

# FATORES DE INFLUÊNCIA NA AVALIAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS DO BRASIL SOB A PERSPECTIVA DA GESTÃO DE INFORMAÇÃO<sup>1</sup>

Lisandra Guerrero Pérez\*  
Mônica Erichsen Nassif\*\*

**RESUMO** O objetivo principal desta pesquisa é identificar os fatores que influenciam na avaliação dos observatórios sociais no Brasil sob a perspectiva da Gestão de Informação. Foi realizada uma análise de seis observatórios sociais brasileiros - Observatório Social do Brasil, Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório de Gestão da Informação, Observatório das Metrôpoles, Observatório Itaú Cultural e Observatório da Diversidade Cultural - tendo em conta o enfoque documental da avaliação de Recursos de Informação Digitais na literatura especializada. A pesquisa consta de duas etapas: uma primeira etapa de observação direta da amostra selecionada, constituída pela identificação das características gerais dos observatórios escolhidos - o lugar e o ano de criação, os objetivos propostos e serviços e produtos de informação fornecidos, a classificação desses observatórios segundo o enfoque selecionado e a análise do comportamento dos parâmetros estabelecidos como referência nesta pesquisa-; na segunda etapa, foram aplicados questionários - adaptação da *CyberGuide* - a usuários internos e externos desses observatórios para determinar os pontos em comuns e divergentes em cada caso. A pesquisa concluiu com a triangulação metodológica das 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 maior influência na avaliação desses sistemas de monitoramento informacional. Esses 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.

\* Mestre em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Graduada em Biblioteconomia e Ciência da Informação pela Universidade de La Habana, Cuba. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. E-mail: lisandragperez@gmail.com.

\*\* Doutora em Ciências da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Professora Associada da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. Docente permanente no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, Brasil. E-mail: menassif89@gmail.com.

## I INTRODUÇÃO<sup>1</sup>

Os observatórios sociais -OS- têm grande impacto na Sociedade da Informação ao influenciarem diretamente, desde

que foram criados, o processo de geração de conhecimento. Apareceram no âmbito virtual como uma necessidade para se encontrar um espaço comum para se desenvolverem projetos de colaboração, cujo objetivo principal, embora não explícito em muitas ocasiões, era oferecer resultados do monitoramento informacional, por serem um instrumento de alerta em ambientes fora do quadro das instituições estabelecidas.

<sup>1</sup> Artigo desenvolvido a partir de dissertação de Mestrado realizada com apoio do Programa Estudantes Convênio de Pós-Graduação do Conselho de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Brasil.

Os OS evoluíram como sistemas de monitoramento informacional, apesar de ainda continuarem sendo chamados da forma inicial. Atualmente, existem milhares de *sites* chamados OS que estão empenhados em estudar vários campos, desde os que tratam questões mais locais e os problemas sociais enfrentados, até os empenhados em questões de maior impacto social, como a educação e a mobilização social.

O Brasil considera os OS como espaços democráticos e partidários para o exercício da cidadania, constituídos a fim de contribuir para a melhoria da gestão pública. Existem diversos sistemas de vigilância de informação no país que atuam em áreas diferentes de acordo com o contexto social e o interesse dos grupos que o conformam. Nesta pesquisa são objeto de estudo seis OS que monitoram distintos contextos: Observatório Social do Brasil, Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, Observatório de Gestão da Informação, Observatório das Metrópoles, Observatório Itaú Cultural e Observatório da Diversidade Cultural.

O objetivo principal da pesquisa é identificar os fatores que influenciam na avaliação dos OS brasileiros sob a perspectiva da Gestão de Informação - GI -. Para isso, foi preciso analisar as características dos OS entendidos como Sistemas de Vigilância Informacional - SVI -, as bases teóricas da avaliação de recursos de informação digitais e os OS escolhidos à luz dos parâmetros determinados.

A revisão da literatura especializada mostra que não foram detectados estudos, até o momento da realização desta pesquisa, que examinem a problemática em questão sob a perspectiva da GI. Portanto, analisar as particularidades que tornam únicos os OS como SVI para que sejam posteriormente avaliados, constitui uma premissa da pesquisa para apoiar o processo de GI nas respectivas áreas de ação. Neste estudo são apresentados os resultados obtidos das etapas desenvolvidas: a observação direta e os questionários aplicados. A pesquisa conclui com a triangulação metodológica dos resultados dessas etapas, para identificar os fatores mais importantes na avaliação dos OS e cumprir com os objetivos propostos.

## 2 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 com a conformação de um guia metodológico para avaliação de impacto sobre a área de estudo. A esse respeito o critério de Urdaneta (1992) é adequado para a análise proposta porque ajuda a entender que a VI é um método da GI para apoiar decisões estratégicas. Está composto por três etapas fundamentais segundo Palop e Vicente (1999): a observação, a análise de informação e a disseminação de informação.

Os SVI podem ser definidos como o conjunto organizado e sistemático dos processos de observação, análises e disseminação de recursos de informação em uma área determinada, utilizando-se técnicas e ferramentas específicas, cujos resultados constituam um instrumento para apoiar a tomada de decisões estratégicas nas organizações, antecipando-se às mudanças dos ambientes interno e externo.

Aliás, o termo 'observatório', no campo social, não é resultado da Sociedade da Informação e do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicações - TIC-. Desde 1962, Wood (1963) propôs que as políticas urbanas fossem tratadas como um fenômeno científico e submetidas à observação. A translação desse termo, tomado de uma disciplina distante das Ciências Sociais, a 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. Parte-se da ideia de que qualquer transformação significativa ou relevante na sociedade também pode ser observável, com o objetivo de medir o impacto dela e analisar as consequências desses fenômenos nos próprios cenários ou fora deles. Nesse contexto justifica-se o uso do termo com novo conteúdo semântico.

A revisão bibliográfica coloca que o surgimento dos OS ocorreu nos Estados Unidos e na Europa Ocidental durante a década de 1980, estabelecendo-se como o primeiro *Fairness and Accuracy in Reporting* -FAIR-, criado em 1986 em *New York*. No temário de FAIR presta-se especial

atenção à intromissão dos poderes político e econômico na imprensa. No caso do Brasil, o surgimento dos primeiros OS foi na década de 1990, 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. Isso foi possível por meio das novas leis de acesso à informação, da criação dos conselhos gestores das políticas públicas e dos mecanismos de participação nos planos diretores municipais. (GUEDES; FONSECA, 2010).

Husillos (2006) expressa que o termo 'observatório' é fiel à etimologia latina *obseroare*, 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 se fazerem observações. O autor 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 estimulem a comunicação e promovam a reflexão.

Pode-se dizer que a GI é o instrumento dos OS para apoiar a missão social desses, cuja dinâmica consiste no processo sistemático de encontrar, selecionar, organizar, apresentar e compartilhar informação para transformá-la, por meio da prática colaborativa, em conhecimento para a ação. Com essa perspectiva, os OS entendidos como SVI, 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 os objetivos.

### 3 PARÂMETROS PARA A AVALIAÇÃO DE RECURSOS DE INFORMAÇÃO DIGITAIS

No âmbito da Ciência da Informação, a avaliação não é só um processo, pois constitui uma etapa significativa para o correto funcionamento das diversas atividades desenvolvidas no ambiente organizacional. Para Saracevic (1995), a pesquisa de avaliação

constitui um eixo central para o desenvolvimento de sistemas e serviços de informação.

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). Nesse artigo sugeriu-se uma lista de referentes essenciais no processo avaliativo de recursos eletrônicos: o propósito da informação, a comprovação do conteúdo, as particularidades dos autores, a precisão na estrutura e no conteúdo da informação apresentada, a objetividade, a atualidade e a cobertura. No caso da avaliação no contexto dos Recursos de Informação Digitais -RID- são vários os pesquisadores que se têm interessado em aperfeiçoar essa prática para garantir o funcionamento mais adequado dos mesmos. A preocupação por avaliar recursos no ambiente virtual tem sido objeto de estudo de vários autores como Alexander e Tate (1999); Codina (2008); Gant e Gant (2002); Kapoun (2000); Luna-Reyes, Gil-Garcia e Romero (2012); Pinto Molina (2015); Schmidt (2006); Welsh (2000), dentre outros, que continuam tentando definir os indicadores mais viáveis e efetivos à hora de avaliar a qualidade dos *sites*. Nesses trabalhos estão definidos métodos e técnicas para determinar a usabilidade, a qualidade do conteúdo e a funcionalidade dos *sites* de forma geral, a partir de perspectivas diferentes, mas com tópicos comuns em alguns casos.

O Brasil tem uma aproximação com a temática de avaliação de RID devido à política oficial de e-Gov, que passou a ser delineada no ano 2000, com a edição do Livro Verde, pelo Ministério da Ciência e Tecnologia. No Brasil destacam-se algumas pesquisas como as de Calabrez e Dziabas (2013); Rampelotto, Löbler e Visentini (2015); Rover *et al.* (2013); Silva, Castro e Cymrot (2010); e Simão e Rodrigues (2005). São autores que estabelecem parâmetros e indicadores para avaliar *sites* governamentais, principalmente. 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. Com esse propósito, foi desenvolvido pelo Departamento de Governo Eletrônico -DGE-, o projeto: Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços, visando avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o

cidadão. (MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO DE BRASIL, 2007).

Nesta pesquisa, foram tomados como referência os parâmetros e indicadores propostos por Codina (2008); Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) e Kapoun (2000), para as análises dos OS selecionados. Esses autores foram escolhidos pelas diferenças em data de criação, contexto geográfico de cada um e importância deles na literatura científica relacionada a esse assunto.

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este é um estudo que se baseou em escassa produção científica hoje disponível para se estabelecerem fundamentos sob a GI. 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 dos OS.

O método fundamental da pesquisa é o estudo de caso, pois aqui se considera este como o mais adequado para problemas que são considerados praticamente novos. No caso particular deste estudo, tomou-se como referência o estudo de caso múltiplo (YIN, 1989), devido ao fato de serem estudados seis OS. A amostra foi intencional, e o critério de escolha dos OS obedeceu a: 1) observar e analisar assuntos heterogêneos com relação ao assunto que os OS observam e analisam; 2) ter datas de criação diferentes; 3) haver disponibilidade para participar da pesquisa; 4) não haver nenhuma relação profissional entre o pesquisador e os OS; 5) estar entre os OS com maior impacto social no Brasil. Neste último critério tiveram-se em conta os resultados obtidos na base de dados de *Google Scholar* e do próprio buscador de *Google*. Por serem os OS, em essência *sites web*, foi analisado o nível de visibilidade dos sítios onde estão hospedados, o tipo de usuário-alvo em cada caso e o tipo de produtos e serviços informacionais fornecidos. Também se considerou o tempo de experiência deles como SVI e como cumprem com o objetivo principal e a missão social. Somente o Observatório de Gestão da Informação foi escolhido especificamente pelo assunto tratado, que está em relação direta com o objetivo geral desta pesquisa.

### 4.1 Etapas da pesquisa

A pesquisa foi desenhada em duas etapas de acordo com os métodos e técnicas escolhidas, com o propósito de oferecer tratamento ao problema definido e alcançar o cumprimento do objetivo geral traçado.

**1) Primeira etapa:** observação direta e estruturada dos *sites* dos OS escolhidos durante um período de dois meses com os seguintes objetivos:

- Identificação de características: identificar as características gerais dos OS selecionados com relação a lugar e ano de criação, objetivos propostos e serviços e produtos de informação fornecidos;
- Classificação dos observatórios sociais: classificar os OS escolhidos de acordo com os enfoques de Husillos (2006), em: 1) sistemas de armazenamento de informação e geração de informes ou 2) sistemas mais dinâmicos sustentados na colaboração que estimulem a comunicação e promovam a reflexão;
- Análises dos parâmetros: analisar o comportamento dos parâmetros estabelecidos como referência na pesquisa: Codina (2008); Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007) e Kapoun (2000), nos OS escolhidos.

**2) Segunda etapa:** aplicação da adaptação do questionário de McLachlan (2002) aos usuários internos e externos dos OS, para determinar a qualidade dos mesmos durante um período de quatro meses.

McLachlan (2002), bibliotecária da Escola de East Knox em Howard, Ohio, criou as *CyberGuides* para ajudar estudantes e professores a explorar e avaliar os *sites* governamentais. Foi um projeto surgido de maneira informal, para usuários novatos em 1996, e consta desde o início, de dois formulários: a *CyberGuide* para avaliar o *design* dos *sites* e a *CyberGuide* para avaliar o conteúdo. 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 proposto pelos autores de referência nesta pesquisa, para complementar

a *CyberGuide*. Até o momento em que se desenvolveu esta pesquisa, não se constatarem estudos que aplicaram as *CyberGuides* no Brasil.

O questionário foi aplicado a uma amostra não probabilística de 46 usuários dos OS selecionados. O número de usuários foi estabelecido principalmente pelos próprios responsáveis pelos OS e pela disponibilidade dos mesmos. Para facilitar a aplicação da *CyberGuide*, o questionário foi implementado no formato de Formulários de *Google* devido às vantagens que têm de interface e operabilidade. Adicionou-se uma primeira pergunta ao formulário, na qual os respondentes tinham que escolher até três opções dentre os parâmetros estabelecidos, que, na opinião deles, fossem as mais significativas.

Devido ao fato de nesse contexto de investigação social serem mais usadas as escalas de apreciação de valor (*Rating Scales*), a escala usada no formulário foi a escala de classificação gráfica (KOTHARI, 2004). Constitui uma adaptação feita ao formulário de McLachlan (2002), que só consta de uma escala de três valores (*Yes, No, Not Applicable*) para avaliar os indicadores. Os critérios escolhidos para a nova escala foram: Fraco, Regular, Neutro, Bom, Excelente; com valor de um (1) ponto para Fraco e valor de cinco (5) pontos para Excelente. Essa classificação permitiu uma avaliação por indicadores mais aprofundada em cada parâmetro.

Nesta pesquisa, foi usada a estatística descritiva para o processamento dos dados. Foi usada a análise descritiva unidimensional com o cálculo das medidas de tendência central, ou média estatística, dos indicadores analisados no

questionário aplicado. A média, a mediana e a moda foram as medidas analisadas.

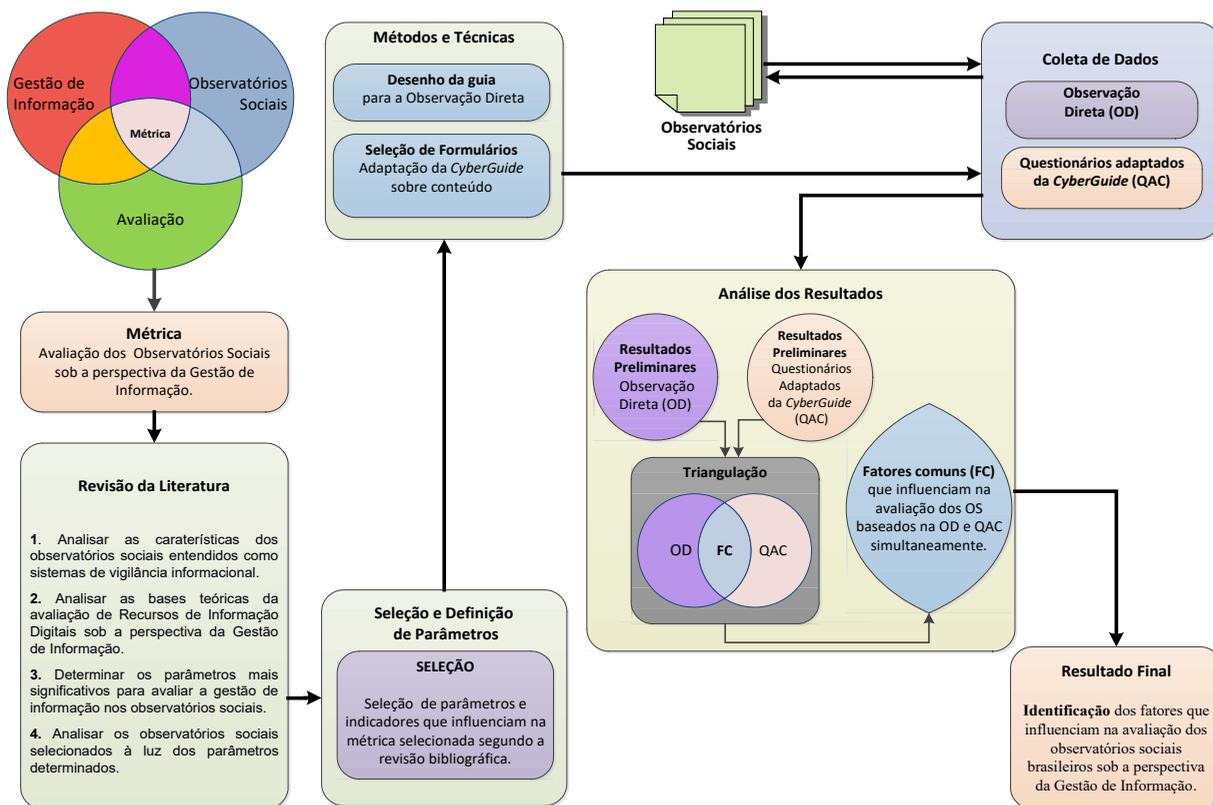
Para a validação dos dados foi usada a triangulação metodológica para comprovar a fiabilidade dos mesmos. Nessa perspectiva, acontece o direcionamento a uma metodologia quali-quantitativa, baseada nas abordagens de Minayo e Souza (2005).

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

Esse arcabouço metodológico (ou metodologia) não constituiu inicialmente um objetivo do estudo. No entanto, pode-se considerá-lo como uma das contribuições mais relevantes desta pesquisa, pois propõe um possível roteiro ou percurso para se identificarem os fatores de maior influência na avaliação de RID.

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 a reprodução desse procedimento metodológico. Acredita-se, com reservada expectativa, que essa 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.

## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 Resultados da primeira etapa: observação direta

#### 5.1.1 Identificação de características

O primeiro objetivo desta etapa inicial foi a caracterização dos OS escolhidos para se entenderem as particularidades deles com relação aos pontos em comuns e às diferenças significativas quanto a lugar e ano de criação, serviços e produtos de informação fornecidos, assim como objetivos propostos.

Pode-se apreciar que, dentre os OS pesquisados, só o Observatório das Metrôpoles foi criado na década de 1990, e, de fato, constitui junto ao Observatório da Imprensa (1995), os mais antigos de Brasil. Dois OS surgiram em 2005 (Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura e Observatório da Diversidade Cultural), outros dois em 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 o século XXI permitiu o desenvolvimento desses sistemas devido à proliferação das TIC. Portanto, os OS escolhidos têm experiência de mais de dez anos no trabalho de monitoramento informacional e, podem contribuir com ideias e opiniões certas para a identificação dos parâmetros mais importantes na hora de se avaliar esse tipo de *site*. Apesar de terem surgido

em diferentes estados, notou-se, na amostra selecionada, uma prevalência maior no Estado do Rio de Janeiro.

Os objetivos propostos por cada sistema demonstram o interesse e a intenção de cada um na atuação social que desempenham. Ações como: proporcionar, incentivar, realizar, construir, produzir, avaliar, refletir, analisar, estudar, debater, desenvolver, estimular, contribuir, acompanhar, fomentar e apoiar, são comuns e constata o caráter colaborativo que permite compartilhar informação e transformá-la em conhecimento para a ação.

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

### 5.1.2 Classificação dos observatórios sociais

Para cumprir com o segundo objetivo traçado nesta parte da pesquisa, identificou-se que três OS têm mais relação com o primeiro enfoque estabelecido por Husillos (2006): 'sistemas de armazenamento de informação e geração de informes'. Isso se deve, essencialmente, à tipologia de produtos e serviços de informação que oferecem, os quais têm um caráter mais estático. O Observatório de Políticas Públicas para a Agricultura, o Observatório de Gestão da Informação e o Observatório da Diversidade Cultural são os sistemas que se ajustam a essa classificação. Nesses OS, os processos relativos à VI encaixam-se na parte de monitoramento passivo devido às particularidades das publicações, bases de dados, informes e relatórios.

No caso do Observatório Social do Brasil, do Observatório Itaú Cultural e do Observatório das Metrópoles, detectou-se que pertencem ao segundo enfoque de Husillos (2006). Esses OS classificaram-se no segundo enfoque do autor: 'sistemas mais dinâmicos sustentados na colaboração que estimulem a comunicação e promovam a reflexão'. Isso se deve aos resultados obtidos dos processos da VI, os quais têm um caráter ativo que promove a reflexão e a tomada de decisões estratégicas, embora os seis OS sejam sistemas promovidos pela colaboração e estimulem a comunicação. Esse segundo enfoque se evidencia também, no caráter *ad hoc* e no valor agregado dos serviços e produtos de informação que constam nos *sites* dos OS, alguns, inclusive, com permissão restrita pelos atributos específicos dos indicadores e variáveis que analisam para tomar decisões estratégicas. É preciso esclarecer, nesse ponto, que o intuito desta pesquisa é o conteúdo desses OS (serviços e produtos de informação fornecidos), e não a forma de se apresentar esse conteúdo, diga-se *design* e interface gráfica dos *sites*.

Em geral os seis OS estudados constituem, de acordo com a classificação de Husillos (2006), espaços de informação, intercâmbio e colaboração. Essa disposição corresponde ao conceito de 'observatório' no contexto das TIC segundo o autor. É uma classificação que tem em conta o desenvolvimento desses sistemas desde os primórdios, na década de 1980, até o presente 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.

### 5.1.3 Análises dos parâmetros

O terceiro objetivo da etapa inicial foi analisar os parâmetros e indicadores estabelecidos como guia nesta pesquisa para os OS escolhidos, com o propósito de identificar as semelhanças e as diferenças entre eles. Neste artigo apresenta-se uma análise resumida dos mesmos devido ao volume de informação gerado em cada caso: 1) Kapoun estabelece cinco parâmetros, distribuídos em 26 indicadores; 2) Codina propõe nove parâmetros, distribuídos em 53 indicadores; 3) o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil sugere oito 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 desses autores é analisado em seguida.

Pode-se observar, por exemplo, que para Kapoun (2000), têm grande importância os indicadores: 'Clareza na exatidão das publicações', 'Características dos autores dos documentos publicados', 'Objetividade do site' e a 'Atualidade do site'. Em todos os casos analisados constatou-se que os OS não oferecem *e-mail*, endereço ou contato telefônico dos autores das publicações, somente apresentam um contato geral no site, acesso que é fornecido de forma automática pelo sistema ou *framework* usado para a instalação do mesmo. Não apresentam informações dos autores (*e-mail* ou telefone), alguns *e-mails* aparecem quando se pesquisa na Plataforma Lattes somente. Nesse sentido, só três OS atualizam os links com regularidade (Observatório Social do Brasil, Observatório das Metrôpoles e Observatório Itaú Cultural).

No caso de Codina (2008), há mais parâmetros e indicadores no trabalho desse autor em relação ao de Kapoun (1998), mas é resultado de mais de 20 anos de estudo de recursos eletrônicos, na tentativa de encontrar formas mais corretas para avaliação. O autor centra atenção no parâmetro Conteúdo, autoria ou fonte, qualidade e quantidade de informação. A amostra responde, de forma efetiva, ao indicador 'Clareza e coerência entre assunto, público e objetivos', assim como ao indicador 'Ligação real do assunto do site a educação, pesquisa, cultura ou  $I+D+I^2$ '. No caso do indicador '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 o indicador 'Ritmo ou frequência de atualização dos recursos', é cumprido pelos mesmos três OS mencionados anteriormente. Com relação ao indicador 'Navegação e recuperação', correspondente ao parâmetro Acesso à informação, só o Observatório das Metrôpoles tem navegação semântica (*links* entre seções não relacionadas estruturalmente) e em

nenhum dos seis OS consta a opção de busca avançada.

De acordo com o parâmetro Comunicabilidade do Departamento de Governo Eletrônico do Brasil (2007), todos os sistemas analisados fornecem 'Correio eletrônico, telefone e endereço das instituições envolvidas', mas não informação sobre o prazo para atendimento dos contatos. Em nenhum caso existe a opção de 'Ajuda online, por telefone ou FAQ'. Com relação ao parâmetro Facilidade de uso, todos os OS 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 aos serviços' é de forma fácil e intuitiva em até três cliques. Todos apresentam 'Uniformidade/padrão na apresentação e nos formatos'. O indicador 'Proatividade' mostra-se melhor no Observatório Social do Brasil e no Observatório das Metrôpoles, pela intencionalidade e pela atualidade sistemática dos produtos e serviços de informação fornecidos com alto valor agregado. Todos cumprem o parâmetro Transparência porque indicam os 'Responsáveis pelos atos administrativos'.

Os **resultados preliminares** obtidos na 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); Proatividade; (Departamento de Governo Eletrônico do Brasil).

**Parâmetro Atualidade da informação:** Atualização de conteúdo e de links; (Codina; Departamento de Governo Eletrônico do Brasil; Kapoun).

**Parâmetro Autor/Fonte da informação:** Características dos autores dos documentos publicados; Informação sobre fornecedores; Responsáveis pelos atos administrativos; (Codina; Departamento de Governo Eletrônico do Brasil; Kapoun).

2 Investigação, Desenvolvimento e Inovação.

## 5.2 Resultados da segunda etapa: aplicação do questionário adaptado de mclachlan

A *CyberGuide* originalmente consta de cinco parâmetros, distribuídos em 24 indicadores, que foram mantidos pela importância constatada nos referentes teóricos analisados. Uma primeira pergunta de avaliação geral dos parâmetros contidos no formulário original foi adicionada, para determinar, segundo a opinião dos usuários, quais são os de mais relevância para avaliar esse 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; e Informação adicional / links relacionados.

Foram adicionados ao formulário de McLachlan (2002) outros indicadores para complementar a *CyberGuide*. Os três primeiros parâmetros (Primeiro olhar, Fornecedores de informação, Atualidade da informação) foram mantidos com os respectivos indicadores, segundo a versão original da *CyberGuide*, pois têm correlação com os indicadores analisados dos autores de referência nesta pesquisa. Porém, o quarto parâmetro Qualidade da informação, foi modificado com a adição de outros indicadores, para se obterem resultados mais completos. Originalmente, a *CyberGuide* nesse parâmetro consta de 11 indicadores, que se mantiveram, e foram adicionados outros sete indicadores. Escolheram-se indicadores relativos ao parâmetro Conteúdo, qualidade e quantidade de informação, de Codina (2008), pela relevância nesse contexto de VI. Os indicadores acrescentados são os seguintes:

- L. Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo *site*, de acordo com o objetivo principal;
- M. Política editorial (critérios do *site* para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações);
- N. Rigor (cuidado na elaboração e na apresentação da informação com relação ao fundamento e à veracidade);
- O. Edição (supervisão e correção de materiais para melhorar a 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.

Dos seis OS escolhidos, só cinco deram retorno ao contato desta pesquisa e concordaram em colaborar com o trabalho aqui desenvolvido. O Observatório de Gestão da Informação foi o único OS que não deu retorno às diversas mensagens enviadas pelo próprio sistema do *site*. Às equipes de trabalho que acordaram colaborar com este estudo, foi enviado, via *e-mail*, um resumo da pesquisa e uma carta de apresentação assinada pela orientadora da mesma. Pelas responsabilidades dessas equipes e pelo conteúdo de trabalho que apresentam, os questionários foram respondidos em um prazo de quatro meses (junho a setembro), embora fossem poucos respondentes (um total de 46), agradece-se a intencionalidade em cada caso e a disposição de cada um em colaborar.

A continuação se faz com a análise das perguntas do questionário aplicado aos usuários dos OS. Apresenta-se um diagnóstico qualitativo e quantitativo dos indicadores, com as variações mais significativas correspondentes a cada parâmetro da *CyberGuide*.

### 5.2.1 Análise da primeira pergunta: Avaliação geral dos cinco parâmetros do questionário segundo critério dos usuários

Essa primeira pergunta foi de grande importância para o estudo, pois revela quais parâmetros têm maior impacto e relevância nos OS, segundo os usuários que participaram do estudo. Como essa pergunta foi de múltipla escolha (até três opções por usuário), foram coletados 125 critérios, dos quais os parâmetros Atualidade da informação e Qualidade da informação representam a moda (opção mais escolhida) da amostra selecionada, com 44 votos para cada. Os parâmetros mais votados representam 35,20% da amostra total respectivamente.

Para 70% dos usuários da amostra, os parâmetros Atualidade da informação e

Qualidade da informação constituem os mais relevantes nesse 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 a informação contida nos OS. Os parâmetros relativos ao Design e à Informação adicional dos sites **só representam 15,20%**. Essa pergunta definiu uma primeira aproximação à determinação dos fatores de mais impacto nos OS, segundo o critério dos usuários. A partir desses primeiros resultados analisou-se o comportamento de cada parâmetro de forma detalhada e por indicadores, conforme as respostas aos questionários aplicados.

Tomem-se em consideração, a partir de agora, as abreviaturas para os nomes dos OS analisados: Observatório da Diversidade Cultural -ODC-; Observatório Itaú Cultural

-OITAUC-; Observatório das Metrópoles -OM-; Observatório das Políticas Públicas para a Agricultura -OPPA-; Observatório Social do Brasil -OSB-. Em seguida, serão analisados alguns indicadores correspondentes aos parâmetros Fornecedores de informação, Atualidade da informação e Qualidade da informação, como exemplo de todo o processamento estatístico e da análise qualitativa feita em cada um dos indicadores do questionário.

5.2.2 Análise do parâmetro 2: Fornecedores de informação

Esse parâmetro está constituído por cinco indicadores que são apresentados à 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 esse 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 desse 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 a fiabilidade

da equipe de trabalho e a qualidade dos serviços e produtos fornecidos. Esse parâmetro da *CyberGuide* está referenciado claramente nos indicadores analisados na literatura. Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil e Kapoun sustentam a importância que possui o autor e o fornecedor do *site* para o processo avaliativo. Os autores estabeleceram diretamente indicadores em diversos parâmetros para controlar o comportamento e a influência desse fator no recurso avaliado. Por exemplo, Kapoun apresenta dois parâmetros que analisam explicitamente esse fator. O parâmetro Exatidão, composto por quatro indicadores: 'É possível contatar o 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 desse indicador para o autor, e consta de indicadores precisos e claros para caracterizar em detalhe os autores das publicações dos sites. Para Kapoun, um total de dois parâmetros, distribuídos em oito indicadores, permite avaliar em profundidade esse 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 'Comunicação (possibilidade de contatar e enviar mensagens sobre o conteúdo ao responsável do *site* ou ao administrador do recurso)'. Com isso, o autor recolhe informação sobre os autores e fornecedores do *site*, e, embora sejam menos indicadores que Kapoun, mantém claramente que esse fator deve estar explícito na avaliação de qualquer sistema. De fato, constitui o primeiro parâmetro analisado nos estudos de Codina.

Para o Departamento de Governo Eletrônico do Brasil, esse parâmetro sobre 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 esse fator no parâmetro de Transparência, com o indicador 'Identificar o responsável pelos atos administrativos'.

A revisão da literatura demonstrou que o autor e o responsável pelos serviços e

produtos fornecidos nos RID têm importância superlativa, pois garantem a fiabilidade da fonte de informação. Os resultados obtidos nesse parâmetro da *CyberGuide* discordam com esses supostos, já que revelaram algumas deficiências importantes e sensíveis a respeito do processo de avaliação geral dos OS brasileiros escolhidos. Em seguida, analisam-se somente dois indicadores (2A, 2B) dessa pergunta do formulário aplicado.

Os resultados do indicador '2A: O autor do material no site é claramente identificado' mostraram que o ODC teve resultados com valores heterogêneos para cada opção da escala, os respondentes coincidiram com 33,33% no critério Bom, o resto esteve dividido entre as outras opções. O OS com maior percentagem na opção 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 que quatro pontos).

O indicador '2B: Informações sobre o autor estão disponíveis' foi analisado na primeira etapa de observação direta da pesquisa. Concluiu-se que os OS analisados, de forma geral, somente colocam o nome e o contato geral do site, mas não informação sobre quem publica as notícias ou informações acerca dos responsáveis pelas publicações, como e-mail corporativo ou telefone, para se fazer contato se necessário. A análise desse indicador na segunda etapa demonstrou que os maiores valores residem na escala de um a três (Fraco, Regular e Neutro). As maiores percentagens dos votos correspondem a OPPA e ODC, com 81,81% e 77,77% respectivamente, nessa faixa de valores. Somente o OM não recebeu votos na opção Fraco, mas igualmente teve votação heterogênea. Nesse indicador, à exceção do OM, nenhum OS obteve uma média de votações maior que três pontos (Neutro), fato que corrobora os resultados obtidos na observação direta. Os resultados obtidos nesse aspecto podem ser críticos para validar as produções desses sistemas, digam-se, serviços e produtos de informação fornecidos pelos OS.

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

Esse parâmetro está constituído por quatro 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.

Esse parâmetro alcança valor e peso determinantes neste século, à hora de oferecer informação, pois um segundo pode ser determinante em tempos em que 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 desse fator no processo avaliativo dos RID. Dentre os três autores de referência nesta pesquisa, somente Kapoun desenvolveu um parâmetro especificamente para a Atualidade, distribuído em seis indicadores, dos quais cinco têm relação direta com a atualidade da informação. Para o autor, os indicadores: 'Quando se realizou?', 'Quando se atualizou?', 'Quão atualizados estão os links (se os têm)?', 'Atualizam-se os links com regularidade?', 'Encontra-se desatualizada a informação da página?', constituem os aspectos a se ter em conta para se avaliar dito parâmetro.

Aliás, Codina, dentre os nove parâmetros que estabelece, só faz menção à 'Atualidade' como um indicador no parâmetro Conteúdo, qualidade e quantidade de informação. Define como indicador a avaliar o de '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 Conteúdo e 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 aspectos relacionados com o mesmo 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 haver a mesma profundidade de análise em cada caso, revelou-se que, em certa medida, esse parâmetro deve constituir parte indiscutível do processo de avaliação de RID. Apresenta-se abaixo a análise quantitativa de dois (3A, 3B) dos quatro indicadores correspondentes a esse parâmetro da *CyberGuide*.

Os resultados obtidos no indicador '3A: Data de revisão mais recente é fornecida' referem que, para 84,78% da amostra total, as publicações dos OS fornecem a data da última atualização ou revisão, os cinco OS têm valorações de Bom e Excelente. Unicamente o OSB apresenta valores apreciáveis no item Regular a respeito da amostra geral, com 25% dos votos. No indicador '3B: Última data de revisão é apropriada ao material', os critérios dos usuários são heterogêneos. Bom constitui a opção mais votada, com 36,96% dos votos totais. O OITAUC e o OM constituem os dois sistemas com melhor pontuação, com média de quatro pontos.

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

Esse parâmetro, segundo os autores analisados na pesquisa, é imprescindível no processo avaliativo, pela importância atribuída ao conteúdo em qualquer organização. No caso específico de Kapoun, não há um parâmetro com esse nome que analise as características da informação, contudo o autor define o indicador: 'Qual é seu objetivo? Por que se publicou o documento?', no parâmetro de Exatidão, que faz referência a respeito. Ainda, estabelece outros três indicadores no parâmetro Objetividade, que estão relacionados com esse assunto: 'Propósito e objetivos do site', 'Quão detalhada é a informação', além da questão de 'Por que e para quem se escreveu a informação'. Aprecia-se que, para o autor, não está definido explicitamente esse fator, atribuindo, talvez, mais importância à autoria e à atualidade da informação no contexto histórico.

Observou-se um avanço nesse sentido uma década depois, com os estudos de Codina sobre avaliação de recursos eletrônicos. O autor define um parâmetro exclusivamente para analisar Conteúdo, qualidade e quantidade de informação, conformado por 11 indicadores, dos quais 10 são referentes à análise do conteúdo e somente um indicador corresponde à atualização da informação. Para Codina, é significativo analisar como indicadores a 'Clareza e a coerência entre assunto, público e objetivos do site', assim como determinar a 'Ligação real do assunto a educação, pesquisa, cultura ou I+D+I'. Também se refere à 'Originalidade e à oportunidade do assunto', à 'Política editorial', ao 'Rigor na elaboração e na apresentação da informação com relação ao fundamento e veracidade' e à 'Edição', como tarefa de supervisão e correção de materiais para melhorar a apresentação. Conclui a definição do parâmetro com aspectos relativos à 'Interatividade dos recursos de informação oferecidos' e à 'Possibilidade de acessar coleções retrospectivas'. Dentre os autores analisados, Codina é o que definiu mais indicadores para esse 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 da informação. Por exemplo, no parâmetro Maturidade do serviço prestado, inclui como indicador a própria 'Informação' e a 'Interação', corroborando a importância das saídas, digam-se serviços e produtos de informação, nesses sistemas de VI, nos quais esses produtos e serviços oferecidos constata, ou não, 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 no mesmo parâmetro, propriedade capaz de caracterizar também a qualidade da informação, contanto que 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*, o parâmetro Qualidade da informação é muito denso, pois está constituído por 18 indicadores que geram um volume de informação

muito grande. Consequentemente, só serão analisados em detalhe dois indicadores nesta seção, escolhidos pela importância ponderada entre o tipo de indicador e a análise dos dados coletados sobre eles. Para o caso específico deste artigo, foram escolhidos os indicadores da *CyberGuide* original 4C e 4E para se analisarem qualitativa e quantitativamente. O total de indicadores do parâmetro que foram analisados na pesquisa original é apresentado abaixo:

- 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 com o objetivo principal;
- 4M.- Política editorial (critérios do *site* para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações);
- 4N.- Rigor (cuidado na elaboração e na apresentação da informação com relação ao fundamento e à 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;

Nos resultados obtidos no indicador '4C: A informação apresentada no *site* inclui valor agregado', a tendência residiu entre as opções que vão 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 Neutro e 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 demonstram que o OM e o OSB são os melhores nessa opção, segundo os usuários. O ODC e o OPPA foram os únicos votados na opção Regular, evidenciando a pobreza dos OS nesse indicador para alguns usuários.

No indicador '4E: As informações contidas neste *site* são resultado da observação detalhada/direta', obteve-se votação heterogênea. O monitoramento da informação é em essência o objetivo básico dos OS, entende-se que os produtos e serviços fornecidos sejam resultado da técnica de observação direta e detalhada das áreas que são objeto de estudo em cada caso. A etimologia do próprio nome desses SV tem relação direta com a palavra 'observação', segundo o expressado na revisão da literatura especializada. Os resultados obtidos nesse indicador demonstraram que os usuários não têm uma opinião clara sobre esse aspecto. A maioria das votações demonstrou que 52,17% da amostra total optaram pelo critério Neutro, talvez porque os respondentes não encontraram nos *sites* analisados informação certa sobre esse 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. Esses resultados geraram informação interessante para a determinação dos fatores de maior influência no contexto de avaliação dos OS.

Os **resultados preliminares** obtidos na segunda etapa, com a aplicação dos questionários adaptados, demonstraram que os parâmetros relativos à atualidade da informação e à qualidade da informação são os mais significativos no processo de avaliação. A análise em detalhe de todos os indicadores comprovou que esses dois parâmetros geram muita variação no funcionamento dos OS analisados. Se o funcionamento não é o adequado, os serviços e produtos informacionais fornecidos pelos OS podem ver-se afetados e não contribuir com a tomada de decisões, o que, de forma

geral, constitui a missão social desses sistemas de monitoramento nas respectivas áreas de observação. Esses pressupostos corroboram para que os parâmetros Qualidade da informação e Atualidade da informação possam ser críticos para o desempenho dos OS, segundo a *CyberGuide*, e, se são críticos, então, são relevantes.

Um resultado diferente com relação a esses dois parâmetros anteriormente mencionados, foi obtido no parâmetro Fornecedores de informação. Os usuários da amostra estabeleceram que esse parâmetro devesse ocupar somente 15% de relevância, mas a “dissecção” do parâmetro revelou contrastes interessantes nos resultados da análise dos OS selecionados. A análise quantitativa dos indicadores dele revelou um detrimento nos valores das pontuações nas avaliações feitas pelos usuários, razão pela qual esse parâmetro é considerado relevante nesta pesquisa.

Apresenta-se, à continuação, os fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros nesta segunda etapa (escolheram-se, para cada parâmetro, os indicadores de maior impacto, segundo os resultados obtidos nos questionários aplicados da *CyberGuide* adaptada). Esses fatores estão condicionados pelo tamanho da amostra não probabilística escolhida, fato que constitui uma limitação neste estudo, pois, para se obterem resultados mais conclusivos é preciso uma amostra maior.

#### **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 o 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 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; 4J.- A informação é consistente com os dados semelhantes em outras fontes; 4L.- Originalidade e oportunidade do assunto tratado pelo *site* de acordo com o objetivo principal; 4M.- Política editorial (critérios do *site* para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações); 4N.- Rigor (cuidado na elaboração e na apresentação da informação com relação ao fundamento e à veracidade); 4Q.- Arquivo/Hemeroteca (possibilidade de acesso às coleções retrospectivas).

## **6 IDENTIFICAÇÃO DOS FATORES DE INFLUÊNCIA NA AVALIAÇÃO DOS OBSERVATÓRIOS SOCIAIS**

A triangulação metodológica dos dados obtidos em cada etapa desta pesquisa constata que os OS brasileiros selecionados cumprem de forma aceitável determinados indicadores, mas precisam ainda melhorar outros que influenciam os resultados da vigilância e do monitoramento em um nível considerável. O processamento dos dados permite, inclusive, fazer uma comparação individual entre os OS analisados, embora não seja objetivo desta pesquisa.

Baseado na visão geral do arcabouço metodológico proposto na Figura 1 da pesquisa, o passo **Análise dos resultados dá resposta ao problema traçado, pois identifica os fatores mais relevantes** nesse contexto de avaliação dos OS. A análise foi feita a partir da informação recolhida no passo **Coleta de dados**. Tendo-se em conta que o objetivo geral da pesquisa é identificar os fatores mais relevantes para a avaliação dos OS sob a perspectiva da GI, realizou-se uma seleção final dos fatores que influenciam em ambas as etapas, ou seja, fatores comuns que são importantes tanto para os autores analisados quanto para os usuários da amostra, segundo a *CyberGuide* aplicada.

O **Processamento** dos resultados preliminares da observação direta e dos resultados preliminares dos questionários adaptados da *CyberGuide* tem como intuito encontrar esses fatores comuns que influenciam na avaliação dos OS brasileiros. Devido às diferenças nas terminologias usadas pelos autores citados e pela *CyberGuide*, para

identificar esses fatores comuns, foi preciso realizar uma correspondência entre essas terminologias nos resultados obtidos em cada uma das etapas. O Quadro 1 apresenta a correspondência entre os indicadores identificados como de maior impacto no processo relativo à GI nos OS brasileiros, resultantes das duas etapas desta pesquisa.

**Quadro 1** - 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	-	
	Proatividade	4C, 4H, 4E	
Atualidade da informação	Atualização de conteúdo e de <i>links</i>	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 essa correspondência obtida, a interseção dos resultados preliminares de ambas as etapas gera facilmente os fatores comuns procurados. Notou-se que alguns indicadores estiveram fora desse conjunto de interseção, exatamente aqueles que não tiveram correspondência direta entre os resultados obtidos em cada etapa. Exemplo disso é o indicador 'Linguagem compreensível', da Observação direta, que não teve equivalência com nenhum indicador dos resultados preliminares da aplicação da *CyberGuide*.

Como consequência dessa análise, os fatores derivados do passo **Análise dos resultados** constituem a resposta ao objetivo geral traçado, pois identificam os fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros sob a perspectiva da GI. 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 o 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 fíavel 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 com o objetivo principal;
- Política editorial (critérios do *site* para publicar informação e/ou para aceitar artigos e colaborações);
- Rigor (cuidado na elaboração e na apresentação da informação com relação ao fundamento e à veracidade).

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Os resultados obtidos nesta pesquisa contribuem para se avaliarem os OS sob a perspectiva da Ciência da Informação e as próprias contribuições conceituais que oferece

a GI como o processo principal desses sistemas. Para se cumprir com o objetivo geral da pesquisa, analisaram-se as características gerais dos OS brasileiros que são objeto de estudo.

A análise das bases teóricas da avaliação de RID constituiu um pressuposto indispensável neste estudo, pois possibilitou identificar referências teóricas relevantes com Codina, Departamento de Governo Eletrônico do Brasil e Kapoun.

Desenvolveu-se um procedimento metodológico para dar resposta ao objetivo geral da pesquisa, conformado por duas etapas: Observação direta e aplicação do Questionário adaptado da *CyberGuide*.

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

A aplicação do Questionário adaptado da *CyberGuide* compõe a segunda etapa do arcabouço metodológico proposto. A análise quantitativa dos cinco parâmetros contidos no questionário aplicado foi apresentada em detalhe. Usou-se a estatística descritiva para o processamento dos dados, produzindo resultados preliminares sobre os fatores de maior relevância nesse processo avaliativo e revelando uma sincronia com os resultados obtidos na primeira etapa.

**É importante destacar que**, para desenvolver a segunda etapa, foi necessário fazer uma adaptação à *CyberGuide* sobre conteúdo, para se ter maior abrangência com relação aos parâmetros teóricos presentes na literatura analisada. Essa adaptação constitui um produto desta pesquisa para possíveis avaliações de outros SVI e representa uma das contribuições deste estudo.

A triangulação metodológica identificou quais fatores influenciam mais no processo avaliativo desses sistemas. Coincidentemente, os 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 esses 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 nesses três parâmetros.

O resultado dessa correspondência constitui a resposta ao objetivo geral traçado, pois identifica os fatores de maior influência na avaliação dos OS brasileiros sob a perspectiva da GI. Espera-se, como contribuição, que o arcabouço metodológico proposto nesta pesquisa apoie a GI nos OS brasileiros e torne-se um possível roteiro ou percurso para se identificarem os fatores de maior influência na avaliação de RID.

---

Artigo recebido em 28/03/2017 e aceito para publicação em 18/09/2017

---

## **THE INFLUENCE FACTORS IN EVALUATION OF THE SOCIAL OBSERVATORIES OF BRAZIL UNDER THE PERSPECTIVE OF INFORMATION MANAGEMENT**

**ABSTRACT** *The main objective of this research is to identify the factors that influence the evaluation of social observatories in Brazil from the perspective of Information Management. An analysis of six Brazilian social observatories was carried out - the Brazilian Social Observatory, the Observatory of Public Policies for Agriculture, the Information Management Observatory, the Metropolitan Observatory, the Itaú Cultural Observatory and the Cultural Diversity Observatory - taking into account the documentary approach of evaluation Of Digital Information Resources in the specialized literature. The research consists of two stage: a first step of direct observation of the selected sample, consisting of identification of the general characteristics of the chosen observatories - the place and year of creation, the proposed objectives and services and information products provided, the classification of these observatories according to the selected approach and the analysis of the behavior of the parameters established as reference in this research; in the second stage, questionnaires were applied -adaptation of CyberGuide- to internal and external users of these observatories to determine the common and divergent points in each case. The research concluded with the methodological triangulation of the two stages and the determination of the most significant factors to evaluate the Brazilian social observatories. Information quality, Current information and Information providers are the three most influential parameters in 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/m Systems. Methodology. Evaluation. Information management.*

## **REFERÊNCIAS**

ALEXANDER, J. E.; TATE, M. A. **Web wisdom**: how to evaluate and create information quality on the Web. Mahmaw: Lawrence Erlbaum Associates, 1999.

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.

CALABREZ, A. P. A; DZIABAS, M. C. C. Avaliação da acessibilidade da página web do Portal de Busca Integrada SIBiUSP. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25, 2013, Florianópolis. *Anais...* Florianópolis: FEBAB, 2013. Disponível em: <<https://portal.febab.org.br/anais/article/view/1292/1293>>. Acesso em: 10 abril 2016.

CODINA, L. Metodología general de análisis y evaluación de recursos digitales. Parte II:

- Parámetros e indicadores. Barcelona: UPF. **Sección Ciencias de la Documentación**, v. 7, 2008. Disponível em: <[https://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2014/04/indicadores\\_2008.pdf](https://www.lluiscodina.com/wp-content/uploads/2014/04/indicadores_2008.pdf)>. Acesso em: 13 abril 2017.
- GANT, J. P.; GANT, D. B. Web portal functionality and State government E-service. In: HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEM SCIENCES, 8, 2002, Hawaii. **Proceedings...** Hawaii: HICSS, 2002. Disponível em: <<http://ieeexplore.ieee.org/document/994073/>>. Acesso em: 10 jan. 2016.
- 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.bbtck.ull.es/Economicas/El\\_Control\\_Social\\_de\\_la\\_Administracion\\_Publica.pdf](ftp://tesis.bbtck.ull.es/Economicas/El_Control_Social_de_la_Administracion_Publica.pdf)>. Acesso em: 12 mar. 2016.
- HUSILLOS, J. La organización municipal y la adaptación de los servicios públicos. Círculo para la calidad de los servicios públicos de l'Hospitalet. In: SEMINARIO INMIGRACIÓN Y GOBIERNO LOCAL. EXPERIENCIAS Y RETOS, 2006, Barcelona. **Anais...** Barcelona: CIDOB, 2006. Disponível em: <[http://www.cidob.org/es/content/download/6422/64416/file/14\\_husillos\\_cast.pdf](http://www.cidob.org/es/content/download/6422/64416/file/14_husillos_cast.pdf)>. Acesso em: 13 dez. 2015.
- KAPOUN, J. **Teaching undergrads Web evaluation: a guide for library instruction**. 2000. Disponível em: <<https://sites.ualberta.ca/~dmiall/Brazil/kapoun.html>>. Acesso em: 8 mar. 2015.
- 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**, [S.l.], v. 29, n. 3, p. 324-334, 2012.
- MCLACHLAN, L. **Www cyberguide rating for content evaluation**. Ohio: Virtual Guide, 2002. Disponível em: <<http://www.cyberbee.com/content.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2016.
- MINAYO; M. C. S; SOUZA, E. R. **Avaliação por triangulação de métodos**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2005.
- URDANETA, I. P. **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.
- PINTO MOLINA, M. **Calidad y evaluación de los contenidos electrónicos**. UGR: Virtual Article, 2015. Disponível em: <[http://www.mariapinto.es/evcoms/eva\\_con\\_elec.htm](http://www.mariapinto.es/evcoms/eva_con_elec.htm)>. Acesso em: 18 maio 2016.
- 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**, Rio de Janeiro, v. 49, n. 4, p. 959-983, 2015. Disponível em: <<http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/51614/50397>>. Acesso em: 13 de maio 2016
- ROVER, A. J. *et al.* **Avaliação de portais e sites governamentais**. UFSC: Virtual Article, 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 fev. 2016.
- SARACEVIC, T. Interdisciplinary Nature of Information Science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, jan./abr., 1995.
- SCHMIDT, S. **Evaluación de los sitios web de los hoteles e implicaciones para la gestión del marketing hotelero**. 2006. 235 f. Tese (Doctorat d'Economia de l'Empresa) - Departament d'Economia de l'Empresa, Universitat de les Illes Balears, Palma, 2006. Disponível em: <<http://ibdigital.uib.es/greenstone/collect/tesisUIB/import/TDX-0919106-085534.pdf>>. Acesso em: 19 jan. 2016.
- SILVA, E. V.; CASTRO, L. L. C.; CYMROT, R. Informação sobre o tratamento farmacológico da obesidade em *sites* da Internet: avaliação da qualidade. **Revista Tempus - Atas de Saúde Coletiva**, Brasília, 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. 2015.
- SIMÃO, J. B.; RODRIGUES, G. Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 34, n. 2, p. 81-92, 2005.
- WELSH, T. An evaluation of online syllabi in the University of Tennessee College of Communications. **ALN Magazine**, New Jersey, 2000, vol. 4, no 2.
- WOOD, R. C. The contributions of political science to urban form. In: HIRSCH, W. Z. (Ed.). **Urban Life and Form**. New York: Holt, Rinehart & Winston. 1963.
- YIN, R. **Estudo de Caso: planejamento e métodos**. 3. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.