

GT-4 – Gestão da Informação e do Conhecimento

AUDITORIA DE INFORMAÇÃO: CONCEITOS, OBJETIVOS E MÉTODOS ¹

THE INFORMATION AUDIT: CONCEPTS, GOALS AND METHODS

Nadine Passos Conceição D'Oliveira - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Francisco José Aragão Pedroza Cunha - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Modalidade: Resumo Expandido

Resumo: fluxos, necessidades e recursos de informação de uma organização necessitam de constante identificação, mapeamento e avaliação por ferramentas de Gestão da Informação como a auditoria de informação. Por não haver um método universal de auditoria de informação, este artigo visa apresentar o levantamento realizado sobre os métodos existentes e verificar seus elementos em comum. Caracterizando-se como uma pesquisa qualitativa e explicativa aplicada, utilizou-se de revisão de literatura integrativa com análise de conteúdo qualitativa direta de Mayring (2014). Como resultado, para dezoito teóricos mais citados, são dezenove elementos em comum que vão desde necessidade de informação até relatório final.

Palavras-chave: gestão da informação; auditoria de informação; métodos.

Abstract: information flows, needs and information resources of an organization require constant identification, mapping, and evaluation by Information Management tools such as information audit. As there is no universal information auditing method, this article aims to present the survey carried out on existing methods and also verify their common elements. Characterized as qualitative and explanatory of applied nature, an integrative literature review was used with direct qualitative content analysis by Mayring (2014). As a result, for the eighteen most cited theorists, there are nineteen elements in common, ranging from information need to final report.

Keywords: information management; information audit; methods.

1 INTRODUÇÃO

A Gestão da Informação (GI):

[...] prospecta, mapeia e monitora os fluxos formais de informação², analisando, interpretando e agregando valor às informações a fim de comunicá-las eficazmente, propiciando as inovações em processos, produtos e serviços, desenvolvendo uma cultura organizacional proativa em relação à informação que retroalimenta o ciclo. (SANTOS; VALENTIM, 2021, p. 17)

¹ Comunicação produto de dissertação em andamento no PPGCI/UFBA e vinculada ao Projeto Chamada CNPq/MCTI Nº 10/2023 – UNIVERSAL da pesquisa “Gestão de documentos e bases de dados digitais: mecanismos de geração de conhecimento e inovação dos serviços da atenção primária do SUS”.

² No âmbito organizacional, os fluxos informacionais são divididos em dois, a saber: o fluxo formal referente a toda informação que circunda os níveis formais da organização, e o fluxo informal, referente à informação “gerada” no âmbito das relações interpessoais. (CAVALCANTE; VALENTIM, 2010, p. 242)

A GI é um processo de relevância para as organizações, sendo que para a sua implementação, é recomendável utilizar de metodologias, técnicas e ferramentas. Estas, por sua vez, auxiliam na detecção das informações necessárias, controle dos fluxos e etapas do ciclo da informação dentro da organização. Através das ferramentas de GI, como a auditoria de informação, é possível a identificação, avaliação e mapeamento dos fluxos de informação, usos da informação e recursos de informação de uma organização (CARVALHO, 2019).

A auditoria de informação se constitui em um mecanismo de gestão para o levantamento de informações sobre os recursos, fontes, serviços, produtos e sistemas de informação, oferecendo “orientação para melhor uso da informação e do conhecimento, contribuindo para que a organização tenha a informação que necessita, que essa informação seja gerenciada efetivamente com o adequado suporte de sistemas e de tecnologias”. (CARVALHO, 2012 *apud* CARVALHO, 2019, p. 64) A auditoria da informação, desta forma, contribui com a GI ao avaliar objetivamente, por meio de critérios, os processos de classificação, organização, tratamento e armazenamento e acesso, verificando a eficácia e eficiência da GI em uma organização.

A auditoria de informação não possui um método estabelecido e padronizado para a sua aplicação. Assim, surge a curiosidade de verificar quais são os métodos de auditoria de informação mais citados na literatura nacional e internacional da área nos últimos dez anos. Portanto, esta comunicação para além de descrever conceitos, características e aplicabilidade da auditoria de informação, tem como objetivo apresentar o levantamento realizado sobre os métodos³ existentes e verificar seus elementos⁴ em comum. Este levantamento foi elaborado como parte de uma Dissertação em desenvolvimento.

2 AUDITORIA DE INFORMAÇÃO

O surgimento das auditorias de informação deveu-se à necessidade de se aprofundar nas medidas de controle da informação, fenômeno o qual foi influenciado pela ênfase na GI como recurso a partir da década de 1980. (PONJUÁN DANTE, 2008). Suas práticas proliferaram, a partir da década de 1990, em diversos tipos de organizações com as mais

³ Também denominados modelos ou metodologias na literatura científica de Auditoria de Informação como, por exemplo, em González Guitián e Ponjuán Dante (2014) - “Metodologia de Barker” e “Modelo de Stanat”.

⁴ Utilizou-se a palavra elementos para representar as ações ou etapas a serem executadas para a avaliação dos componentes da GI na organização.

variadas finalidades. Seu desenvolvimento nas organizações teve a contribuição de vários fatores, dentre eles: o desenvolvimento alcançado pelas técnicas de gestão nas últimas décadas, as novas formas de sistematização do trabalho nas organizações e o nível global alcançado pelas TIC⁵. (MARTÍNEZ DÍAZ; ARMENTEROS VERA, 2006)

Através da auditoria de informação, é possível conhecer a realidade de uma organização tanto em âmbito empresarial como também em “[...] instituições de informação (analisando se os indicadores de qualidade estão em correspondência ou custo e benefício dos sistemas, serviços e produtos de informação que são oferecidos).” (GONZÁLEZ GUITIÁN, 2016, p. 42, tradução nossa)

Ponjuán Dante (2008, p. 7), citando o trabalho de Dubois (1995), considera que as auditorias de informação são “[...] uma das ferramentas mais importantes para a gestão da informação nas organizações.”, tendo em vista que além de contribuir para uma adequada gestão dos recursos e serviços de informação, possibilitam a conscientização da organização sobre como são estabelecidos esses recursos e serviços para o desenvolvimento das atividades organizacionais. (PONJUÁN DANTE, 2008)

Em sua pesquisa, González Guitián (2016) ao elaborar um quadro com as definições de auditoria de informação propostas por vários autores como: Bel et al. (2003); Booth (1994); Buchanan e Gibb (1998), dentre outros, percebeu que todos convergiram para uma visão deste tipo de auditoria “[...] como um processo sistemático para avaliar como os recursos de informação são usados nas organizações.” (GONZÁLEZ GUITIÁN, 2016, p. 34 tradução nossa) Neste sentido, a auditoria de informação acaba por atender “[...] a recursos de informação, recursos humanos (tanto produtores quanto usuários), fluxos de informações e formulação de políticas baseadas em objetivos.” (TRAMULLAS, 2003, p. 257 tradução nossa).

A auditoria de informação está voltada para os ativos informacionais explícitos de uma organização. Isso significa que esta categoria de auditoria atua nos documentos (eletrônicos ou não), arquivos, bases de dados, acervos, etc. Identifica, igualmente, a existência de redundância, duplicidade, inconsistência ou incompatibilidade no Sistema de Gestão de Informação, além de analisar a qualificação técnica dos colaboradores. (PONJUÁN

⁵ Abreviação para o termo Tecnologia da Informação e Comunicação no qual estão incluídas tecnologias responsáveis pela comunicação e se popularizaram com a Internet como: smartphones, computadores, inteligência artificial, Internet das coisas (IoT), dentre outros.

DANTE, 2004 *apud* GONZÁLEZ GUITIÁN, 2016). Dessa forma, os objetivos da auditoria de informação estão relacionados a(o): a) política de informação e GI; b) recursos, fontes e fluxos de informação; c) necessidades informacionais; d) produtos e serviços, e) uso da informação; f) custo e valor da informação; g) sistemas de informação; h) estratégia de negócios. (GONZÁLEZ GUITIÁN, 2016)

González Guitián (2016) considera como frutos da auditoria de informação: a identificação das informações que são transferidas, compartilhadas, disseminadas, sob quais condições e por quem, assim como a verificação do valor e dos benefícios do uso de fontes de informações corporativas e a identificação das oportunidades no uso da informação para oportunidades estratégicas. A autora também inclui nestes benefícios da auditoria de informação: a compreensão do padrão de comunicação corporativa, a definição dos conteúdos adequados às necessidades da instituição, e ainda a indicação de uma avaliação confiável da relação custo-benefício da informação e seu uso, além da promoção do acesso à informação que apoia os processos organizacionais.

Mesmo tendo aplicações vantajosas, na opinião de Buchanan e Gibb (2007) a auditoria de informação é, muitas vezes, preterida ou rejeitada pelas organizações em favor de processos e práticas de desenvolvimento de sistemas mais conhecidos e integrados. Esses autores destacam alguns fatores para este fenômeno. Um deles é a priorização das fases e componentes técnicos do desenvolvimento de sistemas em detrimento da análise e envolvimento organizacional. O segundo fator é a concentração da modelagem e a análise de informações no domínio da solução/projeto e não na organização como um todo. O terceiro é o gerenciamento do escopo da auditoria de informação quanto à complexidade e escala do empreendimento, o que pode torná-la extensa e cara. Além disso, há pouca orientação prática sobre o escopo da auditoria de informação e como adaptá-la às circunstâncias e objetivos específicos. Como último fator, consideraram a ausência de uma abordagem metodológica padrão e consensual. Atualmente, há uma variedade de métodos acadêmicos e proprietários, fazendo com que o profissional tenha dificuldade em selecionar uma metodologia precisa para seus objetivos.

Contudo, a não aplicação da auditoria de informação na organização acaba gerando lacunas na direção estratégica e uma abordagem fragmentada do gerenciamento dos recursos de informação. (BUCHANAN; GIBB, 2007) Ademais, não dispor de um método ou modelo padrão, nem diretrizes universais e nem um consenso na aplicação de técnicas

(GONZÁLEZ GUITIÁN, 2016; HENCZEL, 2000; ORNA, 1999) pode ser positivo, tendo em vista as diversas características dos ativos informacionais (CARVALHO, 2019), e a variedade de estrutura, natureza e ambiente nas organizações nas quais as auditorias de informação são conduzidas (HENCZEL, 2000).

3 METODOLOGIA

A técnica de pesquisa utilizada foi a coleta documental. O levantamento de dados foi realizado da seguinte forma: pesquisa bibliográfica em obras de referência e periódicos científicos, teses, dissertações, anais de encontros científicos pertencentes à área de Ciência de Informação na base Google Acadêmico.

Foi aplicado como método de investigação uma revisão integrativa de literatura⁶. Utilizou-se de pesquisa textual, com operadores de busca Booleana, conforme segue: “auditoria de informação” AND “métodos” OR “metodologia” OR “modelos” (filetype:pdf). Também foi realizada com seus correspondentes em inglês e espanhol.

Como estratégia de seleção dos textos, foram estabelecidos os seguintes critérios: 1) O texto deve ter sido publicado entre 2011 e 2021; 2) O texto deve ser de acesso público e de forma integral; 3) O texto deve estar escrito em inglês, espanhol ou português; 4) exclusão de textos que apresentem termos como auditoria de informação: do paciente, financeira, histórica e contábil; 5) inclusão de texto que apresente: título, resumo ou palavra-chave o termo auditoria de informação (auditoría de información e information audit) ou capítulo sobre auditoria de informação; e 6) inclusão de texto que, descreve, discute e/ou compara métodos (modelos ou metodologias) de auditoria de informação.

Ao final, foram selecionados treze textos para a verificação de estudos publicados sobre os métodos de auditoria de informação de organizações mais referenciados na literatura nacional e internacional, bem como etapas e atividades destes métodos. Para a avaliação dos estudos incluídos na revisão foi aplicada, também, análise de conteúdo qualitativa com abordagem direta proposta por Mayring (2014) com a técnica de

⁶ A revisão integrativa, finalmente, é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não-experimentais para uma compreensão completa do fenômeno analisado. Combina também dados da literatura teórica e empírica, além de incorporar um vasto leque de propósitos: definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular. (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010, p. 103)

sumarização⁷. Contudo, vale ressaltar que foi executada com adaptações, tendo em vista as fontes selecionadas para análise.

4 RESULTADOS E ANÁLISE

Com a seleção realizada dos treze textos científicos, foi feita verificação de quais são os métodos mais descritos na literatura, suas etapas e atividades, bem como os elementos em comum dos métodos de auditoria de informação: Reynolds (1980); Worlock (1987); Riley (1975) e Alderson (1993); Gruber (1983); Gillman (1985); Burk & Horton (1988); Barker (1990); Stanat (1992); Ellis et al (1993); Booth & Haynes (1993); Webb (1994); Buchanan & Gibb (1998); Orna (1999); Henczel (2001); Botha & Boon (2003); Soy i-Aumatell (2003); Villardefrancos Álvarez (2005); e González-Gutián (2011).

Os elementos em comum apresentados pelos métodos dos dezoito autores citados nos trabalhos analisados são apresentados no Quadro 1:

Quadro 1 - Elementos em comum dos métodos de auditoria de informação

Elementos	Atividades envolvidas
Contexto organizacional	engloba o levantamento do perfil organizacional (metas, objetivos, estrutura hierárquica, funções, número de funcionários, departamentos, clientes, missão, ambiente, cultura, etc.), bem como a identificação e avaliação dos objetivos corporativos, grupos ou pessoas “informativas”, recursos organizacionais, o nível de conhecimento e o valor atribuído à informação. Este elemento ajuda o auditor a ter um conjunto de informações que irão expressar os recursos e fontes de informação relacionados à estratégia de negócios e atividades da organização.
Apoio estratégico	são ações que visam informar aos membros da organização objetivos, benefícios, escopo, cronograma, relatórios e garantir recursos da gestão para a sua realização. Está incluído, também, a obtenção do apoio e o comprometimento dos membros da organização para a realização da auditoria, além de garantir recursos da gestão para a sua realização. Este elemento auxilia no envolvimento dos recursos humanos no projeto ao divulgar os objetivos e benefícios da auditoria.
Ambiente informacional	compreende detectar as limitações no Sistema de informação (SI), estilo de gestão, cargos estratégicos, fluxos, suporte tecnológico, usuários e sua posição na organização e como estes fatores afetam a eficácia do fluxo de informação. Este elemento ajuda o auditor a verificar os possíveis participantes da auditoria, compilar um perfil apropriado dos usuários, sistemas e fluxos de informação, e também, o nível de consciência e valorização da informação na organização como recurso estratégico.
Fluxos de informação	abarcam inventariar a distribuição de informações formais dentro do contexto organizacional. Este elemento contribui para a auditoria de informação com uma visão mais detalhada da transmissão da informação do transmissor ao receptor. Possibilita assim, a identificação dos envolvidos no fluxo de informação, os canais de informação, as fontes de informação a tecnologia da informação e comunicação de suporte e barreiras de acesso à informação.
Necessidades	engloba o estabelecimento da hierarquia de necessidade de informação, a importância da

⁷ A sumarização tem como objetivo “[...] reduzir o material de tal maneira, que sobram os conteúdos essenciais, de criar, por meio de abstração um corpus, que continua sendo um retrato do material básico.” (MAYRING, 2002, p. 115). Foi aplicada, principalmente, pela possibilidade de sua utilização “[...] para a criação indutiva de categorias.” (MAYRING, 2002, p. 115), basilar para a elaboração de um formulário planejado (folha de verificação) utilizado na Dissertação.

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

de informação	informação prestada aos usuários, sua atualidade, presteza, adequação e confiabilidade. Também é possível determinar e avaliar as necessidades de informação dos usuários no que diz respeito a fontes, serviços e produtos de informação para entregar a informação certa no momento exato. Este pode ser um estágio elementar no levantamento da auditoria de informação já que revela se as informações recebidas estão auxiliando os colaboradores no desenvolvimento de suas atividades e atingindo, dessa forma, os objetivos da organização.
Recursos de informação	este elemento busca detectar os recursos críticos e os menos importantes em relação aos objetivos da organização, bem como determinar se os recursos atendem às necessidades, se são utilizados com eficiência, como são armazenados e conservados, se o ambiente organizacional afeta o uso e o fluxo das informações. Através deste levantamento o auditor será capaz de obter uma visão mais global de como os recursos de informação, no ambiente informacional da organização, estão sendo utilizados e verificar a sua eficiência e eficácia para uso, arranjo e guarda.
Recursos tecnológicos	este elemento da auditoria consiste em identificar tecnologia para gerenciar os recursos de informação (computadores, terminais, redes, modems e pacotes de software). Neste sentido, a auditoria de informação irá verificar se recursos deste tipo estão sendo utilizados como dispositivos para a coleta, organização, controle, disseminação e uso dos recursos de informação.
Fontes de informação	abarca a identificação de fontes de informação internas e externas publicadas, avaliação da sua utilização e frequência da organização, bem como na avaliação das fontes de acordo com sua importância estratégica, utilidade e problemas associados. Dessa forma, a auditoria possibilita o reconhecimento de quais colaboradores têm acesso, coletam, tratam, disseminam, divulgam a informação.
Serviços de informação	abrange a detecção das áreas de concentração destes serviços e a identificação dos serviços prestados e as unidades que prestam serviços de informação. Este elemento contribui para que o auditor, através dos serviços de informação, possa observar melhor a relação entre recursos de informação, necessidades e objetivos da organização.
Sistemas de Informação	abrange a observação dos produtores, localização, interface e deficiências do SI, bem como compilar um inventário destes sistemas e apontar os seus objetivos. Com estas informações, é possível verificar a utilidade e o nível de confiança dos SI, bem como ter um registro do estado atual dos SI, seus equipamentos e seu acesso.
Custo/valor da informação	com este elemento é possível identificar e avaliar os custos e valor dos recursos, fontes e serviços de informação em termos de investimento financeiro e percepção de valor pelos usuários (abrangência, velocidade de acesso, atualização e aceitabilidade). Não é um elemento que tenha um método padronizado e detalhado pelos autores. Contudo, é por meio deste que é possível identificar quais são as informações mais importantes para que a organização atinja seus objetivos, bem como os recursos financeiros investidos em informação.
Levantamento e análise de dados	consiste em determinar a amostra a investigar e conduzir a auditoria de informação por meio do uso de questionários, surveys e entrevistas individuais ou em grupo, etc. Inclui, também, recolher, gerenciar e estruturar a análise dos dados recolhidos com auxílio de planilhas, matrizes, atividades em grupo. Isso vai auxiliar o auditor a obter uma visão holística da relação informação, produtor e falhas informacionais e com isso ter uma base para o desenvolvimento de planos estratégicos e testes, além de revelar alternativas para falhas apresentadas.
Melhorias e recomendações	compreende em traçar, propor, comunicar e implementar recomendações para solucionar os problemas detectados, falhas em pontos-chave e áreas prioritárias para melhorias, além de revisar a estratégia pós-implementação e ainda pode incluir o estabelecimento da política de informação da organização. Este elemento da auditoria tem como base os achados durante a execução da auditoria e a análise e interpretação dos dados pelo auditor. Geralmente, resulta em um documento no qual deve ser, preferencialmente, enviado para a gestão e divulgado para os colaboradores da organização com o intuito de que as melhorias e mudanças sugeridas sejam publicizadas. Neste momento, pode ser desenvolvido uma estratégia informacional para a organização.
Acompanhamento, controle e	compreende a preparação de um programa de acompanhamento e avaliação das recomendações da auditoria. Do mesmo modo, abarca a realização de auditorias

XXIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – ENANCIB
Aracaju-SE – 06 a 10 de novembro de 2023

conformidade	subsequentes, além de assegurar que as decisões tomadas na auditoria estejam de acordo com os regulamentos e normas estabelecidos na organização. Através deste elemento, será possível para o auditor verificar se as necessidades de informação do usuário estão sendo supridas, se o nível de satisfação do usuário aumentou com relação aos sistemas, serviços e produtos de informação, bem como se as decisões, recomendações e melhorias apresentadas estão sendo executadas e se estão sendo eficazes para as falhas informacionais encontradas.
Planejamento da auditoria	consiste em definir o plano de trabalho (objetivos, escopo, procedimento, atividades e tempo estimado), equipe, o tempo, os recursos necessários, ferramentas, métodos e técnicas a serem utilizados, bem como variáveis, indicadores, critérios de atribuição de valores positivos ou negativos e como integrar as avaliações. Percebe-se que esta é a fase em que são determinados os propósitos da auditoria para corroborar com as expectativas dos gestores da organização. Neste momento, a auditoria é delineada (tempo de execução, custos previstos, equipe, etc.), sendo um guia para a sua execução.
Custos da auditoria	neste elemento são definidos critérios de custo e são distribuídos pesos aos custos estimados em relação à eficácia do projeto e também estabelece modelos de custo para cada alternativa da auditoria. Como todo projeto que deve ser executado, a auditoria de informação também possui custos. Se for executada somente um setor terá um custo, já se abranger vários setores ou a organização como um todo terá outro custo. Este é um elemento importante para detalhar e ressaltar para os gestores o custo-benefício da realização da auditoria de informação.
Execução da auditoria	consiste em preparar os instrumentos para coletar as informações, inventariar recursos e fontes de informação, analisar e avaliar a informação recolhida na auditoria. Nesta etapa o auditor deverá por em prática todo o planejamento feito, executando profissionalmente as entrevistas, questionários dentre outros métodos necessários para o levantamentos das informações para obter dados de como os recursos de informação da organização contribuem para os objetivos organizacionais.
Análise da auditoria	abrange localizar e analisar os gargalos e problemas informacionais, estudar e interpretar os resultados obtidos com base na comparação entre o estado corrente e o desejado. Dessa forma, o auditor ao analisar todas as informações que ele recolheu durante a execução da auditoria, poderá aferir os pontos fortes e fracos, oportunidades e ameaças encontrados relativos à informação organizacional.
Relatório final	consiste na elaboração do documento final, para submissão, que inclua as conclusões e constatações da auditoria estruturadas em: índice, introdução, visão geral da organização, análise por componentes auditados, conclusões, observações e recomendações, para uma direção estratégica integrada. Neste sentido, a auditoria de informação produz um documento que expressa a visão geral das necessidades e das tendências de usos da informação, proporcionando bases para a elaboração de planejamento para o gerenciamento da informação organizacional.

Fonte: Elaboração própria - resultado da pesquisa

Com esses elementos, a auditoria de informação consegue verificar quais as informações necessárias para cumprir os objetivos organizacionais, sua localização, sua utilização e sua disponibilidade. Assim, propicia o estabelecimento de diretrizes para a gestão da informação com o propósito de desenvolver uma efetiva estratégia informacional nas organizações, além de proporcionar bases para formulação de política de informação organizacional.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ante o exposto, nota-se a relevância da aplicação da auditoria de informação como uma abordagem estruturada para a avaliação, aperfeiçoamento e averiguação da GI no ambiente organizacional. A auditoria de informação proporciona o reconhecimento, levantamento e análise dos recursos, serviços, fontes e fluxos, subsidia o aperfeiçoamento dos SI, e contribui para a elaboração de políticas de informação no contexto dos objetivos da organização. Assim, como ferramenta da GI, se constitui em um relevante mecanismo se a instituição nunca realizou qualquer levantamento desta natureza.

Os métodos de auditoria de informação são diferentes entre si principalmente pelos seus enfoques, porém apresentam como ponto em comum os componentes dos processos da GI (BUCHANAN; GIBB, 1998) como: fluxos de informação, pessoas, tecnologia da informação, fontes, serviços e sistemas de informação. Além disso, todos usam combinações de várias técnicas de levantamento de dados como observação, questionários, entrevistas, *surveys*, e também produzem documentos como inventários, mapas e relatórios.

REFERÊNCIAS

- BUCHANAN, S.; GIBB, F. The information audit: an integrated strategic approach. **International Journal of Information Management**, Elsevier, v. 18, n. 1, p. 29-47, 1998. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0268-4012\(97\)00038-8](https://doi.org/10.1016/S0268-4012(97)00038-8). Acesso em: 04 dez. 2022
- BUCHANAN, S.; GIBB, F. The information audit: Role and scope. **International Journal of Information Management**, Elsevier, v. 27, n. 3, p. 159-172, 2007. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401207000059>. Acesso em: 04 dez. 2022
- CARVALHO, A. V. Auditoria e gestão da informação e do conhecimento: interações e perspectivas teórico-práticas. **Ciência da Informação**, v. 48, n. 2, 6 set. 2019. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4693> . Acesso em: 14 out. 2022.
- CAVALCANTE, L. F. B.; VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. In: VALENTIM, M. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: 02 ago. 2022.
- GARCIA, R.; FADEL, B. Cultura organizacional e as interferências nos fluxos informacionais. In: VALENTIM, M. org. **Gestão, mediação e uso da informação** [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390p. Disponível em: <http://books.scielo.org> . Acesso em: 02 ago. 2022.
- GONZÁLEZ GUITIÁN, M. V. **Auditoría de información y de conocimiento en las organizaciones**. Diseño y aplicación de una metodología integradora. 2016. 354f. Tese

(Doutorado em Ciência da Informação) – Universidad de Granada, Granada, 2016. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10481/42672>. Acesso em: 17 out. 2022

GONZÁLEZ GUITIÁN, M. V. G.; PONJUÁN DANTE, G. Metodologías y modelos para auditar la información. Análisis reflexivo. **Revista General de Información y Documentación**, v. 24, n. 2, p. 233–253, 2014. Disponível em: <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/47402>. Acesso em: 30 jan. 2023

HENCZEL, S. The information audit as a first step towards effective knowledge management: an opportunity for the special librarian. **INSPEL**, v. 34, n. 3/4, p.210-226, 2000. Disponível em: <https://archive.ifla.org/VII/d2/inspel/00-3hesu.pdf>. Acesso em 15 out. 2022

MARTÍNEZ DÍAZ, M. DEL C.; ARMENTEROS VERA, I. Orígenes y clasificación de la auditoría de la información . **ACIMED**, v. 14, n. 5, out. 2006. Disponível em: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1024-94352006000500017&lng=es&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em 23 nov. 2022

MAYRING, P. **Introdução à Pesquisa Social e Qualitativa**: uma orientação ao pensamento qualitativo. 5. ed. Weinheim: Beltz. 2002.

MAYRING, P. **Qualitative content analysis**: theoretical foundation, basic procedures and software solution. Austria: GESIS - Leibniz Institut für Sozialwissenschaften, 2014. 144 p. Disponível em: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ss0ar-395173>. Acesso em: 19 jan. 2023.

ORNA, E. **Practical information policies**. Aldershot: Gower, 1999. Disponível em: https://books.google.com.br/books?id=qYf7BltnE50C&printsec=frontcover&hl=pt-BR&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false. Acesso em: 20 dez. 2022

PONJUÁN DANTE, G. Auditoria da informação e do conhecimento organizacional: gênese de uma integração | Brazilian Journal of Information Science: research trends. **Brazilian Journal of Information Science**, v. 2, n. 2, p. 3-16, jul./dez. 2008.

SANTOS J. C.; VALENTIM, M. L. P. Gestão documental e gestão da informação como ferramentas da memória organizacional: foco na memória repositório. **ÁGORA: Arquivologia Em Debate**, v. 31, n. 62, p. 1–25, 2021. Disponível em: <https://agora.emnuvens.com.br/ra/article/view/957>. Acesso em: 01 ago. 2022.

SOUZA, M. T. D.; SILVA, M. D. D.; CARVALHO, R. D. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102–106, mar. 2010. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/s1679-45082010rw1134>. Acesso em: 08 maio 2023.

TRAMULLAS, J. El inventario de recursos de información como herramienta de la auditoría de información. **El profesional de la información**, Espanha, v. 4, n. 12, p. 256-260, jun./ago. 2003. Disponível em: <http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/julio/1.pdf>. Acesso em: 19 dez. 2022.