

AUDITORIA DE INFORMAÇÃO, UM INSTRUMENTO À SERVIÇO DA UNIDADE DOCUMENTÁRIA

Regina de Marco Ferreira

CRB 10/506

Serviço de Documentação
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região
Av. Praia de Belas, 1100 – sala 1004
90110-903 – Porto alegre – RS
regiferr@trt4.gov.br

ABSTRACT

Knowledge is universally recognized as the most important strategic value that an organisation has. Despite this recognition many documentation units are being closed or downsized. Organisations, misunderstanding that all information are in Internet, are encouraging information users to acquire, control and manage their own information resources. This made information not found and available when it is necessary. Currently, there exists no standard methodology for performing an information audit. Various information audit methodologies are discussed, evaluated and classified. We offer a simple methodology to be used in juridic information: the structured interview. And we discuss the applicability in Brazilian Labour Justice, as a routine management instrument.

RESUMO

O conhecimento é, universalmente, reconhecido como o mais importante valor estratégico que uma organização tem. Apesar disso, muitas unidades documentárias estão sendo fechadas ou downsized. As organizações, numa percepção errônea de que toda informação encontra-se na Internet, encorajam os usuários da informação a obter, controlar e gerenciar seus próprios recursos informacionais. Isto tornou a informação não disponível ou difícil de achar quando necessário. Atualmente, não existem metodologias padronizadas de execução de auditorias de informação. Várias metodologias são discutidas, avaliadas e classificadas. Oferece-se uma metodologia simples para ser usada com a informação jurídica: a entrevista estruturada. E, discute-se sua aplicabilidade na Justiça do Trabalho, no Brasil, como instrumento gerencial de rotina.

INTRODUÇÃO

Conforme *Gutiérrez* a auditoria de informação, pode ser vista por três aspectos, conforme sua finalidade:

- em relação a gestão documental na organização, visando a um diagnóstico e conseqüente plano de ação;
- em identificar com o cumprimento de políticas e procedimentos de gestão de documentos, visando aperfeiçoar métodos e processos;

- em avaliar a efetividade dos recursos documentais da organização, de forma a minimizar o silêncio (não obtenção de informação relevante) e o ruído (obtenção de informação irrelevante) na satisfação das necessidades de informação da organização.

Este terceiro aspecto, pode introduzir a prática da auditoria de informação nas unidades documentárias da Justiça do Trabalho (JT). Este ponto de vista está fortemente ligado ao uso da informação, e portanto ao estudo de seu usuário, sendo de interesse direto da unidade documentária, pois pode ser usado para aprofundar o conhecimento de seus usuários.

Por volta da década de 70, os profissionais bibliotecários brasileiros começaram a ter as necessidades do usuário da informação como ponto de partida do planejamento de seus serviços. Esta mudança alterou os serviços bibliotecários, pois a ênfase na preservação do acervo, transformou-se em algo dinâmico a partir do uso da informação.

Com esta mudança de paradigma, começaram os estudos de usuários a ter um perfil mais científico e um estudo mais metodológico. Efetivamente, o usuário transformou-se no nosso espécime de estudo, sob uma avalanche de estudos que o colocaram num microscópio.

Os estudos de usuário evoluíram, e rapidamente foram sendo incorporados novos conhecimentos que transformaram o estudo de usuário nas várias tendências que temos hoje.

Até há pouco, quando se fazia estudo de usuário, isto era tratado numa relação bilateral entre usuário e unidade documentária. A gerência do conhecimento forçou os profissionais bibliotecários, a terem uma visão mais abrangente dos fluxos e necessidades de informação de seus usuários, fazendo com que se reavaliasse os estudos de usuário existentes.

O estudo de usuário, que era levado a efeito dentro das unidades documentárias teve que sair extra muros. Esta relação teve que ser ampliada, numa visão mais holística da organização, permitindo que se tenha um mapa da realidade informacional da organização estudada. Uma das formas de estudo de usuário que vem se impondo nesta vertente é a auditoria de informação.

Auditoria de informação é uma técnica de detecção dos modos pelos quais uma organização cria, desdobra, dissemina, armazena e compartilha informação. Adicionalmente, dá a oportunidade para entender as necessidades de informação de indivíduos e unidades da organização. E finalmente, dá uma base para entender melhor a organização. Com esta compreensão o profissional bibliotecário pode dar um suporte de melhor qualidade às necessidades individuais de seus usuários, com a rápida recuperação da informação do universo de fontes disponíveis.

As razões para escolher este tipo específicos de estudo de usuário é porque seu foco:

- são as características do fluxo de informação;
- é a identificação do uso dos recursos informacionais;
- são usadas as ferramentas tecnológicas no gerenciamento da informação.

O objetivo deste trabalho é oferecer uma versão adaptada desta técnica às particularidades das unidades da Justiça do Trabalho, instrumentalizando as unidades documentárias de metodologia adequada para avaliar as necessidades de seus usuários e potencializar o fazer documental.

METODOLOGIA

Este artigo consiste em uma revisão de literatura, análise crítica e síntese do material disponível sobre auditoria de informação.

Auditorias, hoje, são aplicadas nas organizações, de muitas e diferentes formas. O propósito de uma auditoria é diagnosticar, i.e. descobrir, conferir, verificar e controlar alguns ou todos os processos/recursos de uma organização.

A auditoria de informação serve para realizar-se o exame sistemático dos recursos de informação, do uso das informações, do fluxo da informação e da administração destes em uma organização. Envolve a identificação das necessidades de informação dos usuários e como efetivamente (ou não) estas estão sendo atendidas. Além disto, podem ser calculados e determinados, o custo e o valor (monetário) dos recursos de informação para a organização.

Pode-se determinar se existe um ambiente de informação organizacional, e se este contribui no atingimento dos objetivos e metas organizacionais.

Embora muito poucos autores incluam a definição de ambiente de informação organizacional nas metodologias de auditoria de informação, os pesquisadores consideram como uma fase essencial a ser incluída.

A Babel instalou-se, usando-se, hoje, os termos auditoria de informação, avaliação de necessidades de informação, elaboração de mapa do conhecimento, e outras designações como “sinônimos”.

O primeiro método encontrado na literatura, observação, requer uma ou várias pessoas que passem horas, dias ou semanas, assistindo as pessoas fazerem seu trabalho, enquanto fazem perguntas e tomam notas. Observadores anotam as tarefas dos trabalhadores, que informação é necessária para realizar esta tarefas e como o trabalhador adquire esta informação. Observação permite um verdadeiro levantamento, detalhado, do trabalho de indivíduos e grupos. Porém,

observação requer observadores qualificados e treinados que entendam como traduzir o que é observado em dados utilizáveis para a auditoria. A desvantagem principal é o tempo e número de observadores que leva para adquirir uma amostra representativa das tarefas diversas executados por indivíduos dentro de um grupo, e nem é possível pensar-se em trabalhar com todo o universo.

O segundo método, grupos de foco, resume-se a entrevistar grupos de pessoas. Os grupos se envolvem em discussões não estruturadas. Este processo exige entrevistadores treinados, que assegurem a validade dos dados coletados durante as discussões, através da observação. Uma vantagem do grupo de foco é o fato que a natureza não estruturada da conversação traz freqüentemente a luz assuntos que provavelmente não seriam descobertos durante entrevistas individuais e/ou estruturadas.

Um terceiro método é monitorar o uso de sistemas de informação. Este método revela basicamente quem usa qual sistema, com que freqüência o sistema é acessado e o tempo em que os usuários estão conectados ao sistema. Além disso, pode descobrir novos sistemas ou quais precisam ser descontinuados sistemas

O quarto método é o questionário. O questionário pode ser usado para coletar uma variedade de dados. É barato e pode ser feito de tal modo, que seja fácil ao respondente preencher. A dificuldade com este método são as perguntas que possam ser interpretadas de forma dúbia por pessoas com pequeno ou nenhuma explicação, que tenham informações diversas e pouco conhecimento dos sistemas.

O quinto e último método é a entrevista. Podem ter várias estruturas e formatos, com vários propósitos. A interação entre o entrevistador e o respondente pode oportunizar recolher avaliação adicional, não solicitada. Porém, entrevistas consomem tempo e podem requerer entrevistadores profissionais ou treinados para melhores resultados.

Depois de revisar as vantagens e desvantagens de cada dos métodos de coleta de dados, propõem-se a aplicação de um método mixto, a entrevista estruturada pelo questionário modelo.

O questionário dá a oportunidade de coletar a maioria dos dados usando perguntas objetivas e de se obter as mesmas respostas a serem analisadas. A entrevista oferece a oportunidade de, não só ampliar o tema, como validar as respostas do questionário, fazer-se perguntas que não puderam ser endereçadas adequadamente no questionário e também clarear questões que dão margem a interpretações dúbias, se houverem.

Tendo se decidido com o método a ser utilizado na auditoria, a atenção focou-se em quem administraria a auditoria: 1) um consultor externo, ou 2) o staff da unidade documentária. O consultor externo teria a vantagem de não ter pré-conceitos, considerando que o staff era parte do sistema a ser analisado. O consultor traria a experiência de outros projetos desta natureza, enquanto o staff

teria que aprender a administrar este tipo de pesquisa. Também se considerou que, possivelmente, as recomendações de um consultor externo poderiam ser de maior autoridade. Por outro lado, a par da questão orçamentária, levaria tempo para identificar e trazer um consultor externo. Portanto a opção foi pelo uso do staff da unidade documentária com equipe de consultoria.

A aplicação da auditoria pode ser utilizada: no inventário da informação disponível para os setores organizacionais; na identificação da informação estratégica necessária na tomada de decisão de indivíduos, grupos e setores organizacionais; no entendimento de que funções, tarefas, atividades e processos têm apoio informacional, atualmente, através do sistema corrente; na análise da importância do dado/informação fornecida para atender a necessidades de informação; no entendimento das relações entre dados, informação, sistemas de dados e transferência da informação; no descobrimento de quaisquer falhas na qualidade da informação usada como suporte de funções e decisões; no descobrimento de quaisquer falhas em sistemas necessários para administrar dados e informação, como suporte de tarefas e atividades; e, no mapeamento de fluxos de informação.

INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Exame cuidadoso dos objetivos da auditoria e da literatura definiram os dados a serem buscados como aspectos particulares da administração da informação. Uma vez identificados que dados precisa-se coletar, foram elaboradas as perguntas.

O questionário encontra-se anexo ao artigo. É uma proposta para direcionar a discussão caso entenda-se seja a auditoria de informação útil às unidades documentárias da Justiça do Trabalho.

CONCLUSÃO

A metodologia foi trazida para consideração do Encontro, e caso seja considerada útil pelas unidades documentárias, propõem-se a criação e treinamento de um grupo de *auditores de informação* na JT.

Este instrumento deverá ser aplicado como piloto e reavaliado sua adequação às necessidades e objetivos propostos, tendo sempre presente que esta técnica pode responder se a organização acessa da informação que necessita, se os fluxos estão distribuídos de forma uniforme, e se a informação é utilizada nos processos de tomada de decisão.

LISTAGEM BIBLIOGRÁFICA

Austrália. Nova Gales do Sul. Government Chief Information Office. Information Management Audit Guideline. **In:** <http://www.nsw.gov.au/> Consultado em 8 de julho de 2005.

Borko, Harold. Information science: what is it? *American Documentation*, v.19, n.1, 1968. p.3-5. **In:** <http://web.njit.edu/~robertso/infosci/index.html#whatis> Consultado em 8 de julho de 2005.

Butler, Michele. Information audit basics . **In:** <http://www.packfound.org/> Consultado em 8 de julho de 2005.

Dobson, Chris. Beyond the Information Audit: Checking the Health of an Organization's Information System. *Searcher* Vol. 10 No. 7 — July/August 2002 **In:** www.infotoday.com/searcher/jul02/searcher.htm Consultado em 8 de julho de 2005.

Gutiérrez Garzón, Liliana. La auditoría de información como herramienta de evaluación y mejoramiento de la gestión de documentos. *Biblios*, v.4, n.16, jul./dic. 2003. **In:** www.bibliosperu.com/index.shtml?cmd%5B25%5D=x26-378.

Henczel, Susan. The information audit as a first step towards effective knowledge management: an opportunity for the special librarian. *INSPEL* v.34, n.3/4, 2000. p. 210-26. **In:** forge.fh-potsdam.de/~IFLA/INSPEL/00-3hesu.pdf

Tapaswi, Murari P. Information audit: evaluating the need for an information centre. **In:** http://ioc.unesco.org/oceanteacher/Information/Course1/evaluating/evaluating_ie.pps Consultado em 8 de julho de 2005.

QUESTIONÁRIO DE AUDITORIA DE INFORMAÇÃO

1 DEFINIÇÕES

1.1 Acuracidade

Veracidade do ítem de informação.

1.2 Ambiente informacional

É o modo como uma organização troca e manipula informação, resultado dos padrões de comportamento e as atitudes dos usuários em relação à informação e ao conhecimento.

1.3 Autoridade

Credibilidade do autor da fonte de informação, o autor foi analisado e teve verificada suas credenciais, seu reconhecimento na área, ser citado por outros autores, relacionar sua especialidade com o conteúdo do trabalho, identificar revisões e críticas que gabaritem o autor.

1.4 Bases de Dados = BD

São conjuntos de dados com uma estrutura regular que organizam ítems de informação ou suas fontes.

1.5 Biblioteca Virtual = BV

Conjunto de documentos digitais em suporte eletrônico; geralmente, disponibilizado através do site da biblioteca, na Internet.

1.6 Confiabilidade

Acesso ininterrupto aos ítems de informação, às fontes e serviços disponíveis.

1.7 Consistência

Os ítems de informação, desdobrados em várias fontes e formatos, devem permanecer os mesmos independente das fontes e formatos, sendo atualizados conjuntamente.

1.8 Constância

Estabilidade do conteúdo na fonte de informação, com o passar do tempo.

1.9 Fonte de Informação

Documentos, ou pessoas, que possuem ou contém a informação.

Ex. Ato 173, de 21 de julho de 2005, do TST, que estabelece depósito recursal.

1.10 Formato

Estrutura dos dados para armazenamento da informação, como também, o tipo de suporte que contém a fonte de informação.

1.11 Grupo de Informação

Ex. nome da unidade - usuária da informação.

1.12 Ítem de Informação

Informação que atende à demanda gerada por uma necessidade de informação de um usuário.

Ex. valor do depósito recursal para recurso ordinário na JT: R\$ 4.678,13.

1.13 Online

Conectado à uma rede de computadores, à Internet, etc.

1.14 Permanência

Probabilidade de uma fonte de informação manter-se disponível ao longo do tempo.

1.15 Tecnologia da Informação = TI

Aplicação da tecnologia no processamento da informação.

1.16 Relevância

Capacidade de um sistema em disponibilizar a seu usuário a informação que ele precisa, com a maior rapidez e na medida acertada: sem falta nem excesso de informação.

2 CRIAÇÃO DO ÍTEM DE INFORMAÇÃO

2.1 Fonte(s)

2.1.1 Que fontes contribuem para o (ítem de informação)?

(Por favor, circule)

comunicação pessoal livros revistas BD online BD cds BV diários
oficiais sites oficiais atualização legislativa

2.1.2 Quem coleta as várias contribuições?

(Por favor, preencha)

Nome

2.2 Curador

2.2.1 Quem é responsável por garantir que o (item de informação) necessário esteja disponível?

(Por favor, preencha)

Nome

2.2.2 Quem é responsável por ver que a informação satisfaça todos os padrões?

(Por favor, preencha)

Nome

2.3 Manuseio da Informação

2.3.1 Quais são os meios, tecnologias e responsáveis pelos quais o (item de informação) é:

2.3.1.1 coletada

2.3.1.2 gravada

2.3.1.3 modificada

2.3.1.4 partilhada

2.3.1.5 transmitida

2.3.1.6 backed up

2.3.1.7 arquivada

2.3.1.8 deletada

3 FORNECIMENTO DO ÍTEM DE INFORMAÇÃO

3.1 Usuários

3.1.1 Quem dentro da Instituição necessita usar o (item de informação)?

(Por favor, preencha)

Nome

3.1.2 Para quê propósito?

(Por favor, preencha)

Nome

3.1.3 Quem externamente necessita usar o (item de informação)?

(Por favor, preencha)

Nome

3.1.4 Com que propósito?

(Por favor, preencha)

Nome

3.2 Apresentação

Em quais formatos o (item de informação) é comunicado ao seus usuários?

3.3 Tecnologia da Informação

Como é usada a TI

4 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

4.1 Velocidade

Quanto tempo é aceitável entre a produção do (item de informação) e o acesso do usuário?

(Por favor, faça uma estimativa)

.....horas

.....dias

.....semanas

.....indeterminado

4.2 Atualização

Quanto tempo é aceitável entre as atualizações sucessivas do (item de informação)?

(Por favor, faça uma estimativa)

.....horas dias semanas indeterminado

5.4 Quanto tempo até o (item de informação) ser produzido novamente ou atualizado?

(Por favor, faça uma estimativa)

.....horas dias semanas indeterminado

5.5 Quanto tempo até o (item de informação) ser deletado?

(Por favor, faça uma estimativa)

.....horas dias semanas indeterminado

6 NECESSIDADES DO USUÁRIO DE INFORMAÇÃO

6.1 Liste as principais atividades desenvolvidas no seu trabalho (priorizar):

Atividade 1.....
Atividade 2.....
Atividade 3.....
Atividade 4.....
Atividade 5.....
Outras atividades.....

6.2 Liste as tarefas desenvolvidas na sua atividade

Atividade 1
Tarefa 1.....
Tarefa 2.....
Tarefa 3.....
Tarefa 4.....
Tarefa 5.....
Tarefa 6.....
Tarefa 7.....
Tarefa 8.....
Tarefa 9.....
Tarefa 10.....
Atividade 2
...
Atividade 3
...
Atividade 4
...
Atividade 5
...

6.3 Liste os (itens de informação) necessários na execução de cada tarefa

Atividade 1
Informação para tarefa 1.....
Informação para tarefa 2.....
Informação para tarefa 3.....
Informação para tarefa 4.....
Informação para tarefa 5.....
Informação para tarefa 6.....
Informação para tarefa 7.....
Informação para tarefa 8.....

Informação para tarefa 9.....

Informação para tarefa 10.....

Atividade 2

...

Atividade 3

...

Atividade 4

...

Atividade 5

...

6.4 Liste as fontes da informação utilizada na realização das tarefas

Fontes para atividade 1.....

(Por favor, circule)

comunicação pessoal

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

livros

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

revistas

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

BD online

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

BD cds

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

BV

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

diários oficiais

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

sites oficiais

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

atualização legislativa

Pouco

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10] Muito

Fontes para atividade 2.....

...

Fontes para atividade 3.....

...

Fontes para atividade 4.....

...

Fontes para atividade 5.....

...

Fontes para outras atividades

...

6.5 Das atividades citadas marque as compartilhadas por mais de um executante

Atividade 1.....

Atividade 2.....

Atividade 3.....

Atividade 4.

Atividade 5.....

Outras atividades.....

6.6 Os executantes compartilham (ítems de informação) na execução de atividades

Sim Não

6.7 Os executantes compartilham (ítems de informação) na execução de tarefas

Sim Não

6.8 Os executantes compartilham (fontes de informação) na execução de atividades

Sim Não

6.9 Os executantes compartilham (fontes de informação) na execução de tarefas

Sim Não

7 VALOR ORGANIZACIONAL

7.1 Objetivo

7.1.1 Quão relevante ou útil é o (ítem de informação) para a (área funcional)?
(Por favor, circule)

Pouco Muito

[1] [2] [3] [4] [5] [6] [7] [8] [9] [10]

7.1.2 De que maneiras são os (ítem de informação) usados?
.....

7.1.3 Como é partilhado o (ítem de informação)?
.....

7.2 Status

7.2.1 Quais, se existem, são as qualificações ou classificações especiais que podem afetar o manuseio do (ítem de informação) ex. Segurança, exigências legais?

7.3 Valor

7.3.1 Como o (ítem de informação) contribui para os objetivos da (área funcional)?
.....

7.3.2 Como o (ítem de informação) contribui para os objetivos da Instituição?
.....

7.4 Necessidades externas
.....

7.4.1 Como é levado em consideração, no (item de informação), as necessidades das outras organizações com a qual a Instituição troca informação?
.....

7.5 Orçamento

7.5.1 Existe um orçamento em relação ao (item de informação)?
.....

7.5.2 Como é calculado?
.....

7.5.3 Como é gasto?
.....

8 Ambiente informacional

9 Administração do questionário

9.1 Nome da pessoa que conduziu a entrevista
.....

9.2 Nome do entrevistado

Ou

9.3 Nome da pessoa que completou o questionário
.....

8.4 Data
.....

Obrigado por sua colaboração.

Por favor, retorne o questionário completo para o:
Serviço de Documentação