

Auditoria de informação

Definição

A auditoria de informação consiste na análise e avaliação dos recursos de informação de uma instituição pública ou privada, tendo em conta a sua utilização a fim de melhorar o funcionamento da entidade em causa.

A auditoria irá proporcionar à organização um conhecimento aprofundado de si mesmo no que respeita aos aspetos relacionados com as necessidades e os usos da informação.

Auditoria de informação – investigação preliminar

- Antes de realizar uma auditoria de informação é conveniente levar a cabo uma **investigação preliminar** com os seguintes **objetivos**:
 - Identificar os objetivos e as prioridades da organização;
 - Caracterizar a estrutura da organização;
 - Caracterizar o modelo de gestão;
 - Esclarecer as relações da organização com o seu meio envolvente.
- Esta investigação deve ser realizada por **funcionários** que:
 - Conheçam a organização na sua globalidade;
 - Funcionários antigos;
 - Capacidade para estabelecer um bom relacionamento com os colegas;
 - Capacidade de análise e de síntese;
 - Sem preconceitos para interpretar objetivamente a informação;
 - Capacidade para organizar e apresentar a informação recolhida para públicos variados.

Auditoria de informação – as características da organização

Em qualquer auditoria de informação é fundamental atender às características específicas de cada organização, no que respeita à:

- Identidade da organização (missão e objectivos constituem o pano de fundo sobre o qual todas as decisões são tomadas e as acções avaliadas) – vai determinar o uso que é dado à informação,
- Estrutura da organização (vai determinar a configuração dos fluxos de informação)
 - a) Organização vertical
 - b) Organização por áreas funcionais
 - c) Organização em rede
 - d) Organização em rede difusa
- Cultura organizacional (inclui os valores e as formas de relacionamento dentro da organização) vai determinar se é pertinente implementar uma política de gestão da informação.

Auditoria de informação – sectores a considerar

Depois de identificados os objetivos e as prioridades bem como o funcionamento da organização, é necessário analisar os sectores específicos relacionados com a informação:

- Recursos de informação existentes na organização (tipo de suporte, formas de aplicação na organização);
- Recursos disponíveis para o acesso à informação;
- Uso dado à informação;
- Formas de gestão da informação e procedimentos associados;
- Meios técnicos associados ao tratamento e uso da informação;
- Custos e mais-valias associadas à informação.

Auditoria de informação - Perguntas essenciais

1. Como é que cada serviço adquire/cria, trata (armazena, organiza, pesquisa e aplica) e difunde a informação?
2. Quem e como está envolvido nas atividades de criação, tratamento e uso da informação?
3. Que documentos existem para definir os procedimentos de informação?
4. Que orçamento é aplicada nas tarefas de informação?
5. Qual a intensidade do uso dos recursos de informação?
6. Qual o aproveitamento dos recursos de informação?

Auditoria de informação – identificação das fontes de produção/receção

- Registos de clientes/utentes;
- Informações sobre os fornecedores e outros parceiros;
- Informação de tipo orçamental;
- Relatórios e memorandos de atividades;
- Informações sobre a concorrência;
- Informação de divulgação/comunicação para o exterior;
- Informação sobre as áreas de intervenção da organização;
- Informação sobre os procedimentos da organização;
- Informação sobre o contexto legal, fiscal, económico, social, etc. em que a organização se enquadra.

Usos da informação

- Registo dos contactos/relações com clientes, fornecedores e outros parceiros;
- Registo das atividades financeiras;
- Análise dos concorrentes/oportunidades de mercado;
- Apoio ao desenvolvimento de novos produtos/serviços;
- Promoção da organização junto de clientes reais e potenciais;
- Criar mais-valias de informação sobre os produtos;
- Medir a eficiência e a eficácia;
- Resolver problemas;
- Maximizar o aproveitamento dos recursos humanos;
- Monitorizar o ambiente em que a organização se enquadra.

Custos da informação – Aspetos a ter em conta

1. Identificação rigorosa dos custos da criação/aquisição, tratamento e uso da informação;
2. Identificação do tipo de custos (custos diretos, custos indiretos);
3. Selecionar uma metodologia de levantamento e de análise dos custos;
4. Relacionar custos e benefícios associados à informação.

Análise dos aspetos relacionados com as Tecnologias de Informação e Comunicação

- Identificação do software e do hardware usado nas atividades relacionadas com a informação;
- Inventário dos recursos tecnológicos existentes;
- Identificação das tecnologias associadas à criação/aquisição, tratamento e utilização da informação:
- Analisar a adequação das tecnologias usadas;
- Identificação dos critérios usados para a aquisição das tecnologias;
- Identificar quem trata da manutenção dos recursos tecnológicos/identificar responsabilidades.