



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA

---

**SERGIO HIROSHI MANABE**

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA AUDITORIA  
INTERNA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**

**SERGIO HIROSHI MANABE**

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA AUDITORIA  
INTERNA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Gestão da Informação do Departamento de Ciências da Informação da Universidade Estadual de Londrina, como requisito parcial à obtenção do título de Mestre.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Júlia Giannasi-Kaimen

Londrina  
2012

**Catálogo elaborado pela Divisão de Processos Técnicos da Biblioteca Central da  
Universidade Estadual de Londrina.**

**Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)**

*Bibliotecária responsável: Marlova Santurio David – CRB 9/1107*

M266c Manabe, Sergio Hiroshi.  
Competência informacional na auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina / Sergio Hiroshi Manabe. – Londrina, 2012.  
137 f. : il.

Orientador : Maria Júlia Gianasi-Kaimen.  
Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Centro de Educação, Comunicação e Artes, Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação, 2012.  
Inclui bibliografia.

1. Competência em informação – Teses. 2. Auditoria interna – Teses. 3. Comportamento informacional – Teses. 4. Administração pública – Teses. 5. Ciência da informação – Teses. I. Gianasi-Kaimen, Maria Júlia. II. Universidade Estadual de Londrina. Centro de Educação, Comunicação e Artes. Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação. III. Título.

CDU 025.4

**SERGIO HIROSHI MANABE**

**COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NA AUDITORIA INTERNA DA  
UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA**

Dissertação apresentada como exigência para obtenção do título de Mestre no programa de Mestrado Profissional em Gestão da Informação da Universidade Estadual de Londrina, sob a orientação da Profa. Dra. Maria Júlia Giannasi-Kaimen.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Profa. Dra. Maria Júlia Giannasi-Kaimen  
UEL – Londrina - PR

---

Profa. Dra. Linete Bartalo  
UEL – Londrina - PR

---

Profa. Dra. Maria de Fátima Ribeiro  
UNESP – Marília - SP

---

Profa. Dra. Ana Esmeralda Carelli  
UEL – Londrina - PR

---

Prof. Dr. Miguel Luiz Contani  
UEL – Londrina - PR

Londrina, 25 de setembro de 2012.

Dedico este trabalho a minha esposa,  
Viviane, que compartilhou comigo este  
sonho, agora realizado.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Noburo e Itsuko, e minha irmã, Solange, pelo incentivo, pelo amor e confiança depositados.

A minha esposa, Viviane, pelo amor, carinho, incentivo e a paciência por conciliar os preparativos do nosso casamento com as atividades do mestrado.

Em especial a minha orientadora, professora Maria Júlia Giannasi-Kaimen, que gentilmente aceitou me orientar, pela dedicação, paciência, ensinamentos, companheirismo e incentivo em todas as etapas deste trabalho.

Aos professores Linete Bartalo (UEL), Maria de Fátima Ribeiro (UNIMAR), Ana Esmeralda Carelli (UEL) e Miguel Luiz Contani (UEL) que aceitaram participar da minha banca de defesa de dissertação e contribuíram muito para o aprimoramento desta pesquisa.

Aos demais professores do Departamento da Ciência da Informação, Brígida Maria Nogueira Cervantes, Maria Elisabete Catarino, Maria Inês Tomael, Silvana Dromond Monteiro e Terezinha Elisabeth da Silva, que compartilharam seus conhecimentos, contribuindo a minha formação profissional e pessoal.

Aos servidores e bolsistas do Departamento da Ciência da Informação do CECA e do MPGI, Maurício, Katleen, Thaynara e Francielle, que facilitaram todos os encaminhamentos burocráticos e acadêmicos.

Aos colegas da turma 2010 do Mestrado pelos momentos de convivência agradável, pelo compartilhamento dos conhecimentos, das angústias e das alegrias.

A todos os amigos das “aulas informais” que tanto incentivaram e tiveram a paciência de escutar minhas angústias e dúvidas.

A chefia e aos colegas da Assessoria de Auditoria Interna que tão gentilmente aceitaram participar desta pesquisa.

A Jaqueline Marques Luiz de Oliveira que pacientemente supriu e compreendeu as minhas ausências durante o período do mestrado.

Ao Prof. Gilmar Cordeiro pelo *abstract*, à Marlova pela ficha catalográfica e a todos aqueles que contribuíram para que pudesse transpor mais uma etapa importante de minha vida.

Muito obrigado!

"A verdade não cabe nos livros,  
Está nos livros,  
No papel que foi celulose,  
Na celulose que foi árvore,  
Na árvore que foi semente,  
Na semente que foi mistério"  
(Paulo Bonfim)

MANABE, Sergio Hiroshi. **Competência informacional na auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina**. 2012. 137f. Dissertação (Mestrado Profissional em Gestão da Informação) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2012.

## RESUMO

A presente investigação teve como objetivo identificar se os integrantes da Assessoria de Auditoria Interna (AAI) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) desenvolveram os padrões de competência informacional, segundo os parâmetros e indicadores de desempenho aprovados pela American Library Association (ALA). A investigação foi realizada junto a todos os servidores da unidade e caracterizou-se como um estudo descritivo, com abordagem quali-quantitativa. A coleta de dados foi realizada através de um questionário com uma escala de Likert, em que os respondentes assinalaram o grau de concordância ou de discordância com as afirmações propostas. As afirmações corresponderam aos padrões de competência informacional da ALA, estruturado a partir de 16 indicadores e 63 resultados esperados e distribuídos entre os cinco padrões. Pode-se constatar que os respondentes conseguem se sensibilizar para a importância de determinar a natureza e extensão da informação necessária, que selecionam os métodos de busca ou sistema de informações mais apropriados para acessar as informações, bem como extraem, registram e gerenciam informações e suas fontes, que avaliam suas fontes criticamente e incorporam informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistemas de valores, que observam o comportamento de utilizar, de forma individual ou coletivamente, a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico e que compreendem as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal. Portanto, pode-se afirmar que os mesmos tenham desenvolvido os padrões de competência informacional da ALA. A par da relação entre a competência informacional, que é necessária ao sucesso no compartilhamento da informação, espera-se ter contribuído para a construção do conhecimento na área, bem como para uma reflexão dos envolvidos, para que haja um aprofundamento na questão, de forma a melhorar, cada vez mais, as atividades desenvolvidas, assim como para a sensibilização acerca da competência informacional, que transcende o âmbito institucional, passando-se para a esfera social, ao aprendizado ao longo da vida, ao “aprender a aprender”, que torna os indivíduos capazes de tomar decisões acerca de todos os aspectos da vida.

**Palavras-chave:** Competência informacional. Comportamento informacional. Auditoria interna. Administração pública.

MANABE, Sergio Hiroshi. **Information literacy in the internal audit of Londrina State University**. 2012. 137f. Professional Dissertation in Information Management – Londrina State University, Londrina, 2012.

## ABSTRACT

This research aimed to identify whether the members of the Office of Internal Audit (AAI) of Londrina State University (UEL) have developed standards for information literacy, according to the parameters and performance indicators approved by the American Library Association (ALA). The investigation was conducted with all the servants of unity and characterized as a descriptive study with qualitative and quantitative approach. Data collection was conducted through a questionnaire with a Likert scale, in which respondents indicated the level of agreement or disagreement with the statements proposed. The statements corresponded to the standards of information literacy ALA, structured based on 16 indicators and 63 expected outcomes and distributed among the five patterns. It can be seen that respondents say they are able to raise awareness of the importance of determining the nature and extent of information needed, that select or search methods most appropriate information system to access information as well as extract, record and manage information and its sources, that assess their sources critically and incorporate selected information into their base knowledge and value systems, which observe the behavior of use, individually or collectively, information effectively to achieve a specific purpose comprising the economic issues, legal and social issues surrounding the access and use of information in order ethical and legal. Therefore, they claim to have developed information literacy standards of ALA. With the relation between the information literacy, which is necessary for success in information sharing, it is expected to have contributed to the construction of knowledge in the area as well as a reflection of those involved, so that there will be a deeper issue, in order to improve, increasingly, the activities as well as to raise awareness about information literacy, which transcends the institutional framework, passing to the social sphere, to lifelong learning, to "learn to learn" that makes individuals able to make decisions about all aspects of life.

**Keywords:** Information literacy. Information behavior. Internal audit. Public administration.

## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Dimensões de análise de auditoria.....	27
<b>Figura 2</b>	Construção das questões da pesquisa.....	57
<b>Figura 3</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 1 do Padrão 1 .....	61
<b>Figura 4</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 1 .....	62
<b>Figura 5</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 4 do Padrão 1 .....	63
<b>Figura 6</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 1 .....	64
<b>Figura 7</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 2 .....	66
<b>Figura 8</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 2 .....	68
<b>Figura 9</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 2.....	70
<b>Figura 10</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 3 .....	72
<b>Figura 11</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 3 .....	73
<b>Figura 12</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 3 .....	74
<b>Figura 13</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 4 do Padrão 3 .....	76
<b>Figura 14</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 5 do Padrão 3 .....	77
<b>Figura 15</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 6 do Padrão 3 .....	78
<b>Figura 16</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 3.....	81
<b>Figura 17</b>	Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 1 do Padrão 4 .....	84

<b>Figura 18</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 2 do Padrão 4 .....	85
<b>Figura 19</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 4.....	87
<b>Figura 20</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 5 .....	89
<b>Figura 21</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 5 .....	91
<b>Figura 22</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 5 .....	92
<b>Figura 23</b> Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 5.....	93
<b>Figura 24</b> Tabulação das respostas dos membros da AAI, segundo padrões da ALA.....	96
<b>Figura 25</b> Parecer CEP/UEL nº 311/2011 do Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Londrina.....	119

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b>	Tabulação das respostas dos servidores da Assessoria de Auditoria Interna (em percentuais) .....	132
-----------------	--	-----

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Padrões de competência informacional para estudantes .....	114
--	-----

## LISTA DE SIGLAS

AAI	ASSESSORIA DE AUDITORIA INTERNA
ACRL	ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES
ALA	AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION
AUDIBRA	INSTITUTO DOS AUDITORES INTERNOS DO BRASIL
CEP/UDEL	COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
CFC	CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE
CONAB	COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO
C.U.	CONSELHO UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
IFLA	INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS
IIA	INSTITUTE OF INTERNAL AUDITORS
HU	HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
LRF	LEI DE RESPONSABILIDADE FISCAL
NBC	NORMA BRASILEIRA DE CONTABILIDADE
UEL	UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA
UNICAMP	UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS
UNOPAR	UNIVERSIDADE NORTE DO PARANÁ
UFC	UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ
TCE-PR	TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ
TCU	TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO
TCLE	TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
1.1	JUSTIFICATIVA.....	17
1.2	OBJETIVOS.....	18
1.2.1	Objetivo Geral.....	19
1.2.2	Objetivos Específicos .....	19
<b>2</b>	<b>REVISÃO TEÓRICA</b> .....	20
2.2	SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO.....	20
2.2.1	A Administração Pública na era da Informação.....	22
2.2.2	Auditoria Interna .....	30
2.2.3	A Assessoria de Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina.....	37
2.3	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL .....	43
2.3.1	Padrões de Competência Informacional.....	50
<b>3</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	52
3.2	TIPO DE ESTUDO.....	52
3.3	UNIVERSO E PARTICIPANTES .....	53
3.4	CONSIDERAÇÕES ÉTICAS .....	54
3.5	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS .....	54
3.6	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	55
<b>4</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS</b> .....	59
4.2	PADRÃO 1 – DETERMINA A NATUREZA E A EXTENSÃO DA INFORMAÇÃO QUE NECESSITA.....	59
4.3	PADRÃO 2 – ACESSA AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DE FORMA EFETIVA E EFICIENTE .....	66
4.4	PADRÃO 3 – AVALIA SUAS FONTES CRITICAMENTE E INCORPORA INFORMAÇÕES SELECIONADAS EM SUA BASE DE CONHECIMENTO E SISTEMA DE VALORES .....	71
4.5	PADRÃO 4 – UTILIZA, INDIVIDUALMENTE OU COMO PARTE DE UM GRUPO, A INFORMAÇÃO DE FORMA EFETIVA PARA ATINGIR UM PROPÓSITO ESPECÍFICO .....	83

4.6	PADRÃO 5 – COMPREENDE AS QUESTÕES ECONÔMICAS, LEGAIS E SOCIAIS QUE CERCAM O ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO DE FORMA ÉTICA E LEGAL.....	88
4.7	COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS INTEGRANTES DA AUDITORIA INTERNA.....	96
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>99</b>
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>103</b>
	<b>APÊNDICES .....</b>	<b>113</b>
	APÊNDICE A - Padrões de competência informacional para estudantes.....	114
	APÊNDICE B - Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina (CEP/UEL) n° 311/2011.....	119
	APÊNDICE C - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).....	120
	APÊNDICE D - Instrumento de coleta de dados.....	121
	APÊNDICE E - Tabulação das respostas dos servidores da Assessoria de Auditoria Interna (em percentuais).....	131

## 1 INTRODUÇÃO

A atual sociedade encontra-se num cenário de rápidas mudanças decorrentes dos avanços tecnológicos e os novos recursos de comunicação. Este novo contexto é denominado como Era Informacional, Era do Conhecimento ou Sociedade do Conhecimento.

Nesta nova ordem ou “onda”, conforme Toffler (1994), por conta da tecnologia e da globalização, o volume de informações surge em velocidade e quantidades antes inimagináveis.

Neste contexto, diante das informações que transitam livremente acerca das iniciativas e modelos de governo na gestão do bem público, tornou-se inevitável o maior interesse da sociedade na atuação da administração pública. Assim, ocorre uma crescente cobrança por maior eficiência, eficácia, moralidade, economicidade e efetividade no setor público.

Os administradores públicos estão buscando gerir melhor os recursos que foram disponibilizados à instituição através dos tributos pagos pelo contribuinte. Ademais, com o advento da Lei Complementar 101, de 04 de maio de 2000, ocorreu “uma verdadeira revolução na administração pública, trazendo novos princípios de aplicabilidade, controle, programação e receita pública, além de prever punições fiscais e penais” (TCE-PR, 2012, p. 1). A Lei de Responsabilidade Fiscal (LRF) se apóia em quatro eixos: planejamento, transparência, controle e responsabilização, permitindo um maior controle sobre os gastos de estados e municípios, adequando-os a sua arrecadação, bem como introduziu instrumentos para dar transparência aos gastos públicos. A LRF foi aprovada diante do anseio da sociedade de cobrar maior responsabilidade dos governantes na gestão dos recursos públicos. Afinal, quando uma entidade pública deixa de propiciar os seus serviços de forma eficaz, as consequências sobrecam sobre os seus mantenedores: os cidadãos (VIGNAU; MUÑOZ, 2000, p. 157)

No entanto, com a sociedade cada vez mais exigente, cabe ao administrador público zelar para que não haja desvio de recursos públicos, bem como o melhor gerenciamento destes recursos. Ou seja, prestar mais serviços com os mesmos recursos disponíveis, quiçá com menos recursos. Martínez e Beltrán (2006, p. 3) vão no mesmo sentido: “a rede de alcance global, serviços de rede (via

Internet) estão criando novas expectativas nos cidadãos e sua relação com o governo“.

Assim como ocorre nas organizações privadas, para dar cabo a esta eficiência, o poder público tem se voltado para o uso estratégico da informação. Afinal, a informação é reputada como sendo o principal recurso para a organização, segundo o ensinamento de Valentim (2008, p. 1):

Toda organização necessita de informação para o desempenho de suas atividades. A informação, nos últimos anos, constituiu-se em um capital tão vital quanto os demais ativos tangíveis. Como qualquer outro recurso, a informação deve ser reconhecida por sua importância na estrutura organizacional, visto que é insumo básico para o desenvolvimento das diversas atividades estratégicas, táticas e operacionais.

Nas entidades públicas a importância da informação para a tomada de decisões não é diferente. As entidades públicas devem assumir o desafio de serem mais competitivas e, assim como nas organizações privadas, exige-se a otimização nos processos que envolvem a gestão da informação. A administração pública deve adaptar-se as novas necessidades e expectativas dos cidadãos tentando otimizar seu desempenho (MARTÍNEZ; BELTRÁN, 2006, p. 2).

Para buscar a excelência e eficiência na gestão dos recursos públicos, importantes aliadas do administrador público são as unidades de auditoria interna. Estas unidades têm como objetivo dar suporte às decisões do administrador, com vistas à observância da legalidade, excelência na gestão dos recursos públicos e qualidade dos serviços prestados.

Para alcançar os seus objetivos, as auditorias internas têm como principal insumo os dados e informações originadas pelas próprias organizações e também nas normas e legislações de âmbito federal, estadual e municipal.

Porém, assim como ocorre na sociedade, com esta nova ambiência proporcionada pelas tecnologias da informação e comunicação existe uma saturação de dados e informações também nas instituições públicas. Neste contexto, adquire relevância a verificação do grau de competência informacional dos membros da auditoria interna. A competência informacional se refere à habilidade do indivíduo em reconhecer sua necessidade de informação, bem como em localizar, avaliar e usar efetivamente a informação (ALA, 2000).

Nesta investigação, considerando que as recomendações e os pareceres prestados pela auditoria interna podem contribuir para melhores decisões dos administradores públicos e, por consequência, em melhor eficiência nos gastos públicos, buscou-se conhecer o grau de desenvolvimento da competência informacional dos membros da auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina.

## 1.1 JUSTIFICATIVA

A atividade da auditoria interna busca apresentar melhores recomendações aos administradores públicos, para que melhores decisões ocorram em relação aos recursos públicos. Para este intento, a auditoria interna necessita buscar, identificar, armazenar, utilizar e gerar informações. Por desenvolver estas ações que envolvem a informação, torna-se tão oportuno o estudo do comportamento informacional e competência informacional destes servidores que integram a equipe de auditoria interna.

Importante ressaltar que a ciência da informação e os estudos dos usuários de informação ultrapassaram o âmbito acadêmico e agora abrangem outros contextos, como apontam Gasque e Costa (2010, p. 31):

[...] estudos de usuários de informação na ciência da informação como um todo, considerando os grupos pesquisados, passaram a abranger tanto o contexto organizacional quanto o comunitário e o de negócios, e não somente o contexto acadêmico ou industrial, como nos primeiros tempos.

Para aferir a competência informacional, a American Library Association (ALA), aprovou padrões, indicadores de desempenho e resultados que permitem avaliar o progresso do indivíduo neste campo. Os padrões apresentados descrevem o processo através do qual os indivíduos possam perceber os indicadores específicos que identificam o indivíduo como competente em informação. Também fornecem uma ferramenta para compreender a forma como interagem com a informação em seu ambiente e nas suas atividades.

Estes resultados servem como orientação para a medição do desenvolvimento do indivíduo na área informacional dentro do contexto da instituição ou da unidade organizacional. Além de avaliar a competência informacional, os

colaboradores e os gestores podem trabalhar em conjunto para desenvolver instrumentos de avaliação do comportamento e de desempenho e estratégias para o desenvolvimento nessa área de competência informacional. Ou seja, com os resultados pode se identificar as áreas para o desenvolvimento de programas de capacitação adicionais, bem como consolidar os objetivos de competência informacionais já alcançados.

Neste sentido, o presente estudo buscou identificar se os integrantes da auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina têm desenvolvido padrões de competência informacional, segundo os parâmetros e indicadores de desempenho aprovados pela American Library Association (ALA). Para tanto, se buscou conhecer os perfis da competência informacional dos responsáveis pela auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina (UEL), ou seja, verificar se os mesmos, no desenvolvimento de suas atividades, determinam a natureza e a extensão da informação que necessitam, se acessam a informação necessária de forma eficaz e eficiente, avaliam suas fontes criticamente e incorporam informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores, se individualmente ou como parte de um grupo, utilizam a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico, bem como se compreendem as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal.

Como mencionado, ao conhecer estes perfis dos responsáveis pela auditoria interna, pode-se contribuir para subsidiar análises institucionais visando à melhoria da qualidade da atuação da auditoria interna no âmbito da UEL. Além disso, os resultados poderão vir a contribuir para possíveis reflexões a fim de que a instituição possa propor e implementar um plano de desenvolvimento e capacitação para o setor.

## 1.2 OBJETIVOS

Os objetivos deste estudo foram divididos em objetivo geral e objetivos específicos.

### 1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do estudo foi de conhecer a competência informacional dos servidores da Assessoria Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina segundo os parâmetros e indicadores de desempenho aprovados pela American Library Association (ALA).

### 1.2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste estudo foram:

- a) checar o padrão “natureza e extensão da informação” que os servidores da Assessoria de Auditoria Interna observam no desempenho de suas atividades;
- b) examinar o padrão “acessa a informação necessária efetivamente e eficientemente” que os servidores da Assessoria de Auditoria Interna realizam no desempenho de suas atividades;
- c) verificar o padrão “avaliam suas fontes criticamente e incorporam informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores” que os servidores da Assessoria de Auditoria Interna observam no desempenho de suas atividades;
- d) averiguar o padrão “utilizam a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico, individualmente ou como parte de um grupo” que os servidores da Assessoria de Auditoria Interna realizam no desempenho de suas atividades;
- e) verificar o padrão “compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal” que os servidores da Assessoria de Auditoria Interna observam no desempenho de suas atividades; e
- f) contribuir com subsídios para análises institucionais visando à melhoria da qualidade da atuação e capacitação para a área de auditoria interna no âmbito da instituição.

## 2 REVISÃO TEÓRICA

A revisão da literatura buscou a fundamentação teórica no universo acadêmico sobre a sociedade da informação, a administração pública neste contexto, a auditoria interna, a competência e o comportamento informacional.

A partir da revisão, procurou-se propiciar um melhor desenvolvimento das fases seguintes da pesquisa, além de situar os leitores sobre os aspectos mais relevantes da auditoria interna e a competência informacional.

### 2.2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A sociedade da informação, decorrente das tecnologias de informação e comunicação, tem sido considerada como um “novo paradigma técnico-econômico” (Takahashi, 2000, p. 5). Este novo paradigma tem alterado a forma com que as atividades sociais e econômicas são realizadas. A ênfase no desenvolvimento se concentrou na infra-estrutura de informações disponíveis, bem como novas possibilidades do uso da informação em negócios e empreendimentos.

A informação tornou-se um fator de produção na sociedade pós-capitalista, na medida em que adquiriu importância que não possuía em outros períodos históricos (MIRANDA, 2004, p. 112).

Porém, a dimensão em que este novo paradigma apresenta-se de forma mais constante é em relação ao aspecto social, em razão da possibilidade de “promover a integração, ao reduzir as distâncias entre pessoas e aumentar o seu nível de informação” (TAKAHASHI, 2000, p. 5).

No entanto, em razão disto, ao mesmo tempo em que a informação adquire grande importância na sociedade, verifica-se a saturação das informações disponíveis ao indivíduo. Para Angeloni (2003, p. 4), o indivíduo do início do século XX tomava suas decisões baseando-se na escassez de informações, o que, atualmente é exatamente o oposto, pois o indivíduo agora se depara com uma quantidade crescente de informações disponíveis. Isto acarreta que,

Soterrados em um mar de dados, informações e conhecimentos, devem desenvolver habilidades e competências para separar o "joio do trigo", pois, para a informação e o conhecimento serem considerados úteis, devem ser compreendidos e utilizados pelo tomador de decisão (ANGELONI, 2003, p. 4)

Como bem verificado por Dudziak (2003, p. 1),

A informação passou a ser reconhecida como elemento-chave em todos os segmentos da sociedade. Tal é sua importância que se manter informado tornou-se indicador incontestável de atualidade e sintonia com o mundo. Paradoxalmente, como resultado da ampla e por vezes caótica disponibilização de informações, principalmente via Internet, surgiram barreiras relacionadas ao seu acesso, tais como o número ilimitado de fontes e o desconhecimento de certos mecanismos de filtragem, organização e mesmo de apropriação da informação.

Conforme apontado, ao mesmo tempo em que se tem um ambiente informacional caótico, a informação passou a ser o "elemento-chave" a qualquer segmento da sociedade.

No mesmo sentido, Borges (2004, p. 13) destaca a importância da informação nesta sociedade:

[...] a informação é um fator intrínseco a qualquer atividade, fator esse que pode e deve ser conhecido, processado, compreendido e utilizado pela consolidação de serviços, produtos e sistemas de informação. À medida que tais ferramentas forem planejadas e implementadas de forma integrada à organização, tornar-se-á cada dia mais ágil identificar [...] acompanhar as atividades da empresa, avaliar procedimentos e rotinas, planejar a médio e longo prazos, bem como decidir com maior segurança e confiabilidade (BORGES, 2004. p. 13).

Além disso, a informação tem o papel de eliminar incertezas, conforme Westphal; Blaxton (1998), trazido por Cohen (2002, p. 27) "Para a análise informacional, a informação é um agente dissipador de incertezas cujo objetivo é proporcionar alterações no comportamento das pessoas, reduzindo a incerteza."

A par da importância da informação, os seus usos na organização têm sido feitos de diversas formas, segundo Cohen (2002, p. 28):

Atualmente a informação é utilizada de diversas formas. Usa-se a informação para saber como agem os clientes, para controlar estoques, aumentar a produtividade etc. A informação pode ser um ativo, ou simplesmente uma ferramenta de suporte à decisão. Em diversas publicações, a informação é tratada com finalidades comuns, mas nem sempre explícitas.

Na administração pública, em vista das influências do meio em que está inserida, também deve se utilizar da informação e das oportunidades dela decorrentes:

Neste contexto, as organizações públicas não podem ficar isoladas e sem relação com as profundas transformações que as tecnologias avançadas de informação e comunicações que ocorrem em todo o mundo, mas serem integradas na sociedade da informação e do conhecimento e explorar o seu potencial, a fim de melhorar a sua posição de serviço aos cidadãos e da sociedade (MARTINEZ; BELTRÁN, 2006, p. 2) (tradução nossa).

Neste momento, calha trazer os aspectos que envolvem a administração pública no contexto da era da informação.

### 2.2.1 A Administração Pública na era da Informação

A sociedade encontra-se em cenário de rápidas mudanças, especialmente decorrentes dos avanços tecnológicos. A aplicação das tecnologias de informação e comunicação tem provocado uma grande evolução no campo da informação (VIGNAU; MUÑOZ, 2000, p. 156).

Este novo contexto em que se encontra a sociedade é denominada como a era informacional, a era do Conhecimento (DRUCKER *apud* ALVES e BARBOSA, 2011, p. 115), sociedade do conhecimento (TERRA, 2000), sociedade pós-industrial (BELL *apud* ALVES e BARBOSA, 2011, p. 115) e era do conhecimento e do aprendizado (LASTRES; ABAGLI, 1999). Segundo Toffler (1994), a história pode ser dividida por três grandes ondas - a agricultura, a industrialização e a informação. Nesta nova ordem caracterizada pela tecnologia, pelo volume de informações em velocidade e quantidade antes inimagináveis, a tendência envolve a globalização, tecnologia, informação, conhecimento e serviços, com ênfase no cliente, qualidade, produtividade e competitividade (CHIAVENATO, 2000, p.36).

Na sociedade da informação, em que existe uma explosão informacional e da disseminação da informação, Moura (2006, p. 28), ensina que as atividades produtivas dependem cada vez mais da gestão de fluxos informacionais:

[...] a explosão informacional, caracterizada, sobretudo, pela aceleração dos processos de produção e de disseminação da informação e do conhecimento, acelerou o que se convencionou chamar 'sociedade da informação', caracterizada pelo elevado número de atividades produtivas que dependem da gestão de fluxos informacionais, aliadas ao uso intenso de tecnologias de comunicação e informação.

No mesmo sentido, Vignau e Muñoz (2000, p. 156) afirma que

Muito dessa transformação ocorreu, sobretudo, devido à aplicação da tecnologia da informação e comunicação, o que levou a novas demandas tanto na formação e no desempenho profissional, bem como em termos de informações de processos, desenvolvimento científico e técnico e às necessidades dos usuários.

Em tempos de mudança rápida e contínua, como o presente, a informação é um recurso básico para qualquer atividade humana, daí a necessidade para ela ser oportuna, precisa, relevante, bem gerida e orientada para os atores dos diferentes processos organizacionais de tomada de decisão (tradução nossa).

Nesta sociedade, a informação passou a integrar as atividades de qualquer organização e tem proporcionado “novas formas de negócios, comunicação e interação” (COHEN, 2002, p. 26). Além disso, tem-se diminuído obstáculos como tempo e espaço, o que tem possibilitado que pessoas e organizações possam trocar informações com maior facilidade.

A administração pública – inserida nesta nova ordem, portanto em ambiente em que as informações transitam livremente – também é influenciada.

Antes de se trazer a confluência entre a administração pública e a era da informação, cabe trazer alguns breves conceitos em relação a governo, administração pública e serviço público, com o intuito de balizar o leitor em relação a estes temas. Governo significa o conjunto de poderes e órgãos constitucionais, bem como o complexo de funções estatais básicas (MEIRELLES, 2006, p. 64). Também é a “autoridade, poder de direção que preside a vida do Estado e provê as necessidades coletivas” (CASTRO, 2009, p. 17). A administração pública, por sua vez, trata-se do “conjunto de órgãos instituídos para consecução dos objetivos do Governo” (MEIRELLES, 2006, p. 64), da “atividade concreta e imediata que o Estado

desenvolve para a consecução dos interesses coletivos” (MORAES, 2003, p. 310), o “conjunto de órgãos e entidades públicas que exercem atividades administrativas” (CASTRO, 2009, p. 17), abrangendo pessoas jurídicas, órgãos e agentes públicos incumbidos de exercer a função administrativa no Estado. O serviço público “é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral [...] que o Estado assume como pertinente a seus deveres [...]” (MELLO, p. 2005, p. 632). Neste trabalho quando se referir à área pública, o conceito será o da administração pública, a saber, a atividade funcional e concreta do Estado que busca satisfazer as necessidades coletivas.

Como mencionado, com a ambiência da Era da Informação, existe uma exigência de maior transparência e publicidade da atuação da administração pública. Também, aumenta em quantidade e qualidade o grau de exigência dos cidadãos em relação aos serviços prestados.

Além disso, com os numerosos relatos na imprensa da malversação de recursos públicos por parte de seus gestores, também tem contribuído para essa maior cobrança da sociedade por maior eficiência, moralidade, legalidade, impessoalidade, economicidade e efetividade na administração pública.

A este respeito, Borges (1994, p. 3) destaca que

O governo também tem o seu papel a cumprir, uma vez que ele influencia e é influenciado pelas organizações, pelo mercado, pela sociedade em geral. De fato, cada dia mais as organizações encontram-se envolvidas em questões políticas e governamentais. Assim sendo, verifica-se a reestruturação e reorganização governamental no sentido de cumprir seu novo papel na sociedade do conhecimento.

Torna-se imperativo, portanto, uma redefinição dos propósitos da organização a partir de mudanças revolucionárias no ambiente físico, no alinhamento das forças sociais, no papel da informação, na organização do governo e na moralidade.

De fato, a sociedade tem exigido da administração pública uma gestão eficiente. Neste sentido, a gestão profissional, a ênfase na prática gerencial e maior disciplina na utilização de recursos disponíveis têm sido as tendências no setor público (GÓMEZ, 1990, *apud* VIGNAU, MUÑOZ, 2000, p. 158).

De forma muito oportuna e atendendo este anseio crescente, a Emenda Constitucional 19/1998, veio trazer o princípio da eficiência. Este princípio, segundo Meirelles (2006, p. 96):

Exige que a atividade administrativa seja exercida com presteza, perfeição e rendimento funcional. É o mais moderno princípio da função administrativa, que já não se contenta em ser desempenhada apenas com legalidade, exigindo resultados positivos para o serviço público e satisfatório atendimento das necessidades da comunidade e de seus membros.

No mesmo sentido, Justen Filho (2011, p. 183), ao tratar da eficiência na administração pública, ensina que:

[...] um dos aspectos essenciais do direito administrativo reside na vedação ao desperdício ou má utilização dos recursos destinados à satisfação de necessidades coletivas. É necessário obter o máximo de resultados com a menor quantidade de desembolsos.

De fato, a administração pública agora se depara com um desafio, o de atender a sociedade cada vez mais e melhor sem onerá-la com mais tributos, ou seja, através de uma melhor eficiência. Castro (2009, p. 23) traz que “não basta ao administrador atuar apenas de forma legal e neutra, é fundamental que atue com alto rendimento, maximizando a relação benefícios/custo”. Da mesma forma, Fresneda (1998, p. 72) aponta que “a sociedade (leia-se contribuintes) está cada vez menos interessada em arcar com os custos de estruturas não-efetivas, ineficazes.” Completa ainda que “dentre os insumos que tornaram possíveis esta mudança [reorientação e reestruturação], está o uso intensivo do ‘recurso informação’” (FRESNEDA, 1998, p. 71).

As diversas formas e canais de comunicação têm expandido e proporcionado uma maior participação e envolvimento dos cidadãos nas questões públicas (MARTÍNEZ; BELTRÁN, 2006, p. 3).

Além de proporcionar este maior interesse e participação dos cidadãos na administração pública, existe agora uma verdadeira situação de pressão para uma mudança de postura dos gestores:

Neste contexto, as organizações públicas seguiram o exemplo do setor privado e alavancar o enorme potencial dessas tecnologias para aumentar a eficiência através de uma boa gestão de dados, informações e conhecimento. Sociedade do conhecimento em si mudou as necessidades dos cidadãos e das empresas que exigem serviços de qualidade pelas organizações públicas (Lara, 2002). Ele criou uma situação de pressão em que as organizações públicas se sentem compelidos a estabelecer novas formas de interação com os

cidadãos, empresas e outras organizações (MARTINEZ; BELTRÁN, 2006, p. 3).

Assim como nas organizações privadas, a importância da informação para a tomada de decisões tem sido igualmente destacada na administração pública. Vignau e Muñoz (2000, p. 159), trazem o tratamento destinado à informação como fator de avaliação das organizações, da sociedade e do governo:

A avaliação de qualquer governo ou a sociedade podem ser identificados no tratamento que você recebe a informação. Manter ou alterá-lo constitui uma condição básica de reprodução do social e político-administrativa. Por sua vez, a informação é um bem necessário para a tomada de decisões, o avanço do conhecimento, controle e atividades de desenvolvimento econômico, cultural e social. Administrar a informação é uma característica e uma necessidade para a administração pública, e neste contexto, significa dados informações úteis (tradução nossa).

Realmente não poderia ser de outra forma. A informação trata-se do insumo mais valioso para uma organização, seja pública ou privada. Através dela pode se tomar melhores e mais rápidas decisões para atingir os objetivos da organização. Para Borges (1994, p. 7), o sucesso de uma organização depende como a informação é processada pelos responsáveis pela tomada de decisões:

Como processadores de informação, os tomadores de decisão atuam limitados pelo volume, pela qualidade de dados disponíveis, por sua habilidade para acessá-los e por sua capacidade de analisá-los. O sucesso de um gerente pode ser medido pela qualidade e quantidade de suas decisões, que vão depender de sua eficiência na utilização de informações. A chave para o sucesso é obter informações úteis e exatas disponíveis no momento certo (BORGES, 1994, p. 7).

Porém, além da utilização da informação como forma de alavancar o desempenho da administração pública, um outro uso que se pode dar a ela é com vistas à validação do setor público perante a sociedade que a mantém. Afinal, de forma distinta que os particulares, a administração pública depende mais de impostos ou de repasses do orçamento público, do que de arrecadações próprias.

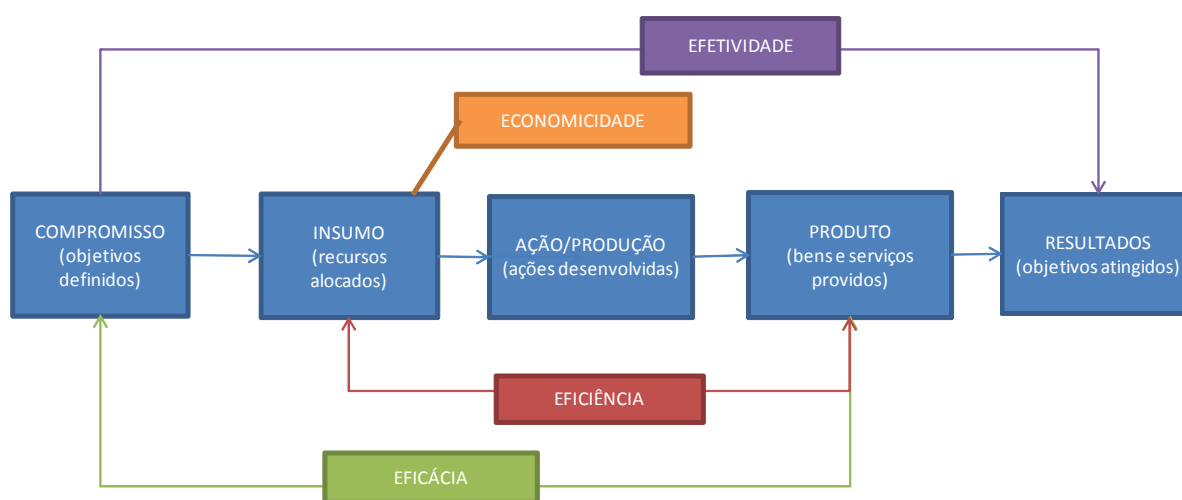
Assim, neste cenário, “a noção de competição normalmente está relacionada à concorrência pela obtenção de recursos, geralmente numa arena

política. A necessidade de demonstrar melhor valor nos resultados torna-se cada vez mais importante (JOHNSON; SCHOLLES; WHITTINGTON, 2007, p. 62).

Na administração pública, deve-se buscar a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência na gestão dos recursos públicos (BRASIL, 2011, p. 20. Neste intento, para a tomada de decisões, o administrador público pode utilizar-se, dentre outros instrumentos a sua disposição, das informações prestadas pelas unidades de auditoria interna. As auditorias internas visam acompanhar as atividades da organização para verificar se os seus objetivos estão sendo observados, se a gestão dos recursos públicos está sendo realizada com estrita observância à legalidade, transparência e moralidade, se não ocorrem fraudes ou desvios e se os serviços prestados estão sendo realizados com efetividade, eficiência, eficácia e economicidade.

As auditorias internas desempenham suas atividades com uma ou mais dimensões de análise. O diagrama de dimensões de análise (figura 1), elaborado pelo Tribunal de Contas da União, facilita o entendimento que uma auditoria interna consiste no “exame independente e objetivo da economicidade, eficiência, eficácia e efetividade de organizações, programas e atividades governamentais, com a finalidade de promover o aperfeiçoamento da gestão pública” (TCU, 2010, p. 7).

**Figura 1** – Dimensões de análise de auditoria



**Fonte:** TCU (2010, p. 7)

A primeira dimensão de desempenho é a economicidade, a “minimização dos custos dos recursos utilizados na consecução de uma atividade, sem comprometimento dos padrões de qualidade” (TCU, 2010, p. 7). Assim, a instituição deve gerir os recursos financeiros colocados a sua disposição de forma adequada. Para isto, a auditoria verificará as práticas gerenciais, sistemas de gerenciamentos. Também verificará o exame da legalidade de procedimentos de licitação, fidedignidade de documentos, eficiência dos controles internos, entre outros.

A eficiência é a “relação entre os produtos (bens e serviços) gerados por uma atividade e os custos dos insumos empregados para produzi-los, em um determinado período de tempo, mantidos os padrões de qualidade” (TCU, 2010, p. 7). Trata-se, portanto, do esforço do processo de transformação de insumos em produtos, sob duas perspectivas, a da minimização do custo total ou dos meios necessários para obter a mesma quantidade ou qualidade de produto, ou a otimização da combinação para maximizar o produto, quando o gasto total já estiver previamente fixado. A análise, neste caso, recai sobre o tempo necessário para a execução das tarefas e a comparação sobre o custo unitário da produção de um bem ou serviço.

A efetividade “diz respeito ao alcance dos resultados pretendidos, a médio e longo prazo” (TCU, 2010, p. 8). Trata-se da relação entre os resultados obtidos e os objetivos pretendidos. O exame da efetividade vai além do cumprimento imediato dos objetivos, mas verificar se os resultados observados foram causados pelas ações desenvolvidas.

A eficácia é o “grau de alcance das metas programadas (bens e serviços) em um determinado período de tempo, independentemente dos custos implicados” (TCU, 2010, p. 8). Trata-se, portanto, da capacidade de gestão para cumprir objetivos ou de prover bens e serviços de acordo com o estabelecido. A análise deve considerar os critérios adotados para a fixação da meta.

Outros aspectos como a “qualidade dos serviços, o grau de adequação dos resultados dos programas às necessidades das clientelas (geração de valor público), equidade na distribuição de bens e serviços podem ser tratados em auditoria” (TCU, 2010, p. 8) com a finalidade de subsidiar a *accountability* de desempenho na ação governamental, ou seja, de subsidiar a responsabilização, referente ao controle e à fiscalização dos agentes públicos (MATEI, 2009, p.1).

Um instrumento que está impactando na questão da gestão adequada dos recursos públicos é a Lei de Responsabilidade Fiscal. A Lei Complementar 101, de 04 de maio de 2000, tornou-se o principal instrumento regulador das contas públicas no Brasil, trazendo normas de planejamento, orçamento, receita, despesas, dívida pública e endividamento (KALIFE, 2004, p. 274). A LRF estabelece metas, limites e condições para gestão das receitas e das despesas e obrigando os governantes a assumirem compromissos com a arrecadação e gastos públicos. Este novo instrumento de gestão pública se apóia em quatro eixos: planejamento, transparência, controle e responsabilização.

No eixo do planejamento, devem ser estabelecidas as metas, limites e condições para renúncia de receita, geração de despesas, despesas com pessoal e seguridade, dívidas e operações de crédito, antecipação de receita orçamentária e concessão de garantias.

No eixo da transparência, a LRF prevê ampla divulgação, inclusive através da internet, de relatórios de acompanhamento da gestão fiscal – receitas e despesas – possibilitando maior acesso às contas públicas por parte do contribuinte.

No eixo do controle, aprimorado pela maior transparência e pela qualidade das informações, exigindo uma ação fiscalizadora mais efetiva e contínua.

No eixo da responsabilização, sempre que houver o descumprimento das regras estabelecidas na LRF, haverá suspensão de transferências voluntárias, garantias e contratações de operação de crédito e antecipações de receita orçamentária.

A LRF tem como objetivo melhorar a responsabilidade na gestão fiscal dos recursos públicos. Assim, os administradores públicos passam a se responsabilizar pelo orçamento e pelas metas que permitem prevenir riscos e desvios que venham a afetar o equilíbrio das contas públicas. Ressalte-se ainda que a LRF trouxe a obrigatoriedade da divulgação dos instrumentos de transparência da gestão fiscal na internet. O art. 48 da Lei de Responsabilidade Fiscal assim prevê:

Art. 48. São instrumentos de transparência da gestão fiscal, aos quais será dada ampla divulgação, inclusive em meios eletrônicos de acesso público: os planos, orçamentos e leis de diretrizes orçamentárias; as prestações de contas e o respectivo parecer prévio; o Relatório Resumido da Execução Orçamentária e o Relatório de Gestão Fiscal; e as versões simplificadas desses documentos.

Parágrafo único. A transparência será assegurada também mediante incentivo à participação popular e realização de audiências públicas, durante os processos de elaboração e de discussão dos planos, lei de diretrizes orçamentárias e orçamentos (grifo nosso) (BRASIL, 2000, p. 19).

Na administração pública, cada vez mais são vistas iniciativas de abertura à participação popular, inclusive utilizando-se de instrumentos da tecnologia da informação.

Recentemente foi sancionada a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, a chamada Lei de Acesso à Informação. Esta lei regula o acesso a informações previsto na Constituição Federal e estipula que os governos deverão disponibilizar via internet informações para consulta aos cidadãos. Também que estas informações deverão estar em “diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações” (BRASIL, 2011 p. 3).

Estas são iniciativas que promovem a transparência e ampliam o controle social frente à gestão dos recursos públicos.

### 2.2.2 Auditoria Interna

A origem do termo auditor, embora possa ser representado pelo latim “auditare” – aquele que ouve, ouvinte –, na verdade é inglesa, do verbo “to audit”, com tradução para examinar, ajustar, corrigir, certificar (UNICAMP; MARTINELLI AUDITORES, 2002, p. 3).

A auditoria iniciou-se na Inglaterra em 1913, com a criação do cargo de auditor do Tesouro da Inglaterra. Porém, as atividades de auditor eram esporádicas, tomando maior importância a partir de 1559, quando houve a sistematização e o estabelecimento de auditoria permanente dos pagamentos a servidores públicos da Inglaterra. Mas, a profissão de auditor assumiu verdadeira importância na sociedade a partir de 1934, quando, nos Estados Unidos, foi criado o Security and Exchange Commission, com o objetivo de verificar as empresas que

negociavam ações na bolsa de valores para maior credibilidade às demonstrações financeiras (UNICAMP; MARTINELLI AUDITORES, 2002, p. 3).

A auditoria interna também surge nesta época, exatamente em vista da necessidade de fornecer informações e documentos aos auditores contábeis independentes. As empresas perceberam que, quando haviam auditores internos, reduziam os custos com estes auditores independentes (UNICAMP; MARTINELLI AUDITORES, 2002, p. 3).

As atividades de auditoria podem se classificar como de auditoria de demonstrações financeiras e auditoria operacional. Enquanto a primeira se ocupa dos exames das demonstrações financeiras, mormente realizado por auditores independentes externos, a auditoria operacional examina a gestão da organização, com vistas a avaliar a eficiência de seus resultados, metas, organização, coordenação de recursos e os controles de gestão.

Enquanto que na auditoria externa se realiza a auditoria das demonstrações financeiras, por um profissional independente, a auditoria interna é realizada por profissional da própria organização e não se limita ao exame das demonstrações financeiras, mas em todo tipo de operação da empresa.

A auditoria externa tem o objetivo emitir um parecer sobre as demonstrações financeiras, cujos procedimentos consistem num conjunto de técnicas que permitam ao auditor obter evidências ou provas que fundamentem o “parecer do auditor independente”, que é o resultado da auditoria externa.

A auditoria interna tem o objetivo de examinar a integridade, adequação e eficácia dos controles internos e das informações contábeis, financeiras e operacionais da organização, cujos procedimentos consistem em exames que possibilitem obter provas para fundamentar suas conclusões e recomendações através de relatório de auditoria interna.

Auditoria interna é, segundo o Institute of Internal Auditors (IIA) qualquer ação executada pela administração com o objetivo de gerenciar os riscos e aumentar a probabilidade de que os objetivos e metas estabelecidos sejam alcançados, desenvolvendo planos, organizando e dirigindo a execução de ações suficientes para proporcionar razoável certeza do cumprimento de objetivos e metas (AUDIBRA, 2006, p. 18).

Para o Instituto dos Auditores Internos do Brasil (AUDIBRA, 2006, p. xxv),

Auditoria interna é uma atividade independente e objetiva que presta serviços de avaliação (*assurance*) e de consultoria e tem como objetivo adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. A auditoria auxilia a organização a alcançar seus objetivos adotando uma abordagem sistemática e disciplinada para a avaliação e melhoria da eficácia dos processos de gestão de riscos, de controle e de governança corporativa.

A auditoria interna é uma atividade independente de avaliação que deverá aferir a eficiência e a eficácia dos sistemas de controle da organização, agindo proativamente, com o objetivo de zelar para que as políticas institucionais traçadas sejam observadas, buscando melhorias, subsidiando os tomadores de decisão para o cumprimento da missão institucional (PAULA, 1999, p. 32).

De fato, a auditoria interna tem o objetivo de assessorar a administração na gestão da organização. Através do monitoramento das atividades desenvolvidas no âmbito da organização, a auditoria interna verifica se as mesmas estão em consonância com a missão organizacional, suas metas e objetivos institucionais. Ao verificar eventuais incompatibilidades ou desvios nestas atividades, a auditoria interna informa ao gestor acerca das mudanças necessárias para a correção e aperfeiçoamento com o intuito de retomar os objetivos e metas.

A atuação da auditoria interna resultam em benefícios, conforme trazidos por Castro (2009, p. 162):

- a) Identificação de situações onde ocorre excesso de controle, ocasionando dispersão de esforços, morosidade nas operações e elevação desnecessária de gastos;
- b) Identificação de situações onde os controles são inadequados gerando risco (perda/prejuízo) para a entidade;
- c) Identificação de oportunidades de melhorias de eficiência e economia nas operações (incluindo simplificação e racionalização dos procedimentos);
- d) Identificação de causas de quaisquer ineficiências ou desperdícios, incluindo inadequações nos sistemas de informações da Administração nos procedimentos administrativos ou estruturas organizacionais;
- e) Melhoria da execução dos trabalhos; e
- f) Apoio e relacionamento com os órgãos de controle externo.

Para desenvolver suas atividades, a auditoria interna necessita observar procedimentos que estão previstos na Norma Brasileira de Contabilidade NBC TI 01 – Da Auditoria Interna, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade através da Resolução CFC nº 986/2003.

Os procedimentos da auditoria interna consistem nos “exames, incluindo testes de observância e testes substantivos” (CFC, 2003, p. 4), com o fim de proporcionar ao auditor interno obter provas para fundamentar suas conclusões e recomendações. Os testes de observância objetivam verificar se os controles internos da organização estão em funcionamento, enquanto os testes substantivos visam “a obtenção de evidência quanto à suficiência, exatidão e validade dos dados produzidos pelos sistemas de informações da entidade” (CFC, 2003, p. 5).

O Conselho Federal de Contabilidade, ao tratar da aplicação dos procedimentos de auditoria interna, determina que cabe ao auditor obter, analisar, interpretar e documentar as informações físicas, contábeis, financeiras e operacionais para dar suporte aos resultados de seu trabalho”. Após esta etapa de coleta de dados e informações, ocorre o processo de avaliação dos mesmos:

12.2.3.5 – O processo de obtenção e avaliação das informações compreende:

I – a obtenção de informações sobre os assuntos relacionados aos objetivos e ao alcance da Auditoria Interna, devendo ser observado que:

a informação suficiente é aquela que é factual e convincente, de tal forma que uma pessoa prudente e informada possa entendê-la da mesma forma que o auditor interno;

a informação adequada é aquela que, sendo confiável, propicia a melhor evidência alcançável, por meio do uso apropriado das técnicas de Auditoria Interna;

a informação relevante é a que dá suporte às conclusões e às recomendações da Auditoria Interna;

a informação útil é a que auxilia a entidade a atingir suas metas.

II – a avaliação da efetividade das informações obtidas, mediante a aplicação de procedimentos da Auditoria Interna, incluindo testes substantivos, se as circunstâncias assim o exigirem (CFC, 2003, p. 5) (grifos nossos).

As informações, ou evidências para a auditoria interna, devem possuir algumas características que permitam a sua utilização:

As informações que fundamentam os resultados da Auditoria Interna são denominadas de ‘evidências’, que devem ser suficientes, fidedignas, relevantes e úteis, de modo a fornecer base sólida para as conclusões e recomendações à administração da entidade (CFC, 2003, p. 5).

A partir das informações obtidas, há que se proceder o registro destes achados e análises. Para isto a auditoria interna se utiliza dos papéis de

trabalho, que são os documentos, apontamentos e provas levantadas, que consubstanciam o trabalho realizado.

Os papéis de trabalho têm o objetivo de

- Auxiliar na execução de exames;
- Evidenciar o trabalho feito e as conclusões emitidas;
- Servir de suporte aos relatórios;
- Constituir um registro que possibilite consultas posteriores, a fim de se obter detalhes relacionados com a auditoria;
- Fornecer um meio de revisão por Supervisores;
- Determinar se o serviço foi feito de forma adequada e eficaz, bem como julgar sobre a solidez das conclusões emitidas;
- Considerar possíveis modificações nos procedimentos de auditoria adotados, bem como no programa de trabalho para o exame subsequente (LISBOA, 2011, p.1).

Para atingir estes objetivos, os papéis de trabalho devem possuir algumas características segundo a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade,

Os papéis de trabalho devem ter abrangência e grau de detalhe suficientes para propiciarem a compreensão do planejamento, da natureza, da oportunidade e da extensão dos procedimentos de Auditoria Interna aplicados, bem como do julgamento exercido e do suporte das conclusões alcançadas (CFC, 2003, p. 2)

No momento de elaboração dos papéis de trabalho, o auditor interno deve ainda ter as seguintes preocupações relativas à apresentação destes:

- a) Devem ser concisos de forma que outro leitor entenda sem a necessidade de explicações da pessoa que os elaborou;
- b) Devem ser objetivos, de forma que se entenda onde o auditor interno pretende chegar com seus apontamentos;
- c) Devem estar limpos de forma a não prejudicar o seu entendimento;
- d) Devem ser elaborados de forma lógica quanto ao raciocínio, na seqüência natural do objetivo a ser atingido;
- e) Devem ser completos, por si só (CONAB, 2008, p. 16)

Como visto, as atividades da auditoria interna compreendem a busca, a verificação, a análise, a avaliação crítica das informações constantes em arquivos, processos, papéis da administração em qualquer órgão, bem como

oriundas de depoimentos, testemunhos e verificações *in loco*, para, em seguida, atestar a exatidão aos dispositivos legais ou padrões estipulados.

Estes resultados de conformidade ou não com os dispositivos legais e técnicos são veiculados através de relatórios com as conclusões que, quando necessárias, podem incluir orientações e recomendações. Ou seja, os dados e informações iniciais são processados e originam novas informações que são destinadas à administração.

As atividades da Auditoria Interna também objetivam possibilitar que os gestores, além de terem suas ações adstritas à legalidade, permitam que o cidadão comum tenha acesso às informações sobre as atividades desenvolvidas na administração pública. A Auditoria Interna podem auxiliar o administrador público a dar uma resposta aos anseios deste novo cidadão da sociedade do conhecimento.

Outrossim, as atividades desenvolvidas pela Assessoria de Auditoria Interna, podem ser entrelaçadas com a promoção da governança e a cidadania. Dudziak (2010, p. 47), relata que, no encontro de especialistas em competência em informação de Alexandria, Egito, tratou-se da questão da competência em informação como fator para o desenvolvimento das nações. Um dos eixos temáticos do evento, o da “Competência informacional para a governança e cidadania”, destacou a necessidade da promoção da cultura de informação, a criação de programas sociais e educacionais capazes de formar cidadãos autônomos e emancipados, e o encorajamento de ações governamentais, empresariais e educacionais de disponibilização de informações de domínio público.

A informação pode ser categorizada quanto ao seu uso, conforme a necessidade percebida pelo usuário em determinadas situações. A auditoria interna desenvolve atividades que se utilizam da informação e esta utilização pode ser categorizada como:

1. Esclarecimento: a informação é utilizada para criar um contexto ou dar significado a uma situação. [...]
2. Compreensão do problema: a informação é usada de uma maneira mais específica, para permitir melhor compreensão de um determinado problema. [...]
4. Factual: a informação é usada para determinar os fatos de um fenômeno ou acontecimento, para descrever a realidade. O uso da informação factual costuma depender da real qualidade (precisão, confiabilidade) da informação disponível.
5. Confirmativa: a informação é usada para verificar outra informação. O uso da informação confirmativa envolve a busca de uma segunda opinião. Se a nova opinião não confirmar a informação existente, o usuário pode tentar reinterpretar a

informação ou decidir em que fonte confiar (TAYLOR *apud* CHOO, 2003. p. 108-110).

De fato, Taylor *apud* Choo (2003, p. 108-110) ao categorizar o uso da informação praticamente reproduz as atividades da auditoria interna, quando esta unidade está na busca para contextualizar uma questão ou situação, para aprofundar no problema para uma melhor compreensão, para determinar fatos e para verificar outra informação. Percebe-se claramente que o principal insumo da auditoria interna é a informação.

Neste sentido, cabe trazer novamente a importância do estudo da competência informacional dos integrantes da auditoria interna. Como mencionado, o principal insumo da auditoria interna é a informação. A forma como os membros da auditoria interna se comportam em relação à informação, a saber, se determinam a natureza e a extensão da informação necessária, se a acessam de forma eficiente e eficaz, se as avaliam criticamente e as incorporam em seu conhecimento, se a utilizam de forma assertiva para atingir um propósito, e se a acessam e fazem a sua utilização de forma econômica, legal e socialmente aceitas. Ao verificar a frequência destes comportamentos, será possível averiguar o grau de competência informacional dos membros da auditoria interna. Isto fornecerá subsídios para análises institucionais com vistas à melhoria da qualidade da atuação da auditoria interna da instituição, o que pode auxiliar os administradores públicos a terem maior eficiência nos gastos públicos.

A área da auditoria interna encontra-se em constante desafio, pois existe uma intensidade de mudanças e pelo desenvolvimento tecnológico. Attie (2007 p. 276) ensina que “no passado, a auditoria tratava dos aspectos de forma a certificar-se de que não havia desfalques, roubos e apropriações indébitas [...]”. Porém, atualmente, existe um acréscimo substancial de conhecimentos, permitindo uma série de especializações. Atualmente e no futuro, a essência da missão de auditoria continuará sendo a de identificar riscos e consequências potenciais significativos, preservando a integridade das organizações. Porém, a forma como os auditores a cumprirão tende a mudar substancialmente. Há que considerar ainda que a auditoria interna tem se alterado profundamente, visto que atualmente, no ambiente de processamento de dados, há cada vez menos registros físicos, alguns

sistemas são partilhados, enquanto outros são autônomos, alguns compatíveis e outros incompatíveis (ATTIE, 2007, p. 281). O autor completa que

a resposta para o futuro repousa na libertação dos sistemas tradicionais, na aceleração do uso de computadores e novas tecnologias, no controle de novas técnicas, no desenvolvimento e uso de metodologia mais avançada de análise de risco, na ênfase consideravelmente intensificada de pesquisa, tanto a níveis organizacionais como a níveis profissionais e, é claro, em pessoas (ATTIE, 2007, p. 277).

Assim, o futuro da auditoria interna envolve o uso de tecnologias, novas técnicas e metodologias e pessoas, o que implica, como mencionado, na competência informacional destes indivíduos.

### 2.2.3 A Assessoria de Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina

A Universidade Estadual de Londrina (UEL) é uma autarquia de direito público interno com o objetivo de gerar, disseminar e socializar o conhecimento através das atividades de ensino de graduação e pós-graduação, pesquisa e extensão.

A UEL havia sido criada, através do Decreto Estadual 18.110, de 18 de janeiro de 1970, como fundação, sendo posteriormente transformada em autarquia através da Lei Estadual 9.663, de 16 de julho de 1991 (PARANÁ, 1991, p. 1).

A autarquia, segundo Justen Filho (2011, p. 246), são “entidades dotadas de personalidade jurídica própria e investidas em parcelas de competências públicas, de titularidade de uma pessoa política”.

No âmbito do Estado do Paraná, a Lei Estadual 8.485, de 03 de Junho de 1987, que dispõe sobre a reorganização da estrutura básica do Poder Executivo no Sistema de Administração Pública do Estado do Paraná, trata da autarquia nos seguintes termos:

Art. 7º. A administração indireta compreende serviços instituídos para limitar a expansão da administração direta ou aperfeiçoar sua ação executiva no desempenho de atividades de interesse público, de cunho econômico ou social, usufruindo, para tanto, de independência funcional controlada a saber: I - Autarquias, entidades de personalidade jurídica de direito público, criadas por lei e organizadas por ato do Poder Executivo, com patrimônio e receita próprios, sem capital, para o desempenho de atividades típicas da administração pública que não traduzam resultados comerciais ou industriais, funcionando sob tutela administrativa de Secretarias de Estado e com autonomia de gestão (PARANÁ, 1987, p. 3).

Para o desenvolvimento destas atividades, a instituição recebe recursos públicos que devem ser aplicados da melhor forma possível, observando a economicidade, eficiência, legalidade, motivação, impessoalidade, publicidade, entre outros princípios da administração pública. Justen Filho (2011, p. 247) ensina que a autarquia trata-se de uma pessoa jurídica de direito público, o que “significa que a autarquia exercita competências inerentes e próprias do Estado [...]”. Meirelles (2006, p. 345) ressalva que a autarquia “sendo um prolongamento do Poder Público, uma *longa manus* do Estado, deve executar serviços próprios do Estado, em condições idênticas às do Estado [...] passíveis dos mesmos controles dos atos administrativos”.

Em razão destas características, a UEL obriga-se a manter um sistema de controle interno de fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial, conforme previsto na Constituição Federal da República Federativa do Brasil:

Art. 70. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial da União e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pelo Congresso Nacional, mediante controle externo, e pelo sistema de controle interno de cada Poder (BRASIL, 1988, p. 35)

A Constituição do Estado do Paraná também traz tal exigência, na medida em que repete a redação da Constituição da federação:

Art. 74. A fiscalização contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial do Estado e das entidades da administração direta e indireta, quanto à legalidade, legitimidade, economicidade, aplicação das subvenções e renúncia de receitas, será exercida pela

Assembléia Legislativa, mediante controle externo e pelo sistema de controle interno de cada Poder (PARANÁ, 1989, p. 32)

No Estado do Paraná, o órgão de fiscalização do Estado, das entidades da administração pública direta e indireta, é o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR). O TCE-PR foi criado em 2 de junho de 1947, através do Decreto-Lei estadual nº 627/1947, e é o órgão auxiliador da Assembleia Legislativa no controle externo do Estado, conforme o art. 75 da Constituição do Estado do Paraná.

A Lei Orgânica do TCE-PR, aprovada pela Lei Complementar nº 113/2005, ficou estabelecido que as entidades fiscalizadas por aquele Tribunal, assim como a UEL, devem manter sistemas de controles internos, nos seguintes termos:

Art. 4º - Para as finalidades e na forma prevista na Constituição Federal, na Lei Complementar nº 101, de 4 de maio de 2000, na Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e alterações posteriores, e na Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, bem como, para apoio ao controle externo, todos os jurisdicionados deverão, obrigatoriamente, instituir sistemas de controle interno com as seguintes finalidades:

[..]

II- verificar a legalidade e avaliar os resultados quanto à eficácia e eficiência das gestões orçamentária, financeira e patrimonial, nos órgãos e entidades da administração estadual e municipal, bem como, da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado.

[..]

IV- apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

Art. 5º - No apoio ao controle externo, os órgãos integrantes do sistema de controle interno deverão exercer, dentre outras, as seguintes atividades:

I- organizar e executar programação de auditorias contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial nas unidades administrativas sob seu controle, enviando ao Tribunal os respectivos relatórios;

II- realizar auditorias nas contas dos responsáveis sob seu controle, emitindo relatório, certificado de auditoria e parecer;

III- alertar formalmente a autoridade administrativa competente para que instaure tomada de contas especial sempre que tomar conhecimento de qualquer das ocorrências referidas que autorizem este procedimento.

[..]

Art. 8º - A falta de instituição do sistema de controle interno poderá sujeitar as contas ou o relatório objeto do julgamento à desaprovação ou recomendação de desaprovação, sem prejuízo das penalidades previstas em lei ao respectivo responsável, por omissão injustificada

no atendimento ao seu dever legal (PARANÁ, 2005, p. 4 e 5) (grifo nosso).

Assim, todos os jurisdicionados do Tribunal de Contas do Paraná, no qual se inclui a Universidade Estadual de Londrina, devem instituir sistemas de controle interno com a finalidade de realizar auditorias contábil, financeira, orçamentária, operacional e patrimonial.

A par disto, o governo do Estado do Paraná instituiu o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, através da Lei Estadual 15.524, de 05/06/2007. Nesta lei, o governo estadual criou a secretaria de Estado de Controle Interno, que deverá zelar para o devido cumprimento das ações referente aos programas de governo estabelecidos no Plano Plurianual, na Lei de Diretrizes Orçamentárias e na Lei Orçamentária Anual, bem como a avaliação da gestão dos agentes públicos e a correta aplicação das políticas públicas, no âmbito da administração direta e indireta. O Sistema de Controle Interno tem, entre outras atribuições:

[...]

IV – avaliação da economia, eficiência e eficácia de todos os procedimentos adotados pela Administração Pública, através de processo de acompanhamento realizado nos sistemas de Planejamento e Orçamento, Contabilidade e Finanças, Compras e Licitações, Obras e Serviços, Administração de Recursos Humanos e demais pertinentes à Administração;

V – proporcionar o estímulo e a obediência das normas legais, diretrizes administrativas, instruções normativas, estatutos e regimentos;

VI – garantir a promoção da eficiência operacional e permitir a conferência da exatidão, validade e integridade dos dados contábeis que serão utilizados pela organização para tomada de decisões;

VII – assegurar a proteção dos bens do Erário, salvaguardando os ativos físicos e financeiros quanto a sua correta utilização;

VIII – assegurar a legitimidade do passivo, mantendo um sistema de controle eficiente da Dívida Ativa;

IX – propiciar informações oportunas e confiáveis, inclusive de caráter administrativo e operacional sobre os resultados atingidos;

X – acompanhamento sobre a observância dos limites legais e constitucionais de aplicação com gastos em áreas afins;

XI – estabelecimento de mecanismos voltados a comprovar a eficácia, a eficiência e a economicidade na gestão orçamentária, financeira e patrimonial na Administração Pública;

XII – alerta formal às autoridades administrativas para que instaurem, sob pena de responsabilidade solidária, ações destinadas a apurar os atos ou fatos ilegais, ilegítimos ou outros incompatíveis com a prática da Administração Pública e que resultem em prejuízo ao Erário;

XIII – realização de inspeções, auditorias nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, patrimonial, de pessoal e demais sistemas (PARANÁ, 2007, p. 3).

Além disso, ficam integrados ao Sistema de Controle Interno todas as secretarias de Estado, a Procuradoria Geral do Estado e os órgãos da administração direta e indireta, incluídas as empresas públicas, as sociedades de economia mista e demais órgãos de regime especial, como a Universidade Estadual de Londrina (UEL).

No âmbito da UEL, foi instituída a Assessoria de Auditoria Interna (AAI) em 29 de julho de 1977, mediante a Resolução 402/1977, que dava nova redação ao Regimento da Reitoria:

Art. 4º - A Reitoria compreende os seguintes órgãos:

[...]

III – Assessorias:

[...]

f) Assessoria de Auditoria Interna (UEL, 1977, p. 3).

Após a sua criação, a AAI entrou em funcionamento anos mais tarde, em 28 de fevereiro de 1983 (UEL, 2012, p. 1).

Atualmente, o Regimento da Reitoria vigente dispõe sobre a AAI nos seguintes termos:

Art.24. A Assessoria de Auditoria Interna dirigida por um auditor, é órgão de assessoramento direto do Reitor, tendo por finalidade examinar, *a priori*, concomitantemente ou *a posteriori* os atos e fatos administrativos e acadêmicos de toda a Universidade.

Art.25. A auditoria é de natureza tanto financeira quanto operacional e compreende o exame, pesquisa, investigação, análise, avaliação e crítica de atos, fatos, papéis, registros, procedimentos, ocorrências e situações, com a finalidade de atestar sua legitimidade, exatidão, conveniência, oportunidade, conformidade em normas expressas ou padrões recomendáveis, nas áreas:

a) econômico-financeiro-contábil

b) acadêmica

c) administrativa (UEL, 2011a).

Segundo o Manual de auditoria interna da AAI, é função da unidade:

[...] monitoramento, na busca da melhor alocação dos recursos públicos e qualidade dos serviços prestados, não só atuando para corrigir os desperdícios e impropriedades, mas, principalmente, antecipando-se a essas ocorrências, com a adoção de ações preventivas e saneadoras, buscando garantir os resultados institucionais pretendidos. (UEL, 2010)

A Assessoria de Auditoria Interna (AAI) é organizada na Universidade Estadual de Londrina como um órgão da Reitoria. A AAI tornou-se regimentalmente vinculada à Câmara de Finanças e Orçamentos do Conselho Universitário e administrativamente ao Reitor a partir da Resolução C.U. nº 110/2001, de 05 de setembro de 2001. Atualmente, as normas institucionais mantêm este vínculo:

#### Regimento Geral

Art. 104 A administração superior da Universidade é exercida pelos seguintes órgãos:

[...]

§1º A fiscalização econômico-financeira e de auditoria da Universidade será exercida pelo Conselho Universitário (UEL, 2011b, p. 32)

#### Regimento do Conselho Universitário

Art. 7º Nos termos do artigo 56 do Estatuto da Universidade, é de competência do Conselho Universitário:

[...]

XIV. exercer a fiscalização econômico-financeira e de auditoria da Universidade;

XV. escolher, dentre os nomes indicados pela Câmara de Finanças e Orçamento, o Auditor (UEL, 2003, p. 4)

#### Estatuto da Universidade Estadual de Londrina

Art. 41 A fiscalização econômico-financeira e de auditoria da Universidade será exercida pelo Conselho Universitário. (UEL, 2011c, p. 14)

#### Art. 69 Compete ao Conselho Universitário:

[...]

XIII. exercer a fiscalização econômico-financeira e de auditoria da Universidade;

XIV. escolher, dentre os nomes indicados pelo Reitor, o Assessor de Auditoria Interna (UEL, 2011c, p. 28).

A AAI é dirigida por um assessor de Auditoria Interna, que deverá ser um servidor integrante da carreira, o qual será escolhido pelo Conselho Universitário dentre os nomes indicados pelo reitor para a Câmara de Finanças e Orçamento da UEL.

A unidade, para atingir suas finalidades, desenvolve atividades, conforme disposto no Regimento da Reitoria, de natureza financeira e operacional. Para isto, o auditor deve examinar, pesquisar, investigar, analisar, avaliar criticamente os atos, fatos, papéis, registros, procedimentos, ocorrências e situações. O objetivo é atestar a legitimidade, exatidão, conveniência, oportunidade, conformidade em normas expressas ou padrões recomendáveis, nas áreas econômico-financeiro-contábil, acadêmica e administrativa (UEL, 2003, p. 8)

Segundo o Manual de Auditoria Interna da UEL, o trabalho da AAI

[...] consiste em um conjunto de técnicas que visa monitorar e avaliar, de forma amostral ou total, preventiva ou regular, mediante a confrontação entre uma situação encontrada com um determinado critério legal, técnico, operacional ou normativo os atos e fatos realizados nas unidades que integram a UEL (UEL, 2010, p. 4).

Assim, a AAI trata-se de instrumento à disposição da instituição para monitorar as atividades com o objetivo da melhor alocação dos recursos públicos e qualidade dos serviços prestados.

As políticas de auditoria consistem no desenvolvimento de ações destinadas ao cumprimento dos programas de gestão da alta administração, de ações de monitoramento e avaliação com a finalidade da melhoria do ensino, pesquisa, extensão e assistência hospitalar oferecidos pela instituição, de ações que contribuam na gestão através da eficiência, eficácia e otimização de recursos, de ações preventivas e orientativas a todos os órgãos da instituição com vistas aos objetivos organizacionais (UEL, 2010, p.5).

### 2.3 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A revisão teórica tratará da competência informacional, bem como o seu relacionamento com o comportamento informacional, que é a parte visível do saber agir.

Para Fleury e Fleury (2001, p. 188), a competência é “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo.” No Dicionário Houaiss, competência é a “capacidade que um indivíduo possui de expressar um juízo de valor sobre algo a respeito de que é versado” ou

ainda “soma de conhecimentos ou de habilidades” (HOUAISS, 2011a, p. 1). Competência, para o Dicionário Interativo da Educação Brasileira “é o conjunto de conhecimentos (saberes), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber ser)” (MENEZES; SANTOS, 2002, p. 1).

Por sua vez, o entendimento de comportamento refere-se à atitude, à reação do indivíduo construída pelo contexto social e profissional. Comportamento, segundo o Dicionário Houaiss, é o “procedimento de alguém face a estímulos sociais ou a sentimentos e necessidades íntimos ou uma combinação de ambos” (HOUAISS, 2011b, p. 1). Segundo o Moderno Dicionário Michaelis, comportamento é

Em sentido restrito, designação genérica de cada modo de reação em face de um estímulo presente; em sentido amplo, qualquer atividade, fato ou experiência mental, passível de observação direta ou indireta (WEISZFLOG, 2011, p. 1)

Assim, a competência diz respeito ao saber agir, enquanto o comportamento é a parte visível desse saber agir. Se competente é a pessoa qualificada para fazer alguma ação, o comportamento é este “saber fazer” em ação.

Ao considerar estes conceitos na área informacional temos que, competência informacional é a habilidade do indivíduo para satisfazer suas necessidades de informação diante de um conflito ou ausência de parâmetros para uma ação ou tomada de decisão. Também que o comportamento informacional é o modo como as pessoas lidam com a informação no que se refere à busca, à identificação, ao acúmulo e ao resgate da informação.

O termo competência informacional, ou ainda alfabetização informacional, alfabetização em informação e competência em informação (HATSBACH e OLINTO, 2008, p. 23), é a tradução mais usual do termo *information literacy*, utilizado pela primeira vez em 1974, nos Estados Unidos, no relatório intitulado *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário Paul G. Zurkowski, para designar originalmente as “habilidades ligadas ao uso da informação eletrônica” (CAMPELLO, 2003, p. 1) (DUDZIAK, 2010, p. 5). Este termo foi apropriado pela área da biblioteconomia na década de 1980, com o relatório *A Nation at risk, the imperative for Educational Reform* em que

ressaltava a necessidade do ensino de habilidades de pesquisa e das fontes de informação (CAMPELO, 2006, p 65).

Zurkowski (*apud* DUDZIAK, 2010, p. 5) pretendia estabelecer as diretrizes para um programa de preparação e acesso universal à *information literacy* e identificava questões políticas relacionadas à informação, tais como que a informação adiciona valor ao país e à população, que embora a população americana fosse alfabetizada, apenas uma pequena porção poderia ser considerada alfabetizada em informação, que os recursos informacionais devem ser aplicados às situações de trabalho, que existem inúmeras rotas de acesso e fontes de informação, e estas rotas e fontes são pouco conhecidas e subutilizadas, que técnicas e habilidades são necessárias no uso das ferramentas de acesso à informação, assim como no uso de fontes primárias e que a informação deve ser usada na resolução de problemas (DUDZIAK, 2010, p 5).

Para Dudziak (2000, p. 1), a *information literacy*, ou competência informacional, pode ser definida como “o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades ligadas ao universo informacional e à competência em informação.” Coelho (2011, p. 173) traz que *literacy* “é a habilidade para ler e escrever, mas tem sido mais associada à habilidade de entender e interpretar fenômenos e processos, de compreender, ler criticamente e a aprender por si mesmo”. Assim, *information literacy* diz respeito à formação de pessoas que tenham espírito crítico e, assim, são capazes de utilizar técnicas e aplicá-las nas necessidades de informação. A competência informacional relaciona-se à construção de significados a partir da informação e “permeia qualquer processo de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisão” (DUDZIAK, 2010, p. 7). Para Perrenoud (2000, p. 1), competência é a “faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.” A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), na Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida, traz que a competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida, capacitando as pessoas para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para que em todos os caminhos da vida possam atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais (IFLANET, 2008, p. 1).

O comportamento informacional, para Davenport (1998, p. 109), é o “modo como os indivíduos lidam com a informação. Inclui a busca, o uso, a alteração, a troca, o acúmulo e até mesmo o ato de ignorar os informes.” Para Wilson (2000) *apud* Martínez-Silveira e Oddone (2007, p. 121) comportamento informacional é “todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação.”

Gasque e Costa (2010, p. 22) trazem as definições relacionadas ao comportamento informacional propostas por Wilson (2000):

- Comportamento informacional: a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;
- Comportamento de busca da informação; a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;
- Comportamento de pesquisa de informação: o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;
- Comportamento do uso da informação: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

O comportamento informacional, como qualquer comportamento, “possui um correspondente interno não observável a sustentá-lo” (BARTALO; DI CHIARA; CONTANI, 2011, p. 2). Segundo os autores, para “emitir qualquer comportamento, o indivíduo possui diferenciados graus de competência” (BARTALO; DI CHIARA; CONTANI, 2011, p. 2). Assim, existe uma relação entre competência e comportamento informacional, tal qual existe na relação entre a competência e comportamento musical:

Para emitir qualquer comportamento, o indivíduo possui diferenciados graus de competência que podem ser observados. Tome-se, por exemplo, o comportamento musical. Para avaliar se uma pessoa possui um bom comportamento musical, observa-se sua entonação de voz, seu ritmo, sua afinação, sua musicalidade, enfim, suas habilidades e competências nesses e em outros quesitos e, com base nesta avaliação, ou seja, o grau de habilidade demonstrado em cada quesito, conclui-se se é competente ou não em canto (modalidade de comportamento musical que se buscou levantar) (BARTALO; DI CHIARA; CONTANI, 2011, p. 2).

Por fim, sobre esta relação, Bartalo; Di Chiara; Contani (2011, p. 7) ensinam que “a competência informacional dos atores de diferentes segmentos, institucionalizados ou não, pode ser avaliada a partir do estudo do comportamento informacional dos mesmos”.

Para Bartalo (2009, p. 6) o comportamento informacional envolve a necessidade, busca e uso da informação. Segundo a autora, o usuário busca informação para satisfazer suas necessidades de informação de cunho profissional, pessoal, social, de lazer ou diante de um problema. Para isto, o usuário interage com um sistema de informação e “para ter sucesso nesta busca, o que conta é a sua competência informacional”.

O estudo da competência informacional tem grande importância, pois a informação é usada por todas as pessoas, em qualquer área, na resolução de problemas. Doyle (1994) *apud* Dudziak (2003, p. 1), traz a importância da competência informacional:

Todo mundo usa a informação enquanto cidadão, trabalhador, na resolução de problemas ou para o aprendizado ao longo da vida. Tradicionalmente as escolas promovem o conceito “aprender a aprender”. As competências mais elevadas de aprendizado incluem a formulação de questões, a avaliação da informação de acordo com sua pertinência e exatidão, a organização da informação e, finalmente, a aplicação da informação para responder as questões originais – o último e mais valioso passo no processo. Não se trata somente de achar a informação, mas usá-la para motivar o aprendiz (DOYLE, 1994, *apud* DUDZIAK, 2003, p.1)

No mesmo sentido, Miranda (2004, p.118) ressalta a importância da competência informacional aos indivíduos, às atividades e às organizações:

[...] pode-se definir a competência informacional como o conjunto das competências profissionais, organizacionais e competências-chave que possam estar ligadas ao perfil de um profissional da informação ou atividade baseada intensivamente em informação [...] uma competência que perpassa processos de negócio, processos gerenciais e processos técnicos diversos, bem como diferentes partes de uma mesma organização ou atividade. Seria desejável que as competências informacionais fizessem parte do rol de competências dos mais variados profissionais, atividades e organizações.

A competência informacional deveria ser requisito de qualquer profissional, não importando o tipo de profissional ou atividade. Miranda (2007, p. 112) traz que a competência informacional “mobilizada em situações de trabalho, pode ser vista como um dos requisitos do perfil profissional necessário para trabalhar com a informação, não importando o tipo de profissional ou de atividade.”

A competência informacional é a “expertise em lidar com o ciclo informacional, com as tecnologias da informação e com os contextos informacionais” (MIRANDA, 2004, p. 118). Coelho (2011, p. 172) observou que:

A origem da competência informacional está no próprio contexto da sociedade da informação, em decorrência do aumento do volume de informação, do incremento da tecnologia, como também da síndrome da fadiga da informação. Esses fatores impulsionaram a necessidade de encontrar formas de lidar eficazmente com o excesso de recursos informacionais.

Borges (2004, p. 10), destaca que “para que as decisões sejam tomadas de forma eficaz, é necessário que se tenha conhecimento de onde buscar a informação relevante para a organização”. Miranda (2004, p.121), acrescenta que a atividade desenvolvida por algum profissional pode se tornar mais efetiva a partir das competências informacionais:

O desenvolvimento de competências informacionais pode tornar mais efetivo o trabalho de qualquer profissional no tocante às tarefas ligadas à informação, principalmente em atividades intensivas em informação. As competências informacionais, normalmente atribuídas a um tipo específico de profissional, não precisam estar ligadas somente a ele ou a só tipo de trabalho. Elas podem e devem estar presentes em todos os profissionais nas mais diversas áreas na era da informação e do conhecimento.

No mesmo sentido, Coelho (2011, p. 173) acrescenta que “as pessoas competentes em informação formam a espinha dorsal das organizações inseridas na sociedade da informação e são essenciais para o bem estar econômico e social”. Completa Coelho (2011, p. 174) que a competência informacional “é um atributo de valor para as organizações”, na medida em que permite que a pessoa possa ter autonomia, pois estes podem verificar ou contestar quaisquer opiniões sobre os mais distintos temas, bem como se tornam pesquisadores independentes.

Lloyd *apud* Coelho (2011, p. 174) apresenta a importância de uma pessoa que tenha competência informacional:

Uma pessoa competente em informação tem uma profunda consciência, conexão e fluência com o ambiente informacional. Pessoas competentes em informação são empenhadas, capacitadas, enriquecidas e incorporadas pela informação social, processual e física que constitui um universo de informações. Competência em informação é um modo de conhecer esse universo.

Pozo (2005, p.1) ao discorrer a respeito da “sociedade da aprendizagem”, traz que aprender não se trata mais de uma exigência social, mas meio indispensável para o desenvolvimento pessoal, cultural e econômico:

Nunca houve tantas pessoas aprendendo tantas coisas ao mesmo tempo como em nossa sociedade atual. De fato, podemos concebê-la como uma sociedade da aprendizagem, uma sociedade na qual aprender constitui não apenas uma exigência social crescente – que conduz ao seguinte paradoxo: cada vez se aprende mais e cada vez se fracassa mais na tentativa de aprender –, como também uma via indispensável para o desenvolvimento pessoal, cultural e mesmo econômico dos cidadãos. Além disso, essas demandas crescentes de aprendizagem produzem-se no contexto de uma suposta sociedade do conhecimento, que não apenas exige que mais pessoas aprendam cada vez mais coisas, mas que as aprendam de outra maneira, no âmbito de uma nova cultura da aprendizagem, de uma nova forma de conceber e gerir o conhecimento, seja da perspectiva cognitiva ou social.

Em continuidade em sua análise da atual sociedade, Pozo (2005, p.1) ressalta os tipos de capacidades necessárias aos alunos, os quais, devem se aplicar a qualquer cidadão:

[...] Além de muitas outras competências interpessoais, afetivas e sociais (ver, por exemplo, Monereo e Pozo, 2001), a nova cultura da aprendizagem requer, no mínimo, ensinar aos alunos, a partir das diferentes áreas do currículo, cinco tipos de capacidades para a gestão metacognitiva do conhecimento (amplamente explicadas em Pozo e Postigo, 2000):

- Competências para a aquisição de informação.
- Competências para a interpretação da informação.
- Competências para a análise da informação.
- Competências para a compreensão da informação.
- Competências para a comunicação da informação.

Estas competências informacionais possibilitam que o indivíduo não mais apenas tenha o aprendizado convencional, porém, mas que o liberte, que permita atuar junto à informação de forma crítica:

[...] é formar os alunos para terem acesso e darem sentido à informação, proporcionando-lhes capacidades de aprendizagem que lhes permitam uma assimilação crítica da informação (Pozo e Postigo, 2000). Formar cidadãos para uma sociedade aberta e democrática, para aquilo que Morin (2001) chama de democracia cognitiva, e, mais ainda, formá-los para abrir e democratizar a sociedade requer dotá-los de capacidades de aprendizagem, de modos de pensamento que lhes permitam utilizar estrategicamente a informação que recebem, para que possam converter essa informação – que flui de maneira caótica em muitos espaços sociais – em conhecimento verdadeiro, em um saber ordenado. Vivemos em uma sociedade da informação que só se converte em uma verdadeira sociedade do conhecimento para alguns, aqueles que puderam ter acesso às capacidades que permitem desentranhar e ordenar essa informação (Pozo, 2003, p. 2).

Como visto, a competência informacional permite que cidadãos sejam dotados de capacidade de aprendizagem, de modos de pensamento que permita utilizar a informação que recebem e converte-las em conhecimento. Para Melo e Araújo (2007, p. 188) o conceito de competência informacional “ultrapassa a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e chega a se caracterizar como um requisito para a participação social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento”. Na atual sociedade da informação, apenas aqueles que apresentarem competência informacional é que estarão plenamente incluídos e aproveitando do desenvolvimento econômico e social proporcionado pela era do conhecimento.

### 2.3.1 Padrões de Competência Informacional

Diante da importância de verificar a competência informacional dos indivíduos e, nesta investigação, dos auditores internos, torna-se necessário observar o comportamento informacional dos mesmos. Neste sentido, a American Library Association (ALA) aprovou em 18 de janeiro de 2000, o documento da Association of College and Research Libraries (ACRL) *Information literacy competency standards for higher education* em que apresentou os padrões de

competência informacional para avaliar os estudantes do ensino superior (BARTALO e CONTANI, 2010, p. 7).

A American Library Association conceitua competência informacional como uma habilidade para reconhecer a oportunidade de uma informação, ser capacitado para localizar, avaliar e utilizar de forma efetiva a informação. Em suma, as pessoas que têm competência informacional são aquelas que aprenderam a aprender, ou seja, sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar e utilizar esta informação (ALA, 2000)

A ALA (2000) definiu cinco padrões que permitem uma “estrutura para avaliar individualmente a competência em informação”. Os padrões são:

- Determinar o grau de informação necessária;
- Acessar a informação necessária efetivamente e eficientemente;
- Avaliar as informações e suas fontes criticamente e incorporar informações selecionadas em sua própria base de conhecimento;
- Utilizar informações de forma eficaz para realizar um propósito específico;
- Compreender as questões econômicas, legais e sociais que cercam o uso da informação, assim como o acesso e uso da informação de forma ética e legal (ALA, 2000) (tradução nossa)

Para cada um dos padrões, a ALA (2000) apresenta indicadores de desempenho, que possibilitam avaliar o progresso do indivíduo na aquisição da competência informacional.

Para cada indicador de desempenho, existem resultados que mostram comportamentos informacionais que o indivíduo deveria demonstrar realizar para definir o grau de competência informacional (Apêndice A). Estes padrões de competência informacional para avaliar os estudantes do ensino superior serão adaptados aos participantes na pesquisa de forma a permitir conhecer a competência informacional na Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Esta seção contempla o tipo de estudo adotado, a população investigada, a técnica e o instrumento de coleta de dados, os procedimentos de coleta de dados e de análise e tratamento dos dados.

#### 3.2 TIPO DE ESTUDO

A pesquisa caracteriza-se com um estudo descritivo com o objetivo de conhecer a competência informacional dos servidores lotados na Assessoria Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina, segundo os parâmetros e indicadores de desempenho aprovados pela American Library Association (ALA).

A pesquisa descritiva, segundo Gil (2002, p. 42), “têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno [...]”. Da mesma forma, Andrade *apud* Beuren (2003, p. 81) destaca que a pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, fazer o registro, a análise, classificação e interpretação, mas o pesquisador não interfere neles, ou seja, os fenômenos são estudados e não manipulados pelo pesquisador. Para Fernandes e Gomes (2003, p. 8), “trata-se, portanto, de uma modalidade de pesquisa cujo objetivo principal é descrever, analisar ou verificar as relações entre fatos e fenômenos (variáveis) [...]”. No mesmo sentido, Braga (2007, p. 25), traz que a pesquisa descritiva “tem o objetivo de identificar as características de um determinado problema ou questão e descrever o comportamento dos fatos e fenômenos”.

Em relação à abordagem, esta investigação é quali-quantitativa, pois os dados obtidos foram quantificados, mas também foram consideradas as suas qualidades subjetivas (SILVA; MENEZES, 2005, p. 21).

A pesquisa se utilizou tanto da abordagem quantitativa, quanto da abordagem qualitativa. A abordagem quantitativa se caracteriza pelo emprego de instrumentos estatísticos, pela “quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas” (RICHARDSON, 2008, p. 70) e permite operacionalizar relações teóricas, medir e quantificar fenômenos e generalização de descobertas (FLICK *apud* BRAGA, 2007, p. 27). Também se utilizou a abordagem qualitativa, por se tratar de uma investigação que analisou a complexidade de uma determinada questão, analisar a

interação entre variáveis, “compreender processos dinâmicos vividos por grupos sociais, contribuir no processo de mudança de determinado grupo e possibilitar o entendimento das particularidades do comportamento dos indivíduos” (RICHARDSON, 2008, p. 80), bem como “estuda o conhecimento e as práticas dos participantes” (FLICK *apud* BRAGA, 2007, p. 28).

No estudo, buscou-se por dados estatísticos para conhecer a frequência de comportamentos, bem como analisar as respostas, interpretando-as e atribuindo significados a partir de correlações entre as mesmas, por isso o caráter também qualitativo da investigação.

Atualmente alguns autores que não fazem distinção com clareza entre os métodos quantitativos e qualitativos, por entenderem que a primeira também é, de certo modo qualitativa. De fato, segundo Richardson (2008, p. 79), “o aspecto qualitativo de uma investigação pode estar presente até mesmo nas informações colhidas por estudos essencialmente quantitativos”. Para Braga (2007, p. 29), “metodologias quantitativas e qualitativas não devem ser consideradas concorrentes nem tampouco excludentes, podendo ser aplicadas de maneira concomitante na pesquisa social [...]”.

Assim sendo, a primeira etapa da pesquisa consistiu no levantamento bibliográfico para fundamentação teórica da dissertação. A segunda etapa do estudo foi realizada com a coleta de dados junto aos participantes da pesquisa.

### 3.3 UNIVERSO E PARTICIPANTES

O campo de pesquisa consiste num recorte que o pesquisador realiza para delimitar um espaço, que representa uma realidade empírica que foi o objeto de investigação.

Nesta investigação, o campo de pesquisa foi a Assessoria de Auditoria Interna (AAI) da Universidade Estadual de Londrina. A escolha recaiu sobre esta unidade, devido à facilidade de acesso aos servidores, tendo em vista que este pesquisador é integrante da equipe de trabalho. Também, em que pese todas as pessoas no cotidiano de suas atividades necessitem de informações, os integrantes da AAI possuem a informação como matéria prima essencial para o pleno desenvolvimento de suas atividades que envolvem o seu processamento, para

gerar novas informações. Além disso, a informação deve ser confiável e atualizada, pois na eventualidade da ocorrência de alguma informação duvidosa, desatualizada ou inadequada, todo o trabalho estará completamente comprometido.

Os participantes da pesquisa foram todos os servidores atualmente lotados na AAI, exceto este pesquisador. Assim, o número de respondentes foi de 7 (sete) servidores públicos estaduais que prestam serviços na unidade central, localizada no campus universitário e da sub-unidade alocada no Hospital Universitário (HU) da instituição.

### 3.4 CONSIDERAÇÕES ÉTICAS

A presente pesquisa, em razão de envolver pessoas, foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina (CEP-UEL), nos termos da Resolução 196/1996, do Conselho Nacional de Saúde do Ministério da Saúde, bem como a Resolução UEL 274/2005.

O CEP-UEL, através do o processo 28623/2011, aprovou a realização da pesquisa, conforme o Parecer CEP/UEL nº 311/2011, que se encontra no Apêndice B.

Os respondentes receberam uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que se encontra no Apêndice C, em que foi informado que era facultativa a participação, podendo desistir a qualquer momento e que a utilização dos dados coletados destinava apenas à pesquisa e que seriam tratadas com absoluto sigilo e confidencialidade. Foram informados ainda de que sua identidade não seria revelada, nem quaisquer outros dados que poderiam identificá-los.

### 3.5 PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS

A coleta de dados foi realizada mediante questionário (Apêndice D) enviado a todos os servidores lotados na Assessoria de Auditoria Interna.

O questionário, segundo Cunha (1982, *apud* Baptista e Cunha, 2007, p. 8), é um dos métodos de coleta de dados mais utilizados e possui diversas vantagens tais como a rapidez, o baixo custo, dá maior grau de liberdade e tempo ao respondente e amplia a possibilidade de serem menores as distorções. Estas

vantagens ocorreram de fato, visto que em termos de tempo, pôde-se estipular uma data para a devolução dos questionários preenchidos. Também houve maior liberdade ao respondente, na medida em que o mesmo não ficou constrangido pela presença do pesquisador.

O instrumento de coleta de dados foi enviado (por escrito) a cada um dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna por malote interno da Universidade Estadual de Londrina. Junto ao questionário foram encaminhadas as instruções de preenchimento e uma cópia do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

Os servidores foram instruídos a encaminharem os questionários preenchidos, mas sem qualquer identificação, também por malote interno. Na medida em que os questionários chegavam ao pesquisador, os envelopes que continham dados pessoais, como nomes, siglas e endereçamentos, eram separados e descartados, enquanto os questionários eram depositados em outro envelope. Quando a totalidade dos instrumentos foi recebida pelo pesquisador, os mesmos foram tirados da ordem de recebimento e depois tabulados.

### 3.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi elaborado um questionário com uma adaptação da escala de Likert com escalas de ranqueamento em que os respondentes assinalariam entre cinco opções, indicando o grau de concordância ou de discordância com as afirmações propostas. A escala de Likert permite apresentar um escalonamento de opções ou afirmações a respeito do objeto de pesquisa, aos quais os respondentes devem optar por aquela que corresponde a sua atitude ou pensamento (COOPER; SCHINDLER, 2003, p. 201).

O instrumento se baseou no rol de afirmações que correspondem aos padrões de competência informacional da American Library Association (ALA). Para esta pesquisa, utilizou-se uma adaptação do instrumento de coleta de dados utilizado na dissertação apresentada na Universidade Norte do Paraná (UNOPAR) e Universidade Federal do Ceará (UFC), com o título: “Competências informacionais dos alunos dos cursos à distância da Unopar no uso da biblioteca digital” (CRUZ, 2007, p. 88). Como mencionado, o instrumento sofreu uma adaptação para corresponder às atividades dos integrantes da auditoria interna, em vista de que os

padrões originais tinham o objetivo de analisar o comportamento dos discentes naquela investigação. Desta forma foram suprimidos seis indicadores que não correspondiam às atividades dos auditores internos. Assim, dos vinte e dois indicadores propostos pela ALA e utilizadas na dissertação citada anteriormente, foram selecionados dezesseis a seguir mencionados.

No Padrão 1 da ALA, que se refere a como determinar a natureza e a extensão da informação que necessita, o integrante da auditoria interna deveria apresentar três indicadores de desempenho: 1, define e articula a necessidade de informação; 2, considera custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias; e 3, reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação. Estes três indicadores do Padrão 1 possuem onze resultados, que serviram para a elaboração das questões arguidas junto aos integrantes da auditoria interna. Os servidores escolheram para cada questão, que se relaciona diretamente com cada indicador de desempenho, qual o grau de adequação de seu comportamento dentro da escala de Likert.

No Padrão 2, que se refere a como se acessa as informações necessárias de forma eficaz e eficiente, o respondente deveria apresentar dois indicadores de desempenho: 1, seleciona os métodos de busca ou sistema de recuperação de informações mais apropriados para acessar as informações necessárias; e 2, extrai, registra e gerencia informações e suas fontes. Estes dois indicadores possuem nove resultados, que foram convertidas em questões aos integrantes da auditoria interna.

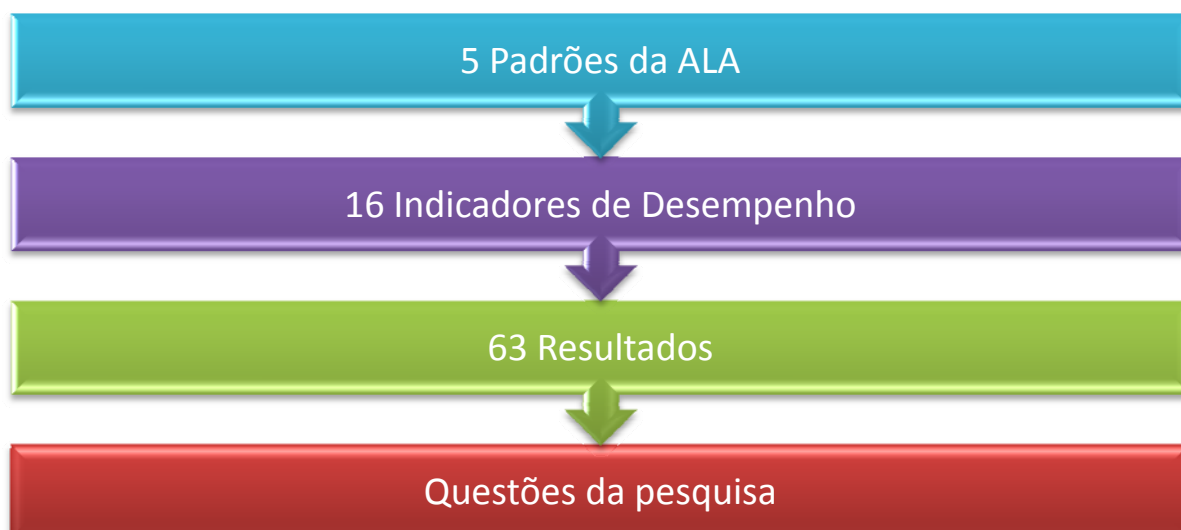
No Padrão 3, que se refere a como o respondente avalia suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores, o mesmo deveria apresentar cinco indicadores de desempenho: 1, resume as ideias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas; 2, articula e aplica critérios iniciais para a avaliação das informações e suas fontes; 3, sintetiza as ideias principais para construir novos conceitos; 4, compara novos conhecimentos com conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado, contradições ou outras características exclusivas da informação; 5, determina se o novo conhecimento tem impacto sobre o sistema de valores individuais e toma medidas para reconciliar as diferenças; e 6, valida a compreensão e a interpretação da informação através do debate com outros indivíduos, com especialistas da área

ou profissionais. Estes indicadores selecionados do padrão 3, possuem vinte e dois resultados, que também foram convertidas em questões.

No Padrão 4, que se refere a se o integrante da auditoria interna, individualmente ou como parte de um grupo, utiliza a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico, o respondente deveria apresentar dois indicadores de desempenho: 1, aplica novas e antecipadas informações no planejamento de uma nova investigação; e 2, comunica o resultado da investigação de forma eficaz aos outros (administração, demais auditores internos etc). Estes indicadores possuem oito resultados que foram base da redação das questões.

No Padrão 5, que buscou verificar se o integrante da auditoria interna compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal, o respondente deveria apresentar três indicadores de desempenho: 1, entende muitas das questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torno da informação e tecnologia da informação; 2, segue as leis, regulamentos, políticas institucionais e de etiqueta relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação; e 3, reconhece o uso de fontes de informação na comunicação da investigação. Nestes indicadores, existem treze resultados que foram convertidas em questões aos respondentes.

**Figura 2** - Construção das questões da pesquisa



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Assim, os cinco padrões possuem dezesseis indicadores de desempenho que foram selecionados por possuírem congruência com as atividades e comportamentos necessários ou desejáveis aos integrantes da auditoria interna, como anteriormente mencionado. Os indicadores de desempenho estão subdivididos em sessenta e três resultados que foram convertidos em questões que permitiram avaliar o progresso do membro da auditoria interna na aquisição de competência informacional, como demonstrado na figura 2.

No instrumento, cada um dos sessenta e três resultados foi apresentado como uma afirmação acerca do objeto pesquisado, tendo uma escala onde os respondentes optaram por uma entre cinco possibilidades que mais de adequava ao seu comportamento. A escala de Likert apresentava opções progressivas de zero a quatro, sendo que o 0 (zero) corresponde a “nunca faço isso”, o 1 (um) equivale a “na maioria das vezes não faço isso, o 2 (dois) a “às vezes faço, às vezes não”, o 3 (três) a “na maioria das vezes faço isso, e o 4 (quatro) a “sempre faço isso”.

O instrumento não contou com questões acerca da faixa etária, gênero, tempo de serviço dos respondentes, pois estas informações evidenciariam quais foram os servidores que responderam o questionário, em razão da equipe ser reduzida (7 servidores). Além disso, considerou-se que estas informações não trariam contribuições significativas para a análise das respostas.

## 4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Nesta seção são apresentados e discutidos os resultados das respostas dos membros da Assessoria de Auditoria Interna.

A análise dos dados foi realizada com o exame das opções escolhidas pelos respondentes. Estas opções foram tabuladas e lançadas em planilhas do programa Microsoft Excel para permitir a elaboração de tabelas e gráficos para facilitar a análise das respostas dos pesquisados. A tabulação encontra-se no Apêndice E.

As respostas mostram até que ponto os servidores afirmam estar em acordo ou em desacordo com as afirmações propostas pela ALA. Para cada indicador, a ALA (2000) relacionou os resultados ideais, que também foram verificados junto aos servidores. Isto permitiu que se mostrasse a percepção do comportamento que os mesmos afirmam ter em seu próprio desempenho na área informacional.

Um aspecto a ser considerado é que, embora não invalide os resultados obtidos, uma das fragilidades encontradas no desenvolvimento desta investigação é que as respostas foram obtidas através da autopercepção dos membros da auditoria interna. Para Miranda (2006, p. 108), “um aspecto interessante da competência individual é que a visão da pessoa sobre si mesma pode influenciar sua percepção/avaliação com relação à própria competência”. Assim, os respondentes podem buscar fornecer o que consideram a resposta ideal, mesmo que não se reflita totalmente na realidade, ou mesmo adotar uma postura pessimista em relação a sua competência. Porém, embora seja uma possibilidade factível, não se pode afirmar que isto tenha ocorrido.

### 4.2 PADRÃO 1 – DETERMINA A NATUREZA E A EXTENSÃO DA INFORMAÇÃO QUE NECESSITA

As primeiras três questões do instrumento de pesquisa dizem respeito ao Padrão 1, a saber, se o integrante da auditoria interna determina a natureza e a extensão da informação que necessita. Este padrão se desdobra em três indicadores. Os membros da auditoria foram instados a se manifestarem se o seu comportamento corresponde às afirmações propostas para cada um dos indicadores.

Assim, para o indicador 1 – definição e articulação da necessidade da informação – se obteve as respostas constantes na figura 3.

No indicador 1, que se refere a definir e articular a necessidade de informação, os comportamentos “b”, “c”, “d” e “e”, foram assinalados como “sempre faço isso” por 57% dos respondentes.

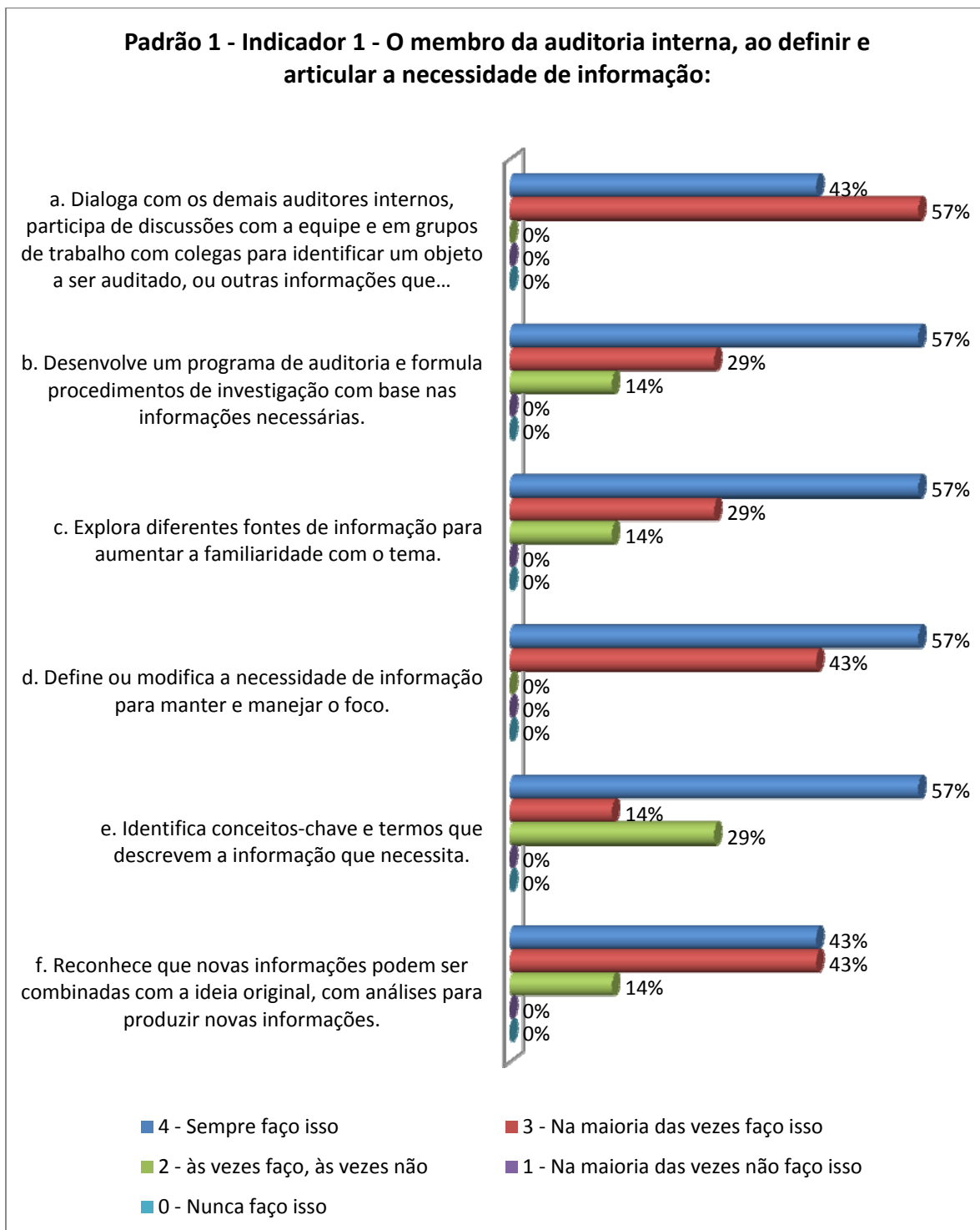
Isto demonstra que, segundo as respostas dos mesmos, os membros da auditoria interna sempre observam o comportamento de (b) planejar suas atividades desenvolvendo um programa de auditoria, (c) buscar diferentes fontes de informação com a finalidade de aumentar o domínio sobre o tema de trabalho, (d) definir ou modificar a necessidade de informação conforme a manutenção ou modificação do seu foco, e (e) identificar os termos e conceitos-chave que correspondem à informação necessária. Também, os membros da auditoria interna informam que, na maioria das vezes, (a) buscam o diálogo e participação de discussões com os demais colegas da equipe com o objetivo de identificar um objeto a ser auditado, bem como de outras informações necessárias ao seu trabalho.

O comportamento de (f) reconhecer que as novas informações podem ser combinadas com a ideia original, de forma a produzir novas informações, são sempre observadas por 43% dos membros da auditoria interna, segundo as respostas obtidas. Na mesma proporção, outros membros da auditoria afirmam que apresentam este comportamento na maioria das vezes.

Destaque-se ainda que quase um terço dos membros da auditoria (29%) respondeu que às vezes (e) identifica conceitos chaves e termos que descrevem a informação que necessitam, e às vezes não.

Também, para 14% dos membros da auditoria, às vezes sim e às vezes não (b) executam o desenvolvimento de um programa de auditoria, formulando procedimentos de investigação com base nas informações necessárias, às vezes sim e às vezes não (c) executam a busca de diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema, e, na mesma proporção, também às vezes sim e às vezes não (d) executam a identificação de conceitos-chave e termos que descrevam a informação necessária, bem como (f) reconhecem que, as novas informações podem ser combinadas com a ideia original, para produzir novas informações.

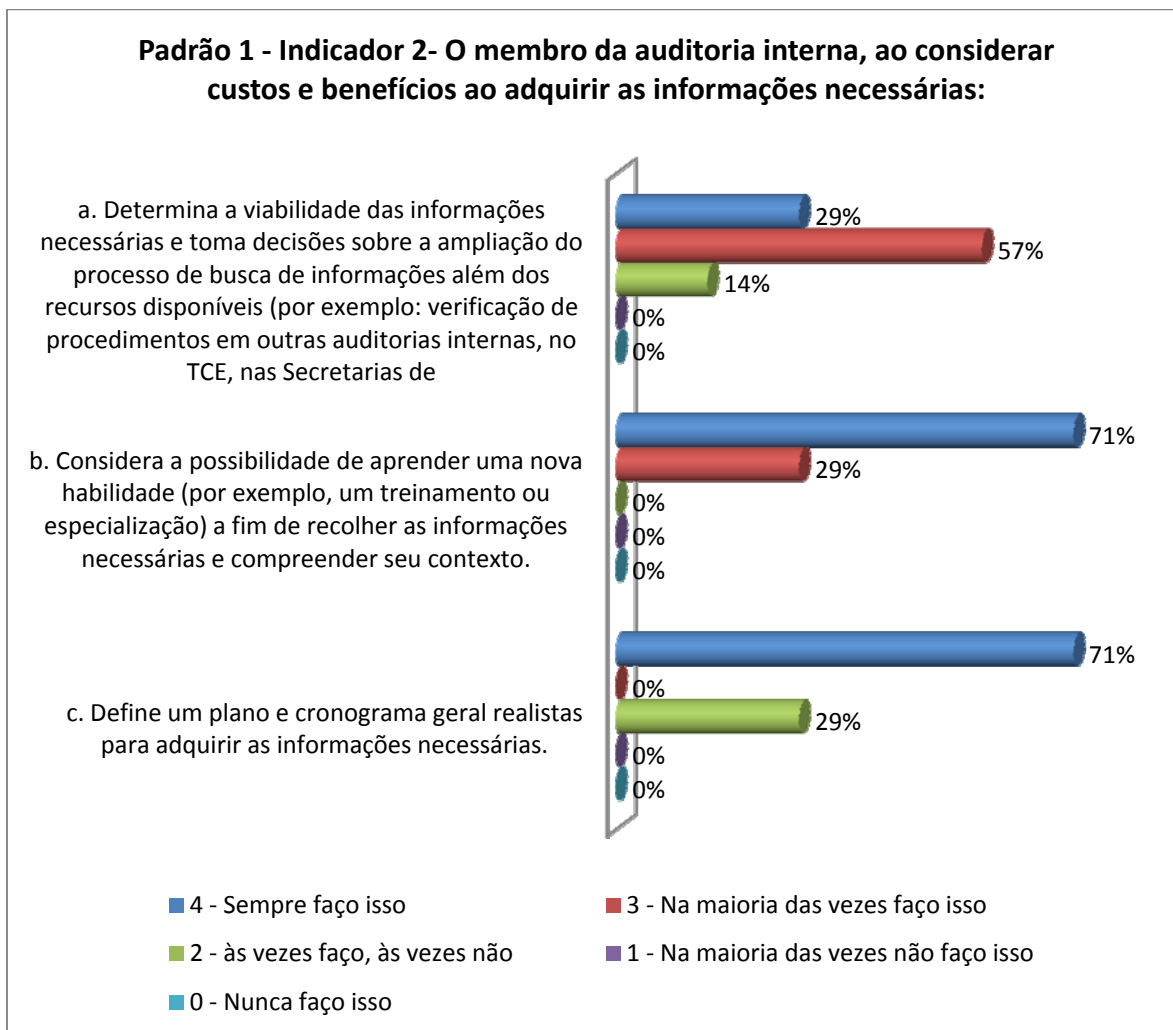
**Figura 3 -** Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 1 do Padrão 1



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Quanto ao indicador 2, sobre a consideração de custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias, as respostas obtidas constam na figura 4.

**Figura 4 -** Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 1



**Fonte:** elaborado pelo autor

Neste indicador, os comportamentos “b” e “c” foram assinalados por 71% dos respondentes como “sempre faço assim”. Além disso, 29% dos servidores afirmaram que na maioria das vezes observa o comportamento “b”. Em relação ao comportamento “c”, para 29% dos respondentes às vezes observa esta prática, às vezes não.

Evidencia-se que a grande maioria dos integrantes da auditoria interna sempre (b) considera a possibilidade de aprender uma nova habilidade com a finalidade de recolher as informações que necessita, bem como (c) define um plano e um cronograma realista para adquirir as informações necessárias.

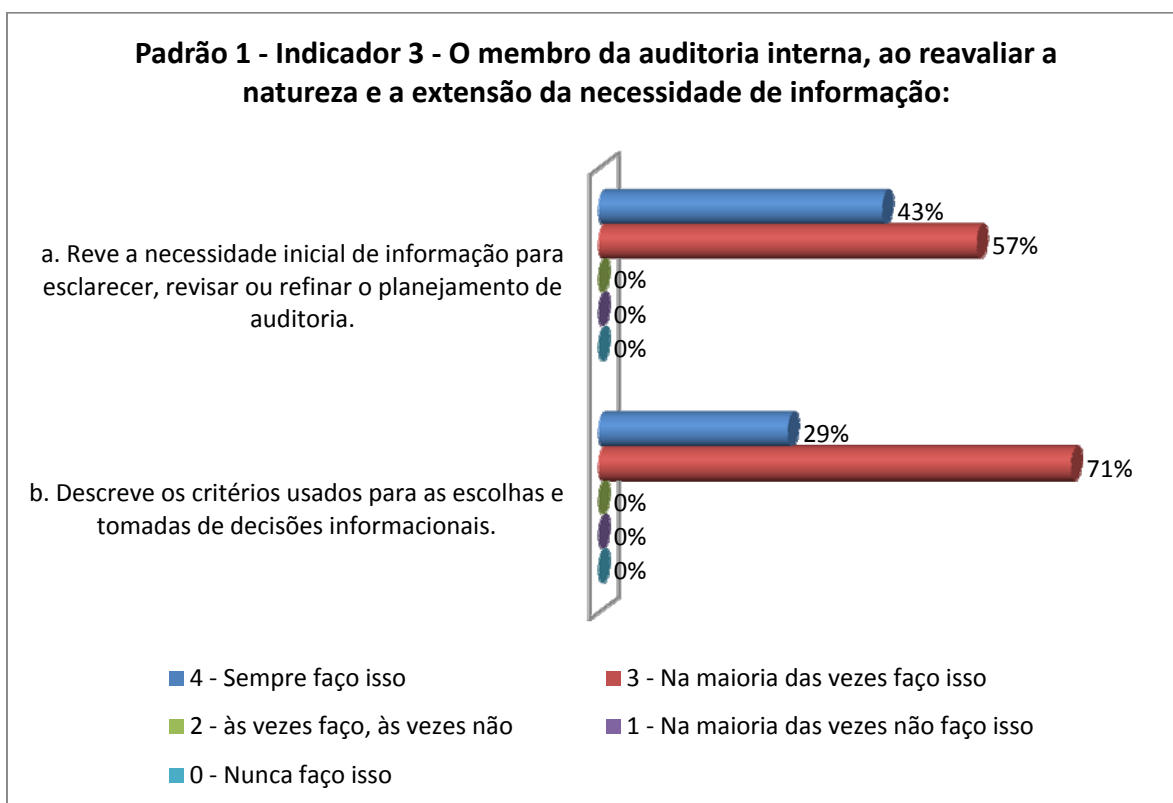
No comportamento que se refere a se o membro da auditoria interna (a) determina a viabilidade das informações necessárias e toma decisão sobre

ampliar o processo de busca das informações, 57% das respostas foram que, na maioria das vezes, os membros da auditoria apresentam este comportamento. Para outros 29% dos respondentes, este comportamento é sempre apresentado.

No indicador 3, sobre a reavaliação da natureza e a extensão da necessidade da informação, as respostas obtidas constam na figura 5.

Neste indicador, os membros da auditoria responderam que, na maioria das vezes, (a) apresentam os comportamentos de rever a necessidade inicial de informação para esclarecer, revisar ou refinar o planejamento de auditoria, com 57% das respostas, bem como (b) descrevem os critérios utilizados na tomada das decisões e escolhas informacionais, com 71% das respostas.

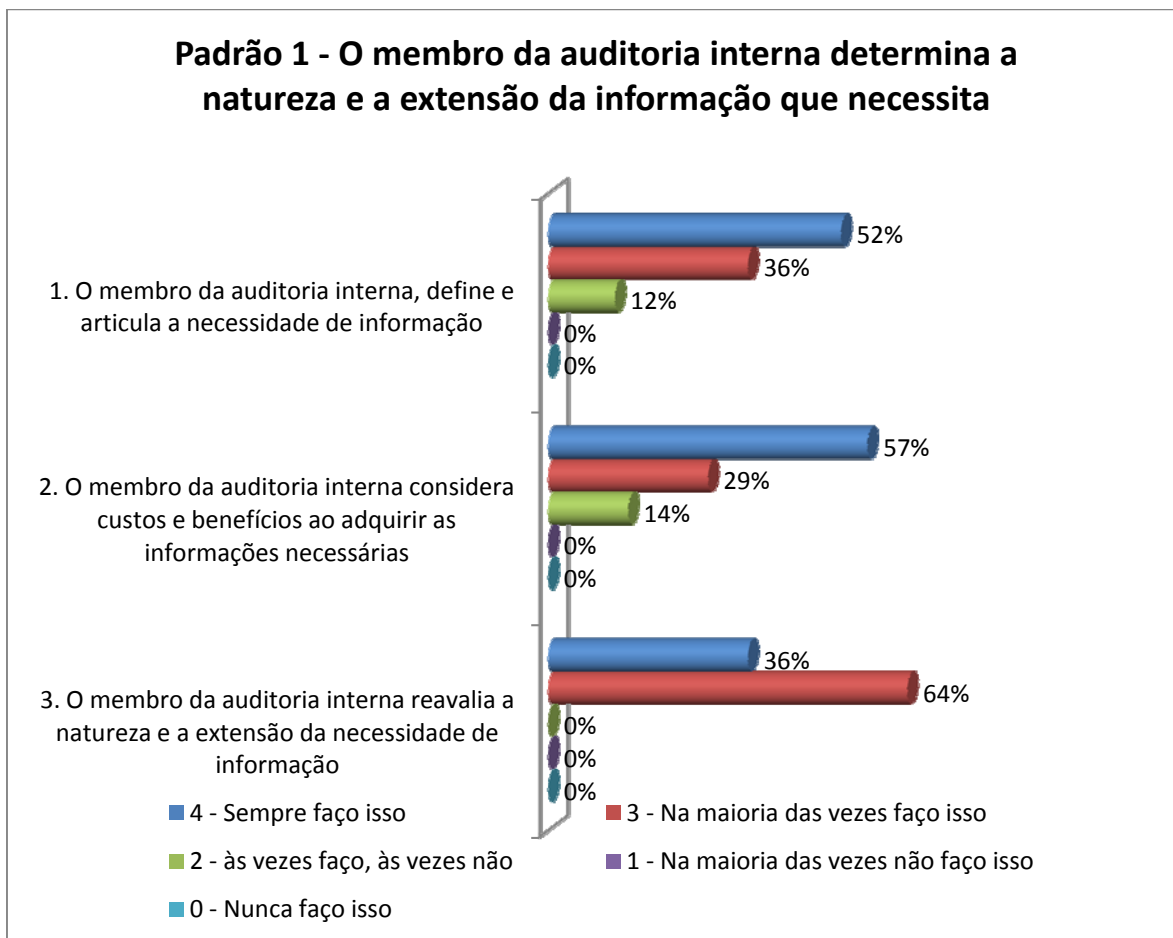
**Figura 5** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 4 do Padrão 1



**Fonte:** elaborado pelo autor.

O padrão 1, portanto, obteve os seguintes percentuais constantes na figura 6. Estes percentuais dos indicadores foram obtidos realizando-se uma média dos percentuais atribuídos aos respectivos resultados.

**Figura 6 -** Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 1



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Os percentuais obtidos demonstram que a maioria dos respondentes escolheram a opção 4, equivalente a “sempre faço isso”, nos indicadores 1 e 2, que correspondem a como os membros da auditoria interna “define e articula a necessidade de informação” e “considerara custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias”.

Com isso podemos inferir, a partir das respostas fornecidas pelos integrantes da auditoria internam que os mesmos possuem competência para (1) definir e articular a necessidade de informação. Esta primeira etapa envolve o diálogo com demais auditores, o desenvolvimento de procedimentos de investigação com base nas informações necessárias, a exploração de diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema, a manutenção ou mudança de foco diante da necessidade de informação, a identificação dos conceitos chaves que descrevem a informação necessária e o reconhecimento de que a combinação

de novas e velhas informações para produzir novas informações. Esta competência é primordial para as atividades dos integrantes da auditoria interna, pois é a partir da definição e articulação das suas necessidades de informação que se inicia qualquer trabalho que se queira ser exitoso.

Em relação a (2) considerar custos e benefícios na aquisição das informações necessárias, os integrantes da auditoria interna também possuem esta competência. Afinal, os respondentes afirmaram que tem preocupação em avaliar a disponibilidade das informações necessárias e viabilidade de ampliação de busca de informações. Os respondentes ainda alegam que consideram a possibilidade de aprender uma nova habilidade para as suas necessidades de informações. Por fim, asseveram que ponderam o tempo necessário para adquirir as informações necessárias, definindo um plano e cronograma realistas.

No indicador 3, que corresponde a como os membros da auditoria interna “reavaliam a natureza e a extensão da necessidade da informação”, a opção prevalente foi a 3, equivalente a “na maioria das vezes faço isso”.

Os resultados indicam que os integrantes da auditoria interna têm esta competência informacional, pois reveem a necessidade inicial de informação para esclarecer, revisam ou refinam o planejamento de auditoria e descrevem os critérios utilizados para as escolhas e tomadas de decisões, no que se refere à informação. Os dados obtidos sugerem que os servidores possuem uma postura autônoma com relação à busca de informações.

Em suma, pode-se inferir que os integrantes da auditoria interna desenvolveram a competência informacional para determinar a natureza e a extensão da informação que necessita. O desenvolvimento desta competência possui relevância, pois a incapacidade do indivíduo dentro de uma instituição, no que se refere esse padrão traz conseqüências ou prejuízos que se referem ao “aumento de custo para a organização, que paga acesso a muitos bancos de dados e perde tempo para realizar pesquisa sem objetivo bem definido, recuperando informação excessiva ou desnecessária” (COELHO, 2011, p. 176). A aplicação deste padrão é muito relevante em vista da grande variedade de fontes de informação disponíveis em distintos meios e formatos em razão do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação (MATA, 2009, p. 48).

#### 4.3 PADRÃO 2 – ACESSA AS INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS DE FORMA EFETIVA E EFICIENTE

O padrão 2 buscou verificar se o integrante da auditoria interna apresentava o comportamento de acessar as informações necessárias de forma eficaz e eficiente, existe o desdobramento em indicadores.

Nesta investigação, foram selecionados dois indicadores, os quais se relacionam com a atividade dos integrantes da auditoria interna.

Para o indicador 1 – seleciona os métodos de busca ou sistema de recuperação de informações para acessar as informações necessárias – se obteve as respostas conforme demonstrado na figura 7.

Neste indicador, que trata da seleção dos métodos de busca mais apropriados, os integrantes da Assessoria de Auditoria Interna demonstraram ter os comportamentos relativos às questões (a), (c) e (d).

O comportamento (a) identifica métodos adequados de busca da informação necessária na investigação de auditoria interna, obteve 86% dos respondentes afirmando que sempre fazem isso.

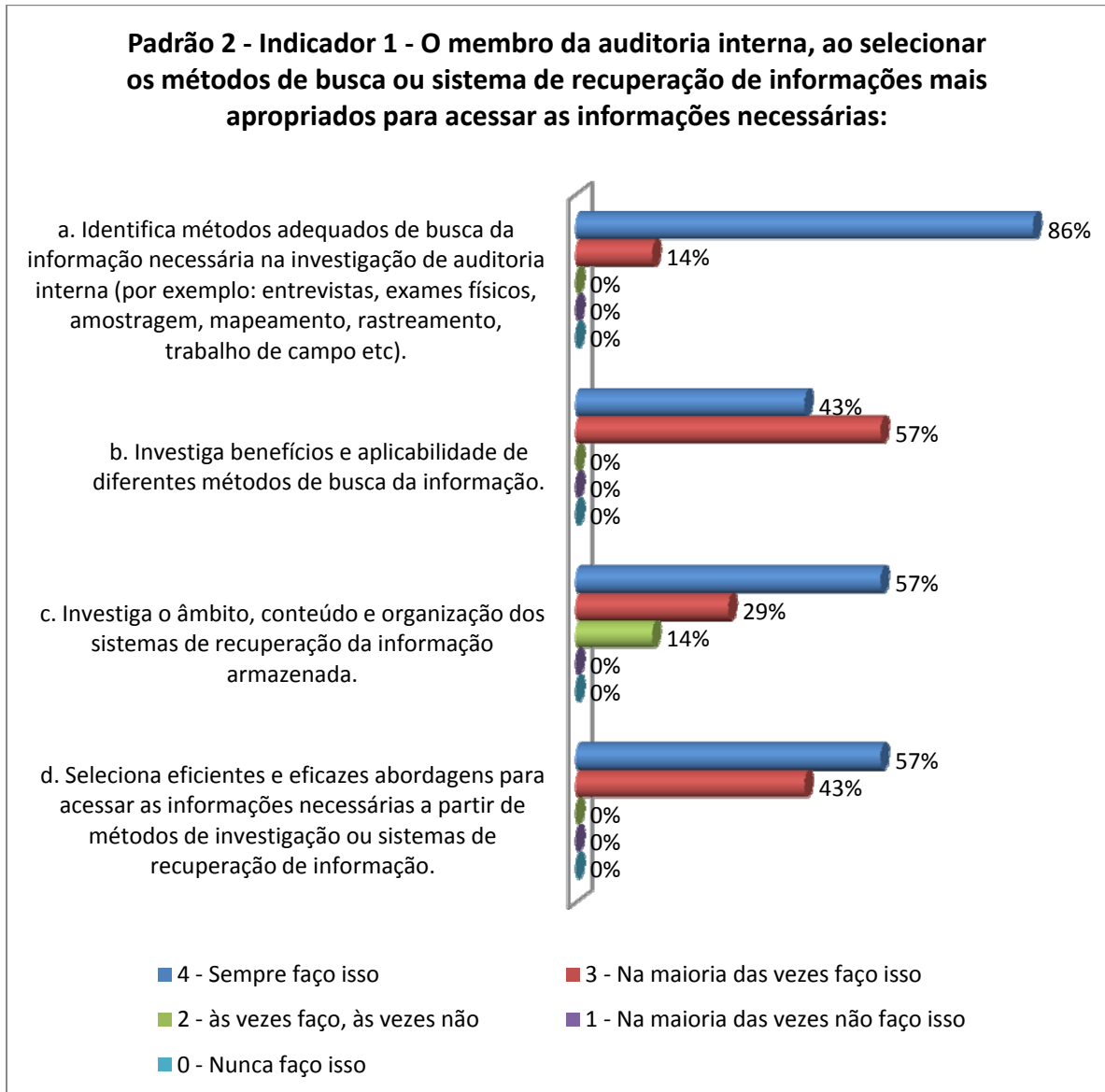
Quanto ao se (c) investiga o âmbito, conteúdo e organização dos sistemas de recuperação da informação armazenada, 57% dos servidores responderam que sempre fazem isso.

Ainda, em relação a se (d) seleciona eficiente e eficazmente as informações necessárias a partir de métodos de investigação, o mesmo percentual de 57% dos respondentes afirmam que sempre fazem isso.

Quanto à questão (b), se investiga benefícios e aplicabilidade de diferentes métodos de busca da informação existe uma leve prevalência do comportamento “na maioria das vezes”, em relação ao “sempre faço isso”.

Esta é uma competência relevante, pois exige que faça o uso de sua capacidade cognitiva para selecionar a informação mais apropriada para realizar suas atividades, identificando métodos adequados na busca, ponderando os benefícios e a aplicabilidade e investigando todo o conteúdo e organização dos sistemas de informação.

**Figura 7 - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 2**



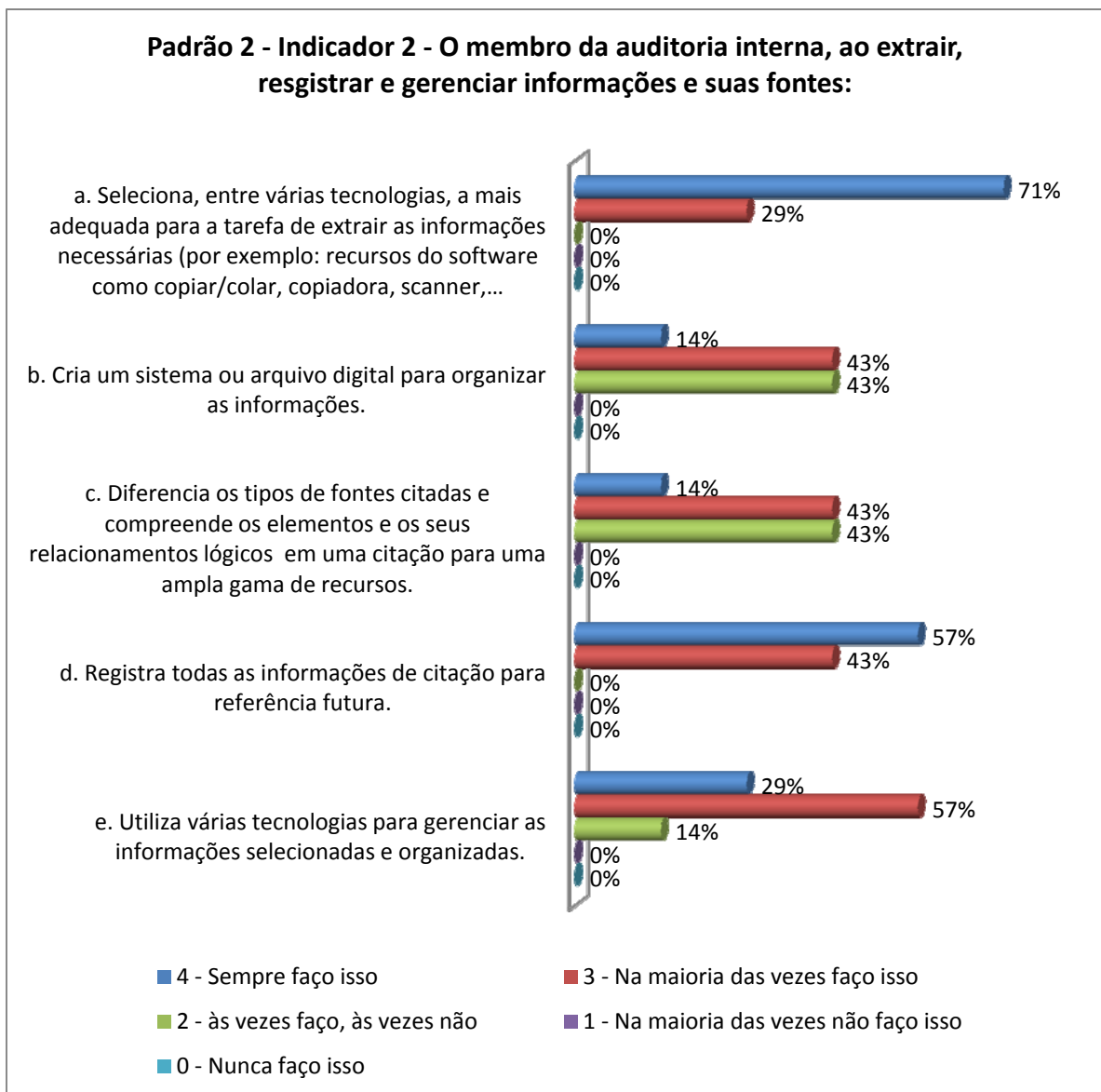
**Fonte:** elaborado pelo autor.

No indicador 2, sobre a extração, registro e gerenciamento das informações e suas fontes, as respostas constam na figura 8.

Nota-se que neste indicador, houve uma grande variação nas respostas. Na questão que trata da seleção da tecnologia mais adequada para extrair as informações necessárias (a), este comportamento foi indicado como sempre observado por 71% dos membros da auditoria interna. O restante da equipe, 29%, afirmou que na maioria das vezes demonstra ter este comportamento. Em percentual um pouco menor – de 57% dos membros da auditoria interna – afirmam

que sempre (d) registram todas as informações de citação para referencia futura. Nesta mesma questão, 43% dos membros da unidade responderam que na maioria das vezes demonstram este comportamento. Na questão que verifica se os membros da auditoria interna se (e) utilizam de várias tecnologias para gerenciar as informações selecionadas, 57% dos respondentes afirmaram que na maioria das vezes demonstra tal comportamento, sendo que 29% sempre fazem isso e 14% às vezes demonstraram tal comportamento, outras vezes não.

**Figura 8 -** Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 2



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Em relação às questões (b) – que se refere à criação de um sistema ou arquivo digital para organizar as informações – e (c) – que verifica se existe a realização da diferenciação dos tipos de fontes citadas e compreende os elementos e os seus relacionamentos lógicos em uma citação para uma ampla gama de recursos – quase metade (43%) dos membros da auditoria interna afirmou que às vezes demonstra ter estes comportamentos e às vezes não. O mesmo percentual de integrantes da auditoria percebe que realiza tais comportamentos na maioria das vezes. Para 14% dos integrantes da auditoria, estes comportamentos são sempre realizados, conforme suas respostas. Evidencia que em função dos 43% dos respondentes que afirmaram que às vezes observam estes comportamentos, infere-se que se pode aprimorar na questão de diferenciar os tipos de fontes citadas e entender os elementos e a correta sintaxe de uma citação.

Por outro lado, merece destaque o comportamento de selecionar as tecnologias mais adequadas, em que 71% dos servidores afirmaram que sempre demonstram este comportamento, ou na maioria das vezes (29%). Isto demonstra, a partir das respostas dos mesmos, a capacidade dos integrantes da auditoria interna em selecionar entre várias tecnologias a mais apropriada para a tarefa de extrair a informação necessária, tais como software, nas funções copiar e colar, conversão de formatos de arquivos, fotocopadora, scanner, equipamento audiovisual entre outros.

Assim, em relação ao Padrão 2, se obteve as respostas, conforme demonstrado na figura 9.

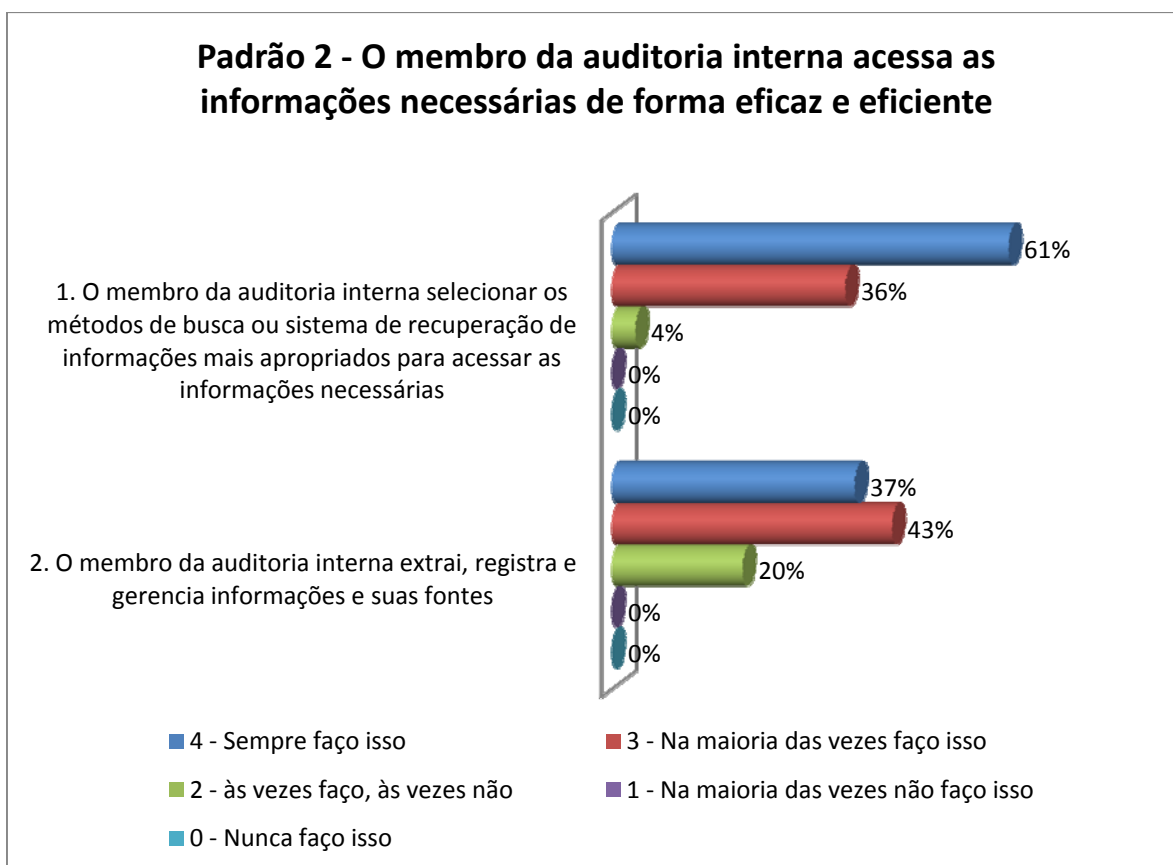
Os percentuais dos indicadores (1 e 2) foram obtidos com a média dos percentuais atribuídos aos respectivos resultados.

Em relação a esse padrão, que trata do acesso as informações necessárias de forma eficaz e eficiente, os resultados obtidos no indicador 1, que correspondem a como os membros da auditoria interna selecionam os métodos de busca ou sistema de recuperação de informações para acessar as informações necessárias, demonstram que a maioria dos respondentes escolheram a opção 4, equivalente a “sempre faço isso”.

Estes resultados indicam que os integrantes da auditoria interna são capazes de identificar, dentre diversos métodos, qual o mais adequado na busca da informação necessária para o desenvolvimento de suas atividades. Também indicam que os mesmos identificam os benefícios de cada método de busca da informação e a sua aplicabilidade, bem como conseguem compreender o âmbito, o conteúdo e

como são organizados os sistemas de informação disponíveis as suas atividades, segundo suas respostas. Também que são capazes de selecionar os métodos mais eficientes e eficazes para acessar as informações necessárias.

**Figura 9** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 2



**Fonte:** elaborado pelo autor.

No indicador 2, que corresponde a como o membro da auditoria interna “extrai, registra e gerencia informações e suas fontes”, a opção prevalente foi a 3, equivalente a “na maioria das vezes faço isso”.

Estes resultados indicam que os respondentes selecionam a tecnologia mais apropriada para extrair as informações necessárias, criam um sistema para organizar a informação obtida, diferenciam cada tipo de fonte citada, bem como entendem os elementos e a correta sintaxe numa citação, registrando-as para uma referencia futura e utilizam de várias tecnologias para gerenciar as informações que foram selecionadas e organizadas.

Enfim, constata-se, a partir das respostas fornecidas, que os integrantes da auditoria interna têm a competência informacional para acessar a informação necessária efetivamente e eficientemente. Assim, são capazes de explorar os recursos informacionais dos sistemas de informação, o que é muito satisfatório, afinal, a falta desta competência informacional acarreta conseqüências indesejáveis tais como “perda da qualidade do trabalho pela incapacidade de explorar recursos informacionais dos sistemas de informação organizados e desperdício de tempo, buscando informação de qualidade inferior em fontes inapropriadas” (COELHO, 2011, p. 176).

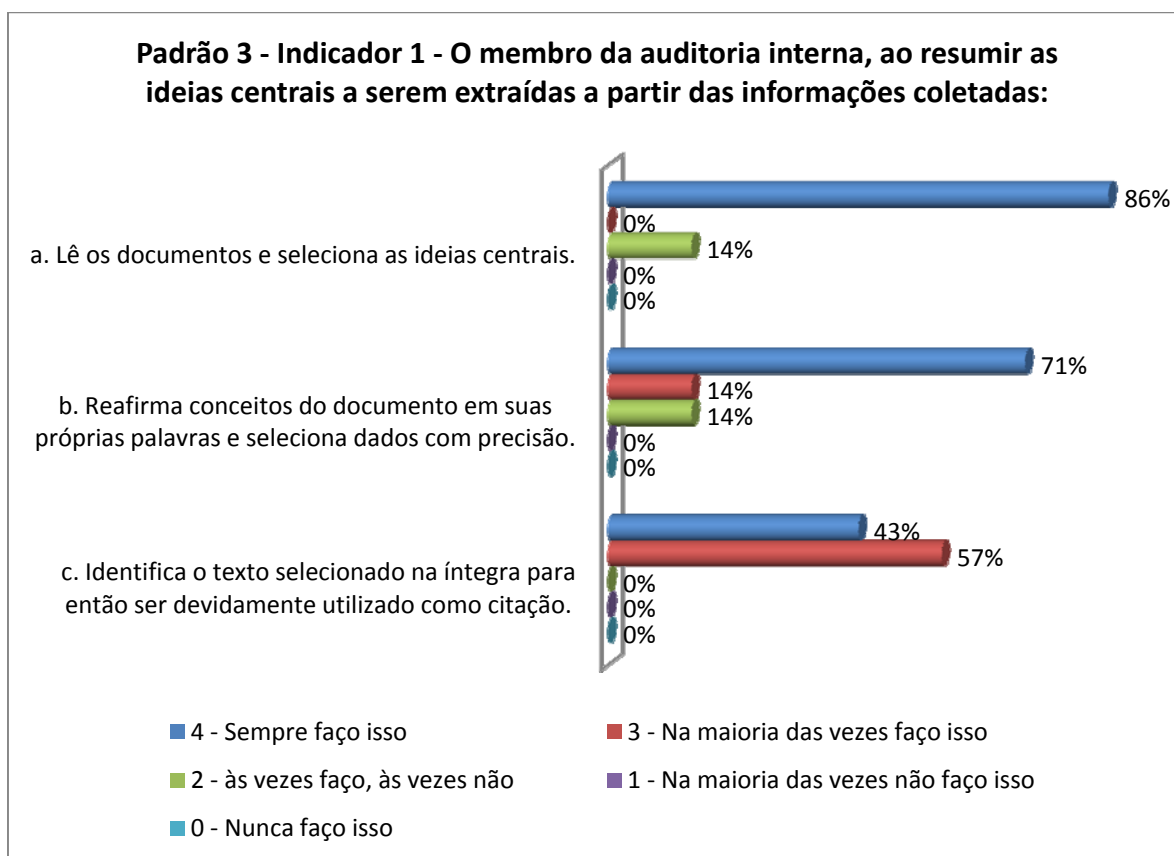
#### 4.4 PADRÃO 3 – AVALIA SUAS FONTES CRITICAMENTE E INCORPORA INFORMAÇÕES SELECIONADAS EM SUA BASE DE CONHECIMENTO E SISTEMA DE VALORES

O Padrão 3 – o integrante da auditoria interna avalia suas fontes criticamente e incorpora as informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores – se desdobra em indicadores.

No indicador 1, em que verifica se o integrante da auditoria interna resume as principais idéias a serem destacadas a partir das informações levantadas, obtiveram-se os resultados constantes na figura 10.

Verifica-se que existe uma frequência alta no comportamento de (a) ler os documentos e selecionar as idéias principais e (b) reafirmar os conceitos do documento em suas próprias palavras e selecionar os dados com precisão, respectivamente com 86% e 71% dos respondentes afirmando que sempre apresentam tal comportamento. Quanto ao comportamento (c), 43% responderam que sempre identificam o texto selecionado na íntegra para ser utilizado como citação, sendo que 57% dos servidores afirmaram que, quase sempre, também o fazem. Estes resultados demonstram que os integrantes da auditoria interna são capazes de ler um documento, identificar as idéias principais no mesmo, elaborar conceitos próprios a partir destes, bem como identificar um texto selecionado para ser utilizado como citação.

**Figura 10** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 3



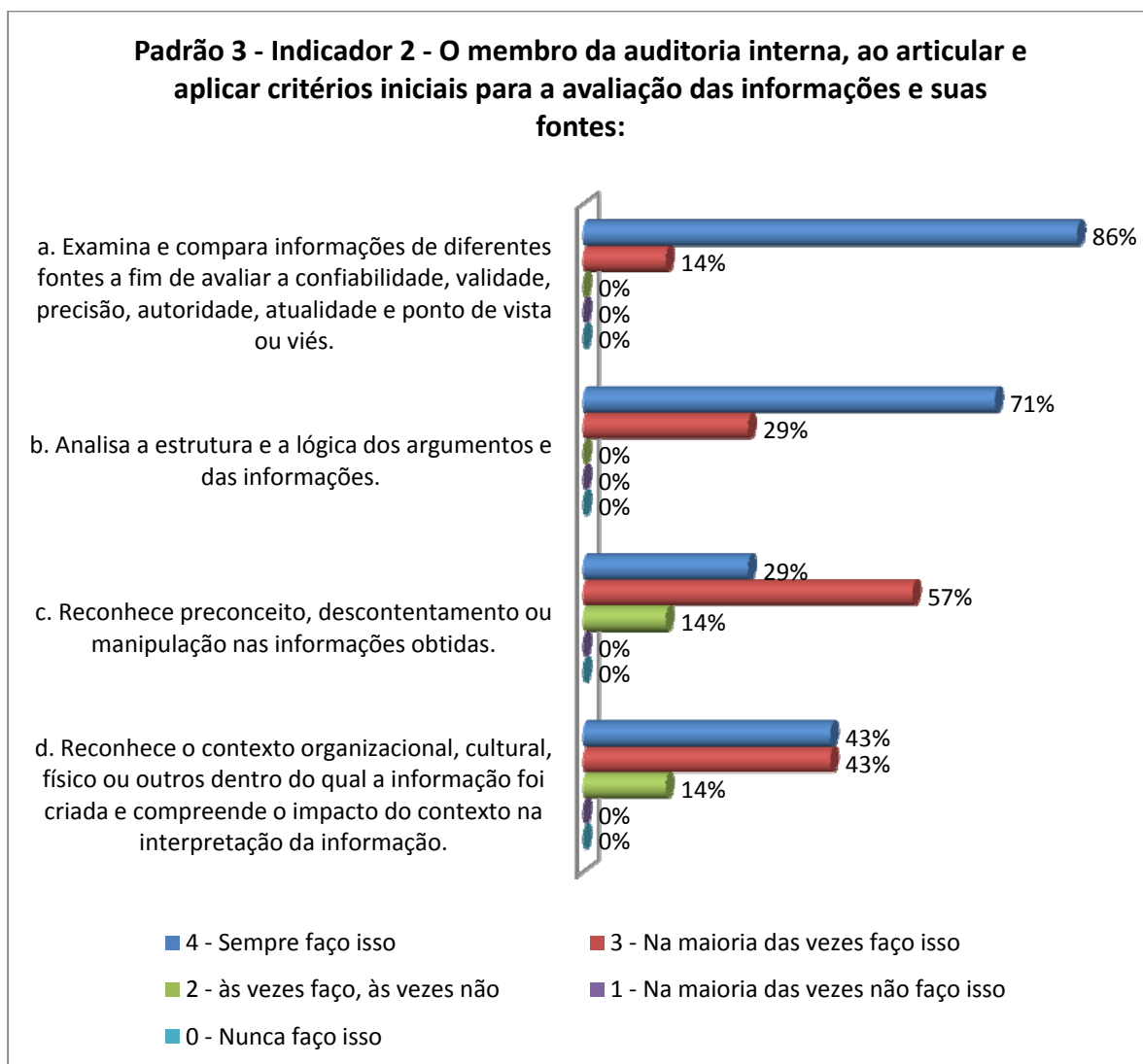
**Fonte:** elaborado pelo autor.

Quanto ao indicador 2, que se refere a se articula e aplica critérios iniciais para avaliação da informação e suas fontes, os resultados estão demonstrados na figura 11.

Neste indicador, houve um alto percentual de respondentes que afirmaram que sempre apresentam o comportamento de (a) examinar e comparar informações de diferentes fontes com o objetivo de verificar se a mesmas são confiáveis, válidos, precisos, atuais, bem como se transmitem pontos de vista e vieses. Igualmente alto o percentual dos integrantes da auditoria interna que sempre apresentam o comportamento de (b) analisar a estrutura e a lógica dos argumentos e das informações. Em relação a (d) reconhecer o contexto organizacional, cultural dentro do qual a informação foi criada e compreender o impacto do contexto na interpretação da informação, este comportamento foi assinalado pelos respondentes como sendo sempre realizada, obtendo o mesmo percentual dos que afirma apresentar este comportamento na maioria das vezes. Quanto a (c) reconhecer

preconceito, descontentamento ou manipulação nas informações que são obtidas, os integrantes da auditoria interna assinalaram que, quase sempre conseguem realizar este reconhecimento, sendo que quase um terço deles afirmam que sempre consegue reconhecer tais interferências na informação.

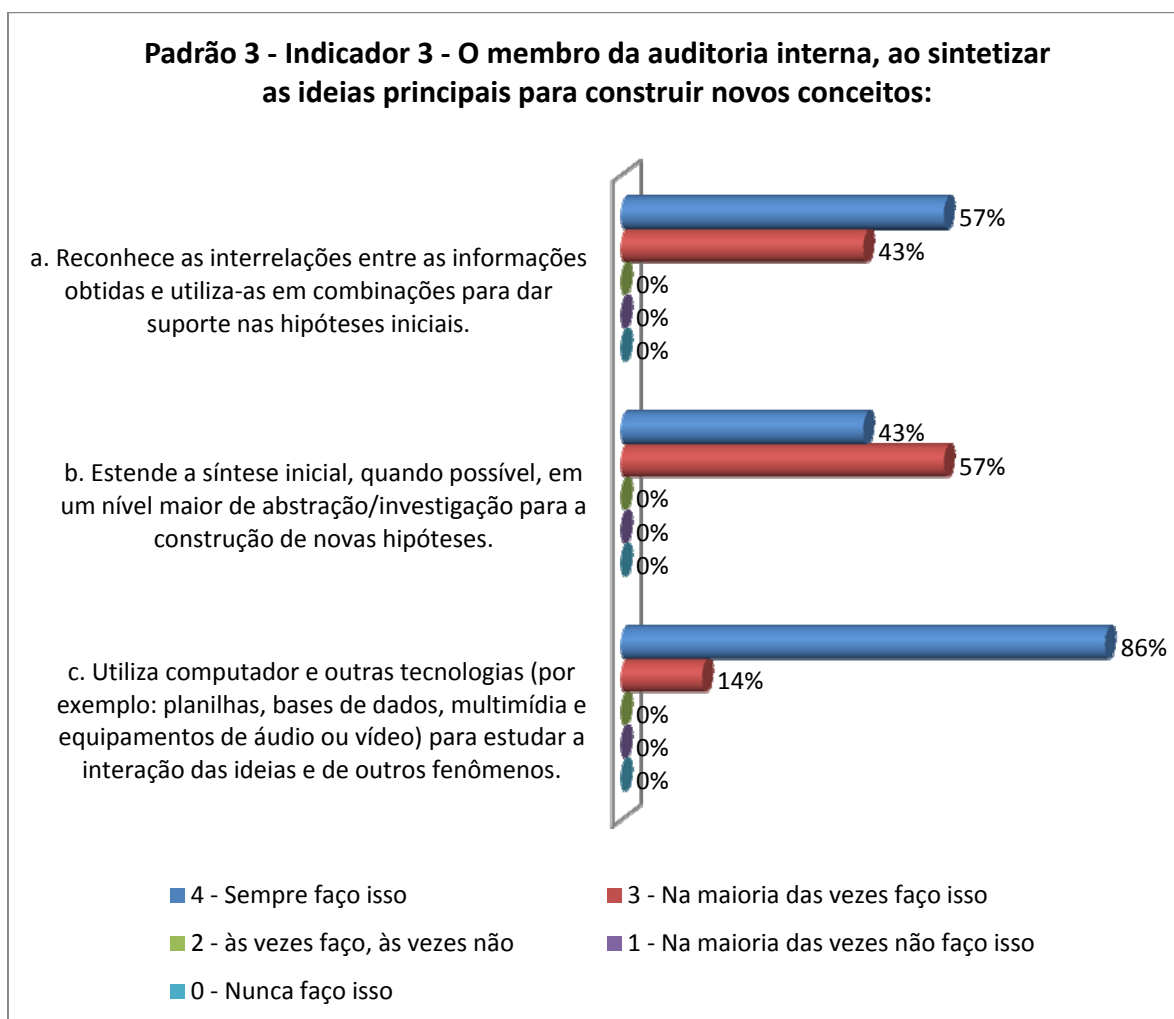
**Figura 11** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 3



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Quanto ao indicador 3, – se o integrante da auditoria interna sintetiza as idéias principais para construir novos conceitos – os resultados seguem descritos na figura 12.

**Figura 12** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 3



**Fonte:** elaborado pelo autor.

No indicador 3, 86% dos servidores apontaram que o comportamento de (c) utilizar computadores e outras tecnologias para estudar a interação entre as idéias e outros fenômenos, é sempre observado pelos mesmos. Quanto a (a) reconhecer as inter-relações entre as informações obtidas de forma a embasar as hipóteses iniciais, bem como para (b) estender a síntese inicial para um nível maior de abstração para construir novas hipóteses, houve um equilíbrio entre as frequências com que os respondentes afirmaram que estes comportamentos são observados. No primeiro comportamento (a), para 57% dos integrantes da auditoria interna asseveraram que sempre observam em seu cotidiano esta prática, enquanto que, para os 43% restantes, na maioria das vezes afirmam que observam este comportamento. No comportamento que envolve a construção de novas hipóteses, o

percentual se inverte, tendo 43% dos respondentes afirmando que sempre observam este comportamento, enquanto que 57% afirmam que na maioria das vezes conseguem esta maior abstração e construção de novas hipóteses.

Desta forma, os integrantes da auditoria interna asseveram que identificam os conceitos obtidos em diversos documentos e são capazes de construir seus próprios conceitos baseados nestas consultas.

O indicador 4 apresentou os resultados constantes na figura 13.

Neste indicador, os integrantes da auditoria interna foram instados a responderem se comparam novos conhecimentos com os conhecimentos adquiridos anteriormente, a fim de determinar os valores agregados, as contradições e outras características próprias da informação.

Para 86% dos respondentes, afirmam que sempre demonstram o comportamento de (a) determinar se as informações satisfazem a investigação ou se são necessárias informações adicionais e (g) selecionar a informação que fornece a evidência para a investigação.

Para 71% dos respondentes, os comportamentos de (b) utilizar conscientemente os critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação vinda de outras fontes, de (c) tirar conclusões baseadas nas informações coletadas, de (d) verifica as teorias levantadas utilizando de técnicas adequadas, e (e) questionar e verificar a origem dos dados, as limitações das ferramentas de coleta de informações e as estratégias, e a razoabilidade das conclusões, são sempre observados.

Quanto a (f) integrar novas informações com informações e/ou conhecimento prévios, 67% dos respondentes afirmam que este comportamento é sempre realizado.

Estes resultados demonstram que os integrantes da auditoria interna têm certa facilidade ao transitar nas diversas fontes de informação que podem auxiliá-los nas suas atividades. Também asseveram que as informações, bem como suas fontes, são avaliadas se satisfazem ou não as suas necessidades, se são contraditórias em relação a outras informações vindas de outras fontes, se contém limitações, entre outras possibilidades de análises. Além disso, afirmam que as novas informações têm sido integradas com os conhecimentos prévios dos integrantes da auditoria interna.

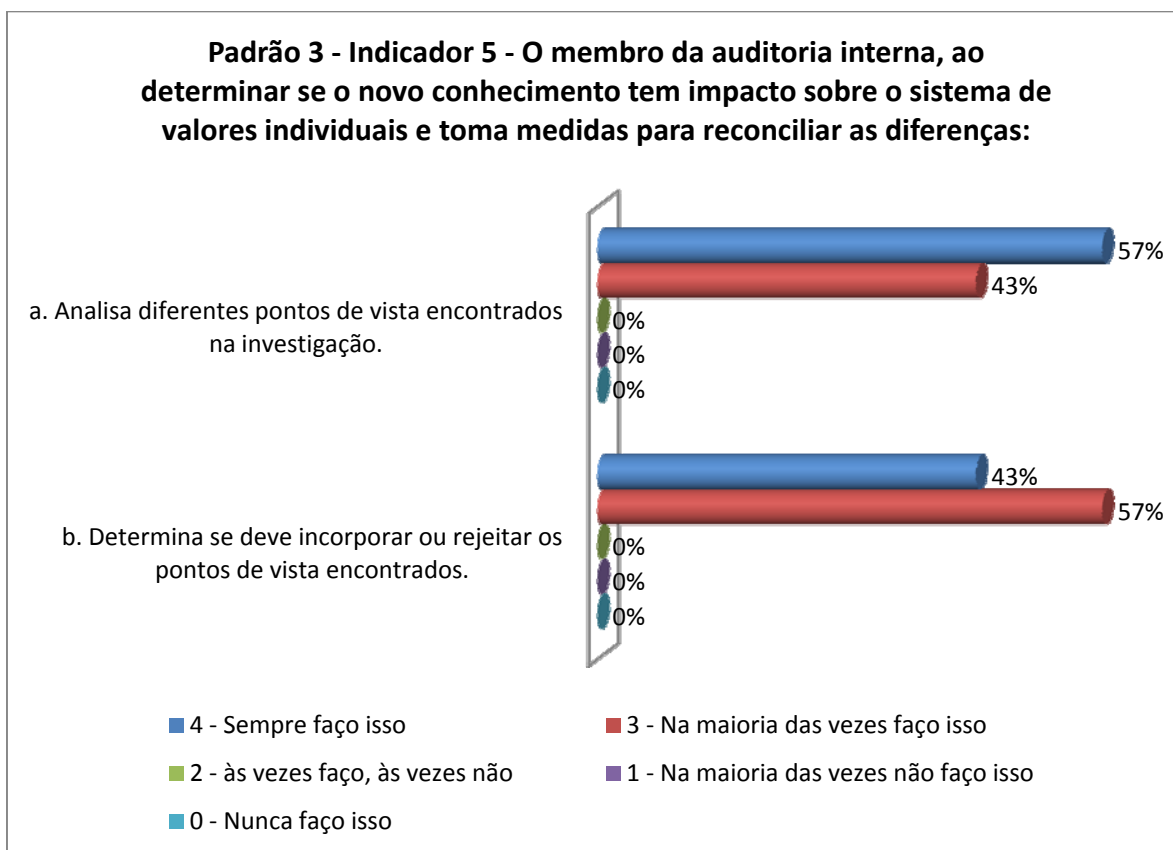
**Figura 13 - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 4 do Padrão 3**



Fonte: elaborado pelo autor.

Em relação ao indicador 5, que se refere a se o integrante da auditoria interna determina se o novo conhecimento tem impacto sobre os seus sistemas de valores e se reconcilia as diferenças os resultados estão demonstrados na figura 14.

**Figura 14** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 5 do Padrão 3



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Neste indicador, para 57% dos servidores, o comportamento de (a) investigar diferentes pontos de vista encontrados na investigação é sempre observado. Para 43%, quase sempre é observado, o que ainda pode ser considerado como satisfatório.

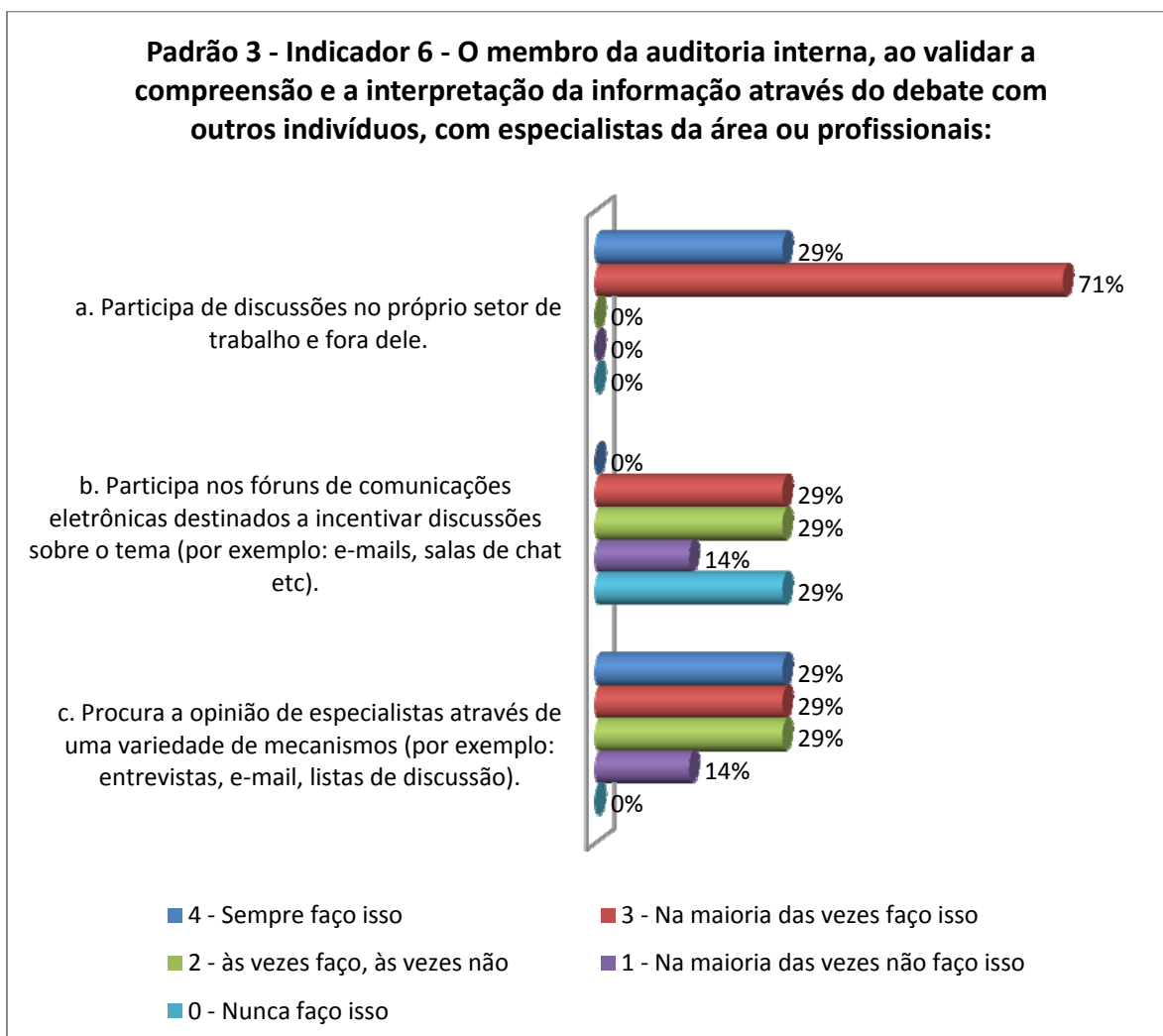
Quanto a questão de (b) determinar se deve incorporar ou rejeitar os pontos de vista encontrados, o percentual dos que sempre observam este comportamento é de 43%, enquanto que para 57%, quase sempre é observado.

Assim, os integrantes da auditoria interna afirmam ter autonomia para analisar diferentes pontos de vista durante a investigação e, então, determinam

se devem ou não incorporar esses pontos de vista, ou, quando for o caso, assimilar as diferenças existentes.

Quanto ao indicador 6, os resultados obtidos estão demonstrados na figura 15.

**Figura 15** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 6 do Padrão 3



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Neste indicador, apura-se se o integrante da auditoria interna valida o entendimento e a interpretação da informação com os colegas e especialistas da área ou profissionais.

Quanto ao comportamento de (a) participar de discussões no próprio setor de trabalho e fora dele com especialistas ou profissionais da área, 29% dos integrantes da auditoria interna responderam que sempre demonstram ter este

comportamento, enquanto que 71% quase sempre participam de discussões. Esta é uma prática muito favorável, pois o intercambio de informações nestas discussões permite-se que haja a validação de suas compreensões acerca de algum assunto ou da interpretação de alguma informação.

No entanto, quanto ao comportamento de (b) participar de fóruns de discussões eletrônicas ou (c) de buscar a opinião de especialistas através de entrevistas, e-mails, listas de discussões, apresentam percentuais que não acompanham o padrão observado até a presente análise. Para 43% dos membros da auditoria a (b) participação de fóruns de discussões nunca ocorre, ou na maioria das vezes não ocorre. Se somados a outros 29%, que afirmaram que às vezes ocorre, às vezes não ocorre a participação nestes fóruns, fica evidente que a interação para validar a compreensão e a interpretação das informações ocorre de forma pessoal.

Quanto a (c) busca da opinião de especialistas, embora o percentual seja baixo em relação a outros comportamentos informacionais, há que se considerar que 29% responderam que sempre apresentam este comportamento e outros 29%, na maioria das vezes. Por outro lado, 29% dos respondentes afirmaram que às vezes apresentam tal comportamento, às vezes não, e 14% informaram que na maioria das vezes não apresentam este comportamento. Embora não seja preocupante este resultado, pode não estar ocorrendo o aproveitamento de outras situações oportunizadas através de instrumentos de tecnologia da informação para validar os entendimentos e interpretações das informações, além das que ocorrem no local de serviço e em interações pessoais. Algumas vantagens deste tipo de comunicação, segundo Campello (2007, p. 57) é a “possibilidade de acesso informal a um número enorme de informações, interação facilitada e rápida com os pares, permitindo compartilhar idéias, obter uma variedade de sugestões e críticas e oportunidades de descobrir pesquisadores com os mesmos interesses”. Para Angeloni (2003, p. 4), nenhuma pessoa detém todas as informações, mas cada um dos indivíduos possui uma parte deles. Assim, a tomada de decisões em equipe é uma forma de superar as barreiras de informações e conhecimentos parciais.

A tomada de decisão que envolve um maior número de pessoas tende a resultados mais qualificados, aumentando o conhecimento da situação de decisão, amenizando, pela agregação de informações e conhecimentos, as distorções da visão individualizada.

Decisões tomadas por equipes heterogêneas, compostas por mulheres, homens, jovens, idosos, tendem a resultados de maior qualidade (ANGELONI, 2003, p. 4).

Assim, os indivíduos com pontos de vistas e experiências diferentes decodificam a situação de maneira distinta. Ao considerar estas visões existe um aprimoramento das decisões, vez que “as decisões tomadas em equipes tendem a ser mais sólidas que as tomadas individualmente, apesar de, normalmente, demandarem mais tempo” (ANGELONI, 2003, p. 4).

Em resumo, as respostas para este padrão 3 estão demonstradas na figura 16. Os percentuais dos indicadores deste padrão foram obtidos com a média dos percentuais atribuídos aos respectivos resultados.

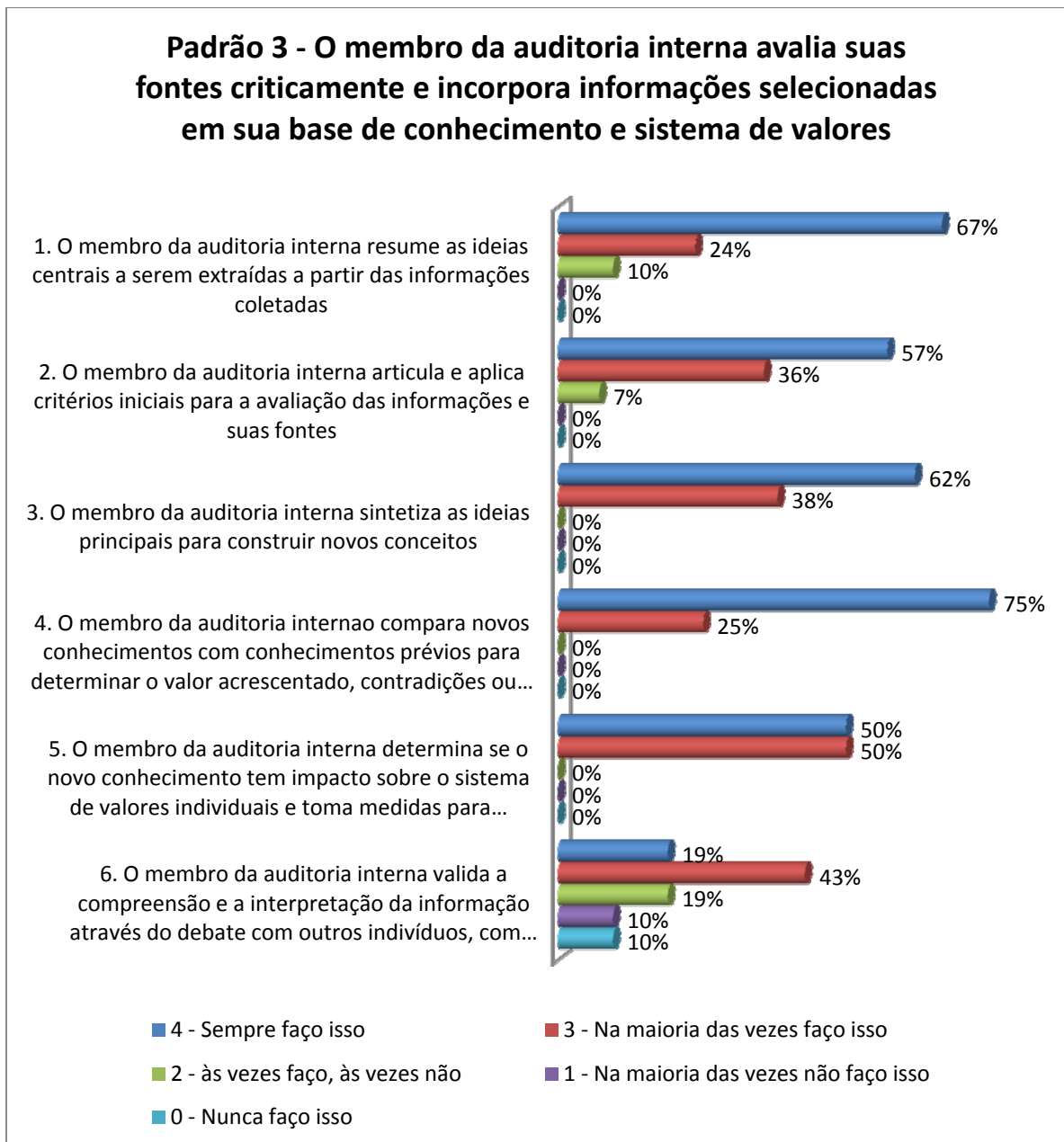
As respostas obtidas demonstram que a maioria dos respondentes escolheu a opção 4, equivalente a “sempre faço isso”, nos indicadores 1 – ao resumir as idéias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas, com 67% dos respondentes; 2 – ao articular e aplicar critérios para avaliação das informações e suas fontes, com 57%; 3 – sintetizar as idéias principais para construir novos conceitos, com 62%; e 4 – comparar novos conhecimentos com os prévios, com 75%.

Os resultados indicam que os integrantes da auditoria interna possuem a competência informacional para (1) resumir as idéias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas, pois são capazes de fazer a leitura dos documentos e selecionar as idéias centrais, reafirmar os conceitos contidos nos documentos em suas próprias palavras, selecionar dados com precisão e identificar o texto selecionado na íntegra como citação.

Em relação à competência informacional para (2) articular e aplicar critérios para avaliação das informações e suas fontes, constatou-se que os respondentes possuem esta competência informacional, pois são capazes de examinar e comparar as informações de diferentes fontes e validá-las quanto à confiabilidade, validade, precisão, autoridade e atualidade. Também são capazes de analisar a estrutura e a lógica dos argumentos e das informações, de reconhecer, nas informações, preconceitos, descontentamentos ou manipulações. Outra

competência que possuem é a de reconhecer o contexto organizacional, cultural, físico ou qualquer outro em que a informação foi criada, o que ajuda na compreensão do impacto do contexto na interpretação da informação.

**Figura 16** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 3



**Fonte:** elaborado pelo autor.

No que diz respeito à competência informacional para (3) sintetizar as idéias principais para construir novos conceitos, os integrantes da auditoria interna demonstraram possuir esta competência, pois reconhecem as inter-relações

entre as informações obtidas e as utilizam em novas combinações com a finalidade de dar suporte as hipóteses iniciais, constroem novas hipóteses e se utilizam de computadores e outras tecnologias para estudar a interação das idéias.

No que diz respeito a (4) comparar novos conhecimentos com os prévios, os respondentes afirmaram que possuem esta competência informacional, pois os mesmos sabem determinar se as informações satisfazem a investigação ou se são necessárias informações adicionais, utilizam critérios para determinar se uma informação é válida ou se é contraditória, conseguem elaborar conclusões baseadas nas informações coletadas, verificam as teorias levantadas utilizando-se de técnicas apropriadas, questionam e verificam a origem dos dados e a razoabilidade das conclusões, integram informações novas com as informações prévias e selecionam a informação mais apropriada para a sua atividade.

Quanto ao indicador 5 – determinar se o novo conhecimento impacta sobre os valores individuais e reconciliar as diferenças – os servidores se dividiram igualmente entre “sempre faço isso” e na “maioria das vezes faço isso”. Os integrantes da auditoria interna demonstram possuir esta competência, por indicarem que analisam diferentes pontos de vista encontrados durante as investigações e conseguem definir se deve incorporar ou não os pontos de vista encontrados, assimilando as diferenças existentes, quando julgar necessárias.

No indicador 6 – validar a compreensão e a interpretação da informação com outros profissionais da área –, 43% dos respondentes optaram pela opção 3, na maioria das vezes faço isso, sendo que 19% optaram pela opção 4, sempre faço isso. Os respondentes possuem esta competência informacional, pois segundo os mesmos, participam de discussões no próprio setor e fora dele, participam de fóruns de comunicações eletrônicas sobre o tema e procuram opiniões de especialistas através de vários meios, como entrevistas, e-mails, listas de discussões.

Assim, em relação ao Padrão 3, sobre avaliar a informação e suas fontes criticamente e incorporar a informação em sua base de conhecimentos e de valores, pode-se inferir que os integrantes da auditoria interna possuem tal competência informacional. Avaliar as fontes e informações e refazer a estratégia de busca quando se não está satisfeito com as informações obtidas, possui grande relevância nas atividades dos membros da auditoria interna, pois a falta desta competência informacional pode induzir ao “fornecimento de soluções impróprias ou

erradas aos clientes, o que pode causar perdas de oportunidades de negócio” (COELHO, 2011, p. 176). Assim, a inobservância deste comportamento pode ocasionar graves consequências, tais como relatórios, informações, pareceres e orientações que não sejam corretos, imprecisos ou que estejam distantes da realidade. Ter este padrão desenvolvido permite que o indivíduo tenha capacidade de avaliação, de análise e de pensamento crítico.

#### 4.5 PADRÃO 4 – UTILIZA, INDIVIDUALMENTE OU COMO PARTE DE UM GRUPO, A INFORMAÇÃO DE FORMA EFETIVA PARA ATINGIR UM PROPÓSITO ESPECÍFICO

O Padrão 4 – o membro da auditoria interna, individualmente ou como parte de um grupo, utiliza a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico – se desdobra em dois indicadores.

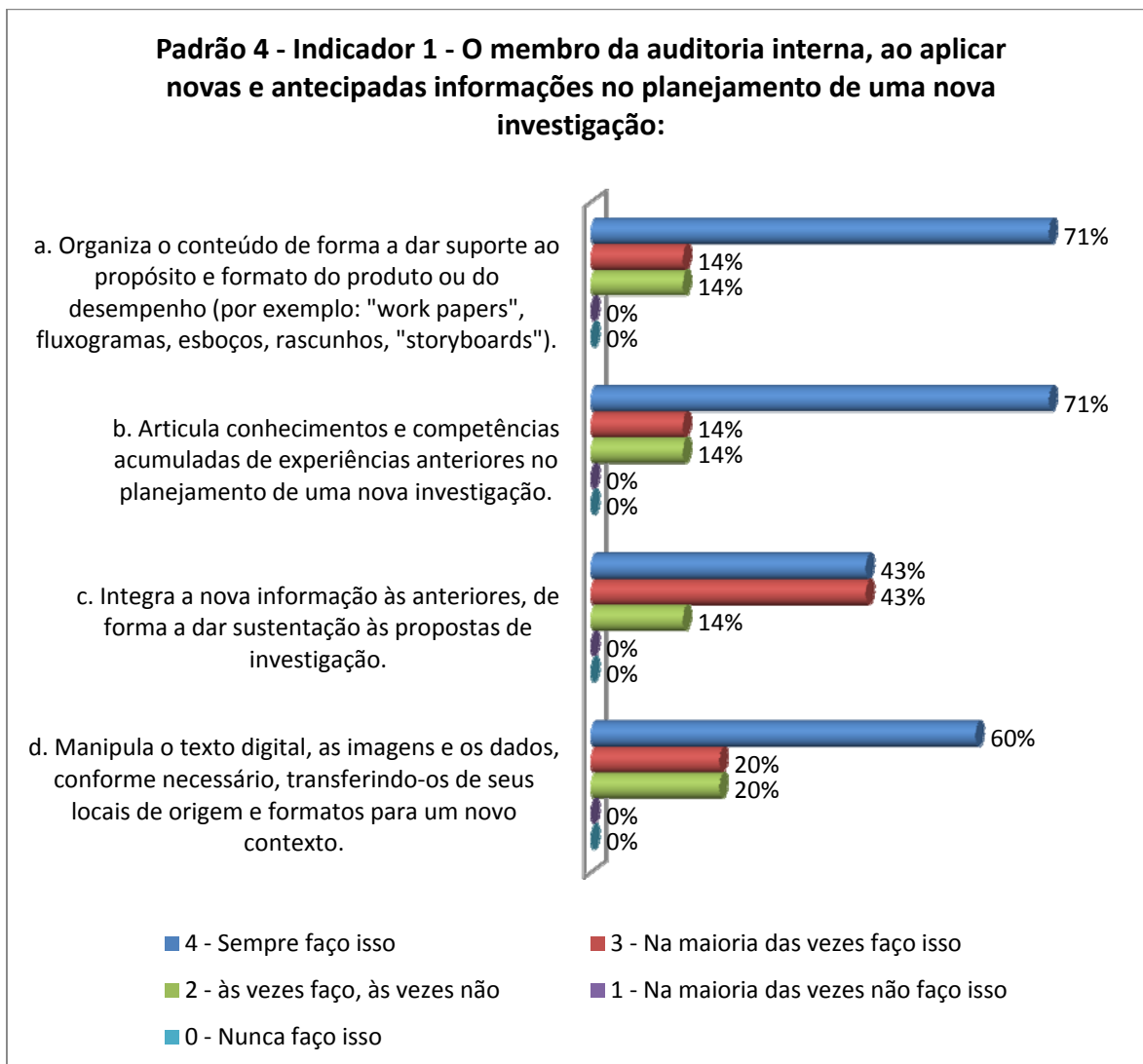
Em relação ao indicador 1, os resultados estão demonstrados na figura 17. Neste indicador, buscou-se verificar o comportamento do integrante da auditoria interna, de forma individual ou de forma coletiva, demonstra que utiliza efetivamente a informação para alcançar um propósito específico ao aplicar as informações anteriores e as novas nas suas atividades.

Em relação ao primeiro comportamento, se o mesmo (a) organiza o conteúdo de forma a dar suporte aos seus propósitos, quando aplica as informações antigas e as novas, a imensa maioria dos respondentes, 71%, afirmaram sempre fazem isso. O mesmo percentual de respostas foi indicado quanto a verificar se (b) articulam os conhecimentos e competências acumuladas em experiências anteriores no planejamento de uma nova investigação.

Em relação ao comportamento (d), de trabalhar com o texto, imagens e dados, 60% dos respondentes afirmaram que sempre fazem isso. Para 20% dos integrantes da auditoria interna, quanto a manejar o texto, imagens e dados é um comportamento que afirmaram fazer na maioria das vezes e para outros 20%, asseveram que é uma prática que às vezes faz, às vezes não.

Quanto a (c) integrar a nova informação às anteriores com o objetivo de dar sustentação às suas atividades, 43% dos respondentes indicaram “sempre faço isso” e outros 43% dos servidores responderam que “na maioria das vezes faço isso”.

**Figura 17 - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 1 do Padrão 4**



**Fonte:** elaborado pelo autor.

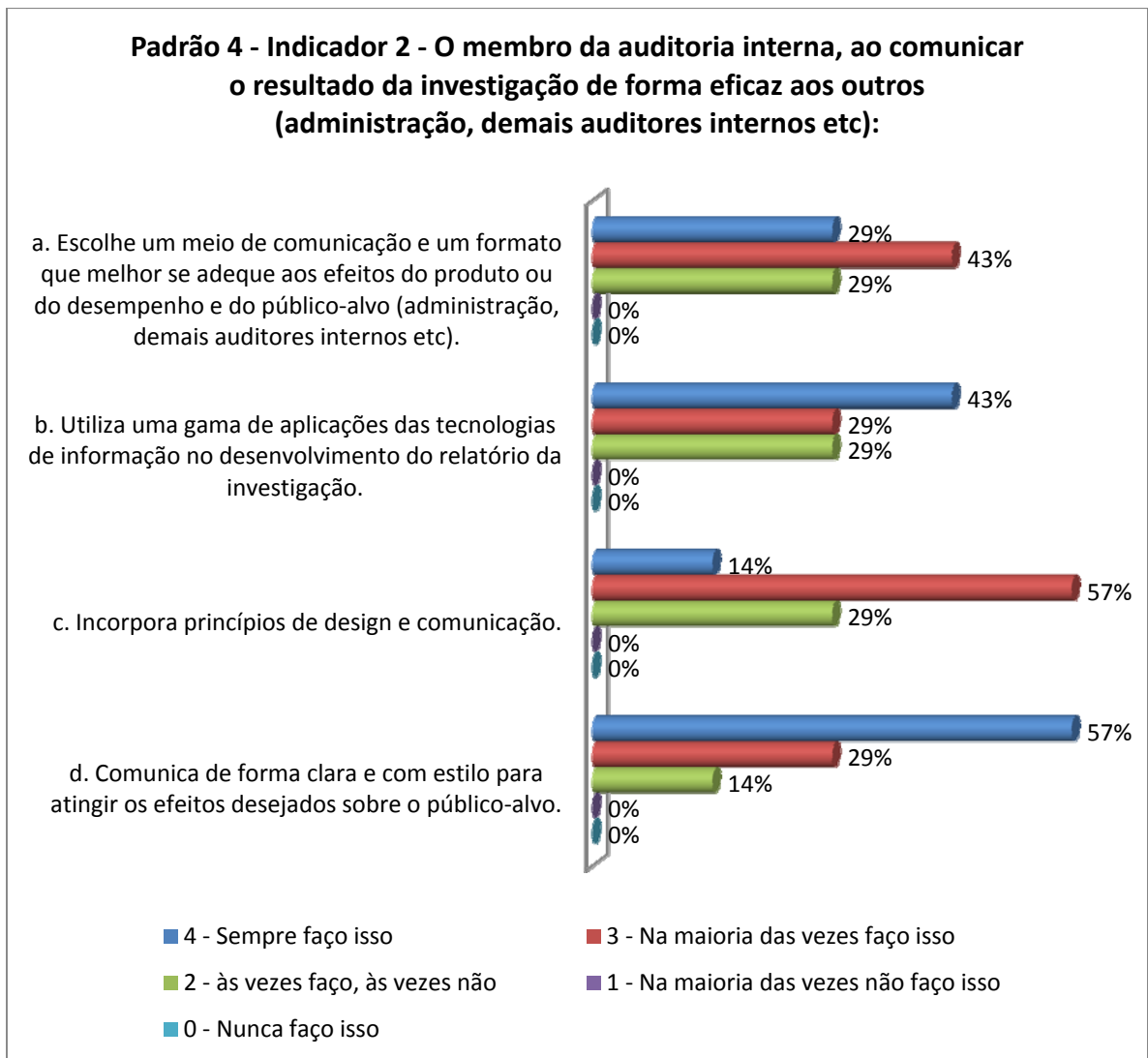
Assim, os dados demonstram que as respostas dos integrantes da auditoria interna correspondem aos resultados esperados neste indicador.

No indicador 2 em que busca verificar se o integrante da auditoria interna, de forma individual ou de forma coletiva, ao utilizar efetivamente a informação para alcançar um propósito específico comunica o resultado da investigação de forma eficaz a outros, os resultados estão demonstrados na figura 18.

As respostas indicam que 29% dos integrantes da auditoria interna, ao utilizarem a informação para comunicar o resultado da investigação para outros, sempre (a) escolhem um meio e um formato que melhor se adequa ao público-alvo.

Afirmam, 43% dos respondentes, que esta escolha é feita na maioria das vezes. Para outros 29% restantes, esta escolha é às vezes feita, às vezes não, segundo os mesmos.

**Figura 18** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Indicador 2 do Padrão 4



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Quanto à (b) utilização de variadas aplicações de tecnologias de informação, 43% dos respondentes afirmaram que sempre o fazem na comunicação do resultado da investigação de auditoria.

Em relação à (c) incorporação de designs e comunicação, a maioria dos servidores, 57%, realiza este comportamento na maioria das vezes. Para 14%, esta prática é comum e sempre realizada.

Quanto a (d) comunicar de forma clara e com estilo para atingir os diferentes efeitos desejados sobre o público a que se destina a informação, 57% dos integrantes da auditoria interna responderam que sempre apresentam tal comportamento. Para 29% dos respondentes, este comportamento é observado na maioria das vezes.

Assim, os integrantes da auditoria interna, de forma individual ou de forma coletiva, ao utilizar efetivamente a informação para alcançar um propósito específico, diante dos resultados obtidos, comunicam o resultado da investigação de forma eficaz a outros, o que pode permitir inferir terem desenvolvido esta competência informacional deste padrão. Vale ressaltar que, devido à natureza das atividades de auditoria interna, as comunicações que os servidores deste setor realizam são dirigidas aos gestores institucionais e aos responsáveis pelas atividades ou setores averiguados. Também, em decorrência do trabalho em equipe, os conteúdos e questões sigilosas das investigações são compartilhados aos demais servidores da Auditoria Interna.

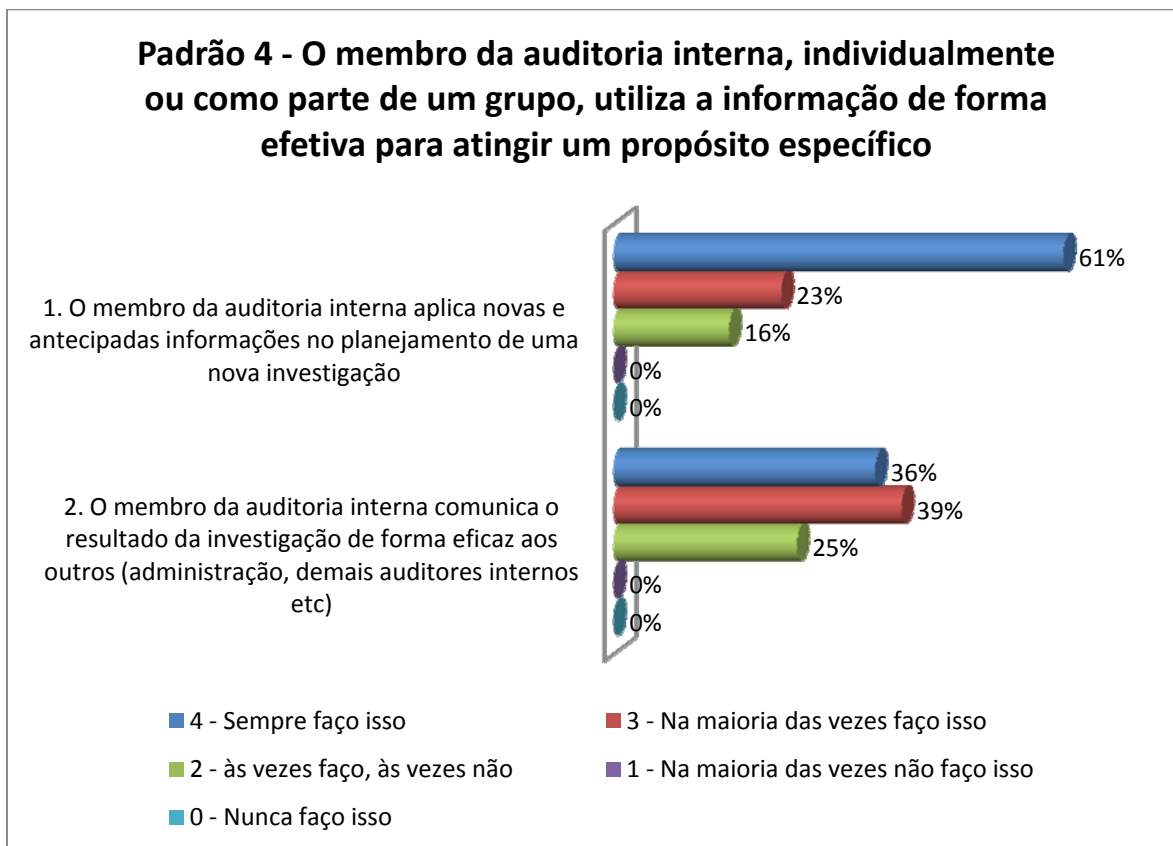
Desta forma, o Padrão 4, que se refere a se o integrante da auditoria interna, de forma individual ou de forma coletiva, utiliza efetivamente a informação para alcançar um propósito específico, apresentou os percentuais, conforme a figura 19.

Estes percentuais dos indicadores foram obtidos com a média dos percentuais atribuídos aos respectivos resultados.

No indicador 1, que buscou verificar se os integrantes da auditoria interna aplicam as informações antecipadas e novas na realização de seus trabalhos, 61% dos respondentes assinalaram a opção 4 “sempre faço isso”, enquanto que para 23% afirmaram que “na maioria das vezes faço isso”.

Assim, pode-se inferir que os integrantes da auditoria interna organizam o conteúdo disponível de forma a dar suporte aos seus propósitos e atividades, articulam os conhecimentos e competências acumuladas de experiências anteriores para então fazer o planejamento de uma nova investigação, integram novas e informações anteriores, com a finalidade de dar suporte às propostas de investigação, conseguem trabalhar com o texto digital, imagens e dados transferindo-os de seus locais de origem e formatos para um novo contexto.

**Figura 19** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 4



**Fonte:** elaborado pelo autor.

No indicador 2, 75% dos integrantes da auditoria interna responderam que sempre ou na maioria das vezes comunicam o resultado da investigação de forma eficaz aos outros.

Desta forma, pode-se inferir, a partir das respostas dos servidores, que os mesmos escolhem um meio de comunicação e formato que mais se adequa ao público-alvo, utilizam as tecnologias de informação no desenvolvimento do relatório da investigação, incorporam princípios de design e comunicação, bem como comunicam de forma clara e com estilo para atingir os efeitos desejados sobre o público-alvo.

Assim, os resultados demonstram que os integrantes da auditoria interna se utilizam efetivamente da informação para alcançar um objetivo específico, quando os respondentes informaram que aplicam novas e informações prévias no planejamento de uma nova investigação, bem como comunicam o resultado da investigação a outros. A inobservância a este padrão pode ocasionar que um

indivíduo que não conheça “as informações existentes na organização e cria as mesmas informações quando se tem que executar tarefas similares. Como não tem uma visão ampla da informação, perde recursos construindo bases de dados múltiplas, com conteúdos duplicados.” (COELHO, 2011, p. 176).

#### 4.6 PADRÃO 5 – COMPREENDE AS QUESTÕES ECONÔMICAS, LEGAIS E SOCIAIS QUE CERCAM O ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO DE FORMA ÉTICA E LEGAL

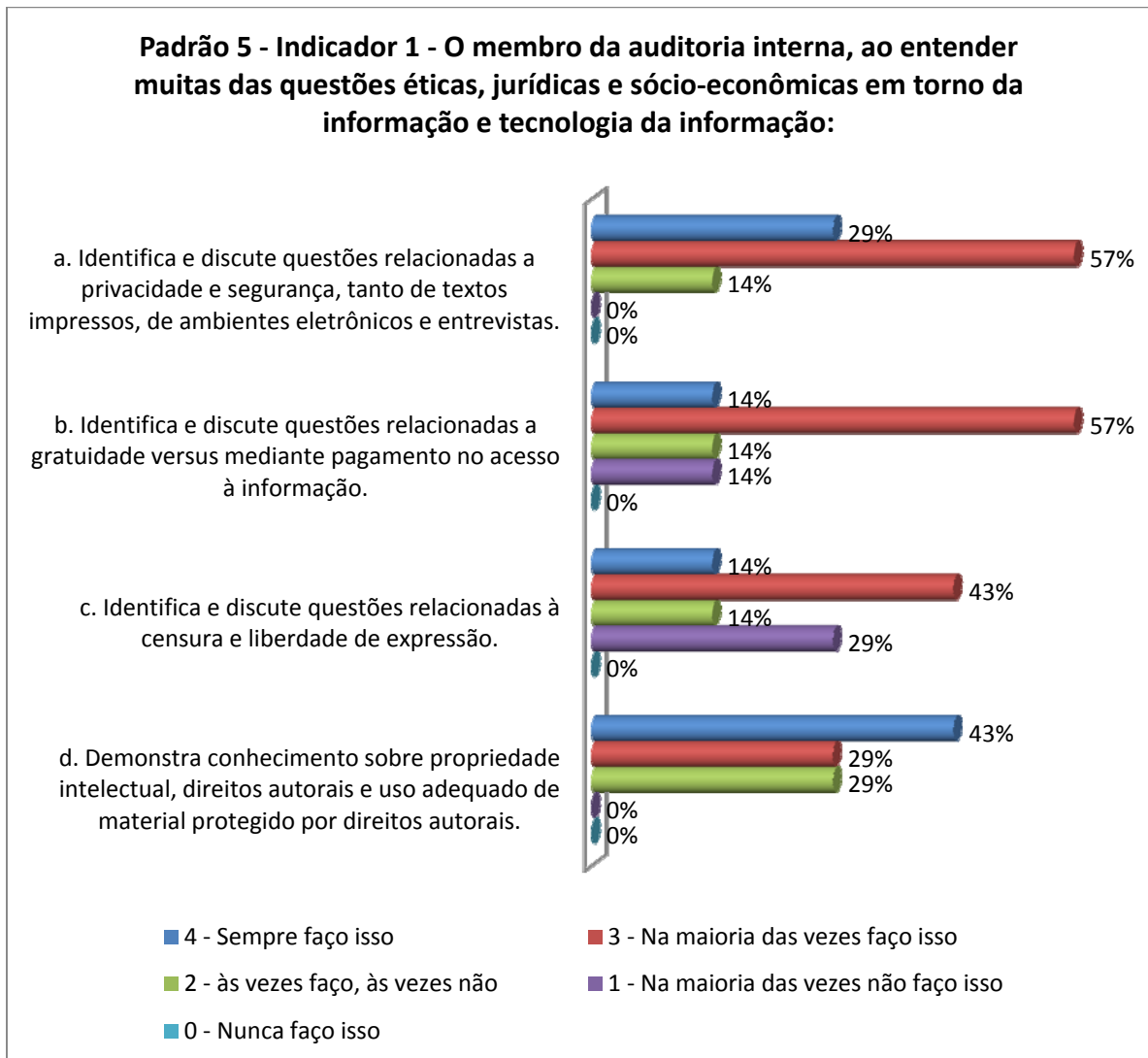
O Padrão 5 verificou se o membro da auditoria interna compreende as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o acesso e o uso da informação. Este padrão se subdivide em três indicadores, aos quais, os integrantes da auditoria interna responderam conforme demonstrado na figura 20.

Quanto a se o membro da auditoria interna, no que se refere ao acesso e o uso da informação e às questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas, (a) identifica e discute questões relacionadas à privacidade e segurança, em ambientes impressos e eletrônicos, 29% dos respondentes se posicionaram que sempre tem este comportamento. Para 57% dos integrantes da auditoria interna, o comportamento de identificar e discutir questões relacionadas à privacidade e segurança ocorre na maioria das vezes. Para apenas 14% dos servidores, esta prática é realizada às vezes sim, às vezes não.

Em relação a se os respondentes (b) identificam e discutem questões relacionadas à gratuidade e pagamento no acesso à informação, 14% responderam que sempre demonstram ter este comportamento, enquanto que para 57% dos mesmos, este comportamento é observado na maioria das vezes. Para 14%, este comportamento é às vezes observado, às vezes não, conforme suas afirmações e para outros 14%, na maioria das vezes não faz isso.

Para 43% dos respondentes, na maioria das vezes (c) identifica e discute questões relacionadas à censura e liberdade de expressão, sendo que para 14%, sempre apresentam este comportamento. Para outros 14%, esta prática é às vezes realizada, às vezes não, enquanto que 29% dos integrantes da auditoria interna afirmaram que na maioria das vezes não faz isso.

**Figura 20** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 1 do Padrão 5



**Fonte:** elaborado pelo autor.

No que se refere a (d) demonstrar conhecimento sobre propriedade intelectual, direitos autorais e uso adequado de material protegido por direitos autorais, 43% dos respondentes afirmaram que esta é uma prática sempre realizada, enquanto que 29% afirmaram que na maioria das vezes faz isso. Para outros 29%, isso é feito às vezes sim, às vezes não.

De modo geral, os resultados deste indicador mostram que os integrantes da auditoria interna possuem um comportamento positivo em relação aos aspectos éticos, legais e socioeconômicos que envolvem a informação e as tecnologias.

Em relação ao indicador 2, que se refere ao respeito às leis, regulamentos, políticas institucionais e etiquetas relacionados ao acesso e uso dos recursos informacionais, as respostas obtidas estão demonstradas na figura 21.

Neste indicador, houve um destaque absoluto para três comportamentos que obtiveram 100% dos respondentes afirmando que sempre (a) coletam informações necessárias a sua investigação de forma ética e obedecendo às normas e políticas institucionais, b) utilizam-se de senhas aprovadas e outras formas de identificação para acessar os recursos de informação, e (d) preservam a integridade dos recursos de informação, equipamentos, sistemas e instalações.

Em relação a (f) demonstrar compreender o que constitui plágio e a não apresentação de outros trabalhos como sendo de sua autoria, 86% dos integrantes da auditoria interna, afirmaram que sempre fazem isso.

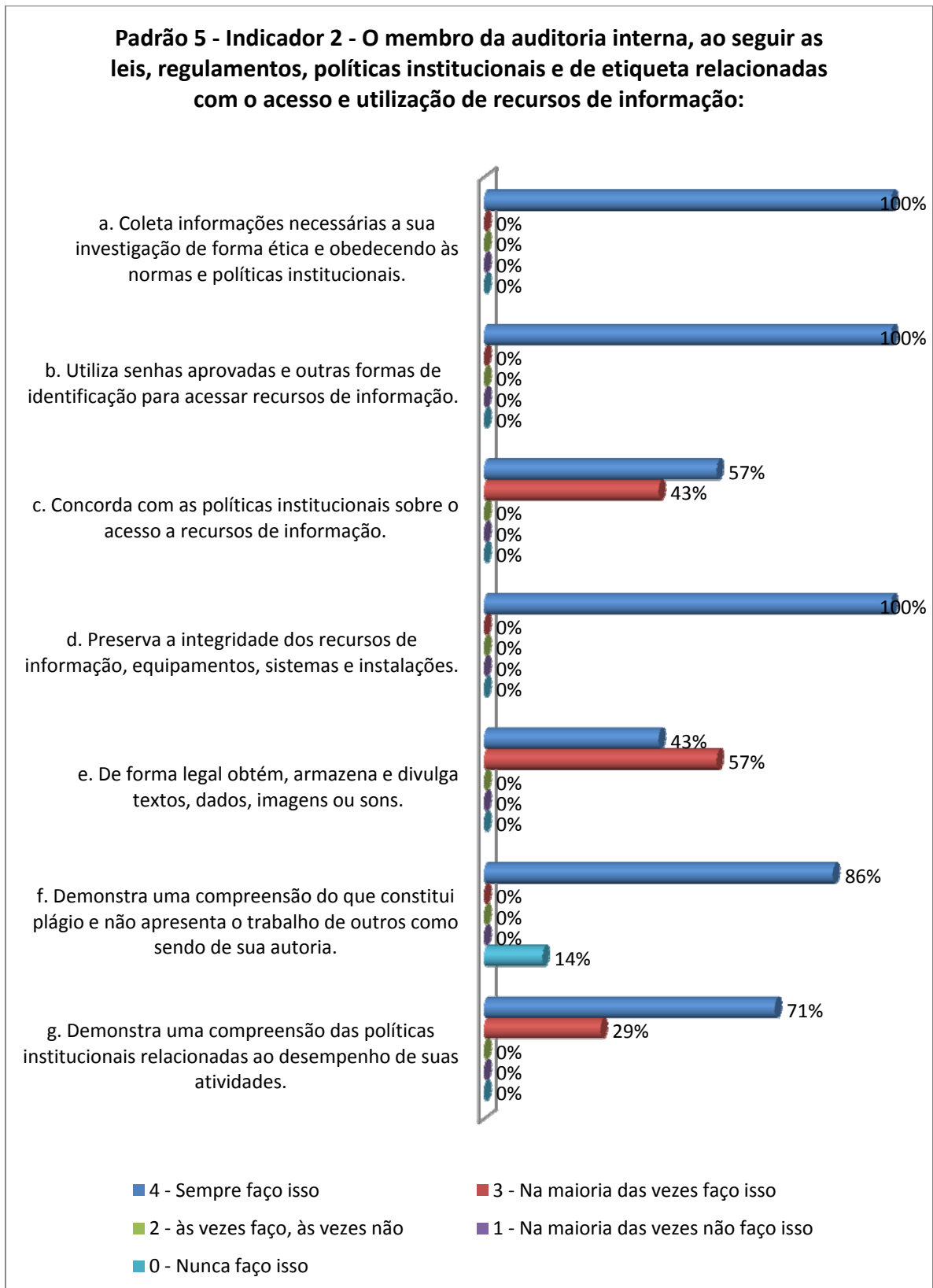
Quanto a (g) demonstrar uma compreensão das políticas institucionais relacionadas ao desempenho de suas atividades, 71% dos respondentes asseveraram que sempre apresentam este comportamento.

No que se refere a (c) concordância com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos de informação, 57% dos respondentes afirmaram que sempre possuem este comportamento, enquanto que, para 43%, quase sempre concordam com as políticas.

Em relação a (e) obtenção, armazenamento e divulgação de textos, dados, imagens e gravações de forma legal, 43% dos respondentes afirmaram que sempre fazem isso, enquanto que, para 57%, este é um comportamento observado na maioria das vezes.

De forma geral, a partir das respostas obtidas, pode-se inferir que os integrantes da auditoria interna respeitam as regras estabelecidas, não praticando o plágio, se identificando através de chaves de acesso, obedecendo as políticas institucionais de acesso aos recursos informacionais e observando a legalidade na armazenagem e disseminação de informações.

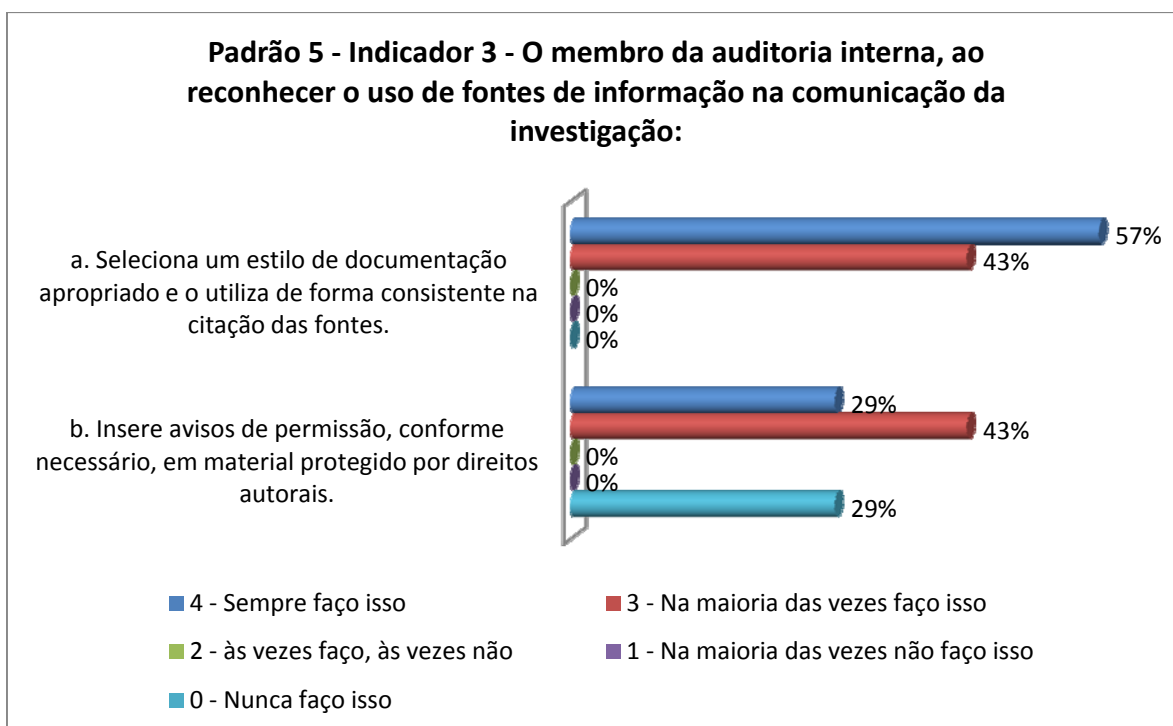
**Figura 21 - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 2 do Padrão 5**



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Em relação ao indicador 3, se os membros da auditoria interna reconhecem o uso de fontes de informação na comunicação de forma ética e legal, as respostas obtidas constam na figura 22.

**Figura 22** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao indicador 3 do Padrão 5



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Em relação ao terceiro indicador, as respostas se os mesmos (a) selecionam um estilo de documentação apropriado e o utiliza de forma consistente na citação das fontes, 57% dos respondentes possuem este comportamento. Para 43% dos integrantes da auditoria interna, segundo suas respostas, este comportamento é observado na maioria das vezes.

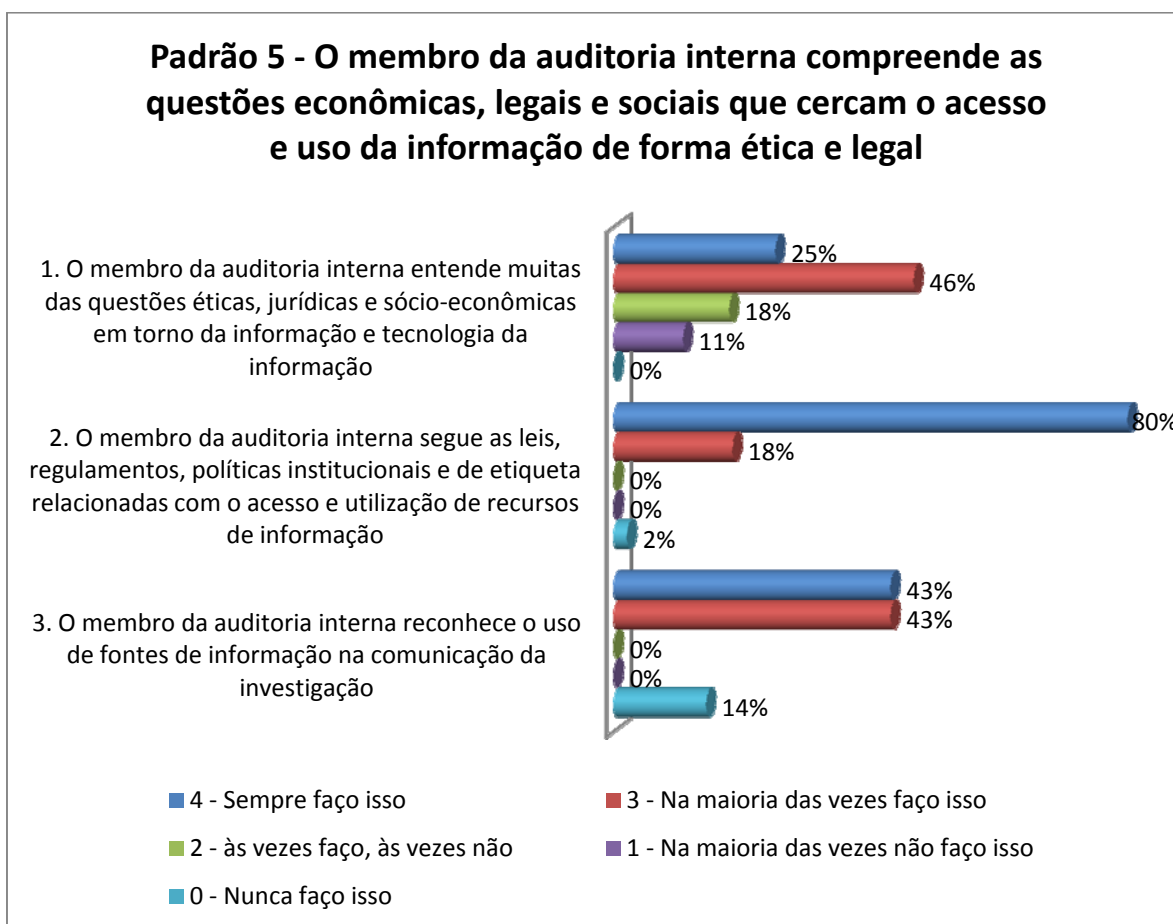
Quanto ao comportamento de (b) inserir avisos de permissão, caso necessário, em materiais protegidos por direitos autorais, 29% dos respondentes afirmaram que sempre agem assim. Para 43%, esta é uma prática que é observada na maioria das vezes. No entanto, 29% dos servidores afirmaram que nunca observam este comportamento.

Os resultados em geral demonstram que os integrantes da auditoria interna sabem selecionar um estilo apropriado de documentação, bem como citar

corretamente as fontes. Além disso, demonstram o devido respeito aos direitos autorais, através da utilização da citação e de creditar autoria aos materiais utilizados.

Portanto, em relação ao Padrão 5, os integrantes da auditoria interna responderam conforme demonstrado na figura 23.

**Figura 23** - Respostas dos integrantes da Assessoria de Auditoria Interna referentes ao Padrão 5



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Estes percentuais dos indicadores foram obtidos com a média dos percentuais atribuídos aos respectivos resultados.

Em relação ao Padrão 5 que trata da compreensão das questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação, os resultados obtidos mostram que a maioria dos respondentes escolheram a opção 3, equivalente a “na maioria das vezes faço isso”, no indicador 1, que verifica se o

integrante da auditoria interna afirma entender as questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torna da informação e tecnologia da informação.

Isto é positivo, pois demonstra que o integrante da auditoria interna identifica e discute questões sobre privacidade e segurança, em ambientes eletrônicos e em textos impressos, identificar a questão relacionada à gratuidade ou onerosidade no acesso à informação, à censura e liberdade de expressão. Também, demonstra conhecimento sobre propriedade intelectual e uso adequado de materiais protegidos por direitos autorais.

No indicador 2, que analisa se os membros da auditoria interna seguem as leis, regulamentos, políticas institucionais relacionadas com o acesso e utilização dos recursos de informação, a maioria dos respondentes (80%) assinalou que sempre tem este comportamento. Um aspecto a ser analisado é que 18% afirmaram que, na maioria das vezes, observa este comportamento e 2% nunca o observam, pois, a princípio poderiam sugerir que os servidores não seguem leis, regulamentos, políticas institucionais relativas à informação. Este percentual de 18% foi obtido em razão da média obtida das respostas onde 43% dos servidores afirmaram que, na maioria das vezes, concorda com as políticas institucionais sobre o acesso de informação, de 57% que afirmaram que, de forma legal, obtém, armazenam e divulgar textos, dados, imagens ou sons na maioria das vezes e de 29% que afirmaram demonstrar, na maioria das vezes, uma compreensão das políticas institucionais relacionadas ao desempenho de suas funções. O percentual de 14% dos respondentes que afirmaram que nunca demonstraram compreender o que constitui plágio e não apresenta o trabalho de outros como sendo de sua autoria, fizeram com que o indicador 2 apresentasse os 2% atribuídos à opção “nunca faço isso”.

As respostas neste indicador levam a inferir que os integrantes da auditoria interna coletam informações para a sua investigação de forma ética e obedecendo às normas e políticas institucionais, utilizam senhas aprovadas e identificações para acessar os recursos de informação, concordam com as políticas institucionais sobre acesso a informação, preservam a integridade dos recursos de informação, obtém, armazena e divulga textos, dados, imagens e sons de forma legal, compreendem o que constitui plágios, compreendem as políticas institucionais relacionadas ao desempenho de suas atividades.

Em relação ao indicador 3, se o reconhece o uso de fontes de informação na comunicação da investigação, as respostas ficaram, sua maioria, repartidos em “sempre faço isso” e “na maioria das vezes faço isso”.

Assim, este resultado indica que os integrantes da auditoria interna selecionam um estilo apropriado de documentação e o utilizam de forma consistente na citação das fontes, bem como inserem avisos de permissão em materiais protegidos por direitos autorais, quando necessário.

Em suma, o resultado para o padrão 5 foi satisfatório, pois se pode inferir que os integrantes da auditoria interna compreendem as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal. Isto é positivo, pois quando se faz o uso antiético da informação, por exemplo, em relação a plágios e direitos autorais, se “desencoraja o compartilhamento da informação, reduz o moral dos empregados, desanima a inovação e a criatividade” (COELHO, 2011, p. 176). O indivíduo que tem desenvolvido o padrão 5, compreende e aplica as políticas de direitos autorais, demonstra entender as convenções e implicações da interação ética entre informação e tecnologia (MATA, 2009, p. 49).

Cabe trazer que, com a aprovação da Lei 12.527, a Lei de Acesso à Informação (BRASIL, 2011, p. 9), ficou reforçada a atenção da administração pública à questão ética em relação à intimidade, vida privada, honra e imagem das pessoas, bem como às liberdades e garantias individuais. Além disso, deve-se controlar o acesso e a divulgação de informações sigilosas produzidas por seus órgãos e entidades, assegurando a sua proteção e, uma vez fornecido acesso à informação classificada como sigilosa, aquele que a obteve deve resguardar o sigilo. O tratamento em relação à informação sigilosa deve ocorrer de modo a protegê-la contra perda, alteração indevida, acesso, transmissão e divulgação não autorizados. Notadamente, os integrantes da auditoria interna se deparam no desempenho de suas atividades com estas situações e deverão continuar a adotar a postura ética que afirmam demonstrar.

#### 4.7 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS INTEGRANTES DA AUDITORIA INTERNA

A partir das respostas que os integrantes da Assessoria de Auditoria Interna apresentaram às questões baseadas nos padrões de competência informacional da American Library Association (ALA), se obteve os resultados conforme demonstrado na figura 24.

**Figura 24** - Tabulação das respostas dos membros da AAI, segundo padrões da ALA



**Fonte:** elaborado pelo autor.

Os valores apresentados, referente a cada um dos padrões da ALA, foram obtidos realizando-se a média entre os percentuais atribuídos aos respectivos indicadores.

Segundo os números apresentados, pode-se inferir que os integrantes da AAI apresentam os padrões de competência informacional propostos pela ALA. Em todos os padrões se obteve bons percentuais de respostas obtidas pelas opções 4 e 3 na escala de Likert, que correspondem a “sempre faço isso” e “na maioria das vezes faço isso”.

O padrão 1, se os integrantes da auditoria interna determinam a natureza e extensão da informação necessária, obteve o percentual de 91% de respostas “sempre faço isso” e “na maioria das vezes faço isso”. O mesmo percentual foi também atribuído ao padrão 3, referente se o integrante da auditoria interna avalia suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistemas de valores. O padrão 2 obteve o percentual de 88% dos respondentes que afirmaram “sempre faço isso” e “na maioria das vezes faço isso” quanto a se os mesmos acessam a informação de forma efetiva e eficientemente. O padrão 4, que verificou se os servidores da auditoria interna utilizam, de forma individual ou coletivamente, a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico, o percentual foi de 80%. Em relação ao padrão 5, se os respondentes compreendem as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal, o percentual das opções “sempre faço isso” e “na maioria das vezes faço isso” foi de 85%.

Este resultado é muito positivo, pois permite inferir que os integrantes da auditoria interna caminham para uma “profunda consciência, conexão e fluência com o ambiente informacional” (COELHO, 2011, p. 174). Segundo Melo e Araújo (2007, p. 188), o conceito de competência informacional ultrapassa a noção de simples aquisição de mais um conjunto de habilidades e chega a se caracterizar como um requisito para a participação social, baseado no uso intensivo de informação e conhecimento (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 188). Para Coelho (2011, p. 174), as “pessoas competentes em informação são empenhadas, capacitadas, enriquecidas e incorporadas pela informação social, processual e física que constitui um universo de informações”. Assim, a partir das respostas dos membros da auditoria interna e considerando-se que a competência informacional é a “faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações” (PERRENOUD, 2000, p. 1), se pode considerar que os mesmos reconhecem sua necessidade, sabem como e onde achar a informação, avaliar e selecionar as

informações que são mais relevantes, bem como organizar a informação de modo a criar novas interpretações.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta investigação buscou conhecer a competência informacional dos servidores da Assessoria Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina, segundo os parâmetros e indicadores de desempenho aprovados pela American Library Association (ALA). Fundamentada em revisão da literatura especializada, buscou-se proporcionar alguns conteúdos de temas na área da ciência da informação como comportamento e competência informacional, bem como das áreas da administração pública e auditoria interna.

Os objetivos gerais e específicos puderam ser alcançados através da aplicação do questionário estruturado a partir de 16 indicadores e 63 resultados esperados e distribuídos entre os 5 padrões da ALA. A escolha pela utilização de todos os cinco padrões foi realizada para se conhecer o conjunto de habilidades que compõem a competência informacional.

Foi possível constatar que os integrantes da auditoria interna conseguem se sensibilizar para a importância de determinar a natureza e extensão da informação necessária. Em relação a este primeiro padrão, verificou-se que 91% dos pesquisados responderam que conseguem definir e articular suas necessidades de informação, bem como consideram seus custos e benefícios na aquisição destas informações e também reavaliar a natureza e a extensão da necessidade da informação. Os comportamentos destacados nas respostas foram o de considerar a possibilidade de aprender uma nova habilidade para recolher as informações necessárias e compreender seu contexto, o de definir um plano e cronograma realistas para adquirir as informações necessárias e descrever critérios usados para a tomada de decisões informacionais. O comportamento de identificar conceitos-chave e termos que descrevem a informação que necessita pode ser melhor observada pelos integrantes da auditoria interna.

No segundo padrão, também pode se constatar que os servidores da auditoria interna acessam a informação de forma efetiva e eficientemente, pois selecionam os métodos de busca ou sistema de informações mais apropriados para acessar as informações necessárias, bem como extraem, registram e gerenciam informações e suas fontes. Neste padrão, 88% dos servidores responderam que observam este comportamento. A identificação de métodos adequados na busca da informação necessária, bem como a seleção, entre várias tecnologias, a mais

adequada para a tarefa de extrair as informações necessárias foram os destaques nas respostas sobre comportamento informacional deste padrão. No entanto, a criação de um sistema ou arquivo digital para organizar as informações, bem como diferenciar os tipos de fontes citadas foram apontadas, por uma parcela importante dos respondentes, como comportamentos intermitentes.

Em relação ao terceiro padrão, pode-se constatar o comportamento de avaliar suas fontes criticamente e incorporar informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistemas de valores são observados pelos respondentes. Neste padrão, 91% dos servidores afirmaram que observam os comportamentos definidos pela ALA. Destacaram-se nas respostas os comportamentos de resumir as idéias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas, de articular e aplicar critérios iniciais para avaliação das informações e suas fontes, de sintetizar as idéias principais para construir novos conceitos, de comparar novos conhecimentos com os conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado contradições ou outras características da informação, de determinar se o novo conhecimento tem impacto sobre o sistema de valores individuais e toma medidas para reconciliar as diferenças e o de validar a compreensão e a interpretação da informação através do debate com outros indivíduos, especialistas ou profissionais da área. No entanto, as respostas apontaram que existe espaço para o incremento da participação em interações através de comunicações eletrônicas.

No quarto padrão, pode-se inferir que os respondentes observam os comportamentos, pois 80% dos integrantes da auditoria interna utilizam, de forma individual ou coletivamente, a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico. Os servidores aplicam novas informações com as anteriores no planejamento de uma nova investigação e comunicam o resultado da investigação de forma eficaz.

Em relação ao quinto padrão, que trata da compreensão das questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal, constatou-se que os integrantes da auditoria interna observam este comportamento, pois 85% dos mesmos responderam positivamente a este comportamento. Os resultados mostraram que os mesmos entendem as questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torno da informação e tecnologia da informação, que seguem as leis, regulamentos, políticas institucionais e de etiqueta relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação, e que

reconhecem o uso de fontes de informação na comunicação da investigação. Entretanto, com relação à identificar e discutir questões relacionadas à censura e liberdade de expressão e à inserção de avisos de permissão em material protegido por direitos autorais, os resultados mostraram que parte dos respondentes podem desenvolver mais estes comportamentos.

Em geral, ficou evidenciado que os integrantes da Assessoria Auditoria Interna têm desenvolvido os padrões de competência informacional propostos pela American Library Association. Os comportamentos apontados pelos entrevistados como sendo intermitentes ou como não observados, podem ser campo de crescimento, de forma a buscar a melhoria da qualidade da atuação dos servidores na auditoria interna. Porém, ressalte-se que os integrantes da auditoria interna demonstraram possuir comportamentos informacionais esperados.

Estes resultados são relevantes, pois a área da auditoria interna encontra-se em intensas mudanças devido ao desenvolvimento tecnológico. Isto tem alterado a forma como os servidores têm atuado, o que implica, como trazido neste estudo, na competência informacional dos integrantes da auditoria interna.

Com esta investigação, espera-se ter contribuído com uma pequena parcela para a construção do conhecimento na área do compartilhamento da informação. A presente investigação trata sobre a competência informacional, habilidade necessária para reconhecer a necessidade de informação e a identificar, localizar e utilizar efetivamente para um objetivo específico determinado. A par de que o compartilhamento da informação implica na interação em que os indivíduos atendam e satisfaçam as necessidades informacionais um do outro, existirá sempre a relação entre o desenvolvimento da competência informacional, que é necessária ao sucesso no compartilhamento da informação.

Outrossim, espera-se também ter contribuído para que haja uma reflexão dos integrantes da auditoria interna, bem como dos gestores da instituição, para que, a par da importância da competência informacional no ambiente de trabalho, haja um aprofundamento na questão, de forma a melhorar, cada vez mais, as atividades desenvolvidas pela auditoria interna nos órgãos públicos. Acrescente-se ainda que a presente investigação tem a presunção de que possa ter sido instrumento de sensibilização aos respondentes, bem como aos demais servidores da UEL que porventura venham a ter acesso a esta investigação, acerca da competência informacional, que transcende o âmbito institucional, no caso a

Assessoria de Auditoria Interna, ou mesmo a Universidade Estadual de Londrina, passando-se para a esfera social, ao aprendizado ao longo da vida, ao “aprender a aprender”, que torna os indivíduos capazes de tomar decisões acerca de todos os aspectos da vida dentro da sociedade da informação.

## REFERÊNCIAS

ALVES, A.; BARBOSA, R. Influências e barreiras ao compartilhamento da informação: uma perspectiva teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, Brasil, 39, fev. 2011. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1822/1372>>. Acesso em: 12 abr. 2011.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Information literacy competency standards for higher education**. Chicago, 2000. 16 p. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/mgrps/divs/acrl/standards/standards.pdf>>. Acesso em: 29 maio 2011.

ANGELONI, Maria Terezinha. Elementos intervenientes na tomada de decisão. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, apr. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 19 fev. 2011.

ARAÚJO, Luiz Alberto David; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano. **Curso de direito constitucional**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2003.

ATTIE, William. **Auditoria interna**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

AUDIBRA. **Práticas para o exercício profissional da auditoria interna**: estrutura geral. out, 2006.

BAPTISTA, Sofia Galvão; CUNHA, Murilo Bastos da. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, ago. 2007. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000200011&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 3 set. 2011.

BARTALO, Linete. Comportamento informacional dos professores pesquisadores do curso de medicina veterinária da Universidade Estadual de Londrina frente às competências informacionais. In: **X ENANCIB**, 2009. Disponível em: <<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/handle/123456789/496>>. Acesso em: 1 nov. 2011.

BARTALO, Linete; CONTANI, Miguel Luiz, Competência informacional e aprendizagem no ensino superior. In: **XI ENANCIB**, 2010. Disponível em <[enancib.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/download/568/229](http://enancib.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/download/568/229)>. Acesso em: 1 nov. 2011.

BARTALO, Linete; DI CHIARA, Ivone Guerreiro; CONTANI, Miguel Luiz. **Competência Informacional: suas múltiplas relações**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MULTICULTURALIDADE E INCLUSÃO SOCIAL, 24., Maceió, Alagoas, 07 a 10 de Agosto de 2011. p. 1-10

BELLUZZO, Regina Célia Baptista. A information literacy como competência necessária à fluência científica e tecnológica na sociedade da informação: uma questão de educação. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO DA UNESP, 7., 2001, Bauru, **Anais eletrônicos...** Bauru: UNESP, 2001.

BORGES, Monica Erichsen Nassif. A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento. **Ciência da Informação**. v.24, n.2, 1994.

BRAGA, Katia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em ciência da informação. In: MUELLER, Suzana P. M. **Métodos para a pesquisa em ciência da informação**. Brasília: Thesaurus, 2007, p. 17-38.

BRASHCER, Marisa. Prefácio. in: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia; CARELLI, Ana Esmeralda. **Recursos informacionais para compartilhamento da informação: redesenhando acesso, disponibilidade e uso**. Rio de Janeiro: E-papers, 2007. p. 9-13.

BRASIL. **Lei Complementar nº 101**, de 04 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/lcp101.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm)>. Acesso em: 10 ago. 2012.

BRASIL. **Lei nº 12527**, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm)>. Acesso em: 28 set. 2012.

BRASIL. Constituição 1988. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 1 nov. 2011.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Encontros científicos. In: CAMPELLO, Bernadete Santos; CENDÓN, Beatriz Valadares; KREMER, Jeannette. **Fontes de informação para pesquisadores e profissionais**. Belo Horizonte: UFMG, 2007.p. 55-72

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 7 nov. 2011.

CASTRO, Domingos Poubel de. **Auditoria e controle interno na administração pública**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**: edição completa. Rio de Janeiro: Campus. 2000.

CHOO, Chun Wei. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Senac, 2003.

COHEN, Max F. Alguns aspectos do uso da informação na economia da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 31, n.3, p. 26-36, set/dez, 2002

COELHO, Marlene Morbeck. Competência informacional no ambiente de trabalho: percepção do bibliotecário de órgão público. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.7, n.1, p. 170-196, mar. 2011.

COMPANHIA NACIONAL DE ABASTECIMENTO. **Manual de auditoria interna**. 2. ed. 2008. Disponível em: <[www.conab.gov.br/downloads/regulamentos/ManualdeAuditoriaInterna.pdf](http://www.conab.gov.br/downloads/regulamentos/ManualdeAuditoriaInterna.pdf)>. Acesso em: 3 out. 2011.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. **Resolução CFC nº 986/2003**, que aprova a NBC TI 1 – Da Auditoria Interna. Brasília. Nov. 2003.

COOPER, Donald R.; SCHINDLER, Pámela S. **Métodos de pesquisa em administração**. Porto Alegre: Bookman, 2003.

CRUZ, Vilma Aparecida Gimenez. **Competências informacionais dos alunos dos cursos à distância da Unopar no uso da biblioteca digital**. Londrina: Unopar, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. **R. Bibliotecon**. Brasília, v. 10, n. 2, p. 5 - 19 jul./dez. 1982. Disponível em: <[http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA\\_1982.pdf](http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/CUNHA_1982.pdf)>. Acesso em: 8 ago. 2011.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, Abr. 2003. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652003000100003&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 02 Nov. 2011.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil, 2010. In **Prisma.com**: Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação. CETAC Media. Disponível em: <[http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15730/1/Dudziak\\_Prisma\\_2010.pdf](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15730/1/Dudziak_Prisma_2010.pdf)> Acesso em: 30 mai. 2011.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Competência informacional: análise evolucionária das tendências da pesquisa e produtividade científica em âmbito mundial. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n.2, p.1-22, jul./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/download/7045/6994>>. Acesso em: 10 mai. 2011.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy education: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., Recife, 2002. **Anais...** Recife: UFPE, 2002. Disponível em: <<http://www.sibi.ufrj.br/snbu/snbu2002/oralpdf/47.a.pdf>>. Acesso em: 02 jul. 2011.

FERNANDES, L. A.; GOMES, J. M. M. Relatório de pesquisa nas ciências sociais: características e modalidades de investigação. **ConTexto**, Porto Alegre, v. 3, n. 4, 1º sem 2003. p. 1 - 23.

FLEURY, Maria Tereza Leme; FLEURY, Afonso. Construindo o Conceito de Competência. **RAC**, Edição Especial 2001: 183-196. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>>. Acesso em: 2 jul. 2011

FRESNEDA, Paulo Sérgio Vilches. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. **Revista do Serviço Público**. v. 49, n. 1, jan.- mar. 1998. p. 71-91

GASQUE, Kelley Cristine G. D. . O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. **Transinformação**, v. 20, p. 149-158, 2008. Disponível em: <<http://kelleycristinegasque.blogspot.com/2011/01/papel-da-experiencia-na-aprendizagem.html>> Acesso em: 10 mai. 2011.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias; COSTA, Sely Maria de Souza. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 39, n. 1, abr. 2010. Disponível em:

<[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652010000100002&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em 27 Jan. 2011.

GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia; CARELLI, Ana Esmeralda; CRUZ, Vilma Aparecida Gimenes da. Biblioteca digital e desenvolvimento da competência informacional: recurso e habilidade indispensáveis ao EaD. In: GIANNASI-KAIMEN, Maria Júlia; CARELLI, Ana Esmeralda. **Recursos informacionais para compartilhamento da informação**: redesenhando acesso, disponibilidade e uso. Rio de Janeiro: E-papers, 2007. p. 193-220.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

HATSBACH, M.H.L.; OLINTO, G. Competência em informação: caminhos percorridos e novas trilhas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 20-34, jan/jun 2008. Nova Série. Disponível em: <<http://www.febab.org.br/rbbd/ojs-2.1.1/index.php/rbbd/article/view/64/78>>. Acesso em: 7 nov. 2011.

HOUAISS, Antonio. “Competência” (verbetes). **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Disponível em: <<http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm?verbetes=competencia&x=0&y=0&stipe=k>>. Acesso em: 8 nov. 2011.

HOUAISS, Antonio. “Comportamento” (verbetes). **Dicionário Houaiss da língua portuguesa**. Disponível em: <<http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm?verbetes=comportamento&x=6&y=6&stipe=k>>. Acesso em: 8 nov. 2011.

IFLANET. Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida. **Faróis da Sociedade da Informação**. Disponível em <<http://archive.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html>>. Acesso em: 1 nov. 2011.

BEUREN, Ilse Maria. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade**: teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2003.

JOHNSON, Gerry; SCHOLE, Kevan; WHITTINGTON, Richard. **Explorando a estratégia corporativa**: textos e casos. São Paulo: Bookman, 2007.

JUSTEN FILHO, Marçal. **Curso de direito administrativo**. 7. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2011.

KALIFE, Marco Aurélio. Administração pública: Lei de Responsabilidade Fiscal e a controladoria. **Revista Eletrônica de Contabilidade do curso de Ciências Contábeis da UFSM**, v. 1, n. 1, p. 266-288, set-nov/2004.

LASTRES, H. M. M.; FERRAZ, J.C. Economia da informação, do conhecimento e do aprendizado. In: \_\_\_\_\_; ALBAGLI, S (Org.). **Informação e globalização na era do conhecimento**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

LISBOA, Ibraim. Papeis de trabalho de auditoria interna. **Manual de auditoria interna: conceitos e práticas para implementar a auditoria interna**. Curitiba: Maph Editora, 2011. Disponível em: <<http://www.portaldeauditoria.com.br/auditoria-interna/papeis-de-trabalho-de-auditoria-interna.asp>>. Acesso em: 1 nov. 2011.

MARTÍNEZ, José Ángel; BELTRÁN, Pablo Lara-Navarra y Pilar. **La influencia de la sociedad del conocimiento en la modernización de la Administración pública**. UOC Papers. n. 3. UOC. 2006. Disponível em: <[http://www.bdp.org.ar/facultad/catedras/cp/tecadm/martinez\\_lara\\_beltran.pdf](http://www.bdp.org.ar/facultad/catedras/cp/tecadm/martinez_lara_beltran.pdf)>. Acesso em: 12 abr. 2011.

MATA, Marta Leandro da. **A competência informacional de graduandos de biblioteconomia da região sudeste: um enfoque nos processos de busca e uso ético da informação**. 2009. 162 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília. 2009.

MATEI, Rejane Esther Vieira. **Accountability, democracia e cidadania organizada: uma análise do conceito de accountability como ferramenta de controle e transparência na gestão pública**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/artigos/accountability-democracia-e-cidadania-organizada-uma-analise-do-conceito-de-accountability-como-ferramenta-de-controle-e-transparencia-na-gestao-publica/35351/>>. Acesso em: 11 set. 2012.

MEIRELLES, Hely Lopes. **Direito administrativo brasileiro**. 32. ed. São Paulo: Malheiros, 2006.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**. v. 12, n. 2, p.185-201, maio/ago. 2007.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de direito administrativo**. 19. ed. São Paulo: Malheiros, 2005.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.** Brasília, v.33, n.2, p.112-122, maio/ago. 2004.

MIRANDA, Silvânia Vieira. **Identificação de necessidades de informação e sua relação com competências informacionais: o caso da supervisão indireta de instituições financeiras no Brasil.** Tese (Doutorado em Ciência da Informação)- Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação, Universidade de Brasília, Brasília, 2007.

MOURA, M. A. Leitor-bibliotecário: interpretação, memória e as contradições da subjetividade em processos de representação informacional. In: NAVES, Madalena Martins Lopes; KURAMOTO, Hélio (Orgs.). **Organização da informação: princípios e tendências.** Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2006. p. 22-35

NEVES, Wanderlei Pereira das. **O auditor interno e a interpretação das normas legais.** 16p.

NONAKA, Ikujiro; TAKEUCHI, Hirotaka. **Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação.** 19. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 1997.

PARANÁ. **Constituição do Estado do Paraná** (1989). Disponível em <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=iniciarProcesso&tipoAto=10&retira>>. Acesso em: 3 nov. 2011.

PARANÁ. **Lei Complementar nº 113**, de 15 de dezembro de 2005. Dispõe sobre a Lei Orgânica do Tribunal de Contas do Estado do Paraná. Disponível em: <<http://www.tce.pr.gov.br/acervo/2005/12/1000054.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

PARANÁ. **Lei Estadual 8.485**, de 03 de Junho de 1987. Dispõe sobre a reorganização da estrutura básica do Poder Executivo no Sistema de Administração Pública do Estado do Paraná. Disponível em <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=8360&codItemAto=77376#77376>>. Acesso em: 2 nov. 2012. p. 1-33.

PARANÁ. **Lei Estadual 9.663**, de 16 de julho de 1991. Transforma em Autarquias as Fundações Estaduais que menciona e adota outras providências. Disponível em <<http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=6444&codItemAto=52053#52053>>. Acesso em: 2 nov. 2012. p. 1-2.

PARANÁ. **Lei Estadual 15.524**, de 05/06/2007. Institui o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Estadual, conforme especifica e adota outras providências. Disponível em: <<http://celepar7cta.pr.gov.br/SEEG/sumulas.nsf/319b106715f69a4b03256efc00601826/f11185431e17cfbd832572fa00438bb2?OpenDocument>>. Acesso em: 3 jun. 2012.

PAULA, Maria Goreth M. **Auditoria interna**: embasamento conceitual e suporte tecnológico. São Paulo: Atlas, 1999.

PERRENOUD, Philippe. Construindo competências. **Nova Escola**, set. 2000, p. 19-31. Disponível em: <[http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_31.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html)>. Acesso em: 2 jul. 2011.

POZO, Juan Ignacio. **A sociedade da aprendizagem e o desafio de converter informação em conhecimento**. Disponível em: <<http://cursoproinfo100h.blogspot.com/2009/03/sociedade-da-aprendizagem-e-o-desafio.html>>. Acesso em: 10 maio 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4. ed. Florianópolis: UFSC, 2005.

TAKAHASHI, Tadao. Sociedade da informação no Brasil: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

TERRA, J. C. C. **Gestão do conhecimento**: o grande desafio empresarial: uma abordagem baseada no aprendizado e na criatividade. São Paulo: Negócio Editora, 2000.

TOFFLER, Alvin. **O choque do futuro**. 5. ed. São Paulo: Record, 1994.

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO (TCU). Manual de auditoria operacional. **Boletim do Tribunal de Contas da União**, v. 43, n. 4. 23 mar. 2010. Brasília: TCU, 2010.

TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DO PARANÁ. **O TCE-PR**: história. Disponível em: <[www.tce.pr.gov.br/otribunal\\_historia.aspx](http://www.tce.pr.gov.br/otribunal_historia.aspx)>. Acesso em: 9 jul 2012

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE CAMPINAS; MARTINELLI AUDITORES. **Curso básico de auditoria interna**: módulo 1. Jan, 2002.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Estrutura organizacional. **Assessoria de Auditoria Interna**. 2011. Disponível em <<http://www.uel.br/aai/pages/equipe.php>>. Acesso em: 7 nov. 2011

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Estatuto da Universidade Estadual de Londrina**. ago. 2011c. Disponível em: <<http://www.uel.br/aai/pages/arquivos/Estatuto.pdf>>. Acesso em: 2 nov. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Histórico da Assessoria de Auditoria Interna**. 2012. Disponível em: <<http://www.uel.br/aai/pages/historico-da-aai.php>>. Acesso em: 28 set. 2012.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Regimento do Conselho Universitário**. fev. 2003. Disponível em: <[http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento\\_Geral\\_26\\_08\\_2011.pdf](http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento_Geral_26_08_2011.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Regimento geral**. Ago. 2011b. Disponível em: <[http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento\\_Geral\\_26\\_08\\_2011.pdf](http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento_Geral_26_08_2011.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Resolução C.U. 110/2001**, de 05 de setembro de 2001. Dá nova redação ao Regimento da Reitoria, aprovado pela Resolução 362/76. 1977. 21p.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Resolução 402/77**, de 29 de julho de 1977. Revoga o capítulo VIII e seus artigos 57 e 58 do Estatuto e altera os artigos 38, 41, 42, 56, 103, 104 e 112 do Estatuto e ao artigo 110 do Regimento Geral da Universidade Estadual de Londrina. 2001. 2p.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Regimento da reitoria**. Set. 2011a. Disponível em: <[http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento\\_Reitoria.pdf](http://www.uel.br/proplan/oem/Regimento_Reitoria.pdf)>. Acesso em: 3 nov. 2011.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Manual de auditoria interna**. Assessoria de Auditoria Interna: Jul. 2010. 17p.

VALENTIM, Marta Lígia Pomim et al . **Gestão da informação utilizando o método infomapping. Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 13, n. 1, apr. 2008. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1413-99362008000100012&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000100012&lng=en&nrm=iso)>. Acesso em: 13 abr. 2011.

VIGNAU, Bárbasa Susana Sánchez; MUÑOZ, José Vicente Rodríguez. La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las

administraciones públicas. **Anales de documentación**, n. 3, 2000, p. 155-165.  
Universidad de Murcia Espinardo, España

WEISZFLOG, Walter (Ed.). **Michaelis Moderno Dicionário da Língua Portuguesa**.  
São Paulo: Melhoramentos, 2011. Disponível em:  
<[michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=comportamento](http://michaelis.uol.com.br/moderno/portugues/index.php?lingua=portugues-portugues&palavra=comportamento)>. Acesso em: 8 nov. 2011.

## APÊNDICES

## APÊNDICE A

### Padrões de competência informacional para estudantes

**Quadro 1 – Padrões de competência informacional para estudantes**

<b>Padrão 1. O aluno competente em informação determina a natureza e a extensão da informação que necessita.</b>	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	1. O aluno competente em informação define e articula a necessidade de informação.	a. Dialoga com instrutores, participa de discussões em classe, em grupos de trabalho com colegas e em discussões online para identificar um tema de pesquisa, ou outras informações que necessita.
		b. Desenvolve uma proposta de trabalho e formula questões com base nas informações necessárias.
		c. Explora diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema.
		d. Define ou modifica a necessidade de informação para manter e manejar o foco.
		e. Identifica conceitos-chave e termos que descrevem a informação que necessita.
		f. Reconhece que novas informações podem ser combinadas com a ideia original, com experimentos e/ou análises para produzir novas informações.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	2. O aluno competente em informação identifica uma variedade de tipos e formatos de potenciais fontes de informação.	a. Sabe como a informação é formalmente e informalmente produzida, organizada e disseminada.
		b. Reconhece que o conhecimento pode ser organizado em disciplinas que influenciam a forma como a informação é acessada.
c. Identifica o valor e as diferenças em potenciais recursos que se apresentam em diferentes formatos (por exemplo: multimídia, banco de dados, website, data set, audio/visual, livros).		
d. Identifica o propósito e o público de recursos potenciais (por exemplo: saber popular versus saber científico, leigo versus histórico).		
e. Sabe diferenciar entre fontes primárias e secundárias, reconhecendo como sua utilização e importância variam de acordo com cada disciplina.		
f. Percebe que a informação pode precisar ser construída com dados crus vindos de fontes primárias.		
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
3. O aluno competente em informação considera custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias.	a. Determina a viabilidade das informações necessárias e toma decisões sobre a ampliação do processo de busca de informações além dos recursos disponíveis (por exemplo: o empréstimo interbibliotecas, a utilização de recursos de outras localidades, a obtenção de imagens, vídeos, texto ou som).	
	b. Considera a possibilidade de aprender uma nova língua ou habilidade (por exemplo, uma língua estrangeira ou uma disciplina-base) a fim de recolher as informações necessárias e compreender seu contexto.	
	c. Define um plano e cronograma geral realistas para adquirir as informações necessárias.	
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
4. O aluno competente em informação reavalia a natureza e a extensão da necessidade de informação.	a. Revê a necessidade inicial de informação para esclarecer, revisar ou refinar a proposta.	
	b. Descreve os critérios usados para tomar decisões informacionais e escolhas.	
<b>Padrão 2. O aluno competente em informação acessa as informações necessárias de forma eficaz e</b>	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	1. O aluno competente em informação seleciona os métodos de investigação ou sistema de recuperação de	a. Identifica métodos adequados de investigação (por exemplo: experimento de laboratório, simulações, trabalho de campo).
		b. Investiga benefícios e aplicabilidade de diferentes métodos de investigação.
		c. Investiga o âmbito, conteúdo e organização dos sistemas de recuperação de informação.

<b>eficiente.</b>	informações mais apropriados para acessar as informações necessárias.	d. Seleciona eficientes e eficazes abordagens para acessar as informações necessárias a partir de métodos de investigação ou sistemas de recuperação de informação.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	2. O aluno competente em informação constrói e implementa estratégias de pesquisa bem planejadas.	a. Desenvolve um plano de investigação adequado ao método de investigação.
		b. Identifica palavras-chave, sinônimos e termos relacionados com as informações buscadas.
		c. Seleciona vocabulário específico para a disciplina ou fonte de recuperação de informação.
		d. Constrói uma estratégia de busca usando os comandos apropriados para o sistema de recuperação de informações selecionado (por exemplo: operadores booleanos, truncagem, e a proximidade dos instrumentos de busca; organizadores internos, tais como índices para livros).
		e. Implementa a estratégia de busca em variados sistemas de recuperação de informações usando interfaces de diferentes usuários e instrumentos de busca, com diferentes linguagens de comando, protocolos e parâmetros de pesquisa.
		f. Implementa a busca utilizando protocolos de investigação adequados à disciplina.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	3. O aluno competente em informação recupera informações via on-line ou pessoalmente usando métodos variados.	a. Utiliza vários sistemas de busca e em uma variedade de formatos para recuperar informações.
b. Utiliza vários esquemas de classificação e outros sistemas (por exemplo, buscar um número por sistema ou por índice) para localizar os recursos de informação dentro de uma biblioteca ou para identificar locais específicos para a busca em pessoa.		
c. Usa sites online especializados ou pessoas físicas disponíveis na instituição para recuperar as informações necessárias (por exemplo: o empréstimo interbibliotecas/entrega de documentos, associações profissionais, escritórios de pesquisa institucional, os recursos da comunidade, de especialistas e de profissionais).		
d. Usa questionários, cartas, entrevistas e outras formas de investigação para obter informações primárias.		
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
4. O aluno competente em informação refina a estratégia de busca, se necessário.	a. Avalia a quantidade, qualidade e relevância dos resultados de pesquisa para determinar se sistemas de informação alternativos ou outros métodos de investigação devem ser utilizados.	
	b. Identifica lacunas na informação adquirida e determina se é necessário revisar a estratégia de busca.	
	c. Repete a pesquisa utilizando estratégias de revisão, quando necessário.	
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
5. O aluno competente em informação extrai, registra e gerencia informações e suas fontes.	a. Seleciona, entre várias tecnologias, a mais adequada para a tarefa de extrair as informações necessárias (por exemplo: recursos do software como copiar/colar, copiadora, scanner, equipamento de áudio/visual ou instrumentos de busca).	
	b. Cria um sistema para organizar as informações.	
	c. Diferencia os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e a sintaxe correta em uma citação para uma ampla gama de recursos.	
	d. Registra todas as informações de citação pertinentes para referência futura.	
	e. Utiliza várias tecnologias para gerenciar as informações selecionadas e organizadas.	
<b>Padrão 3. O aluno competente em</b>	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
1. O aluno competente	a. Lê o texto e seleciona as ideias centrais.	

<b>informação avalia suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores.</b>	em informação resume as ideias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas.	b. Reafirma conceitos do texto em suas próprias palavras e seleciona dados com precisão.
		c. Identifica o texto na íntegra para então ser devidamente utilizado como citação.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	2. O aluno competente em informação articula e aplica critérios iniciais para a avaliação das informações e suas fontes.	a. Examina e compara informações de diferentes fontes a fim de avaliar a confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou viés.
		b. Analisa a estrutura e a lógica dos argumentos ou métodos de suporte.
		c. Reconhece preconceito, descontentamento ou manipulação.
		d. Reconhece o contexto cultural, físico ou outros dentro do qual a informação foi criada e compreende o impacto do contexto na interpretação da informação.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	3. O aluno competente em informação sintetiza as ideias principais para construir novos conceitos.	a. Reconhece as interrelações entre os conceitos e utiliza essas combinações para dar um evidente suporte nas potenciais hipóteses iniciais .
		b. Estende a síntese inicial, quando possível, em um nível maior de abstração para a construção de novas hipóteses que poderão solicitar informações adicionais.
		c. Utiliza computador e outras tecnologias (por exemplo: planilhas, bases de dados, multimídia e equipamentos de áudio ou vídeo) para estudar a interação das ideias e de outros fenômenos.
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
4. O aluno competente em informação compara novos conhecimentos com conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado, contradições ou outras características exclusivas da informação.	a. Determina se as informações satisfazem a pesquisa ou outras informações necessárias.	
	b. Utiliza conscientemente os critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação vinda de outras fontes.	
	c. Tira conclusões baseadas nas informações coletadas.	
	d. Testa teorias utilizando técnicas adequadas (por exemplo: simuladores, experimentos).	
	e. Determina um provável acerto questionando a origem dos dados, as limitações das ferramentas de coleta de informações e as estratégias, e a razoabilidade das conclusões.	
	f. Integra novas informações com informações e/ou conhecimento prévios.	
	g. Seleciona a informação que fornece a evidência para a teoria.	
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
5. O aluno competente em informação determina se o novo conhecimento tem impacto sobre o sistema de valores individuais e toma medidas para reconciliar as diferenças.	a. Investiga diferentes pontos de vista encontrados na literatura.	
	b. Determina se deve incorporar ou rejeitar os pontos de vista encontrados.	
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	
6. O aluno competente em informação valida a compreensão e a interpretação da informação através do debate com outros indivíduos, com especialistas da área da disciplina e/ou profissionais.	a. Participa de discussões em sala de aula e fora dela.	
	b. Participa nos fóruns de comunicações eletrônicas destinados a incentivar discussões sobre o tema (por exemplo: e-mail, quadros de avisos, salas de chat).	
	c. Procura a opinião de especialistas através de uma variedade de mecanismos (por exemplo: entrevistas, e-mail, listas de discussão).	
<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>	

	7. O aluno competente em informação determina se a proposta inicial precisa ser revista.	<p>a. Determina se a necessidade de informação original foi satisfeita ou se são necessárias informações adicionais.</p> <p>b. Revisa estratégias de busca e incorpora conceitos adicionais, se necessário.</p> <p>c. Revisa as fontes de busca da informação e, se necessário, as expande para incluir outras.</p>
<b>Padrão 4. O aluno competente em informação, individualmente ou como parte de um grupo utiliza a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico.</b>	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	1. O aluno competente em informação aplica novas e antecipadas informações no planejamento e criação de um determinado produto ou desempenho.	<p>a. Organiza o conteúdo de forma a dar suporte ao propósito e formato do produto ou do desempenho (por exemplo: esboços, rascunhos, storyboards).</p> <p>b. Articula conhecimentos e competências acumuladas de experiências anteriores no planejamento e criação do produto ou do desempenho.</p> <p>c. Integra a nova informação às anteriores, incluindo citações e paráfrases, de forma a dar sustentação às propostas do produto ou do desempenho.</p> <p>d. Manipula o texto digital, as imagens e os dados, conforme necessário, transferindo-os de seus locais de origem e formatos para um novo contexto.</p>
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	2. O aluno competente em informação revisa o processo de desenvolvimento do produto ou do desempenho.	<p>a. Mantém um diário ou registro das atividades relacionadas à busca de informação, avaliação e processo de comunicação.</p> <p>b. Reflete sobre os sucessos e fracassos anteriores e as estratégias alternativas.</p>
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	3. O aluno competente em informação comunica o produto ou o desempenho de forma eficaz aos outros.	<p>a. Escolhe um meio de comunicação e um formato que melhor se adeque aos efeitos do produto ou do desempenho e do público-alvo.</p> <p>b. Utiliza uma gama de aplicações das tecnologias de informação na criação do produto ou do desempenho.</p> <p>c. Incorpora princípios de design e comunicação.</p> <p>d. Comunica de forma clara e com estilo para atingir os efeitos desejados sobre o público-alvo.</p>
<b>Padrão 5. O aluno competente em informação entende muitas das questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal.</b>	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	1. O aluno competente em informação entende muitas das questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torno da informação e tecnologia da informação.	<p>a. Identifica e discute questões relacionadas a privacidade e segurança, tanto de textos impressos como de ambientes eletrônicos.</p> <p>b. Identifica e discute questões relacionadas a gratuidade versus mediante pagamento no acesso à informação.</p> <p>c. Identifica e discute questões relacionadas à censura e liberdade de expressão.</p> <p>d. Demonstra conhecimento sobre propriedade intelectual, direitos autorais e uso adequado de material protegido por direitos autorais.</p>
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
	2. O aluno competente em informação segue as leis, regulamentos, políticas institucionais e de etiqueta relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação.	<p>a. Participa de debates eletrônicos obedecendo as práticas acordadas (por exemplo: "etiqueta").</p> <p>b. Utiliza senhas aprovadas e outras formas de identificação para acessar recursos de informação.</p> <p>c. Concorde com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos de informação.</p> <p>d. Preserva a integridade dos recursos de informação, equipamentos, sistemas e instalações.</p> <p>e. De forma legal obtém, armazena e divulga textos, dados, imagens ou sons.</p> <p>f. Demonstra uma compreensão do que constitui plágio e não apresenta o trabalho de outros como sendo de sua autoria.</p> <p>g. Demonstra uma compreensão das políticas institucionais relacionadas à pesquisa com seres humanos.</p>
	<b>Indicadores de Desempenho:</b>	<b>Resultados incluem:</b>
3. O aluno competente em informação	a. Seleciona um estilo de documentação apropriado e o utiliza de forma consistente na citação das fontes.	

reconhece o uso de fontes de informação na comunicação do produto ou desempenho.

b. Insere avisos de permissão, conforme necessário, para material protegido por direitos autorais.

**Fonte:** Cruz (2007, p. 88 a 94).

**APÊNDICE B**  
**Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da**  
**Universidade Estadual de Londrina (CEP/UEL) nº 311/2011**

**Figura 25 - Parecer CEP/UEL nº 311/2011 do Comitê de Ética em Pesquisa da**  
**Universidade Estadual de Londrina**

	UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA	
<b>COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA ENVOLVENDO SERES HUMANOS</b> Universidade Estadual de Londrina Registro CONEP 268		
<b>Parecer CEP/UEL:</b>	311/2011	
<b>CAAE:</b>	0291.0.268.000-11	
<b>Processo:</b>	286232011	
<b>Folha de Rosto:</b>	462297	
<b>Pesquisador(a):</b>	Sergio Hiroshi Manabe	
<b>Unidade/Órgão:</b>	Departamento de Ciências da Informação - CECA	
<p>Prezado(a) Senhor(a):</p> <p>O "Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina" (Registro CONEP 268) – de acordo com as orientações da Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde/MS e Resoluções Complementares, avaliou o projeto:</p> <p style="text-align: center;"><b>"COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DOS AUDITORES INTERNOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: caso da Universidade Estadual de Londrina".</b></p>		
<p>Situação do Projeto: <b>APROVADO</b></p> <p>Informamos que deverá ser comunicada, por escrito, qualquer modificação que ocorra no desenvolvimento da pesquisa, bem como deverá apresentar ao CEP/UEL relatório final da pesquisa.</p>		
<p>Londrina, 21 de novembro de 2011.</p>		
 <p><b>Prof. Dra. Alexandrina Aparecida Maciel Cardelli</b>            Coordenadora do Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos            Universidade Estadual de Londrina</p>		
<p>Campus Universitário: Rodovia Celso Garcia Cid (PR 445), Km 380 - Fone (43) 3371-4000 - PABX - Fax 3328-4440 - Caixa Postal 6001 - CEP 86051-900 - Internet <a href="http://www.uel.br">http://www.uel.br</a>            LONDRINA - PARANÁ - BRASIL</p> <p>Form. Código 11.794 - Formato A4 (210x297)</p>		

APÊNDICE C  
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

**Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**  
**Pesquisa: “Competência informacional em uma**  
**auditoria interna da administração pública**  
**Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos**  
**Parecer CEP/UEL nº 311/2011 – Processo 28623/2011**

Prezado(a) Senhora(a):

Gostaríamos de convidá-lo(a) a participar da pesquisa “**Competência informacional na auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina**”, realizada na Universidade Estadual de Londrina (UEL).

O objetivo da pesquisa é identificar o grau de competência informacional, segundo os parâmetros e indicadores de desempenho propostos pela American Library Association, dos servidores da Assessoria de Auditoria Interna da UEL (AAI).

A sua participação é muito importante e ela se daria ao **responder a um questionário com a sua opinião sobre a sua atividade desenvolvida na AAI**. Informamos ainda que as informações serão utilizadas somente para os fins desta pesquisa e **serão tratadas com o mais absoluto sigilo e confidencialidade, de modo a preservar a sua identidade**. Importante ressaltar que, para sua segurança, a pesquisa obteve a autorização da chefia para a sua realização ao setor, bem como foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina.

O benefício esperado é evidenciar o perfil de competência informacional dos auditores internos da UEL contribuirá para subsidiar análises institucionais visando a melhoria da qualidade da atuação de controle interno no âmbito da UEL. Além disso, os resultados poderão contribuir para possíveis reflexões a fim de propor e implementar um plano de desenvolvimento e capacitação para o setor. Em consequência espera-se alcançar maior qualidade para o controle dos gastos públicos.

Caso você tenha dúvidas ou necessite de maiores esclarecimentos pode nos contatar na **Avenida Robert Kock, 60, Vila Operária, Londrina, Paraná, telefone (43) 3371-2701, E-mail: sergiomanabe@gmail.com**, ou procurar o Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos da Universidade Estadual de Londrina, na Avenida Robert Kock, 60, ou no telefone 3371-2490. Este termo deverá ser preenchido em duas vias de igual teor, sendo uma delas, devidamente preenchida e assinada entregue a você.

Agradecemos por sua participação voluntária.

Londrina, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

**Sergio Hiroshi Manabe**  
RG 5.598-352-2/SSP-PR  
Pesquisador Responsável

**DECLARAÇÃO**

Declaro ter sido devidamente esclarecido sobre os procedimentos da pesquisa e concordo em participar **voluntariamente** da pesquisa descrita acima.

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_  
completo: \_\_\_\_\_

**APÊNDICE D**  
**Instrumento de coleta de dados**

---

**Pesquisa:**

**“Competência informacional na auditoria interna da Universidade Estadual de Londrina”**

**Adaptação para a pesquisa com os membros da Assessoria de Auditoria Interna da Universidade Estadual de Londrina a partir dos padrões da American Library Association (ALA)**

**Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos  
Parecer CEP/UEL nº 311/2011 – Processo 28623/2011**

**Pesquisador responsável:  
Sérgio Hiroshi Manabe – RG 5.958.352-2/SSP-PR  
Tel. (43) 3371-2701 – E-mail: sergiomanabe@gmail.com**

---

**Instrumento de coleta de dados da pesquisa  
“Competência informacional em uma auditoria interna da  
administração pública”**

**Adaptação para a pesquisa com os membros da Assessoria de Auditoria Interna da  
Universidade Estadual de Londrina a partir dos padrões da  
American Library Association (ALA)**

Aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa Envolvendo Seres Humanos - Parecer CEP/UEL nº 311/2011 – Processo 28623/2011

Prezado(a) Senhor(a):

No questionário a seguir, você encontrará cinco blocos de questionamentos. Cada um desses blocos se refere a um padrão de comportamento informacional.

Em cada bloco, haverá várias descrições de comportamentos e à frente destas, alternativas numeradas de “0” (zero) a “4” (quatro). Nestas alternativas, o “0” (zero) corresponde a “nunca faço desta forma”, ao referir-se ao seu comportamento habitual, graduando-se até o “4” (quatro), que corresponde a “sempre faço isso”. Você deve assinalar a alternativa que corresponda diretamente ao SEU COMPORTAMENTO.

**Exemplo de preenchimento. Use um X ou circule a sua opção.**

Padrão 1	O auditor interno determina a natureza e a extensão da informação que necessita.					
Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
1. O auditor interno, ao definir e	a. Dialoga com os demais auditores internos, participa de discussões com a equipe e em grupos de trabalho com colegas para identificar um objeto a ser auditado, ou outras informações que necessita.	0	1	X	3	4
	b. Desenvolve um programa de auditoria e formula procedimentos de investigação com base nas informações necessárias.	0	1	2	3	4
	c. Explora diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema.	0	1	2	3	4

Por favor, solicitamos encarecidamente que responda a estas questões e encaminhe ao pesquisador via malote até o dia 11 de junho de 2012 (segunda-feira).

Com a finalidade de preservar o anonimato e o sigilo das informações fornecidas, por favor, encaminhe o presente formulário via malote para a Assessoria de Auditoria Interna/HU, aos cuidados de Sergio Hiroshi Manabe, com a sua identificação apenas do seu setor, sem se identificar pessoalmente.

Obrigado!!!

<b>Padrão 1</b>	<b>O membro da auditoria interna determina a natureza e a extensão da informação que necessita.</b>					
<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:</b>				
1. O membro da auditoria interna, ao definir e articular a necessidade de informação:	a. Dialoga com os demais auditores internos, participa de discussões com a equipe e em grupos de trabalho com colegas para identificar um objeto a ser auditado, ou outras informações que necessita.	0	1	2	3	4
	b. Desenvolve um programa de auditoria e formula procedimentos de investigação com base nas informações necessárias.	0	1	2	3	4
	c. Explora diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema.	0	1	2	3	4
	d. Define ou modifica a necessidade de informação para manter e manejar o foco.	0	1	2	3	4
	e. Identifica conceitos-chave e termos que descrevem a informação que necessita.	0	1	2	3	4
	f. Reconhece que novas informações podem ser combinadas com a ideia original, com análises para produzir novas informações.	0	1	2	3	4

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:</b>				
3. O membro da auditoria interna, ao considerar custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias:	a. Determina a viabilidade das informações necessárias e toma decisões sobre a ampliação do processo de busca de informações além dos recursos disponíveis (por exemplo: verificação de procedimentos em outras auditorias internas, no TCE, nas Secretarias de Estado, em outras IES etc).	0	1	2	3	4
	b. Considera a possibilidade de aprender uma nova habilidade (por exemplo, um treinamento ou especialização) a fim de recolher as informações necessárias e compreender seu contexto.	0	1	2	3	4
	c. Define um plano e cronograma geral realistas para adquirir as informações necessárias.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
4. O membro da auditoria interna, ao reavaliar a natureza e a extensão da necessidade de informação:	a. Reve a necessidade inicial de informação para esclarecer, revisar ou refinar o planejamento de auditoria.	0	1	2	3	4
	b. Descreve os critérios usados para escolhas e tomada de decisões informacionais.	0	1	2	3	4

Padrão 2		O membro da auditoria interna acessa as informações necessárias de forma efetiva e eficiente.				
Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
1. O membro da auditoria interna, ao selecionar os métodos de busca ou sistema de recuperação de informações mais apropriados para acessar as informações necessárias:	a. Identifica métodos adequados de busca da informação necessária na investigação de auditoria interna (por exemplo: entrevistas, exames físicos, amostragem, mapeamento, rastreamento, trabalho de campo etc).	0	1	2	3	4
	b. Investiga benefícios e aplicabilidade de diferentes métodos de busca da informação.	0	1	2	3	4
	c. Investiga o âmbito, conteúdo e organização dos sistemas de recuperação da informação armazenada.	0	1	2	3	4
	d. Seleciona eficientes e eficazes abordagens para acessar as informações necessárias a partir de métodos de investigação ou sistemas de recuperação de informação.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
5. O membro da auditoria interna, ao extrair, registrar e gerenciar informações e suas fontes:	a. Seleciona, entre várias tecnologias, a mais adequada para a tarefa de extrair as informações necessárias (por exemplo: recursos do software como copiar/colar, copiadora, scanner, equipamento de áudio/visual ou instrumentos de busca).	0	1	2	3	4
	b. Cria um sistema ou arquivo digital para organizar as informações.	0	1	2	3	4
	c. Diferencia os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e os seus relacionamentos lógicos em uma citação para uma ampla gama de recursos.	0	1	2	3	4
	d. Registra todas as informações de citação para referência futura.	0	1	2	3	4
	e. Utiliza várias tecnologias para gerenciar as informações selecionadas e organizadas.	0	1	2	3	4

<b>Padrão 3</b>						
<b>O membro da auditoria interna avalia suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores.</b>						
<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:</b>				
1. O membro da auditoria interna, ao resumir as ideias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas:	a. Lê os documentos e seleciona as ideias centrais.	0	1	2	3	4
	b. Reafirma conceitos do documento em suas próprias palavras e seleciona dados com precisão.	0	1	2	3	4
	c. Identifica o texto selecionado na íntegra para então ser devidamente utilizado como citação.	0	1	2	3	4

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:</b>				
2. O membro da auditoria interna, ao articular e aplicar critérios iniciais para a avaliação das informações e suas fontes:	a. Examina e compara informações de diferentes fontes a fim de avaliar a confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou viés.	0	1	2	3	4
	b. Analisa a estrutura e a lógica dos argumentos e das informações.	0	1	2	3	4
	c. Reconhece preconceito, descontentamento ou manipulação nas informações obtidas.	0	1	2	3	4
	d. Reconhece o contexto organizacional, cultural, físico ou outros dentro do qual a informação foi criada e compreende o impacto do contexto na interpretação da informação.	0	1	2	3	4

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:</b>				
3. O membro da auditoria interna, ao sintetizar as ideias principais para construir novos conceitos:	a. Reconhece as interrelações entre as informações obtidas e utiliza-as em combinações para dar suporte nas hipóteses iniciais.	0	1	2	3	4
	b. Estende a síntese inicial, quando possível, em um nível maior de abstração/investigação para a construção de novas hipóteses.	0	1	2	3	4
	c. Utiliza computador e outras tecnologias (por exemplo: planilhas, bases de dados, multimídia e equipamentos de áudio ou vídeo) para estudar a interação das ideias e de outros fenômenos.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
4. O membro da auditoria interna, ao comparar novos conhecimentos com os conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado das contradições ou outras características exclusivas da informação:	a. Determina se as informações satisfazem a investigação ou se informações adicionais são necessárias.	0	1	2	3	4
	b. Utiliza conscientemente os critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação vinda de outras fontes.	0	1	2	3	4
	c. Tira conclusões baseadas nas informações coletadas.	0	1	2	3	4
	d. Verifica as teorias levantadas utilizando de técnicas adequadas (por exemplo: exames, testes, rastreamento, mapeamento, oitivas, controles etc).	0	1	2	3	4
	e. Questiona e verifica a origem dos dados, as limitações das ferramentas de coleta de informações e as estratégias, e a razoabilidade das conclusões.	0	1	2	3	4
	f. Integra novas informações com informações e/ou conhecimento prévios.	0	1	2	3	4
	g. Seleciona a informação que fornece a evidência para a investigação.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
5. O membro da auditoria interna, ao determinar se o novo conhecimento tem impacto sobre o sistema de valores individuais e toma medidas para reconciliar as diferenças:	a. Investiga diferentes pontos de vista encontrados na investigação.	0	1	2	3	4
	b. Determina se deve incorporar ou rejeitar os pontos de vista encontrados.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
6. O membro da auditoria interna, ao validar a compreensão e a interpretação da informação através do debate com outros indivíduos, com especialistas da área ou profissionais:	a. Participa de discussões no próprio setor de trabalho e fora dele.	0	1	2	3	4
	b. Participa nos fóruns de comunicações eletrônicas destinados a incentivar discussões sobre o tema (por exemplo: e-mails, salas de chat etc).	0	1	2	3	4
	c. Procura a opinião de especialistas através de uma variedade de mecanismos (por exemplo: entrevistas, e-mail, listas de discussão).	0	1	2	3	4

Padrão 4		O membro da auditoria interna, individualmente ou como parte de um grupo, utiliza a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico.				
Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
1. O membro da auditoria interna, ao aplicar novas e antecipadas informações no planejamento de uma nova investigação:	a. Organiza o conteúdo de forma a dar suporte ao propósito e formato do produto ou do desempenho (por exemplo: "work papers", fluxogramas, esboços, rascunhos, "storyboards").	0	1	2	3	4
	b. Articula conhecimentos e competências acumuladas de experiências anteriores no planejamento de uma nova investigação.	0	1	2	3	4
	c. Integra a nova informação às anteriores, de forma a dar sustentação às propostas de investigação.	0	1	2	3	4
	d. Manipula o texto digital, as imagens e os dados, conforme necessário, transferindo-os de seus locais de origem e formatos para um novo contexto.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
3. O membro da auditoria interna, ao comunicar o resultado da investigação de forma eficaz aos outros (administração, demais auditores internos etc):	a. Escolhe um meio de comunicação e um formato que melhor se adequa aos efeitos do produto ou do desempenho e do público-alvo (administração, demais auditores internos etc).	0	1	2	3	4
	b. Utiliza uma gama de aplicações das tecnologias de informação no desenvolvimento do relatório da investigação.	0	1	2	3	4
	c. Incorpora princípios de design e comunicação.	0	1	2	3	4
	d. Comunica de forma clara e com estilo para atingir os efeitos desejados sobre o público-alvo.	0	1	2	3	4

<b>Padrão 5</b>		<b>O membro da auditoria interna compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal.</b>				
Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
1. O membro da auditoria interna, ao entender muitas das questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torno da informação e tecnologia da informação:	a. Identifica e discute questões relacionadas a privacidade e segurança, tanto de textos impressos, de ambientes eletrônicos e entrevistas.	0	1	2	3	4
	b. Identifica e discute questões relacionadas a gratuidade versus mediante pagamento no acesso à informação.	0	1	2	3	4
	c. Identifica e discute questões relacionadas à censura e liberdade de expressão.	0	1	2	3	4
	d. Demonstra conhecimento sobre propriedade intelectual, direitos autorais e uso adequado de material protegido por direitos autorais.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
2. O membro da auditoria interna, ao seguir as leis, regulamentos, políticas institucionais e de etiqueta relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação:	a. Coleta informações necessárias a sua investigação de forma ética e obedecendo às normas e políticas institucionais.	0	1	2	3	4
	b. Utiliza senhas aprovadas e outras formas de identificação para acessar recursos de informação.	0	1	2	3	4
	c. Concorda com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos de informação.	0	1	2	3	4
	d. Preserva a integridade dos recursos de informação, equipamentos, sistemas e instalações.	0	1	2	3	4
	e. De forma legal obtém, armazena e divulga textos, dados, imagens ou sons.	0	1	2	3	4
	f. Demonstra uma compreensão do que constitui plágio e não apresenta o trabalho de outros como sendo de sua autoria.	0	1	2	3	4
	g. Demonstra uma compreensão das políticas institucionais relacionadas ao desempenho de suas atividades.	0	1	2	3	4

Indicadores:	Comportamentos	Alternativas. Escolha uma entre as cinco possibilidades que mais se adequa ao seu comportamento habitual:				
		0	1	2	3	4
3. O membro da auditoria interna, ao reconhecer o uso de fontes de informação na comunicação da investigação:	a. Seleciona um estilo de documentação apropriado e o utiliza de forma consistente na citação das fontes.	0	1	2	3	4
	b. Insere avisos de permissão, conforme necessário, para material protegido por direitos autorais.	0	1	2	3	4

Este é o final do questionário. Em breve você receberá os resultados e as considerações desta pesquisa, para a qual você contribuiu muito com a sua participação.

Muito obrigado!!!

Sergio Hiroshi Manabe

APÊNDICE E  
Tabulação das respostas dos servidores da Assessoria de Auditoria Interna (em percentuais)

**Tabela 1 – Tabulação das respostas dos servidores da Assessoria de Auditoria Interna (em percentuais)**

Padrão 1	O membro da auditoria interna determina a natureza e a extensão da informação que necessita.					
Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
1. O membro da auditoria interna, ao definir e articular a necessidade de informação:	a. Dialoga com os demais auditores internos, participa de discussões com a equipe e em grupos de trabalho com colegas para identificar um objeto a ser auditado, ou outras informações que necessita.	43%	57%	0%	0%	0%
	b. Desenvolve um programa de auditoria e formula procedimentos de investigação com base nas informações necessárias.	57%	29%	14%	0%	0%
	c. Explora diferentes fontes de informação para aumentar a familiaridade com o tema.	57%	29%	14%	0%	0%
	d. Define ou modifica a necessidade de informação para manter e manejar o foco.	57%	43%	0%	0%	0%
	e. Identifica conceitos-chave e termos que descrevem a informação que necessita.	57%	14%	29%	0%	0%
	f. Reconhece que novas informações podem ser combinadas com a ideia original, com análises para produzir novas informações.	43%	43%	14%	0%	0%
Média		52%	36%	12%	0%	0%

Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
2. O membro da auditoria interna, ao considerar custos e benefícios ao adquirir as informações necessárias:	a. Determina a viabilidade das informações necessárias e toma decisões sobre a ampliação do processo de busca de informações além dos recursos disponíveis (por exemplo: verificação de procedimentos em outras auditorias internas, no TCE, nas Secretarias de Estado, em outras IES etc).	29%	57%	14%	0%	0%
	b. Considera a possibilidade de aprender uma nova habilidade (por exemplo, um treinamento ou especialização) a fim de recolher as informações necessárias e compreender seu contexto.	71%	29%	0%	0%	0%
	c. Define um plano e cronograma geral realistas para adquirir as informações necessárias.	71%	0%	29%	0%	0%
Média		57%	29%	14%	0%	0%

Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
3. O membro da auditoria interna, ao reavaliar a natureza e a extensão da necessidade de	a. Reve a necessidade inicial de informação para esclarecer, revisar ou refinar o planejamento de auditoria.	43%	57%	0%	0%	0%
	b. Descreve os critérios usados para as escolhas e tomadas de decisões informacionais.	29%	71%	0%	0%	0%

informação:						
	Média	36%	64%	0%	0%	0%
	Média do Padrão 1	48%	43%	9%	0%	0%

Padrão 2	O membro da auditoria interna acessa as informações necessárias de forma efetiva e eficiente					
Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
1. O membro da auditoria interna, ao selecionar os métodos de busca ou sistema de recuperação de informações mais apropriados para acessar as informações necessárias:	a. Identifica métodos adequados de busca da informação necessária na investigação de auditoria interna (por exemplo: entrevistas, exames físicos, amostragem, mapeamento, rastreamento, trabalho de campo etc).	86%	14%	0%	0%	0%
	b. Investiga benefícios e aplicabilidade de diferentes métodos de busca da informação.	43%	57%	0%	0%	0%
	c. Investiga o âmbito, conteúdo e organização dos sistemas de recuperação da informação armazenada.	57%	29%	14%	0%	0%
	d. Seleciona eficientes e eficazes abordagens para acessar as informações necessárias a partir de métodos de investigação ou sistemas de recuperação de informação.	57%	43%	0%	0%	0%
	Média	61%	36%	4%	0%	0%

Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
2. O membro da auditoria interna, ao extrair, registrar e gerenciar informações e suas fontes:	a. Seleciona, entre várias tecnologias, a mais adequada para a tarefa de extrair as informações necessárias (por exemplo: recursos do software como copiar/colar, copiadora, scanner, equipamento de áudio/visual ou instrumentos de busca).	71%	29%	0%	0%	0%
	b. Cria um sistema ou arquivo digital para organizar as informações.	14%	43%	43%	0%	0%
	c. Diferencia os tipos de fontes citadas e compreende os elementos e os seus relacionamentos lógicos em uma citação para uma ampla gama de recursos.	14%	43%	43%	0%	0%
	d. Registra todas as informações de citação para referência futura.	57%	43%	0%	0%	0%
	e. Utiliza várias tecnologias para gerenciar as informações selecionadas e organizadas.	29%	57%	14%	0%	0%
Média	37%	43%	20%	0%	0%	
Média do Padrão 2	49%	39%	12%	0%	0%	

<b>Padrão 3</b>						
<b>O membro da auditoria interna avalia suas fontes criticamente e incorpora informações selecionadas em sua base de conhecimento e sistema de valores.</b>						
<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
1. O membro da auditoria interna, ao resumir as ideias centrais a serem extraídas a partir das informações coletadas:	a. Lê os documentos e seleciona as ideias centrais.	86%	0%	14%	0%	0%
	b. Reafirma conceitos do documento em suas próprias palavras e seleciona dados com precisão.	71%	14%	14%	0%	0%
	c. Identifica o texto selecionado na íntegra para então ser devidamente utilizado como citação.	43%	57%	0%	0%	0%
	Média	67%	24%	10%	0%	0%

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
2. O membro da auditoria interna, ao articular e aplicar critérios iniciais para a avaliação das informações e suas fontes:	a. Examina e compara informações de diferentes fontes a fim de avaliar a confiabilidade, validade, precisão, autoridade, atualidade e ponto de vista ou viés.	86%	14%	0%	0%	0%
	b. Analisa a estrutura e a lógica dos argumentos e das informações.	71%	29%	0%	0%	0%
	c. Reconhece preconceito, descontentamento ou manipulação nas informações obtidas.	29%	57%	14%	0%	0%
	d. Reconhece o contexto organizacional, cultural, físico ou outros dentro do qual a informação foi criada e compreende o impacto do contexto na interpretação da informação.	43%	43%	14%	0%	0%
Média		57%	36%	7%	0%	0%

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
3. O membro da auditoria interna, ao sintetizar as ideias principais para construir novos conceitos:	a. Reconhece as interrelações entre as informações obtidas e utiliza-as em combinações para dar suporte nas hipóteses iniciais.	57%	43%	0%	0%	0%
	b. Estende a síntese inicial, quando possível, em um nível maior de abstração/investigação para a construção de novas hipóteses.	43%	57%	0%	0%	0%
	c. Utiliza computador e outras tecnologias (por exemplo: planilhas, bases de dados, multimídia e equipamentos de áudio ou vídeo) para estudar a interação das ideias e de outros fenômenos.	86%	14%	0%	0%	0%
Média		62%	38%	0%	0%	0%

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
4. O membro da auditoria interna, ao comparar novos	a. Determina se as informações satisfazem a investigação ou se informações adicionais são necessárias.	86%	14%	0%	0%	0%

conhecimentos com conhecimentos prévios para determinar o valor acrescentado, contradições ou outras características exclusivas da informação:	b. Utiliza conscientemente os critérios selecionados para determinar se a informação contradiz ou confirma a informação vinda de outras fontes.	71%	29%	0%	0%	0%
	c. Tira conclusões baseadas nas informações coletadas.	71%	29%	0%	0%	0%
	d. Verifica as teorias levantadas utilizando de técnicas adequadas (por exemplo: exames, testes, rastreamento, mapeamento, oitivas, controles etc).	71%	29%	0%	0%	0%
	e. Questiona e verifica a origem dos dados, as limitações das ferramentas de coleta de informações e as estratégias, e a razoabilidade das conclusões.	71%	29%	0%	0%	0%
	f. Integra novas informações com informações e/ou conhecimento prévios.	67%	33%	0%	0%	0%
	g. Seleciona a informação que fornece a evidência para a investigação.	86%	14%	0%	0%	0%
	<b>Média</b>	<b>75%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
5. O membro da auditoria interna, ao determinar se o novo conhecimento tem impacto sobre o sistema de valores individuais e toma medidas para reconciliar as diferenças:	a. Analisa diferentes pontos de vista encontrados na investigação.	57%	43%	0%	0%	0%
	b. Determina se deve incorporar ou rejeitar os pontos de vista encontrados.	43%	57%	0%	0%	0%
<b>Média</b>		<b>50%</b>	<b>50%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
6. O membro da auditoria interna, ao validar a compreensão e a interpretação da informação através do debate com outros indivíduos, com especialistas da área ou profissionais:	a. Participa de discussões no próprio setor de trabalho e fora dele.	29%	71%	0%	0%	0%
	b. Participa nos fóruns de comunicações eletrônicas destinados a incentivar discussões sobre o tema (por exemplo: e-mails, salas de chat etc).	0%	29%	29%	14%	29%
	c. Procura a opinião de especialistas através de uma variedade de mecanismos (por exemplo: entrevistas, e-mail, listas de discussão).	29%	29%	29%	14%	0%
<b>Média</b>		<b>19%</b>	<b>43%</b>	<b>19%</b>	<b>10%</b>	<b>10%</b>
<b>Média do Padrão 3</b>		<b>55%</b>	<b>36%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>

<b>Padrão 4</b>						
<b>O membro da auditoria interna, individualmente ou como parte de um grupo, utiliza a informação de forma efetiva para atingir um propósito específico.</b>						
<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
1. O membro da auditoria interna, ao aplicar novas e antecipadas informações no planejamento de uma nova investigação:	a. Organiza o conteúdo de forma a dar suporte ao propósito e formato do produto ou do desempenho (por exemplo: "work papers", fluxogramas, esboços, rascunhos, "storyboards").	71%	14%	14%	0%	0%
	b. Articula conhecimentos e competências acumuladas de experiências anteriores no planejamento de uma nova investigação.	71%	14%	14%	0%	0%
	c. Integra a nova informação às anteriores, de forma a dar sustentação às propostas de investigação.	43%	43%	14%	0%	0%
	d. Manipula o texto digital, as imagens e os dados, conforme necessário, transferindo-os de seus locais de origem e formatos para um novo contexto.	60%	20%	20%	0%	0%
	<b>Média</b>	<b>61%</b>	<b>23%</b>	<b>16%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
2. O membro da auditoria interna, ao comunicar o resultado da investigação de forma eficaz aos outros (administração, demais auditores internos etc):	a. Escolhe um meio de comunicação e um formato que melhor se adeque aos efeitos do produto ou do desempenho e do público-alvo (administração, demais auditores internos etc).	29%	43%	29%	0%	0%
	b. Utiliza uma gama de aplicações das tecnologias de informação no desenvolvimento do relatório da investigação.	43%	29%	29%	0%	0%
	c. Incorpora princípios de design e comunicação.	14%	57%	29%	0%	0%
	d. Comunica de forma clara e com estilo para atingir os efeitos desejados sobre o público-alvo.	57%	29%	14%	0%	0%
	<b>Média</b>	<b>36%</b>	<b>39%</b>	<b>25%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>
	<b>Média do Padrão 4</b>	<b>49%</b>	<b>31%</b>	<b>20%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>

<b>Padrão 5</b>						
<b>O membro da auditoria interna compreende as questões econômicas, legais e sociais que cercam o acesso e uso da informação de forma ética e legal.</b>						
<b>Indicadores:</b>	<b>Comportamentos</b>	<b>4 - Sempre faço isso</b>	<b>3 - Na maioria das vezes faço isso</b>	<b>2 - às vezes faço, às vezes não</b>	<b>1 - Na maioria das vezes não faço isso</b>	<b>0 - Nunca faço isso</b>
1. O membro da auditoria interna, ao entender muitas das questões éticas, jurídicas e sócio-econômicas em torno da informação e tecnologia da	a. Identifica e discute questões relacionadas a privacidade e segurança, tanto de textos impressos, de ambientes eletrônicos e entrevistas.	29%	57%	14%	0%	0%
	b. Identifica e discute questões relacionadas a gratuidade versus mediante pagamento no acesso à informação.	14%	57%	14%	14%	0%
	c. Identifica e discute questões relacionadas à censura e liberdade de expressão.	14%	43%	14%	29%	0%

informação:	d. Demonstra conhecimento sobre propriedade intelectual, direitos autorais e uso adequado de material protegido por direitos autorais.	43%	29%	29%	0%	0%
	Média	25%	46%	18%	11%	0%

Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
2. O membro da auditoria interna, ao seguir as leis, regulamentos, políticas institucionais e de etiqueta relacionadas com o acesso e utilização de recursos de informação:	a. Coleta informações necessárias a sua investigação de forma ética e obedecendo às normas e políticas institucionais.	100%	0%	0%	0%	0%
	b. Utiliza senhas aprovadas e outras formas de identificação para acessar recursos de informação.	100%	0%	0%	0%	0%
	c. Concorda com as políticas institucionais sobre o acesso a recursos de informação.	57%	43%	0%	0%	0%
	d. Preserva a integridade dos recursos de informação, equipamentos, sistemas e instalações.	100%	0%	0%	0%	0%
	e. De forma legal obtém, armazena e divulga textos, dados, imagens ou sons.	43%	57%	0%	0%	0%
	f. Demonstra uma compreensão do que constitui plágio e não apresenta o trabalho de outros como sendo de sua autoria.	86%	0%	0%	0%	14%
	g. Demonstra uma compreensão das políticas institucionais relacionadas ao desempenho de suas atividades.	71%	29%	0%	0%	0%
	Média	80%	18%	0%	0%	2%

Indicadores:	Comportamentos	4 - Sempre faço isso	3 - Na maioria das vezes faço isso	2 - às vezes faço, às vezes não	1 - Na maioria das vezes não faço isso	0 - Nunca faço isso
3. O membro da auditoria interna, ao reconhecer o uso de fontes de informação na comunicação da investigação:	a. Seleciona um estilo de documentação apropriado e o utiliza de forma consistente na citação das fontes.	57%	43%	0%	0%	0%
	b. Insere avisos de permissão, conforme necessário, em material protegido por direitos autorais.	29%	43%	0%	0%	29%
	Média	43%	43%	0%	0%	14%
	Média do Padrão 5	49%	36%	6%	4%	5%

Fonte: elaborado pelo autor.