

## 6. SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NOS OBSERVATÓRIOS GOVERNAMENTAIS BRASILEIROS

---

*Lisandra Guerrero Pérez*

*Marcela Virginia Cavalcanti de Albuquerque*

*Larissa Moreno Silva*

*Felipe da Rocha Ferreira*

*Fernanda Maciel Rufino*

*Diego José Macêdo*

### 6.1 INTRODUÇÃO

A demanda da sociedade por maior transparência e acesso a informações confiáveis e de qualidade, aliada ao avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), figura entre os fatores mais relevantes que impulsionaram a criação e o desenvolvimento dos observatórios no século XXI. Embora as origens desses sistemas remontem ao final das décadas de 1980 e 1990, especialmente na França (Bargero, 1996), foi a partir dos anos 2000 que o trabalho de observação, monitoramento e disseminação de informações em setores-chave da sociedade se consolidou.

Iniciativas na região ibero-americana, como a proposta de criação do Observatório Internacional de Meios de Comunicação no II Fórum Social Mundial<sup>13</sup> de 2002 em Porto Alegre, a Oficina de Trabalho “Observatórios e Ouvidorias Cidadãs dos Meios de Comunicação na América Latina<sup>14</sup>”

---

13 Nome original em inglês: *Media Watch Media*. Institucionalizado em Paris em 2003. Disponível em: [www.mwglobal.org](http://www.mwglobal.org). Acesso em: 19 dez. 2024.

14 Oficina organizada pelo Projeto latino-americano de Meios de Comunicação da Fundação *Friedrich Ebert* (FES) e pelo Espaço La Tribu.

realizada em 2003 em Buenos Aires, e a seção intitulada “Observatórios de Políticas Culturais: Experiências Locais e Regionais” apresentada no II Encontro Internacional sobre Diversidade Cultural – As Indústrias Culturais na Globalização, também em Buenos Aires, em 2004, contribuíram significativamente para o desenvolvimento dos observatórios. Tais ações marcaram o início dos estudos sobre esse fenômeno informacional contemporâneo.

Pode-se afirmar que a evolução e o desenvolvimento dos observatórios resultaram do interesse em criar um instrumento capaz de registrar e fornecer informações relevantes sobre uma esfera social específica, além de analisar e apoiar a formulação de políticas públicas.

Todos esses fatores contribuíram para o desenvolvimento progressivo dos métodos e processos de observação e monitoramento realizados pelos observatórios, especialmente na região ibero-americana. Dessa forma, os observatórios passaram a fornecer fontes de informação que apoiam a tomada de decisões em diversos contextos, como no setor público, no setor privado e nos grupos sociais envolvidos. Observa-se que o propósito dos observatórios, ao longo de sua evolução, foi oferecer à sociedade ferramentas acessíveis e confiáveis para o domínio e o uso da informação.

A disseminação de informações resultante dos processos de observação realizados pelos observatórios é predominantemente oferecida por meio de serviços de informação. Esses serviços têm como propósito facilitar uma melhor correspondência entre as necessidades sociais e a oferta de dados disponíveis, buscando atender a um amplo espectro de demandas e necessidades informacionais. Além disso, os observatórios fornecem fontes de informação com qualidade suficiente para apoiar a tomada de decisões.

Dado que a informação e o conhecimento da realidade frequentemente são parciais, limitados e pouco quantificados, os observatórios, por meio de técnicas e métodos específicos, também oferecem serviços de informação com valor agregado. O objetivo é antecipar-se às demandas informacionais da sociedade e disponibilizar serviços mais precisos e elaborados.

O objetivo principal deste capítulo é analisar os serviços de informação fornecidos pelos observatórios governamentais brasileiros. Essa análise é relevante, pois contribui para o desenvolvimento de ideias que orientam a

compreensão sobre a tipologia de conteúdo disseminada por esse tipo de observatório contemporâneo. Para complementar essa análise, foi realizada uma pesquisa teórica com o intuito de explorar as origens, a evolução e os principais conceitos relacionados aos serviços de informação.

## 6.2 PRIMÓRDIOS E EVOLUÇÃO DOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Embora bibliotecas e arquivos tenham oferecido serviços de informação desde sua origem na Antiguidade, foi apenas com a fundação dos *Archives Nationales* da França,<sup>15</sup> em 1790, que surgiu o primeiro serviço público de informação (Silva; Ribeiro, 2010). A promulgação da Lei de 7 de Messidor do Ano II (25 de junho de 1794) estabeleceu os *Archives Nationales* como o depósito central de todos os documentos da nação. Essa legislação introduziu princípios que permanecem vigentes até hoje: a centralização dos arquivos nacionais, o livre acesso dos cidadãos a esses documentos e a criação de uma rede arquivística nacional.

As iniciativas instauradas na França, voltadas à criação de serviços destinados a guardar, tratar e difundir informações (Silva; Ribeiro, 2010), influenciaram diretamente a formação de serviços de arquivos estaduais e a transformação de bibliotecas particulares em bibliotecas nacionais ao longo do século XIX. Nesse período, consolidou-se o direito dos cidadãos ao acesso à informação, e a função de serviço/uso adquiriu tamanha relevância que, como afirmam Silva e Ribeiro (2010, p. 99), “[...] os modernos serviços de informação passaram a constituir, eles mesmos, sistemas com uma estrutura orgânica própria e uma ênfase notória na questão dos serviços aos utilizadores”.

Os arquivos estatais, as bibliotecas estatais e as bibliotecas públicas proliferaram no século XIX em vários países da Europa e da América do Norte. A premissa desses serviços de informação era guardar, organizar e difundir a documentação que possuíam a um público composto tanto por eruditos quanto por cidadãos comuns. Essa preocupação com o tratamento dos

---

15 Site oficial: <http://www.archives-nationales.culture.gouv.fr/es/web/guest/histoire-de-l-institution>. Acesso em: 18 mar. 2019.

acervos estava em consonância com o enfoque liberal adotado pelos Estados nesse período, o qual visava levar as coleções ao povo, contribuindo assim com sua educação.

Com o desenvolvimento da segunda revolução científica no último terço do século XIX, notou-se um reforço da vertente técnica nos serviços de informação, segundo as palavras de Silva e Ribeiro (2010). O surgimento de novas tipologias documentais e suportes diferentes dos conhecidos até aquela época, como documentos sonoros, gráficos e audiovisuais, gerou preocupações na comunidade científica internacional quanto ao tratamento e à normalização dessa nova tipologia de informação. Consequentemente, os serviços de informação diversificaram-se nesse contexto histórico, a fim de acompanhar o ritmo do progresso técnico e tecnológico.

Um exemplo disso, no início do século XX, foi a criação da Associação de Bibliotecários Especializados (*Special Libraries Association*) nos Estados Unidos. Paralelamente, Paul Otlet, em 1934, publicou sua obra-prima, *Traité de Documentation*, inaugurando uma nova área de estudo: a documentação. A partir dessa década, como resultado dessas ações e para se alinhar com o contexto histórico e as mudanças econômicas e sociais, surgiram os chamados centros de documentação. Esses centros constituíram serviços de informação especializados, inseridos em um contexto organizacional, com o objetivo de atender às necessidades de informação das instituições e de seus respectivos profissionais (Silva; Ribeiro, 2010).

Após a Segunda Guerra Mundial, houve uma explosão de informações resultante dos avanços tecnológicos, industriais e científicos. O aumento vertiginoso do volume de informações continuou a crescer durante a Guerra Fria, essencialmente devido à informática, às telecomunicações e às ações de espionagem, que passaram a ser estudadas em instituições acadêmicas e industriais. Foi nesse campo das investigações científicas e industriais que, inicialmente, os serviços de informação se desenvolveram de maneira extraordinária.

Nesse contexto histórico dos anos 1950, surge a *Information Science* nos Estados Unidos, uma evolução do conceito de documentação, mas agora focada em uma tipologia específica de informação: a informação científico-técnica. O manual escrito por Ashworth (1981) em 1955 constitui uma obra clássica que explica e caracteriza a dinâmica dos serviços de informação

daquele período, além de destacar a importância dada à informação científico-técnica e aos serviços associados a ela (Silva; Ribeiro, 2010).

Destaca-se nesse período outra obra clássica, o “*Manual para Sistemas e Serviços de Informação*” (Atherton, 1978). Com o apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, Ciência e Cultura (UNESCO) e da UNISIST por Sistema Mundial de Informação Científica (UNISIST)<sup>16</sup>, a autora apresentou um panorama dos serviços de informação sob uma perspectiva macro e ressaltou a importância da infraestrutura de informação nos países para viabilizar o acesso e facilitar a disseminação da informação. Segundo Atherton (1978), essa infraestrutura de informação é composta por sete elementos:

- Um núcleo de recursos de informação material (bibliotecas, centros de documentação, centros de análise de informação etc.);
- A presença de pessoal de informação treinado;
- Ligações a fontes individuais de informação, ou seja, consultores técnicos, cientistas, engenheiros e tecnólogos em instituições de ensino superior, instituições de pesquisa e desenvolvimento, institutos de tecnologia e outras instituições técnicas;
- Ligações com importantes centros de decisão: serviços públicos, setores econômicos, instituições educacionais, instituições de pesquisa e desenvolvimento e instituições técnicas;
- Um canal de comunicação bidirecional com os usuários;
- Um sistema de organização que liga e energiza esses meios materiais, tais funcionários e conexões etc.;
- Uma política nacional para promover o desenvolvimento sistemático da infraestrutura.

---

<sup>16</sup> *United Nations International Scientific Information System*. Um modelo desenvolvido pelas Nações Unidas em 1971. O modelo consiste em um sistema social de comunicação composto por produtores de conhecimento, intermediários e usuários.

As bibliotecas especializadas, os centros de documentação, os centros de orientação, os centros de trocas, os centros de informação e os centros de análise de informação são alguns exemplos de sistemas e serviços de informação que existiam nos Estados Unidos na década de 1970, uma caracterização proposta por Atherton (1978) segundo as tendências vigentes naquele período. Na opinião de Silva e Ribeiro (2010), durante as décadas de 1960 e 1970, destacaram-se diversos serviços de informação que resultaram em serviços e produtos informacionais que se antecipavam às demandas dos usuários, apoiavam a tomada de decisões, as pesquisas científicas e a produção de conhecimento no âmbito acadêmico. A proposta dos autores constitui uma lista abrangente e precisa que apresenta um conjunto de tipologias de serviços informacionais, muitas das quais ainda perduram até hoje. São elas:

- Indexação;
- Classificação e arrumação sistemática;
- Serviço de informações correntes;
- Serviço de referência;
- Análise de informação;
- Serviços de esclarecimento;
- Técnicas de indexação que possibilitam relacionar assuntos;
- Serviço de tradução;
- Serviço de publicações;
- Seleção e apresentação de informação sob nova forma, de acordo com as necessidades dos utilizadores;
- Avaliação de informação;
- Serviço de empréstimo (obtenção de documentos em outros organismos);

- Serviço de reprodução de documentos;
- Relatórios sobre o estado da arte de uma dada questão;
- Serviço de resumos e condensação;
- Publicidade.

Os avanços tecnológicos dos anos 1990, com a Internet consolidando-se como paradigma global de transmissão de dados e informações, provocaram uma nova mudança na concepção dos serviços de informação. Houve a necessidade de reconfigurar fluxos e competências informacionais, a fim de se adaptar a esse novo contexto histórico. Mais do que nunca, os serviços de informação emergiram como o ponto de interseção entre o conhecimento e o desenvolvimento social.

### 6.3 CONCEITUALIZANDO OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO

Os serviços de informação têm sido objeto de estudo por especialistas das áreas de Biblioteconomia, Arquivologia, Documentação e Ciência da Informação ao longo de muitos anos. Com a evolução desses serviços, foram desenvolvidos estudos voltados a entender e caracterizar os mesmos dentro do contexto histórico. Na análise histórica do termo “serviço de informação”, observa-se que a maior ênfase esteve centrada nos sistemas ou organizações prestadoras desse tipo de serviço, e não na tentativa de definir o que exatamente o termo significava. As investigações estavam mais voltadas à determinação das funções dos serviços de informação do que à construção de um conceito que pudesse guiar essa atividade.

Na literatura especializada sobre o assunto, destacam-se alguns trabalhos que buscavam teorizar sobre os serviços de informação, como o livro de Shera (1966, p. 25), que faz alusão à expressão “serviço de informação” ao analisar o conceito de serviço de referência: “(...) abrange todos os aspectos, desde uma vaga noção de auxílio ao leitor até um serviço de informação esotérico, abstrato e altamente especializado.” Essa reflexão do autor revela sua opinião sobre esses dois serviços e expõe como um serviço forma parte do outro. No entanto, sua proposição permanece

inconclusa, pois não é oferecido um conceito claro para as expressões “serviço de referência” e “serviço de informação”.

Dentre os primeiros trabalhos teóricos sobre os serviços de informação, destacam-se alguns manuais realizados sob a perspectiva da Documentação. Após uma viagem pelos Estados Unidos, Reino Unido e Alemanha, Dijk e Slype (1969) publicaram *Le Service de documentation face à l'explosion de l'information*, um dos primeiros estudos sobre o tema. Na mesma época, Foskett (1969) afirmou que a função social de um serviço de informação residia em investigar o que se sabe sobre determinado assunto, além de proporcionar ao usuário a quantidade de informação necessária para preencher uma lacuna cognitiva. Pouco tempo depois, Dijk e Slype publicaram, em 1973, junto a Guillot, outro manual, *Systèmes documentaires et ordinateur*, no qual analisavam a transição e a transformação dos serviços de informação à medida que acompanhavam o desenvolvimento tecnológico da época.

Nesse período, é relevante também destacar a análise realizada por Atherton (1978), em colaboração com a UNESCO e a UNISIST, que descreveu duas características dos serviços de informação: o papel passivo e o papel ativo. Segundo a autora, o adjetivo “passivo” refere-se a garantir que as informações estejam disponíveis quando solicitadas pelos usuários, enquanto o adjetivo “ativo” implica uma abordagem mais proativa, alertando os usuários sobre informações de seu interesse.

Atherton (1978) também enfatiza que os serviços de informação devem responder às necessidades do contexto, e seus pressupostos já vislumbravam uma aproximação aos serviços de informação atuais. Ela faz ênfase na importância da disponibilidade dos acervos documentais para a comunidade usuária, visando garantir a efetividade da disseminação da informação em diferentes níveis de acesso.

Na década de 1980, outros estudos teóricos foram realizados, como a proposta de Evans (1995) de reconstruir o conceito de serviço de informação. Calixte e Morin (1985) também pesquisaram sobre a gestão de serviços de informação documental no contexto daquela época, destacando a necessidade de prestar atenção às políticas de comunicação envolvidas na relação entre o emissor e o uso da informação. Os autores também

analisaram preocupações inerentes aos serviços de informação, bem como os objetivos e estratégias a serem delineados nesse cenário.

Na década de 1990, acentuou-se o crescimento e a especialização dos serviços de informação. Esse período constituiu uma revolução no setor, especialmente porque as necessidades dos usuários e a qualidade dos serviços tornaram-se prioridade nas agendas das instituições informativas.

Em consonância com os pressupostos teóricos analisados até agora, Rozados (2006) concorda que não há um conceito exato de serviço de informação na literatura, mas sim aspectos relativos às suas características e funções. A autora propõe que o principal objetivo de um serviço de informação é garantir que todas as informações solicitadas sejam atendidas. Para alcançar esse objetivo, ela explica que é necessário contar com uma equipe especializada na busca de informações, uma coleção útil de consulta (que pode estar dentro dos limites físicos da organização ou disponível além desses limites) e o desenvolvimento de iniciativas, procedimentos e políticas para facilitar o acesso à informação.

Na tentativa de encontrar um conceito de serviço de informação, diversos autores propuseram noções básicas para contribuir nesse sentido. Por exemplo, Azevedo (2001) o define como uma atividade destinada à identificação, aquisição, processamento e transmissão de informações ou dados, com o objetivo de fornecê-los em forma de produto de informação.

As características básicas dos serviços de informação, segundo Borges (2007), marcam um ponto de inflexão na compreensão dos elementos principais que regem essa tipologia de serviços na sociedade contemporânea. Na construção de um conceito integrador, Borges (2007) apresenta várias máximas que podem ser aplicadas a todos os serviços de informação, conforme seguem abaixo:

- Oportunidade;
- Quantidade não significa qualidade;
- O que o usuário pede não é necessariamente o que ele precisa;

- As necessidades de informação dos usuários mudam com o passar do tempo, o que torna limitado o tempo de vida útil de qualquer serviço;
- Os serviços serão avaliados com base na pertinência do usuário, que é subjetiva;
- A dependência em relação ao estoque local normalmente não é suficiente, havendo a necessidade de se conhecer o máximo de fontes de informação;
- A apresentação da informação deve ser clara, concisa e fácil de assimilar.

De forma geral, pode-se destacar que os serviços de informação visam satisfazer as demandas sociais e as necessidades dos usuários. Eles possuem um caráter heterogêneo, uma vez que a qualidade desses serviços depende tanto de quem os oferece quanto de quem os consome, sendo, portanto, relativa. Com base nos pressupostos teóricos analisados, esta pesquisa define um serviço de informação como um conjunto de ações voltadas à satisfação das necessidades e demandas informativas dos usuários, por meio da entrega direta de informação ou de sua referência. Esse serviço pode estar ou não acompanhado de um produto informativo.

#### **6.4 APROXIMAÇÃO AOS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO NOS OBSERVATÓRIOS**

Segundo a United Nations Economic and Social Commission for Western Asia (UN-ESCWA) (2008), os observatórios representam instrumentos institucionais vitais para informar políticas, monitorar tendências, rastrear o impacto de programas e antecipar potenciais áreas de tensão ou mudanças. Entre os principais objetivos dos observatórios, destacam-se: coletar, analisar e divulgar dados; realizar pesquisas de opinião e avaliação; construir conhecimento, capacidades e abordagens baseadas em evidências para a política social; divulgar informações ao público; monitorar o impacto de leis e regulamentos relevantes e fornecer feedback; fornecer links e incentivar o trabalho em rede e a parceria (UN-ESCWA, 2008).

A materialização dos objetivos traçados pelos observatórios é realizada por meio de serviços de informação. De forma geral, os serviços de informação fornecidos pelos observatórios respondem à missão social e às particularidades do monitoramento informacional que realizam em cada caso. De acordo com Ortega e Del Valle (2010), o surgimento dos observatórios foi motivado pela necessidade de proporcionar uma fonte de informação global, fornecendo dados acessíveis e confiáveis e facilitando o acesso à informação e ao conhecimento. Essas informações contribuem para a estruturação da tomada de decisão sobre temas específicos. Assim, os observatórios atuam como instrumentos de apoio ao planejamento e como ferramentas para a difusão de conhecimento, principalmente para a sociedade e os gestores.

De maneira ampla, as tipologias de observatórios podem variar conforme sua finalidade, temática, atuação, natureza, vinculação administrativa e público-alvo. Essas características influenciam a forma como as atividades e os produtos de um observatório são estruturados, assim como os processos, métodos e procedimentos aplicados (Soares; Ferneda; Prado, 2018). A variabilidade dos serviços de informação oferecidos pelos observatórios reflete sua flexibilidade, abrangência e capacidade de adaptação às necessidades do público e aos desafios contemporâneos.

Neste capítulo, partiu-se da classificação proposta por Silva *et al.* (2013) quanto aos produtos e serviços disseminados por um observatório, os quais se agrupam por:

- Fonte, acervo e meio de difusão de informação e conhecimento especializado;
- Produção de sistemas de indicadores;
- Monitoramento de setor ou temática;
- Ponto de convergência e articulação do conhecimento;
- Educação, capacitação e formação de competências;
- Suporte à participação pública e ao diálogo social.

### 6.4.1 AMOSTRA DE OBSERVATÓRIOS GOVERNAMENTAIS

Nesta pesquisa, foram mapeados e analisados 214 observatórios governamentais brasileiros, conforme apresentado no Capítulo 5. A partir desse levantamento inicial, foi realizada uma amostragem aleatória simples com tamanho de 51 observatórios, visando analisar os serviços de informação fornecidos em cada caso. A seleção dos 51 observatórios considerou como principal critério a presença do conjunto mais completo e abrangente de características, a saber: clareza na área de conhecimento objeto de observação, definição explícita da missão, data de criação e período de operação, tipo de público-alvo, natureza institucional e tipologia documental disseminada. O Quadro 1 apresenta essa amostra de 51 observatórios analisados neste capítulo.

**Quadro 1 - Lista de observatórios governamentais selecionados**

Nome do Observatório	Nome da Instituição Vinculada/ Mantenedora
<a href="#">Observatório do Espaço Público</a>	Departamento de Arquitetura e Urbanismo da Universidade Federal do Paraná
<a href="#">Observatório do Esporte de Minas Gerais</a>	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDESE)
<a href="#">Observatório da Agropecuária Brasileira</a>	Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
<a href="#">Observatório Obstétrico Brasileiro (OOBr)</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório de Análise Política em Saúde</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório Gaúcho de Saúde nas Prisões (OGSP)</a>	Secretaria de Município da Saúde
<a href="#">Observatório de Determinantes Sociais em Saúde do Estado do Tocantins (ODSS)</a>	Governo Estadual

Nome do Observatório	Nome da Instituição Vinculada/ Mantenedora
<a href="#">Observatório das Competências Digitais</a>	Governo Federal
<a href="#">Observatório Nacional de Transporte e Logística (ONTL)</a>	Infra S.A.
<a href="#">Observatório da Mobilidade Urbana da UFSC</a>	Universidade Federal de Santa Catarina
<a href="#">Observatório Socioambiental de Mato Grosso (Observa-MT)</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório de Inovação para Cidades Sustentáveis</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório ABC</a>	Centro de Estudo de Agronegócios da Fundação Getulio Vargas (GVAgro)
<a href="#">Observatório de Áreas Protegidas</a>	Universidade Federal de Santa Catarina
<a href="#">Observatório do Baixo Paraíba do Sul e Itabapoana (Ob.BPSI)</a>	Universidade Federal Fluminense
<a href="#">Observatório do Litoral Paranaense</a>	Projeto de Extensão vinculado à Pró-Reitoria de Extensão e Cultura da Universidade Federal do Paraná
<a href="#">Observatório do ICMS Ecológico do Estado do Rio de Janeiro</a>	Secretaria de Estado do Ambiente e Sustentabilidade
<a href="#">Observatório da Natureza e Desempenho Ambiental</a>	Instituto Brasília Ambiental
<a href="#">OBSERVA ÁGUA CLIMA RS</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório de Fortaleza</a>	Governo Municipal
<a href="#">Observatório do Milênio de Belo Horizonte</a>	Várias instituições

Nome do Observatório	Nome da Instituição Vinculada/ Mantedora
<a href="#">Observatório da Cidade de Porto Alegre (ObservaPOA)</a>	Várias instituições
<a href="#">Observatório do Futuro</a>	Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (TCESP)
<a href="#">Observatório da Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte</a>	Universidade do Vale da Paraíba
<a href="#">Observatório Brasileiro de Políticas Públicas com a População em Situação de Rua</a>	Universidade Federal de Minas Gerais
<a href="#">Observatórios dos Direitos e Políticas Indigenistas (OBIND)</a>	Departamento de Estudos Latino-Americanos (ELA)
<a href="#">Observatório da Estratégia da Justiça Federal</a>	Conselho da Justiça Federal
<a href="#">Observatório Judicial da Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher</a>	Poder Judiciário fluminense
<a href="#">Observatório do Turismo</a>	Governo Estadual
<a href="#">Observatório do Turismo do Estado do Espírito Santo</a>	Governo Estadual do Espírito Santo
<a href="#">Observatório do Turismo da cidade de São Luís</a>	Universidade Federal do Maranhão
<a href="#">Observatório do Turismo da Cidade de São Luís do Maranhão</a>	Universidade Federal do Maranhão
<a href="#">Observatório Econômico</a>	Governo Mato Grosso do Sul
<a href="#">Observatório do Café</a>	Embrapa
<a href="#">Observatório Brasileiro Arranjos Produtivos Locais (APL)</a>	Governo Federal
<a href="#">Observatório de Turismo do Recife</a>	Secretaria de Turismo e Lazer do Recife

Nome do Observatório	Nome da Instituição Vinculada/ Mantenedora
<a href="#">Observatório Social do Trabalho do RS</a>	Universidade Federal de Pelotas e Universidade Federal do Rio Grande
<a href="#">Observatório da Laicidade na Educação</a>	Faculdade de Educação da Universidade Federal Fluminense
<a href="#">Observatório Nacional da Família (ONF)</a>	Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
<a href="#">Observatório da Democracia, Políticas Públicas e Desenvolvimento de Mato Grosso do Sul (OBSERVA-MS)</a>	Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
<a href="#">Observatório de Juventude de Fortaleza</a>	Governo Municipal de Fortaleza
<a href="#">Observatório das Desigualdades</a>	Fundação João Pinheiro (FJP)
<a href="#">Observatório Nacional da Pessoa Idosa</a>	Fiocruz
<a href="#">Observatório de Ciência, Tecnologia e Inovação (OCTI)</a>	Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações
<a href="#">Observatório de Políticas de Ciência, Comunicação e Cultura (POLObs)</a>	Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT)
<a href="#">Observatório de CT&amp;I do Pará</a>	Governo Estadual do Pará
<a href="#">Observatório da Região Metropolitana de Manaus (ORMM)</a>	Fundação Vitória Amazônica (FVA)
<a href="#">Observatório de Gestão pública da Informação (Obgi)</a>	Universidade Federal do Rio de Janeiro
<a href="#">Observatório de Mídia</a>	Universidade Federal de Pernambuco
<a href="#">Observatório de Desenvolvimento Regional</a>	Governo Estadual de Rondônia
<a href="#">Observatório de Ensino de História e Geografia</a>	Várias instituições

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

## 6.4.2 COLETA E ANÁLISE DE CONTEÚDO

Utilizando a classificação de Silva *et al.* (2013), em geral, os observatórios contam com sistemas voltados para a difusão de informação e conhecimento especializado, estando presentes em 96% dos observatórios amostrados. De acordo com Ortega e Del Valle (2010), isso representa a primeira fase do sistema de informação dos observatórios. Na segunda fase, é desenvolvida a integração de dados para dar suporte à estatística, a partir de indicadores ou outras ferramentas, com o objetivo de elaborar relatórios ou monitorar o setor estudado. No entanto, um pouco mais da metade dos observatórios amostrados apresenta a produção de sistemas de indicadores ou o monitoramento de setor ou temática.

De acordo com Soares, Ferneda e Prado (2018), o papel do observatório pode ser percebido como proativo por meio da promoção de seminários, congressos, fóruns e debates, que incentivam discussões sobre o tema ou o setor em que atuam. Na amostra analisada, e utilizando a classificação de Silva *et al.* (2013), aproximadamente 39% dos observatórios possuem um ponto de convergência e articulação do conhecimento, 29% promovem educação, capacitação e formação de competências, e 25% viabilizam o suporte à participação pública e ao diálogo social (Tabela 1). Os observatórios que oferecem esses produtos são, essencialmente, caracterizados como espaços amplos de informação, intercâmbio e colaboração, nos quais se promove a reflexão e o compartilhamento de conhecimento por meio de trabalhos em rede.

**Tabela 1 - Observatórios quanto às atividades e produtos**

Quanto às atividades e produtos	Frequência	Porcentagem (%)
Fonte, acervo e meio de difusão de informação e conhecimento especializado	49	96,06%
Produção de sistemas de indicadores	30	58,82%
Monitoramento de setor ou temática	35	68,63%

Ponto de convergência e articulação do conhecimento	20	39,22%
Educação, capacitação e formação de competências	15	29,41%
Suporte à participação pública e ao diálogo social	13	25,49%

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

A análise detalhada dos 51 observatórios governamentais selecionados revelou um conjunto diversificado de serviços de informação disponibilizados. Especificamente, foi possível identificar um total de 24 serviços de informação oferecidos pelos observatórios analisados, os quais foram agrupados em sete categorias distintas, conforme apresentado no Quadro 2.

**Quadro 2 - Serviços de informação disseminados pelos observatórios e suas categorias**

Serviços de Informação	Grupo	Categoria
Panorama/ Estatística/ Indicadores/ Painéis/ Gráficos/ <i>Dashboards</i> (números)	1	Apresentação de indicadores
Produção de sistemas de indicadores		
Disponibilização de Redes Sociais/ Compartilhamento	2	Participação Social
Suporte à participação pública e ao diálogo social		

Serviços de Informação	Grupo	Categoria
Conceitos/ Dicionário	3	Publicação de Dados e Informações
Fonte, acervo e meio de difusão de informação e conhecimento especializado		
Biblioteca temática		
Artigos		
Publicações		
Boletins		
Relatórios/ Resumos/ Anuário		
Monitoramento de setor ou temática		
Dossiê/ Legislação		
Equipe Participante/ Gestão	4	Equipes e Parceiros
Parceiros/ Instituições relacionadas		
Links Úteis	5	Disponibilização de Links Úteis
Tour virtual (Exposições)		
Pesquisas/ Projetos	6	Pesquisa e Educação
Educação, capacitação e formação de competências		
Diretório grupo de pesquisa (Lattes)/ linhas de pesquisa)		
Notícias	7	Notícias e Agenda
Repercussão do Observatório na Mídia		
Agenda (Eventos futuros)		
Notícias/ eventos		

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

Para aprofundar a compreensão das necessidades dos observatórios, foi realizado o processo de Engenharia Reversa, com o objetivo de identificar os principais serviços informacionais existentes nos observatórios analisados. Esse método foi aplicado à mesma amostra de 51 observatórios governamentais selecionados. O Quadro 3 apresenta as principais características desses observatórios. A partir da análise realizada, foram identificadas 30 categorias de serviços e tipos documentais disponibilizados nos observatórios brasileiros analisados. Esses elementos serviram de base para a realização do processo de levantamento de requisitos, que é apresentado nos Capítulos 8 e 9.

**Quadro 3 - Engenharia reversa**

<b>SERVIÇOS, CATEGORIAS E TIPOS DOCUMENTAIS EXISTENTES NOS OBSERVATÓRIOS</b>
Repercussão do Observatório na Mídia
Disponibilização de Redes Sociais / Compartilhamento
Equipe Participante / Gestão
Parceiros / Instituições relacionadas
Links Úteis
Acessibilidade
Agenda (Eventos futuros)
Tour virtual (Exposições)
Diretório grupo de pesquisa (Lattes)/ linhas de pesquisa
Estudos de caso
Notícias /eventos
Dados geoespaciais/banco de dados/plataforma de dados

**SERVIÇOS, CATEGORIAS E TIPOS DOCUMENTAIS EXISTENTES NOS OBSERVATÓRIOS**

Conceitos/Dicionário

Biblioteca temática

Inventário

Fonte: Elaborado pelos autores (2024).

**6.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A análise realizada neste capítulo revelou que os observatórios selecionados fornecem uma ampla e diversificada gama de serviços de informação, resultado dos seus processos de monitoramento informacional. Vários autores que analisaram os observatórios já haviam alertado para um dos fatores essenciais para o sucesso desses sistemas informacionais: a disseminação de informações e a criação de serviços de informação com impacto social. Por exemplo, Rey (2003) explica que um traço importante dos observatórios é a devolução dos resultados do monitoramento de informação aos cidadãos. Herrera Damas (2006) também esclareceu que, além de revisar conteúdos, elaborar relatórios e análises, e capacitar os usuários, os observatórios têm a função de publicar ou disseminar o conteúdo de sua atuação. Ou seja, a publicação dos resultados do monitoramento de informação se torna uma das principais atividades desenvolvidas pelos observatórios (Herrera Damas, 2006).

Especificamente, Sarmiento Reyes, Delgado Fernandez e Infante Abreu (2019) estabeleceram que os observatórios devem elaborar um conjunto de produtos e serviços de acordo com as necessidades e demandas de informação. Além disso, os observatórios devem desenvolver ferramentas e instrumentos padronizados para coleta de informações, selecionar técnicas e programas para o processamento e análise de dados, e estabelecer procedimentos para o uso e gerenciamento da informação, com foco na proteção e confiabilidade dos dados (Sarmiento Reyes; Delgado Fernandez; Infante Abreu, 2019).

Embora os observatórios enfrentem desafios, como o de produzir continuamente informações com credibilidade técnica e metodológica (Schommer; Moraes, 2010), os resultados desta pesquisa mostram uma evolução no processo de criação e fornecimento de serviços de informação oportunos e de qualidade na maioria dos casos. Nos observatórios analisados, identificaram-se serviços de informação que apresentam dados mais pontuais, informações especializadas e informações com valor agregado (Rozados, 2006). Visando alcançar o objetivo principal de um serviço de informação, que é satisfazer todas as informações solicitadas (Rozados, 2006), os observatórios continuam a trabalhar na criação e disponibilização de serviços de informação.

Antecipar-se a uma informação que ainda não tenha sido solicitada pelo usuário, apresentar formas inovadoras de tornar os dados existentes utilizáveis e extrair novas informações para os usuários constitui o resultado da aplicação de técnicas de inteligência artificial e mineração de dados. No entanto, o uso dessas técnicas nos observatórios, especificamente na amostra analisada nesta pesquisa, ainda se encontra em fase inicial. A aplicação correta dessas ferramentas inteligentes depende de muitos fatores, representando desafios nos observatórios contemporâneos.

Nos serviços de informação identificados nos observatórios selecionados, foi possível observar os papéis passivos e ativos descritos por Atherton (1978): o papel “passivo” refere-se a garantir que as informações estejam disponíveis quando solicitadas pelos usuários, enquanto o papel “ativo” tem uma conotação mais proativa, buscando alertar os usuários sobre informações de seu interesse. Na amostra analisada, prevaleceu o papel ativo dos serviços de informação fornecidos, pois os membros dos observatórios trabalham para antecipar as necessidades de seus usuários-alvo, principalmente.

A importância atribuída aos relatórios como um serviço de informação crucial nos observatórios foi reconhecida desde o início do século XXI, quando Broullón Pastoriza *et al.* (2005) explicaram que “o trabalho dos observatórios não é outro senão dar a conhecer publicamente, por meio de relatórios periódicos, os resultados das investigações realizadas” (Broullón Pastoriza *et al.*, 2005, p. 45, tradução nossa).

A análise de informação, a avaliação de informações e a criação de relatórios (Silva; Ribeiro, 2010) constituem processos essenciais em cada observatório. Esses processos, que agregam valor em maior ou menor grau, são manifestados nos serviços de informação identificados nos observatórios analisados. Especificamente, no caso do serviço de Indicadores, esses três processos, conforme descrito por Silva e Ribeiro (2010), estão interligados. A análise e avaliação dos indicadores definidos por cada observatório são geralmente apresentadas por meio de relatórios. A realização desses processos foi inicialmente concebida como objetivo específico dos primeiros observatórios criados na França na década de 1990: o OST e o OSST. Vinck (1996) explicava que esses observatórios franceses tinham dois objetivos principais: i) conceber e definir indicadores macro, métodos *ad hoc* de coleta, tratamento e interpretação de dados; e ii) construir indicadores em estreita relação com a demanda. Vallejo Moreno, Adelaida Echavarría e Uribé Londoño (2009) também destacaram que, entre os fatores de sucesso dos observatórios, deveria ser incluído o planejamento estratégico de cada fase e projeto, associado a indicadores que possibilitam a medição periódica e objetiva dos resultados. Esse problema foi apresentado por Vallejo Moreno, Adelaida Echavarría e Uribé Londoño (2009) como uma dificuldade enfrentada pelos observatórios contemporâneos: a falta e imprecisão das informações para formar as bases de dados, bem como a falta de padronização dos resultados.

No contexto de análise e observação de âmbitos sociais de impacto, espera-se que os principais produtos dos processos desenvolvidos pelos observatórios sejam, além dos relatórios, notícias e links úteis, publicações científicas, documentos resultantes de pesquisas, bibliotecas/repositórios, indicadores, infográficos, projetos/programas sociais e ensaios/artigos jornalísticos, principalmente. Essa diversidade de tipologia de serviços informacionais pode contribuir ativamente para a democratização e para a transparência da informação em muitos âmbitos da sociedade.

Os serviços de informação analisados neste capítulo confirmam o trabalho de observação realizado pelos observatórios no contexto brasileiro, especificamente. Embora nem todas essas tipologias de serviços de informação estejam presentes em todos os observatórios analisados, observa-se que esses observatórios têm se esforçado para criar e desenvolver serviços de alta qualidade que atendam aos objetivos traçados em cada caso. Segundo Luna Salazar (2014), os observatórios fortalecem a transparência e

a prestação de contas quando analisam, processam e disseminam informações oportunas e verazes à opinião pública e às autoridades, visando implementar políticas públicas mais próximas aos interesses e às necessidades dos cidadãos.

## REFERÊNCIAS

ASHWORTH, W. **Manual de bibliotecas especializadas e de serviços informativos**. 2 ed. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 1981.

ATHERTON, P. **Manuel pour les systèmes et services d'information**. Paris: UNESCO, 1978.

AZEVEDO, A. **Serviço de Informação**. [S. l.]: FEUP/MGI, 2001. 26 transparências.

BARGERÓ, M. **Hacia la construcción de un observatorio de ciencia y tecnología**. Bogotá: Colciencias, 1996. Disponível em: <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/1113>. Acesso em: 12 nov. 2024.

BORGES, M. E. N. O essencial para a gestão de serviços e produtos de informação. **RDBCi**: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Campinas, v. 5, n. 1, p. 115-128, jul/dez. 2007. DOI: <https://doi.org/10.20396/rdbci.v5i1.2007>. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/2007>. Acesso em: 15 nov. 2024.

BROULLÓN PASTORIZA, G.; HERNÁNDEZ SOTO, T.; LÓPEZ GARCÍA, X.; PEREIRA, J. Los observatorios de comunicación. **Chasqui**, Quito, n. 90, p. 38-45, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/160/16009008.pdf>. Acesso em 15 nov. 2024.

CALIXTE, J.; MORIN, J. **Management d'un service d'information documentaire**: prévoir le future, gérer le présent. Paris: Les Éditions d'Organisation, 1985.

DIJK, M. V.; SLYPE, G. V. **Le Service de documentation face à l'explosion de l'information**. Paris: Les Éditions d'Organisation; Bruxelles: Les Presses Universitaires de Bruxelles, 1969.

EVANS, G. E. **Developing library and information center collections**. 3rd ed. Englewood, Colo. Libraries Unlimited, 1995.

FOSKETT, D. J. **Serviço de informação em bibliotecas**. São Paulo: Polígono, 1969.

HERRERA DAMAS, S. Los observatorios de medios en Latinoamérica: elementos comunes y rasgos diferenciales. **Question/Cuestión**, La Plata, v. 1, n. 10, p. 55-76, abr./jul. 2006. Disponível em: <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/question/article/view/182/123>. Acesso em: 15 nov. 2024.

LUNA SALAZAR, A. G. Los observatorios ciudadanos como estrategias de acción colectiva para el fortalecimiento de la rendición de cuentas social en México: estudio de caso red mexicana por ciudades justas democráticas y sustentables. **Praxis Sociológica**, Castilla-La Mancha, n. 21, p. 195-212, 2016. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/480828>. Acesso em: 17 nov. 2024.

ORTEGA, C.; DEL VALLE, R. S. S. Nuevos retos de los observatorios culturales. **Boletín Gestión Cultural**, [s. l.], n. 19, 2010. Disponível em: <https://www.uv.es/eutransforma/SESSION7/observatoriosOrtega.pdf>. Acesso em: 2 nov. 2024.

REY, G. **Ver desde la Ciudadanía**: Observatorios y Veedurías de Medios de Comunicación en América Latina. Buenos Aires: FES /Promefes, 2003. Disponível em: <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/kolumbien/04198.pdf>. Acesso em: 20 dez. 2023.

ROZADOS, H. B. F. A informação científica e tecnológica e os serviços de informação. **Informação & Sociedade**: estudos, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 49-62, jan./jun. 2006. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/441>. Acesso em: 15 nov. 2024.

SARMIENTO REYES, Y. R.; DELGADO FERNANDEZ, M.; INFANTE ABREU, M. B. Observatorios: clasificación y concepción en el contexto iberoamericano. **Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud**, La Habana, v. 30, n. 2, p. 13-35, 2019. Disponível em: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132019000200007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132019000200007). Acesso em: 12 nov. 2024.

SCHOMMER, P. C.; MORAES, R. L. Observatórios sociais como promotores de controle social e accountability: reflexões a partir da experiência do Observatório Social de Itajaí. **Gestão.Org Revista Eletrônica de Gestão Organizacional**, Recife, v. 8, n. 3, p. 298-326, 2010. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/gestaoorg/article/view/21657>. Acesso em: 17 nov. 2024.

SHERA, J. H. **Documentation and the Organization of Knowledge**. Hamden: Archon Books, 1966.

SILVA, A. M. D.; RIBEIRO, F. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2010. Disponível em: <https://www.repositoriobib.ufc.br/00005e/00005e60.pdf>. Acesso em 18 nov. 2024.

SILVA, A. W. L.; NETTO, M.; HELOU FILHO, E. A.; SELIG, P. M.. Observatórios de informação e conhecimento: discutindo bases conceituais e perspectivas de efetividade. In: CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO, 9., 2013, Rio de Janeiro. **Anais** [...]. Rio de Janeiro: CNEG, 2013. Disponível em: [https://cneg.org/anais/artigo.php?e=CNEG2013&c=T13\\_0674\\_3533](https://cneg.org/anais/artigo.php?e=CNEG2013&c=T13_0674_3533). Acesso em: 28 nov. 2024.

SOARES, L. C.; FERNEDA, E.; PRADO, H. A. do. Observatórios: um levantamento do estado do conhecimento. **Brazilian Journal of Information Science: Research Trends**, Marília, SP, v. 12, n. 3. 2018. DOI: <https://doi.org/10.36311/1981-1640.2018.v12n3.08.p86>. Disponível em: <https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/7958> . Acesso em: 30 jan. 2023.

UN-ESCWA. **Social Observatories**: information kit. [S. l.: s. n.], Aug. 2008. Disponível em: <https://www.unescwa.org/publications/social-observatories-information-kit>. Acesso em: 12 nov. 2024.

VALLEJO MORENO, A.; ADELAIDA ECHAVARRÍA, M.; URIBÉ LONDOÑO, M. A. Observatorios y redes de cooperación internacional. **Revista de Negocios Internacionales**, Medellín, v. 2, n. 1, p. 52-66, 2009.

VINCK, D. Experiencias y orientaciones de observatorios de ciencia y tecnología en Francia. *In*: BARGER, M. *et al.* **Hacia la construcción de un observatorio de ciencia y tecnología**. Bogotá: Colciencias, 1996. p. 27- 40.

**Como citar o capítulo:** GUERRERO PÉREZ, Lisandra; ALBUQUERQUE, Marcela Virginia Cavalcanti de; SILVA, Larissa Moreno; FERREIRA, Felipe da Rocha; RUFINO, Fernanda Maciel; MACÊDO, Diego José. Serviços de informação nos Observatórios Governamentais Brasileiros. *In*: MACÊDO, Diego José; CONEGLIAN, Caio Saraiva (org.). **Estudos em observatórios: conceitos, modelo e aplicações**. Brasília, DF: Editora Ibict, 2025. Cap. 6, p. 95-120. DOI: 10.22477/9788570131973.cap6.