

## UM ESTUDO AVALIATIVO DA AUDITORIA DA INFORMAÇÃO E AUDITORIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Chandra Kant Sharma  
Universidade Teerthanker Mahaveer  
Moradabad  
Índia

Akash Kumar Singh  
Universidade Singhaniya  
Rajasthan  
Índia

### RESUMO

Auditoria da informação pode ser definida como uma ferramenta que pode ser usada não somente para identificar estrategicamente recursos de informação significantes, mas também para identificar aquelas tarefas e atividades que geram conhecimento e aquelas que dependem da transferência de conhecimento de uma área para outra no ambiente organizacional. Este artigo primeiramente descreve a relação entre o processo de auditoria da informação e a gestão do conhecimento. Na sequência introduz os modelos de sete estágios de auditoria da informação. Discute cada estágio do modelo em termos de sua contribuição para o processo, bem como os resultados desejados. Conclui examinando os benefícios potenciais em se usar a auditoria da informação como uma base que pode ser construída à medida que a estratégia de gestão do conhecimento é desenvolvida.

**Palavras-Chave:** Auditoria da Informação; Gestão da Informação; Gestão do Conhecimento.

### 1 INTRODUÇÃO

Auditoria da informação é um processo sistemático através do qual uma organização compreende suas necessidades de informação e conhecimento, o que é conhecimento, fluxos e lacunas de informação. A biblioteca precisa adotar novos métodos para gerenciar a grande quantidade de literatura disponível de uma maneira eficaz. Auditoria é uma técnica de gestão aceita. Atualmente existem muitos tipos diferentes de auditoria no mundo comercial, por exemplo, auditoria Financeira,

auditoria da comunicação, auditoria técnica, auditoria de emprego e também mais recentemente auditoria da informação (BUCHANAN; GIBB, 2008).

## **2 OBJETIVOS DA AUDITORIA DA INFORMAÇÃO**

A auditoria da informação refere-se à identificação das necessidades de informação dos usuários, bem como à prevenção de o grau em que o serviço de informação auxilia essas necessidades.

A auditoria da informação tem objetivo mais amplo.

- a) Atualmente, conforme vários pesquisadores acreditam, não há uma metodologia aceita para se realizar uma auditoria da informação.
- b) Também não há padrões para a auditoria da informação. É um contraste quando comparada à auditoria financeira que possui “[...] padrões formais que estabelecem linhas de orientação de auditoria, verificação de listas, normas técnicas e de funcionamento, os quais se aplicam a todos os tipos de organizações [...]” (THORTNON, 2001).
- c) Informação profissional elaborada a partir das experiências de auditores financeiros no desenvolvimento de uma metodologia de auditoria da informação padronizada.
- d) Auditoria e mapeamento da informação permitem a identificação da realidade atual, a responsabilidade da manutenção de dados, e a descoberta de áreas na qual a melhoria pode ser feita ou eliminada (HENZEL, 2001).
- e) O propósito principal de uma auditoria da informação é determinar quais são as necessidades informacionais de uma organização, e como os centros de informação podem suprir essas necessidades da melhor maneira (SHARMA, 2008).

## **3 PERSPECTIVAS**

Buchanan e Gibb (2008) propõem três perspectivas para a auditoria da informação.

1. A que tem relação com o domínio estratégico, ou seja, dominar os processos e recursos de seu negócio.
2. A estratégia começa a partir dos princípios estabelecidos, conforme explicam Henczel (2001) e Buchanan (2008) o resultado principal é uma direção estratégica informativa marcando o papel dos recursos de informação sobre eles.
3. O processo orientado enfatiza os processos organizacionais. Seus resultados principais contribuem para um mapeamento baseado nos processos e uma análise do fluxo e recursos de informação.

### **3.1 Método de Auditoria da Informação**

Como uma estrutura organizacional, a natureza e circunstâncias mudam dramaticamente, não há um método aceito universalmente para a auditoria da informação na qual ela seja conduzida. Um modelo adequado pode ser elaborado, por meio da realização de uma síntese do que existe na literatura, de forma a satisfazer os objetivos da auditoria.

Henczel (2001) desenvolveu um modelo resultante da análise de metodologias usadas por bibliotecários e consultores, e extraindo os componentes necessários para alcançar o objetivo de uma auditoria da informação. O mesmo é conhecido como 'Modelo de sete estágios da auditoria da informação' (Figura 1) o qual inclui o processo de sete estágios de auditoria da informação e a ordem na qual são conduzidos.

Figura 1: Modelo de Auditoria da Informação de Henczel.



### 3.2 Auditoria do Conhecimento

Toda organização valoriza a importância do conhecimento organizacional, seu papel competitivo e suas vantagens e, por isso, considera a importância do controle de seus processos e recursos adotando diferentes meios e sistemas de mensuração ou processos de auditoria. Sharma e Singh *et al.* (2011) distinguiram dois tipos de auditoria do conhecimento.

Auditoria do conhecimento (K-Audit): é um exame e uma avaliação sistemática dos ativos organizacionais do conhecimento e é, geralmente, recomendado para as indústrias como um primeiro passo, anterior a liberação de um programa de gestão do conhecimento. De alguma forma ela se difere da auditoria da gestão do conhecimento (KM-Audit).

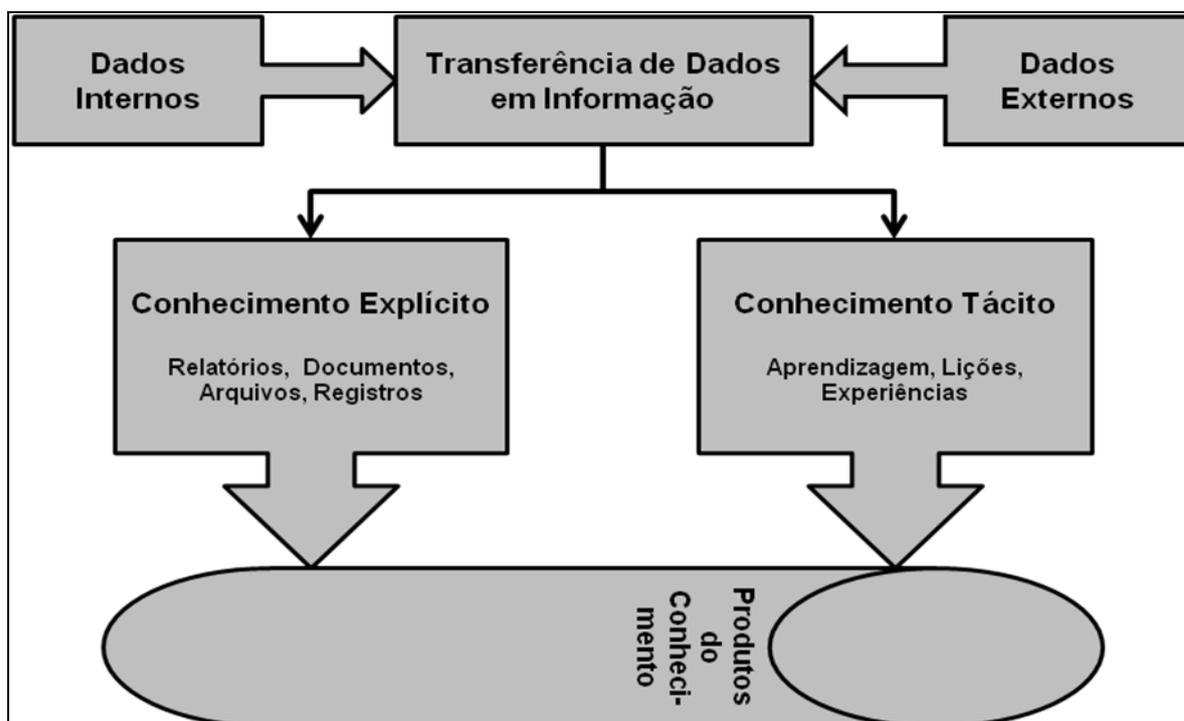
Conforme Ponjuán Dante (2008) a auditoria da gestão do conhecimento é:

- a) Um processo de avaliação;
- b) Uma avaliação sistemática;
- c) Um processo científico;
- d) Recursos explícitos e tácitos.

O que existe?:

- 1) Onde é criado?
- 2) Quando criar?
- 3) Como foram criados?
- 4) Quem o tem na organização?

**Figura 2: Produção e Gestão do Conhecimento.**



A auditoria da informação leva a auditoria do conhecimento, os níveis de compreensão são melhorados pela auditoria da informação e asseguram como as tarefas e as atividades são realizadas pelas várias unidades, seções e departamentos que geram conhecimento em uma organização. A auditoria do conhecimento também decide qual o nível de significância estratégica do conhecimento para a organização. Em outras palavras é o mapeamento da transferência de informação existente, dos canais de comunicação e redes de relacionamento dentro do ambiente organizacional.

Há cinco objetivos principais:

1. Identificar as necessidades informacionais das pessoas que impactam na criação, transferência e compartilhamento do conhecimento;
2. Identificar os problemas de comunicação que permitam ou impeçam a transferência de conhecimento;
3. Identificar questões culturais e políticas que impactem no sucesso das estratégias de gestão do conhecimento.
4. Identificar o conhecimento a ser capturado que é necessário de forma segura;
5. Identificar o método de determinação para armazenar e facilitar o acesso e a transferência de conhecimento.

### **3.3 Por que a Auditoria da Informação é Necessária?**

A auditoria da informação resulta em muitos benefícios, tais como:

- a) Informações válidas e precisas – torna a informação precisa disponível e garante sua validade, como uma fonte de informação corporativa;
- b) Capacidade de *feedback* – é um importante elemento no processo de retroalimentação. Também determina se as informações utilizadas são de fato adequadas ao que se necessita;
- c) Foco de comunicação – chama a atenção sobre o processo de comunicação da organização e busca o seu aperfeiçoamento;
- d) Oportunidade de pessoal treinada – fornece a oportunidade de envolver a progressivamente a equipe nos processos de auditoria, o que aumenta a eficiência e a habilidade da auditoria, e proporciona melhores oportunidades de trabalho aos gerentes de informação na gestão da informação organizacional.

## **4 CONCLUSÃO**

Auditoria da informação se constitui em um processo de análise das informações para a adequação, precisão e validade. Fornece aos usuários informação adequada e de acordo com suas necessidades. A auditoria da

informação determina a identificação das necessidades de informação dos usuários, mas não possui diretrizes padronizadas para seu processo de implantação.

## **REFERÊNCIAS**

BOTHA, H.; BOON, J. A. The information audit: Principles and guidelines. **Libri**, v.53, p.23-38, 2003.

BUCHANAN, S.; GIBB, F. The information audit: Methodology selection. **International Journal of Information Management**, v.28, n.1, p.3-11, 2008.

BUCHANAN, S.; GIBB, F. The information audit: Methodology selection. **International Journal of Information Management**, v.28, n.1, p.3-11, 2008.

PONJUÁN DANTE, G. Information and knowledge organization audit. **Brazilian Journal of Information Science**, Marília (SP), v.2, n.2, p.3-15, 2008.

HENZEL, S. **The information audit: A practical guide**. Chippenham Esiltshira: Antany Rone, 2001.

SHARMA, C. K. **Information process and retrieval**. New Delhi, SPH, 2008.

SHARMA C. K.; SINGH, A. K. *et al.* MIS and information audit: An analysis". In: NATIONAL CONFERENCE PROCEEDING (TMU). Moradabad, 2011. p.151-155

THORTNON, S. Information audit. In: SCAMMEL, A. (Ed.). **Handbook of Information Management**. 8.ed. London, ASLIB, 2001. p.129-43

**Chandra Kant Sharma**  
**Teerthanker Mahaveer University**  
**Library and Information Department**  
**Moradabad**  
**Índia**  
**E-Mail: cksharma@hotmail.com**

**Akash Kumar Singh**  
**Singhaniya University**  
**Jhunjunu**  
**Rajasthan**  
**Índia**  
**E-Mail: akashkumarsingh0107@gmail.com**