servicios Públicos. Santiago de Chile**. Trabajo de grado (Ingeniero Civil en Computación) Universidad de Chile, 2007. Facultad de ciencias físicas y matemáticas. Departamento ciencias de la computación. Disponível em: <[www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2007/almuma\\_e/sources/almuma\\_e.pdf](http://www.cybertesis.cl/tesis/uchile/2007/almuma_e/sources/almuma_e.pdf)> Acesso em: 17 de jun de 2015.

HORTON, F.W.; MARCHAND, D.A. **Information management in public administration**. Arlington, VA: Information Resources Press, 1982.

HUBERMAN, B.A. **Social attention in the Age of the Web**. Disponível em: <[http://www.clir.org/pubs/resources/promoting-digital-scholarship-ii-clir-neh/huberman11\\_11.pdf](http://www.clir.org/pubs/resources/promoting-digital-scholarship-ii-clir-neh/huberman11_11.pdf)> Acesso em: 17 de maio de 2015.

HUSILLOS, J. La organización municipal y la adaptación de los servicios públicos. Círculo para la calidad de los servicios públicos de l'Hospitalet. **Inmigración y gobierno local. Experiencias y retos**. IV Seminario, Barcelona, 14-15 de diciembre 2006. Disponível em: <[www.cidob.org/es/content/download/6422/.../14\\_husillos\\_cast.pdf](http://www.cidob.org/es/content/download/6422/.../14_husillos_cast.pdf)> Acesso em: 13 de dez de 2015.

JAKOBIAK, F. **Exemples commentes de veille**. Paris: Technologique, Les éditions d'organisation, 1992.

**Joint Committee on Standards for Educational Evaluation**. James R. Sanders (Presidente), Estándares para la evaluación de programas. Bilbao: Ediciones Mensajero, ICE Universidad de Deusto, 1988.

**Joint Committee on Standards for Educational Evaluation**. D. Stufflebeam (Presidente), Normas de evaluación para programas, proyectos y material educativo. México: Editorial Trillas, 1988.

KAPOUN, J. **Teaching undergrads Web evaluation: a guide for library instruction**. 1998. Disponível em <<http://www.ala.org/acrl/undWebev.html>> Acesso em: 8 de maio de 2005.

KNIGHTLY, J.J. Overcoming the criterion problem in the evaluation of library performance. **Special Libraries**, v. 70, n. 4, p. 173-78, 1979

KOTHARI, C.R. **Research methodology: methods and techniques**. New Delhi: New Age International Limited, 2004.

LEÓN SANTOS, M. **Propuesta de indicadores de calidad para la evaluación de sites Web cubanos**. Trabajo para optar por el título de Master en Gestión de Información en la Organización. La Habana: Facultad de Economía; 2000.

- LÓPEZ-ARANGUREN, E. El análisis de contenido. En: **El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación**. Compilación de Manuel García Ferrando, Jesús Ibañez y Francisco Alvira. Alianza Editorial. Madrid, 1986.
- LUNA-REYES, L.F.; GIL-GARCIA, J.R.; ROMERO, G. Towards a multidimensional model for evaluating electronic government: proposing a more comprehensive and integrative perspective. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 3, p. 324-334, 2012.
- LYTRAS et al. **The Open Knowledge Society: A Computer Science and Information Systems Manifesto**. Springer-Verlag Berlin Heidelberg. 2008.
- MARCIAL, E. O perfil do profissional de inteligência competitiva e o futuro dessa atividade no Brasil. In: STAREC, C.; GOMES, E.; CHAVES, J. B. L. (Orgs.). **Gestão estratégia da informação e inteligência competitiva**. São Paulo: Saraiva, 2006
- MARCIAL, N.A. ¿ Qué son los observatorios y cuáles son sus funciones?. **Innovación Educativa**, v. 9, n. 47, p. 5-17, 2009.
- MARCIANO, J. L. P. **Bases teóricas para a formulação de políticas públicas de informação**. Informação & Sociedade: Estudos. João Pessoa, v. 16, n. 2, p. 37-50, jul./dez. 2010
- MARINA, J.A. **El nuevo modelo de la inteligencia**. 2013. Disponível em: <<http://www.joseantoniomarina.net/articulo/1537/>> Acesso em: 12 de nov de 2015.
- MARTINET, B.; MART, Y.M. **L'intelligence économique: les yeux et les oreilles de l'entreprise**. Paris: Les Éditions d'Organisation, 1995.
- MARTRE, H. **Rapport du CGP Intelligence économique et stratégie des entreprises**. Paris: La Documentation Française, 1994.
- MATATOV, N.; ROKACH, L.; MAIMON, O. Privacy-preserving data mining: A feature set partitioning approach. **Information Sciences**, v. 180, n. 14, p. 2696-2720, 2010.
- MAYNTZ, R.; HOLM, K.; HÜBNER, P. **Introducción a los métodos de la sociología empírica**. Madrid: Alianza Editorial, 1980.
- MCCLATEHY, V.R. A theoretical and statistical critique of the concept of social intelligence and of attempts to measure such a process. **Journal of Abnormal and Social Psychology**. 24, 217– 220, 1929.
- MCLACHLAN, L. **Www cyberguide rating for content evaluation**. 2002a. Disponível em: <<http://www.cyberbee.com/content.pdf>> Acesso em: 12 de jan de 2016.
- MCLACHLAN, L. **Www cyberguide rating for website design**. 2002b. Disponível em: <<http://www.cyberbee.com/design.pdf>> Acesso em: 12 de jan de 2016.
- MÉNDEZ RODRÍGUEZ, E. **Globalización de la información. Sociedad de la Información: política, tecnología e industria de los contenidos**. Madrid: Fundación Ramón Areces, 1999.
- MERTENS, D. M. **Transformative research and evaluation**. New York: Guilford, 2009.
- MINAYO; Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos. Avaliação por triangulação de métodos. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.
- MONTVILOFF, V. **Políticas nacionales de información. Manual sobre la formulación, aprobación, aplicación y funcionamiento de una política nacional sobre la información**. (PGI -90/WS/I). Paris: UNESCO, 1990. Disponível em: <[http://www.procig.org/material/inde/policy-other/28\\_Montvilof.pdf](http://www.procig.org/material/inde/policy-other/28_Montvilof.pdf)> Acesso em: 15 de jun de 2015.

NONAKA, I.; TACKEUCHI, H. **The knowledge creating company: how Japanese companies create the dynamics of innovation**. Oxford : University Press. 1995.

NORDEY, P. **De la documentación à l'intelligence économique**. 1999. Disponível em: <<http://www.temarium.com/serlibre/recursos/pdf/79059.Inteligencia%20Competitiva.Lecturas.pdf#page=141>> Acesso em: 24 de nov de 2015.

PAEZ URDANETA , I. **Gestión de la inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo intelectual: retos y oportunidades**. Caracas: Universidad Simón Bolívar, 1992.

PALOP, F.; VICENTE, J.M. **Vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva: su potencial para la empresa española**. Madrid: Cotec, 1999.

PARRA VERA, O. **Investigando la realización del derecho a la salud. Monitoreo, cabildeo e indicadores**. Ponencia presentada en el VII Seminario: Derecho Humano a la salud, una visión integral, Caracas, 2006.

PASTORIZA, G.B. et al. Los Observatorios de Comunicación. **Chasqui. Revista Latinoamericana de Comunicación**, n. 90, p. 38-45, 2005.

PAZ, R.D.O. **Observatório dos direitos do cidadão: uma experiência de monitoramento de políticas públicas e de fortalecimento dos movimentos sociais da cidade de São Paulo**. Trabajo presentado en el 8º Congresso Luso-Afro-Brasileiro de Ciências Sociais. Coimbra, Portugal, 2004.

PÉREZ SERRANO, G. Capítulo 2: El problema de la fiabilidad y la validez. Em: **Investigación cualitativa. Retos e interrogantes II. Técnicas y Análisis de datos**. Madrid: La Muralla, 1998.

PEROVANO, Dalton Gean. **Manual de metodologia científica**. Curitiba: Jurua Editora, 2014.

PETERNELLI, L.A. **Estatística Descritiva**. 2004. Disponível em: <<http://www.dpi.ufv.br/~peternelli/inf162.www.16032004/materiais/CAPITULO2.pdf>>. Acesso em: 1 abril de 2016.

PETERSON, C.; SELIGMAN, M.E.P. **Character strengths and virtues: A handbook and classification**. Oxford University Press, 2004.

PINTO MOLINA, M. **Calidad y evaluación de los contenidos electrónicos**. 2011. Disponível em: <[http://www.mariapinto.es/e-coms/eva\\_con\\_elec.htm](http://www.mariapinto.es/e-coms/eva_con_elec.htm)>. Acesso em: 18 de maio de 2015.

\_\_\_\_\_. **Evaluación y mejora de la calidad de los recursos educativos electrónicos en el ámbito universitario español desde un enfoque documental**. **Ibersid: revista de sistemas de información y documentación**, v. 4, p. 105-116, 2010.

PONJUAN DANTE, G. **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Chile: CECAPI, 1998.

\_\_\_\_\_. **Impacto de la gestión de la Información en las Organizaciones**. Revista: **Abinia Infor** Vol.1, No. 3, 2002. Disponível em: <[http://abinia.ucol.mx/producto/1\\_3/interes1.htm](http://abinia.ucol.mx/producto/1_3/interes1.htm)>. Acesso em: 18 de maio de 2015.

PONJUÁN DANTE, G. **Los sistemas de información: principios y aplicaciones**. La Habana: Félix Varela, 2004.

\_\_\_\_\_. **Gestión de información en la sociedad de la información**. **Abinia Informa**. Vol. 3 Nº 1, febrero - abril 2004. Disponível em: <<http://www.abinia.org/boletin/3-1/temas.htm>> Acesso em: 22 de Dez de 2015.

- QUEYRAS, J.; QUONIAM, L. Inteligência competitiva. In: TARAPANOFF, Kira (Org.). **Inteligência, informação e conhecimento**. Brasília: IBICT; UNESCO, 2006.
- RAMPELOTTO, A.; LÖBLER, M.L.; VISENTINI, M.S. Avaliação do sítio da Receita Federal do Brasil como medida da efetividade do governo eletrônico para o cidadão. **Revista de Administração Pública**, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015.
- RAMOS SANCHEZ, E. **Criterios más utilizados para la evaluación de la calidad de los recursos de información en salud disponibles en Internet**. ACIMED. Disponível em: <[http://scielosld.cu/scielo.php?pid=S102494352004000200004&script=sci\\_arttext&lng=Ace](http://scielosld.cu/scielo.php?pid=S102494352004000200004&script=sci_arttext&lng=Ace)> Acesso em: 20 de jul 2015.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2014. Disponível em: <<http://dle.rae.es/?w=diccionario>> Consulta em: 12 de setembro de 2016
- RODRÍGUEZ, M. **La inteligencia tecnológica: elaboración de mapas tecnológicos para la identificación de líneas recientes de investigación en materiales avanzados y sinterización**. Tesis doctoral, Universidad Politécnica de Cataluña, Barcelona. 1999
- RODRÍGUEZ GÓMEZ, G. et al. **Metodología de la investigación cualitativa**. Ediciones Aljibe, Archidona, Málaga, 1996.
- RODRÍGUEZ, R.A. Marco de Medición de calidad para gobierno electrónico. In: **XIV Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación**. 2012.
- RODRÍGUEZ-MARTÍNEZ, R. CODINA, L., PEDRAZA-JIMÉNEZ, R. Indicadores para la evaluación de la calidad en cibermedios: análisis de la interacción y de la adopción de la Web 2.0. **Revista Española de Documentación Científica**, 35, 1, enero-marzo, 61-93, 2012.
- ROUACH, D. **La veille technologique et l'intelligence économique: «Que sais-je?» n° 3086**. (5 Ed.) Presses universitaires de France, 2010. Disponível em: <<http://197.14.51.10:81/pmb/Que%20sais%20je/technologique/La%20veille%20technologique%20et%20lin%20-%20Rouach%20Daniel.pdf>> Acesso em: 12 de jan de 2016.
- ROVER, A.J. et al. Avaliação de portais e sites governamentais. v. 8, 2013. Disponível em: <[http://150.162.138.5/portal/sites/default/files/doutorado\\_artigo\\_disciplina\\_egov\\_v13\\_paloma\\_marcus.pdf](http://150.162.138.5/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf)> Acesso em: 23 de fev de 2016.
- ROWLEY, J. Towards a framework for information management. **International Journal of Information Management**, v. 18, n. 5, p. 359-369, 1998.
- RUGGLES, R. **Knowledge management tools**. Oxford: Butterworth-Heinemann, 1997.
- SARACEVIC, T. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v.24, n.1, p.36-41, 1995.
- SARDUY DOMINGUEZ, Y. El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. **Rev Cubana Salud Pública**, Ciudad de La Habana, v. 33, n. 3, sept. 2007. Disponível em: <[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662007000300020&lng=es&nrm=iso)> Acesso em: 11 maio de 2015.
- SCHNEYMAN, A.H. (1985) 'Organizing information resources', *Information Management Review* 1(1), 34-45.
- SCHMIDT, S. et al. **Evaluación de los sitios web de los hoteles e implicaciones para la gestión del marketing hotelero**. 2006.
- SILVA, Emilia Vitoria da; CASTRO, Lia Lusitana Cardozo de; CYMROT, Raquel. Informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade em sites da Internet: avaliação da qualidade. **Revista Tempus - Actas de Saúde Coletiva**, v. 4, n. 3, p. 99-111, 2010. Disponível em:

<<http://www.tempusactas.unb.br/index.php/tempus/article/view/882/845>>. Acesso em: 09 nov de 2015.

SIMÃO, J.B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.

SMITH, A.G. Testing the surf: criteria for evaluating Internet information resources. **Public Access-Computer Systems Review**, v. 8, n. 3, 1997.

STEWART. **Interactive Healthcare 97 Conference Presentation Summaries: Featuring multimedia applications for healthcare**. 1997. Disponível em: <[https://play.google.com/books/reader?id=RVAAbBAAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=pt\\_BR&pg=GBS.PP1](https://play.google.com/books/reader?id=RVAAbBAAAQBAJ&printsec=frontcover&output=reader&hl=pt_BR&pg=GBS.PP1)>. Acesso em: 13 abril de 2016.

STUDWELL, B. 1998. **Evaluating electronic resources**. Disponible en: <<http://heionline.org/HOL/Page?collection=aallar&handle=hein.aallar/spectrum0002&mp;type=Image&id=393>>. Acesso em: 18 de maio de 2015.

SYNOTT, W.R., & GRUBER, W.H. Information Resources Management: Opportunities and Strategies for the 1980's. **Online Review**, 6 (3), 269-270, 1982.

TAMAYO Y TAMAYO, Mario. **El proceso de la investigación científica**. Editorial Limusa, 1997.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO J.H.; CORMIER, P.M.J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ciência da Informação, Brasília**, v. 29, n. 3, p. 91-100, 2000.

TAYLOR, R. S. Value-added processes in information systems. Norwood, NJ: Ablex, 1986.

THORNDIKE, R.L. Factor analysis of social and abstract intelligence. **Journal of Educational Psychology**. 27, 231–233, 1936.

TREND. **La gestión del conocimiento. La herramienta del futuro**. Volumen 2, Nº3, Marzo-Abril 2000, Chile.

Universitat Politècnica de Catalunya. **Indicadors urbans per a un observatori urbà associats a la millora de barris a Yaoundé**. 2008. Disponível em: <<http://upcommons.upc.edu/pfc/bitstream/2099.1/5878/4/03.pdf>> Acesso em: 12 de nov de 2015.

UPRIMNY YEPES, R.; UPRIMNY YEPES, I.; PARRA VERA, O. Derechos humanos y derecho internacional humanitario. **Bogotá: Escuela Judicial “Rodrigo Lara Bonilla**, 2006.

URDAPILLETA, A.M. **Observatorio de violencia social y de género en Torreón**. 2006. Disponível em: <[www.lag.uia.mx/buenaval/buenaval2/Observatorio\\_de\\_violencia.pdf](http://www.lag.uia.mx/buenaval/buenaval2/Observatorio_de_violencia.pdf)> Acesso em: 18 de fev de 2016.

VICENTE, J. L. **Elastico.net: inteligencia colectiva en la Web 2.0**. 2005. Disponível em: <<http://www.elastico.net/archives/005717.html>>. Acesso em: 1 de jun de 2015.

VILELLA, R.M. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. Belo Horizonte: Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2003.

WELSH, T. An evaluation of online syllabi in the University of Tennessee College of Communications. **Journal of Asynchronous Learning Network**, v. 4, n. 2, 2000.

WILENSKY, H. Organizational intelligence: Knowledge and policy in government and industry. **STOR American Sociological Review**, 33(1), 131-132, 1967.

WILLIAMS, L.A. The Urban Observatory Approach A Decade of Conceptualization and Experimentation. **Urban Affairs Review**, v. 8, n. 1, p. 5-20, 1972.

WILDEMUTH, B.M. **Applications of social research methods to questions in information and library science**. Westport, Connecticut: Libraries Unlimited, 2009.

WOODMAN, L. Information Management in Large Organizations. Em: Cronin, B. **Information Management: from Strategies to Action**. London: ASLIB, 1985.

YIN, R. **Estudo de Caso – Planejamento e Métodos**. 3a ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ZACARÍAS ORTIZ, E. **Así se Investiga, Pasos para hacer una Investigación**. Clásicos Roxsil, 2000.







	informação. (Conteúdo)	-Interesse intrínseco (ligação real do assunto do site a educação, pesquisa, cultura ou I+D+I).	X		X		X		X		X		X		
		-Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site.	X		X		X		X		X		X		
		-Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).	X			X		X		X		X		X	
		-Quantidade (volume de informação).	X		X		X		X		X		X		
		-Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).	X		X		X		X		X		X		
		-Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação)		X		X		X		X		X		X	
		-Atualização (Ritmo ou frequência de atualização do recurso)	X			X		X	X		X				X
		-Recursos multimídia	X			X	X		X		X				X
		-Recursos interativos		X		X		X	X			X			X
		-Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso à coleção retrospectiva da publicação).	X		X		X		X		X		X		
<b>Codina (2008)</b>	Navegação recuperação. (Acesso informação)	e	-Navegação principal (Sumário).	X		X		X		X		X			
		a	-Expressividade (Capacidade de expressar com um número limitado de opções os conteúdos principais do recurso na navegação principal).	X		X		X		X		X		X	
			-Identificação básica das diferentes seções de um recurso digital ou de uma publicação em base a título, autor (ou fonte) e data.	X		X		X		X		X		X	
			-Viagem sequencial.	X		X		X		X		X		X	
			-Navegação estrutural.	X		X		X		X		X		X	
			-Navegação semântica (Enlaces		X		X		X	X			X		X



		política de privacidade.												
		-Presença de informações sobre atualização do conteúdo.		X		X		X		X		X		X
	Multiplicidade de acesso	-Tipos de acesso: SMS. Intermediação presencial a serviços eletrônicos. Quiosques ou PCs de acesso público. Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis). Outros meios.		X		X		X		X		X		X
	Acessibilidade	-Acesso às pessoas portadoras de deficiência. Presença de selo ou indicação de acessibilidade.		X		X		X		X		X		X
	Disponibilidade (Peso da Página)	-Até 50 Kb.												
		-Mais de 70 Kb.	X (1.84 MB)		X (156 KB)		X (868 KB)		X (1.56 MB)		X (2.0 MB)		X (5.83 MB)	
		-Entre 50 Kb e 70 Kb.												
		-Prontidão 24 x 7.	X		X		X		X		X		X	
	Facilidade de uso	-Linguagem compreensível: Navegabilidade, Presença de motor de busca, Presença de mapa do site ou portal, Presença de barra de estado ou "migalha de pão", Acesso à informação/serviço em até três cliques, Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva, Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos.	X			X	X		X		X		X	
		-Formas de Seleção do serviço: Linha da Vida, Áreas de Interesse, Público-alvo, Ordem Alfabética, Órgão responsável.		X		X		X		X		X		X
		-Pró-atividade.	X			X		X	X			X		X
	Transparência	-Indicação do responsável pelos atos administrativos	X		X		X		X		X		X	
		Acompanhamento da situação/status do serviço.		X		X		X		X		X		X
		-Item quando não se aplica "Acompanhamento da		X		X		X		X		X		X

		situação/status do serviço".												
		-Divulgação de indicadores de satisfação.		X		X		X		X		X		X

Fonte: Elaborado pela autora.

**Legenda (Usa-se para cada um dos Apêndices apresentados neste trabalho):**

OSB: Observatório Social de Brasil

OPPA: Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura

OBGI: Observatório de Gestão da Informação

OIC: Observatório Itaú Cultural

OM: Observatório das Metrôpoles

ODC: Observatório da Diversidade Cultural

**APÊNDICE B – Análise e processamento de dados para o parâmetro 1:  
Primeiro olhar.**

Parâmetro 1. Primeiro olhar.			ODC	OITAUC	OM	OPPA	OSB	TOTAL	%
A.- O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	<b>0,00</b>
		2	1	0	0	1	0	2	<b>4,35</b>
		3	1	0	1	3	0	5	<b>10,87</b>
		4	5	7	4	6	7	29	<b>63,04</b>
		5	2	2	4	1	1	10	<b>21,74</b>
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,89	4,22	4,33	3,64	4,13		
		Mediam	4	4	4	4	4		
		Mode	4	4	5	4	4		
	B.- O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.	Opções	1	0	0	0	0	0	0
2			2	0	0	2	0	4	<b>8,70</b>
3			4	2	1	1	3	11	<b>23,91</b>
4			2	5	5	7	4	23	<b>50,00</b>
5			1	2	3	1	1	8	<b>17,39</b>
MTC		Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,22	4,00	4,22	3,64	3,75		
		Mediam	3	4	4	4	4		
		Mode	3	4	4	4	4		

Fonte: Elaborado pela autora.

**Legenda:**

OSB: Observatório Social de Brasil

OPPA: Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura

OIC: Observatório Itaú Cultural

OM: Observatório das Metrôpoles

ODC: Observatório da Diversidade Cultural

MTC: Medidas de Tendência Central

**APÊNDICE C – Análise e processamento de dados para o parâmetro 2: Fornecedores de Informação.**

<b>Parâmetro 2.</b>		<b>ODC</b>	<b>OITAUC</b>	<b>OM</b>	<b>OPPA</b>	<b>OSB</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>	
A.- O autor do material no site é claramente identificado.	Opções	1	1	0	0	0	1	2	4,35
		2	2	3	0	2	1	8	17,39
		3	1	1	0	2	1	5	10,87
		4	3	2	4	6	3	18	39,13
		5	2	3	5	1	2	13	28,26
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,33	3,56	4,56	3,55	3,50		
Mediam		4	4	5	4	4			
Mode		4	2	5	4	4			
B.- Informações sobre o autor estão disponíveis.	Opções	1	2	1	0	3	2	8	17,39
		2	5	4	3	1	2	15	32,61
		3	0	3	3	5	3	14	30,43
		4	1	0	2	2	1	6	13,04
		5	1	1	1	0	0	3	6,52
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	2,33	2,56	3,11	2,55	2,38		
Mediam		2	2	3	3	2,5			
Mode		2	2	2	3	3			
C.- De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.	Opções	1	0	0	0	1	1	2	4,35
		2	2	2	1	0	1	6	13,04
		3	1	1	0	1	2	5	10,87
		4	5	5	5	8	4	27	58,70
		5	1	1	3	1	0	6	13,04
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,56	3,56	4,11	3,73	3,13		
Mediam		4	4	4	4	3,5			
Mode		4	4	4	4	4			
D.- O patrocinador do site é claramente identificado.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	1	0	1	1	0	3	6,52
		3	0	0	0	1	1	2	4,35
		4	2	4	4	1	1	12	26,09
		5	6	5	4	7	6	28	60,87
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,44	4,56	4,22	4,09	4,63		
Mediam		5	5	4	5	5			
Mode		5	5	4	5	5			
E.- A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.	Opções	1	1	0	1	1	0	3	6,52
		2	0	2	0	0	2	4	8,70
		3	1	0	1	3	0	5	10,87
		4	3	4	1	2	3	13	28,26
		5	4	3	6	5	3	21	45,65
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,00	3,89	4,22	3,91	3,88		
Mediam		4	4	5	4	4			
Mode		5	4	5	5	4			

Fonte: Elaborado pela autora.

**APÊNDICE D – Análise e processamento de dados para o parâmetro 3: Atualidade de Informação.**

Parâmetro 3.			ODC	OITAUC	OM	OPPA	OSB	TOTAL	%
A.- Data de revisão mais recente é fornecida. Data da última revisão.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	1	0	1	0	2	4	8,70
		3	0	1	0	1	0	2	4,35
		4	3	4	2	6	1	16	34,78
		5	5	4	6	3	5	23	50,00
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,33	4,33	4,44	3,91	4,13		
Mediam		5	4	5	4	5			
Mode		5	5	5	4	5			
B.- Última data de revisão é apropriada ao material.	Opções	1	0	0	0	3	0	3	6,52
		2	1	0	1	0	2	4	8,70
		3	2	3	1	2	1	9	19,57
		4	5	3	4	2	3	17	36,96
		5	1	3	3	4	2	13	28,26
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,67	4,00	4,00	3,36	3,63		
Mediam		4	4	4	4	4			
Mode		4	5	4	5	4			
C.- O conteúdo é atualizado com frequência.	Opções	1	0	0	0	2	0	2	4,35
		2	1	0	1	2	0	4	8,70
		3	1	2	0	3	2	8	17,39
		4	6	5	4	2	4	21	45,65
		5	1	2	4	2	2	11	23,91
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,78	4,00	4,22	3,00	4,00		
Mediam		4	4	4	3	4			
Mode		4	4	5	3	4			
D.- Links para outros sites são atuais e funcionem corretamente.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	0	0	1	0	1	2,17
		3	1	1	1	2	2	7	15,22
		4	6	5	5	5	4	25	54,35
		5	2	3	3	3	2	13	28,26
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,11	4,22	4,22	3,91	4,00		
Mediam		4	4	4	4	4			
Mode		4	4	4	4	4			

Fonte: Elaborado pela autora.

**APÊNDICE E – Análise e processamento de dados para o parâmetro 4: Qualidade da Informação.**

Parâmetro 4.			ODC	OITAUC	OM	OPPA	OSB	TOTAL	%
A.- O objetivo deste site é claro.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	0	0	2	0	2	4,35
		3	1	1	1	3	3	9	19,57
		4	4	4	4	2	1	15	32,61
		5	4	4	4	4	4	20	43,48
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,33	4,33	4,33	3,73	4,13		
		Mediam	4	4	4	4	4,5		
		Mode	5	5	4	5	5		
B.- O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	0	0	2	0	2	4,35
		3	3	3	1	3	2	12	26,09
		4	6	5	6	5	6	28	60,87
		5	0	1	2	1	0	4	8,70
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,67	3,78	4,11	3,45	3,75		
		Mediam	4	4	4	4	4		
		Mode	4	4	4	4	4		
C.- A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatístico, gráficos e tabelas explicativas).	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	3	0	0	3	0	6	13,04
		3	3	5	3	5	3	19	41,30
		4	3	4	5	2	5	19	41,30
		5	0	0	1	0	0	1	2,17
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,00	3,44	3,78	2,73	3,63		
		Mediam	3	3	4	3	4		
		Mode	4	3	4	3	4		
D.- O conteúdo deste site é bem organizado visualmente.	Opções	1	1	0	0	1	0	2	4,35
		2	0	2	1	1	2	6	13,04
		3	2	3	0	4	1	10	21,74
		4	5	3	6	4	2	20	43,48
		5	1	1	2	1	3	8	17,39
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,56	3,33	4,00	3,27	3,75		
		Mediam	4	3	4	3	4		
		Mode	4	3	4	4	5		
E.- As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	1	0	0	0	0	1	2,17
		3	5	6	2	8	3	24	52,17
		4	2	2	5	3	2	14	30,43
		5	1	1	2	0	3	7	15,22
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,33	3,44	4,00	3,27	4,00		
		Mediam	3	3	4	3	4		
		Mode	3	3	4	3	5		
F.- Este site oferece informação suficiente relacionada às minhas necessidades/fins.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	1	0	2	1	0	4	8,70
		3	4	5	3	5	4	21	45,65
		4	4	3	3	3	3	16	34,78
		5	0	1	1	1	1	4	8,70
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,33	3,56	3,33	3,18	3,63		



		Mediam Mode	3 4	3 3	3 4	3 3	3,5 3		
G.- O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.	Opções	1	0	1	0	0	0	1	2,17
		2	2	0	1	0	0	3	6,52
		3	1	7	5	4	5	22	47,83
		4	5	0	3	6	3	17	36,96
		5	1	1	0	1	0	3	6,52
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	3,56	3,00	3,22	3,73	3,38				
Mediam	4	3	3	4	3				
Mode	4	3	3	4	3				
H.- Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.	Opções	1	0	0	0	2	1	3	6,52
		2	3	1	2	5	0	11	23,91
		3	3	5	4	3	4	19	41,30
		4	2	2	2	1	2	9	19,57
		5	1	1	1	0	1	4	8,70
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	3,11	3,33	3,22	2,27	3,25				
Mediam	3	3	3	2	3				
Mode	2	3	3	2	3				
I.- A informação parece ser precisa com base em conhecimento prévio do usuário do assunto.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	2	2	1	0	5	10,87
		3	2	0	1	4	2	9	19,57
		4	7	5	4	6	6	28	60,87
		5	0	2	2	0	0	4	8,70
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	3,78	3,78	3,67	3,45	3,75				
Mediam	4	4	4	4	4				
Mode	4	4	4	4	4				
J.- A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	1	0	0	0	0	1	2,17
		3	4	2	3	3	4	16	34,78
		4	4	6	6	7	4	27	58,70
		5	0	1	0	0	0	1	2,17
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	3,33	3,89	3,67	3,45	3,50				
Mediam	3	4	4	4	3,5				
Mode	3	4	4	4	4				
K.- Gramática e ortografia estão corretos.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	0	0	0	0	0	0,00
		3	1	0	0	1	0	2	4,35
		4	1	3	3	2	2	11	23,91
		5	7	6	6	8	6	33	71,74
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	4,67	4,67	4,67	4,64	4,75				
Mediam	5	5	5	5	5				
Mode	5	5	5	5	5				
L. Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	0	0	0	1	0	1	2,17
		3	3	4	3	6	3	19	41,30
		4	3	3	3	1	2	12	26,09
		5	3	2	3	3	3	14	30,43
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
Mean	4,00	3,78	4,00	3,55	4,00				
Mediam	4	4	4	3	4				
Mode	5	3	5	3	5				

M. Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).	Opções	1	0	1	2	1	0	4	8,70
		2	4	4	2	4	2	16	34,78
		3	3	2	2	2	3	12	26,09
		4	2	1	2	4	3	12	26,09
		5	0	1	1	0	0	2	4,35
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	2,78	2,67	2,78	2,82	3,13			
	Mediam	3	2	3	3	3			
	Mode	2	2	3	4	4			
N. Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).	Opções	1	0	0	1	1	0	2	4,35
		2	1	0	0	0	0	1	2,17
		3	1	3	1	2	1	8	17,39
		4	5	5	7	6	7	30	65,22
		5	2	1	0	2	0	5	10,87
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	3,89	3,78	3,56	3,73	3,88			
	Mediam	4	4	4	4	4			
	Mode	4	4	4	4	4			
O. Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação).	Opções	1	0	0	2	1	0	3	6,52
		2	4	4	1	3	2	14	30,43
		3	3	2	3	2	2	12	26,09
		4	1	3	2	4	4	14	30,43
		5	1	0	1	1	0	3	6,52
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	2,89	2,89	2,89	3,09	3,25			
	Mediam	3	3	3	3	3,5			
	Mode	2	2	3	4	4			
P. Atualização (Ritmo ou frequência de atualização dos recursos de informação do site).	Opções	1	0	0	0	0	0	0	0,00
		2	1	0	1	2	0	4	8,70
		3	2	2	2	6	0	12	26,09
		4	5	5	5	3	3	21	45,65
		5	1	2	1	0	5	9	19,57
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	3,67	4,00	3,67	3,09	4,625			
	Mediam	4	4	4	3	5			
	Mode	4	4	4	3	5			
Q. Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).	Opções	1	0	0	2	1	0	3	6,52
		2	2	0	0	0	1	3	6,52
		3	3	0	0	4	1	8	17,39
		4	2	7	4	4	1	18	39,13
		5	2	2	3	2	5	14	30,43
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	3,44	4,22	3,67	3,55	4,25			
	Mediam	3	4	4	4	5			
	Mode	3	4	4	4	5			
R. Presença de recursos multimídia e recursos interativos.	Opções	1	0	0	1	2	0	3	6,52
		2	4	1	1	4	0	10	21,74
		3	3	4	3	4	3	17	36,96
		4	1	3	2	1	4	11	23,91
		5	1	1	2	0	1	5	10,87
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
	Mean	2,89	3,44	3,33	2,36	3,75			
	Mediam	3	3	3	2	4			
	Mode	2	3	3	2	4			

Fonte: Elaborado pela autora.

**APÊNDICE F – Análise e processamento de dados para o parâmetro 5: Informação Adicional.**

Parâmetro 5.			ODC	OITAUC	OM	OPPA	OSB	TOTAL	%
A.- Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades/fins.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	0	1	0	1	0	2	4,35
		3	2	1	4	5	2	14	30,43
		4	5	4	3	4	3	19	41,30
		5	2	3	2	0	3	10	21,74
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	4,00	4,00	3,78	3,09	4,13		
		Mediam	4	4	4	3	4		
		Mode	4	4	3	3	5		
<hr/>									
B.- O conteúdo de sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades/fins.	Opções	1	0	0	0	1	0	1	2,17
		2	0	1	0	2	0	3	6,52
		3	2	2	2	3	2	11	23,91
		4	6	4	6	5	4	25	54,35
		5	1	2	1	0	2	6	13,04
	MTC	Total	9	9	9	11	8	46	
		Mean	3,89	3,78	3,89	3,09	4,00		
		Mediam	4	4	4	3	4		
		Mode	4	4	4	4	4		

Fonte: Elaborado pela autora.

## ANEXOS

**ANEXO 1-** Parâmetros estabelecidos por Kapoun (1998), Codina (2008) e o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão de Brasil (2007) para avaliação de sites web

Autor	Parâmetros	Indicadores
<b>Kapoun (1998)</b>	Exatidão	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quem escreveu a página? É possível contatar ao autor?</li> <li>-Qual é seu objetivo? Por que se publicou o documento?</li> <li>-Está a pessoa qualificada para escrevê-lo?</li> <li>-Verifique se o autor oferece e-mail, endereço ou contato telefônico.</li> <li>-Determine a diferença entre o autor e o <i>Webmaster</i>.</li> </ul>
	Autor do documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quem publicou o documento? É um indivíduo diferente do <i>Webmaster</i>?</li> <li>-Revise o domínio do documento, qual instituição o publicou?</li> <li>-Quais são as características do autor?</li> <li>-Onde se publicou o documento? Verifique o domínio do endereço eletrônico.</li> </ul>
	Objetividade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-O que propósitos/objetivos tem as páginas?</li> <li>-Quão detalhada é a informação?</li> <li>-Que opiniões expressa o autor?</li> <li>-Determinar se a página é uma máscara para a publicidade; se assim for, a informação pode ser tendenciosa.</li> <li>-Visão de qualquer Web como se for um "<i>infomercial</i>" da televisão. Pergunte-se por que se escreveu e para quem.</li> </ul>
	Atualidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Quando se realizou?</li> <li>-Quando se atualizou?</li> <li>-Quão atualizados estão os enlaces (se os tem)?</li> <li>-Quantos enlaces não funcionais tem a página?</li> <li>-Se atualizem os enlaces com regularidade?</li> <li>-Encontra-se desatualizada a informação da página?</li> </ul>
	Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estão avaliados os enlaces? (Se existem). Eles complementam os documentos?</li> <li>-Toda a informação que se oferece se faz mediante imagens ou existe um balance entre texto e imagens?</li> <li>-Cita-se corretamente a informação?</li> <li>-Se a página requer de um <i>software</i> especial para ver a informação, quanto se perde se não se tem o <i>software</i>?</li> <li>-É a página gratuita ou deve pagar-se para obter a informação?</li> <li>-Há uma opção de só texto, ou <i>frames</i>, ou se sugere um navegador para vê-lo melhor?</li> </ul>
<b>Codina (2008)</b>	Autoria/Fonte: Identificação e solvência da fonte. ( <i>Conteúdo</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adequação entre autoria e agenda temática do site.</li> <li>-Comunicação (Possibilidade de contatar e enviar mensagem sobre o conteúdo ao responsável do site ou ao administrador do recurso).</li> </ul>
	Conteúdo, qualidade e quantidade de informação. ( <i>Conteúdo</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tema, público e objetivos (clareza e coerência entre eles).</li> <li>-Interesse intrínseco (ligação real do assunto do site a educação, pesquisa, cultura ou I+D+I).</li> <li>-Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site.</li> <li>-Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).</li> <li>-Quantidade (volume de informação).</li> <li>-Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).</li> <li>-Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação)</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atualização (Ritmo ou frequência de atualização do recurso)</li> <li>-Recursos multimídia</li> <li>-Recursos interativos</li> <li>-Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso à coleção retrospectiva da publicação).</li> </ul>
	Navegação e recuperação. (Acesso a informação)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Navegação principal (Sumário).</li> <li>-Expressividade (Capacidade de expressar com um número limitado de opções os conteúdos principais do recurso na navegação principal).</li> <li>-Identificação básica das diferentes seções de um recurso digital ou de uma publicação em base a título, autor (ou fonte) e data.</li> <li>-Viagem sequencial.</li> <li>-Navegação estrutural.</li> <li>-Orientação (Indicações de contexto).</li> <li>-Hierarquização.</li> <li>-Sumários locais.</li> <li>-Índices.</li> <li>-Navegação semântica (Enlaces entre seções não relacionadas estruturalmente).</li> <li>-Sistema de etiquetas.</li> <li>-Recuperação de informação (ou Interrogação).</li> <li>-Busca avançada.</li> <li>-Linguagem documental.</li> </ul>
	Ergonomia: comodidade e facilidade de utilização. (Acesso a informação)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Facilidade</li> <li>-Flexibilidade</li> <li>-Clareza</li> <li>-Legibilidade</li> <li>-Recursos multimídia</li> <li>-Velocidade</li> </ul>
	Luminosidade. ( <i>Visibilidade</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Enlaces.</li> <li>-Contexto de fixação.</li> <li>-Antecipação.</li> <li>-Oportunidade.</li> <li>-Qualidade.</li> <li>-Atualização.</li> <li>-Tratamento.</li> </ul>
	Ubiquidade. ( <i>Visibilidade</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Título na etiqueta &lt;title&gt; da seção HEAD do recurso.</li> <li>-Transparência.</li> <li>-Meta informação.</li> <li>-Dublin Core.</li> <li>-Popularidade.</li> </ul>
	Processos (Usabilidade)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Visão de status (Visão não ambígua da situação do processo ou transação)</li> <li>-Convenções (Utilização de linguagens e convenções familiares aos usuários)</li> </ul>
	Erros ( <i>Usabilidade</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Desfazer ações.</li> <li>-Mensagens.</li> <li>-Consequências.</li> </ul>
	Adaptação (Usabilidade)	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptação (Capacidade de personalização e adaptação a cada usuário).</li> <li>-Redundância (Capacidade para fazer as mesmas ações por distintos meios).</li> <li>-Acesso (Facilidade de acesso às ações mais habituais).</li> <li>Políticas e normas do recurso.</li> </ul>
<b>Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)</b>	Maturidade do serviço prestado	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Informação</li> <li>-Interação</li> <li>-Transação</li> </ul>
	Comunicabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Transação: Correio eletrônico das instituições envolvidas. Telefone das instituições envolvidas. Endereço das instituições envolvidas. Informação sobre prazo para atendimento dos contatos.</li> <li>-Ajuda: Existência de FAQ. Existência de ajuda online. Existência de ajuda por telefone.</li> </ul>

	Confiabilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Presença de informações sobre segurança.</li> <li>-Presença de informações sobre política de privacidade.</li> <li>-Presença de informações sobre atualização do conteúdo</li> </ul>
	Multiplicidade de acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tipos de acesso: SMS. Intermediação presencial a serviços eletrônicos. Quiosques ou PCs de acesso público. Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis). Outros meios.</li> </ul>
	Acessibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Acesso às pessoas portadoras de deficiência:</li> <li>Presença de selo ou indicação de acessibilidade.</li> <li>Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA".</li> <li>Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A".</li> <li>Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA".</li> </ul>
	Disponibilidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Peso da Página:</li> <li>-Até 50 Kb.</li> <li>-Mais de 70 Kb.</li> <li>-Entre 50 Kb e 70 Kb.</li> <li>-Prontidão 24 x 7.</li> </ul>
	Facilidade de uso	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Linguagem compreensível: Navegabilidade, Presença de motor de busca, Presença de mapa do sítio ou portal, Presença de barra de estado ou "migalha de pão", Acesso à informação/serviço em até três cliques, Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva, Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos.</li> <li>-Formas de Seleção do serviço: Linha da Vida, Áreas de Interesse, Público-alvo, Ordem Alfabética, Órgão responsável</li> <li>-Pró-atividade.</li> </ul>
	Transparência	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Indicação do responsável pelos atos administrativos</li> <li>-Acompanhamento da situação/status do serviço</li> <li>-Item quando não se aplica "Acompanhamento da situação/status do serviço"</li> <li>-Divulgação de indicadores de satisfação.</li> </ul>

Fonte: Elaborado pela autora.

## **ANEXO 2-** Guia de observação

Unidade de observação:

1. Observatório Social de Brasil
2. Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura
3. Observatório de Gestão da Informação
4. Observatório Itaú Cultural
5. Observatório das Metrópoles
6. Observatório da Diversidade Cultural

Lugar:

<http://osbrasil.org.br/>

<http://oppa.net.br/>

<http://obgi.org/>

<http://www.itaucultural.org.br/explore/observatorio/>

<http://www.observatoriodasmetropoles.net/>

<http://observatoriodadiversidade.org.br/>

Tempo de observação: 2 meses

Pesquisa: Determinar os fatores de maior influência para avaliar os observatórios sociais.

Objetivos:

- Identificar as características gerais dos observatórios selecionados em relação a lugar e ano de criação, objetivos propostos e serviços e produtos de informação que fornecem.
- Classificar os observatórios de acordo com Husillos (2006) em: 1) sistemas de armazenamentos de informação e geração de informes ou 2) sistemas mais dinâmicos sustentados na colaboração que estimulam a comunicação e promovam a reflexão.
- Analisar o comportamento dos parâmetros estabelecidos como referência nesta pesquisa [Kapoun (1998), Codina (2008) e o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007)] nos Observatórios Sociais escolhidos.

**ANEXO 3-** Formulário adaptado de McLachlan (2002) para avaliar o conteúdo dos sites. (Tradução nossa)

*WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO*

Título do site: \_\_\_\_\_ Assunto: \_\_\_\_\_

URL: \_\_\_\_\_ Público: \_\_\_\_\_

Propósito para explorar este site: \_\_\_\_\_

Para determinar o valor do site que está considerando, avalie o seu conteúdo, de acordo com os critérios descritos abaixo. Marque com uma X sua escolha.

Legenda:

**E:** Excelente

**B:** Bom

**N:** Neutro

**R:** Regular

**F:** Fraco

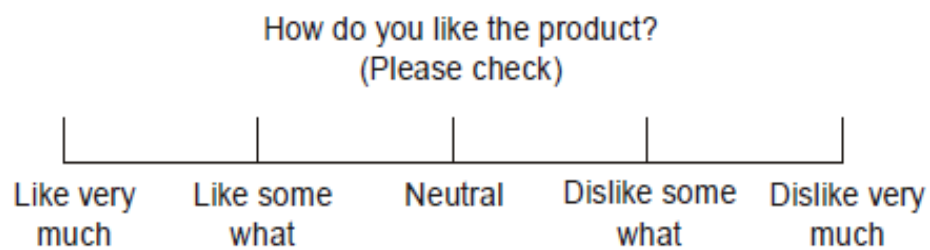
	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>N</b>	<b>R</b>	<b>F</b>
<b>1. Primeiro olhar</b>					
A. O usuário é capaz de determinar rapidamente o conteúdo básico do site.					
B. O usuário é capaz de determinar o público-alvo do site.					
<b>2. Fornecedores de Informação</b>					
A. O autor do material no site é claramente identificado.					
B. Informações sobre o autor (estão disponíveis).					
C. De acordo com a informação dada, o autor aparece qualificado para apresentar informações sobre este tópico.					
D. O patrocinador do site é claramente identificado.					
E. A pessoa de contato ou endereço está disponível para que o usuário possa fazer perguntas ou verificar as informações.					
<b>3. Atualidade da Informação</b>					
A. Data de revisão mais recente é fornecida. Data da última revisão.					
B. Última data de revisão é apropriada ao material.					
C. O conteúdo é atualizado com frequência.					
D. Links para outros sites são atuais e					



funcionem corretamente.					
<b>4. Qualidade da Informação</b>					
A. O objetivo deste site é claro: Negócios / comercial, entretenimento, informacional, News, página pessoal, persuasão.					
B. O conteúdo alcança o objetivo pretendido de forma eficaz.					
C. A informação apresentada no site inclui valor agregado (informação fiável e oportuna, relatórios, análises estatísticas, gráficos e tabelas explicativas).					
D. O conteúdo deste site é bem organizado visualmente.					
E. As informações contidas neste site são resultado da observação detalhada/direta em áreas específicas de interesse.					
F. Este site oferece uma informação suficiente relacionada aos minhas necessidades / fins.					
G. O conteúdo está livre de parcialidade, ou a parcialidade pode ser facilmente detectada.					
H. Este site fornece interatividade que aumenta o seu valor.					
I. A informação parece ser precisa com base em conhecimento prévio do usuário do assunto.					
J. A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes.					
K. Gramática e ortografia estão corretos.					
L. Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo site de acordo a seu objetivo principal.					
M. Política editorial (Critérios do site para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações).					
N. Rigor (Cuidado na elaboração e apresentação da informação em relação ao fundamento e veracidade).					
O. Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar sua apresentação).					
P. Atualização (Ritmo ou frequência de atualização dos recursos de informação do site).					

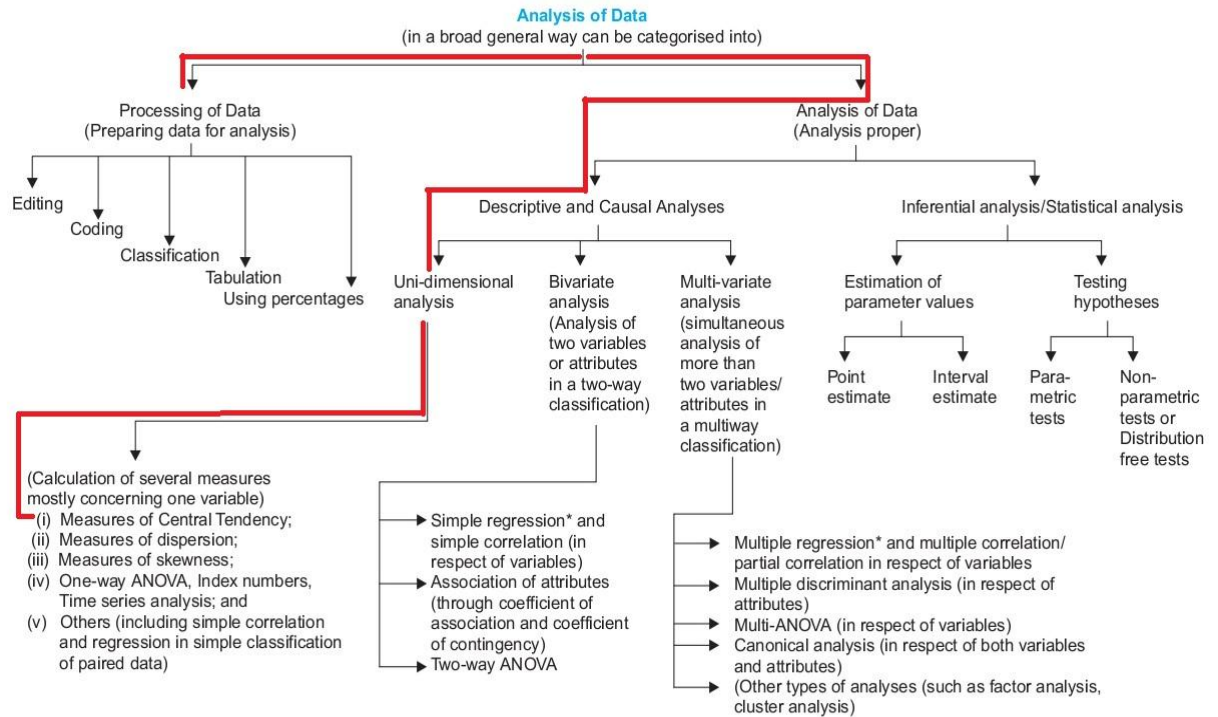
Q. Arquivo/Hemeroteca (Possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).					
R. Presença de recursos multimídia e recursos interativos.					
<b>5. Informação Adicional</b>					
A. Há links para outros sites que estão relacionados com as minhas necessidades / fins.					
B. O conteúdo de sites ligados é aconselhável e adequado às minhas necessidades / fins.					
<b>Totais</b>					

Fonte original: ©Karen McLachlan, 7/31/2002 East Knox High School Howard, Ohio  
[mclachlan\\_k@treca.org](mailto:mclachlan_k@treca.org). Em: <http://www.cyberbee.com/content.pdf>

**Anexo 4-** Exemplo de escala de classificação gráfica.

Fonte: Kothari, 2004, p. 79

**ANEXO 5-** Percurso seguido nesta pesquisa para o processamento dos dados. (Linha vermelha)



\* Regression analysis (whether simple or multiple) is termed as Causal analysis whereas correlation analysis indicates simply co-variation between two or more variables.

**ANEXO 6-** Imagens dos formulários feitos para todos os observatórios sociais escolhidos através dos Formulários de Google.

PERGUNTAS    RESPOSTAS    9

---

## WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS

ADAPTAÇÃO DA WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION DE MCLACHLAN (2002)

Observatório da Diversidade Cultural  
<http://observatoriodiversidade.org.br/>

Observatório da Diversidade Cultural



PERGUNTAS    RESPOSTAS    9

Seção 1 de 8

---

## WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS

ADAPTAÇÃO DA WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION DE MCLACHLAN (2002)

Observatório Itaú Cultural  
<http://www.itaucultural.org.br/explore/observatorio/>

Observatório Itaú Cultural



PERGUNTAS RESPOSTAS 9

Seção 1 de 8

## WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS

ADAPTAÇÃO DA WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION DE MCLACHLAN (2002)

Observatório das Metrópoles

<http://www.observatoriodasmetrolopes.net/>

Observatório das Metrópoles



PERGUNTAS RESPOSTAS 11

Seção 1 de 8

## WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS

ADAPTAÇÃO DA WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION DE MCLACHLAN (2002)

Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura

<http://oppa.net.br/>

Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura



PERGUNTAS RESPOSTAS 8

Seção 1 de 8

## WWW CYBERGUIDE RATINGS PARA AVALIAÇÃO DO CONTEÚDO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS

ADAPTAÇÃO DA WWW CYBERGUIDE RATINGS FOR CONTENT EVALUATION DE MCLACHLAN (2002)

Observatório Social de Brasil

<http://osbrasil.org.br/>

OSB



Fonte: Elaborado pela autora.

**ANEXO 7-** Carta de apresentação assinada.