

AUDITORIA DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO BIBLIOTECONÔMICO

GT 5 – Abordagem contemporânea

Erik André de Nazaré Pires¹

RESUMO

Trata o interesse em propor o serviço de auditoria da informação no ambiente da Biblioteconomia. O trabalho tem por objetivo geral: mostrar a importância da aplicação da auditoria em termos de informação nas bibliotecas, centros ou unidades de informação para que as mesmas possam melhorar no tocante de atendimento ao consulente, em se tratando dos objetivos específicos têm-se: conceituar auditoria da informação para se ter conhecimento a respeito da sua finalidade e ilustrar a contribuição da mesma em paralelo com as funções da gestão da informação. O procedimento metodológico é constituído por meio de uma pesquisa fundamental por recuperar informações em material informativo que se relacionam com a temática do estudo. Sendo assim, a justificativa para a produção desse trabalho acadêmico é aportar sobre o tema em estudo com a finalidade de levar a tona e discutir ideias a respeito do apontamento em questão. Finaliza, entendendo que o bibliotecário como gestor da informação precisa estar qualificado a trabalhar com esse serviço voltado ao melhoramento dos serviços e produtos prestado aos seus usuários, principalmente de cunho tecnológico envolvendo o acesso às informações, atrelado as tecnologias informacionais, desde a sua recuperabilidade até o seu uso efetivo.

Palavras-chave: Auditoria da informação. Biblioteconomia. Gestor da Informação.

¹ Discente do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Pará. Estagiário da Biblioteca da Procuradoria da República no Estado do Pará. eriknazare@hotmail.com.

1 INTRODUÇÃO

Os recursos tecnológicos hoje existentes mudaram a perspectiva de atuação do profissional bibliotecário, haja vista, as possibilidades de uso de ferramentas que abarcam a os mesmos. A educação continuada se faz necessária para que ocorra uma qualificação para criar novos instrumentos e acompanhar o ritmo da tecnologia que proporciona o crescimento da produção do conhecimento e de um mercado de trabalho mais exigente no atual contexto.

As bibliotecas, unidades ou centros de informação e documentação precisam estar aptos para desenvolver serviços e produtos de qualidade para os seus usuários no intuito de fomentar os mesmos com materiais de diversos suportes, desde os mais tradicionais até os de última geração que estão dispostos na atualidade.

Assim a respeito das ofertas geradas pelas unidades informacionais em se tratando de produtos e serviços. O trabalho mostra a importância da aplicação da auditoria em termos de informação nas bibliotecas, centros ou unidades de informação para que as mesmas possam melhorar no tocante de atendimento ao consulente.

Para isto caracterizamos auditoria da informação para se ter conhecimento a respeito da sua finalidade e ilustrar a contribuição da mesma em paralelo com as funções da gestão da informação.

Enfim, por meio da pesquisa bibliográfica recuperamos informações em material informativo que se relacionam com a temática do estudo, pois, conforme Marconi e Lakatos (2003, p. 83) esse tipo de investigação “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo, desde publicações avulsas, boletins, jornais, revistas, livros, pesquisas, monografias, teses, material cartográfico etc.”, desponta com embasamento em autores como Botha e Boon (2003), Ponjuán Dante (2008), Cunha e Cavalcanti (2008) e Lima e Santiago (2011) sem dispensar as contribuições de outros pensadores para nortear a construção do corpo textual do trabalho.

2 AUDITORIA DA INFORMAÇÃO COMO INSUMO DO BIBLIOTECÁRIO

Antes de adentrarmos diretamente sobre o capítulo em questão, vamos entender com precisão alguns conceitos, primeiramente abordando a auditoria que de acordo com Cunha e Calvacanti (2008, p. 38, grifo nosso) trata-se de:

1. **ADM** em gestão da qualidade, exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos (baseado na ABNT 84)
2. **CONT.** investigação e conferência oficial das contas e registros contábeis ou financeiros de uma organização ou indivíduo. 3. **INF.** Ação de conferir ou vistoriar a segurança de um sistema informático, e de observar também a sua qualidade e eficiência.

Passando agora a abordar a conceituação de informação, que na literatura biblioteconômica possui uma infinidade de abordagens e autores que tratam a respeito da mesma, entretanto no que competem as características do trabalho em questão e traçando um paralelo com o assunto principal do mesmo a “informação é o dado trabalhado que permite tomar decisões” (OLIVEIRA, 1997 apud ROBREDO, 2003, p. 2), pois, a auditoria requer que se tomem sentenças de maneira proficiente para contribuir com o crescimento de uma unidade organizacional traçando um comparativo com a auditoria da qualidade de dados que conforme Laudon (1999, p. 375 apud ARRUDA; CHAGAS, 2002, p. 32) são “pesquisas de dados em sistemas de informação para verificar seu nível de exatidão e completude”.

Expostos essas considerações, entendendo com propriedade que auditoria da informação “é o processo de descobrir, monitorar e avaliar os recursos de informação de uma organização para programar, manter e melhorar a gestão de informação de uma organização” (BUCHANAN; GIBB, 1998, p. 35, tradução nossa), contribuindo com essa definição Cunha e Cavalcanti (2008, p. 38) dizem que se trata da “análise e avaliação de fontes, produtos e serviços informacionais existentes numa organização com o objetivo de desenvolver estratégia que possibilite a preparação, utilização e divulgação mais eficaz”, essas duas abordagens se complementam e retratam que uma auditoria bem aplicada reflete no desenvolvimento mais profícuo de uma unidade informacional ou organizacional.

Destarte, existem outros tipos de auditoria e Botha e Boon (2003 apud Robertson 1994, p. 35, tradução nossa) são as seguintes “financeiras, de comunicação, técnicas, de emprego, e desde o fim da Década de 80, as relativas à informação”. Saint Clair (1995, p. 4, tradução nossa) considera que o objetivo da auditoria de informação é “a identificação das necessidades de informação dos usuários assim como a prevenção do grau em que o serviço

de informação atende a essas necessidades” e por consequência oferta qualidade no atendimento aos seus consulentes.

Para Ponjuán Dante (2008, p. 6-7), em situação para gerar melhoramento na qualidade dos serviços prestados uma auditoria consiste na:

[...] incorporação de informação sobre um objetivo determinado, com o objetivo de fazer uma revisão profunda do funcionamento ou comportamento do objeto de análise. Portanto, a obtenção de informação, sua validade, sua organização, sistematização e análise são fases ou etapas que ocorrem em todo processo de auditoria.

Conforme Almeida (2004, p. 80), diz a respeito da natureza da auditoria relatando que:

Assim, o produto auditoria, sua natureza e funções, tem urgentemente que ser clarificado, para que possa responder de forma adequada às expectativas do público. Com efeito, considera-se que o âmbito da auditoria deve ser ampliado para assim satisfazer às exigências da sociedade, pois espera-se que forneça um certo nível de segurança, bem como uma resposta aos seus problemas atuais.

Na perspectiva de agir com presteza em tratando de qualificação a auditoria da informação constitui de uma das ferramentas mais importantes para a gestão da informação nas organizações (DUBBOIS, 1995). Sua importância ajuda de maneira preponderante no contexto da correta gestão informacional e possibilitando melhorias contínuas na prestação de serviços e para esse desenvolvimento se realiza mediante algumas propostas evidenciadas a seguir:

1. Identificação de recursos, serviços e fluxos de informação;
2. Verificação da existência de serviços adequados para determinados propósitos;
3. Racionalização de recursos;
4. Controle dos custos;
5. Incremento da visibilidade dos serviços a partir do aperfeiçoamento do mercado;
6. Cumprimento das recomendações com a conseqüente melhora oriunda dele. (PONJUÁN DANTE, 2008, p. 7).

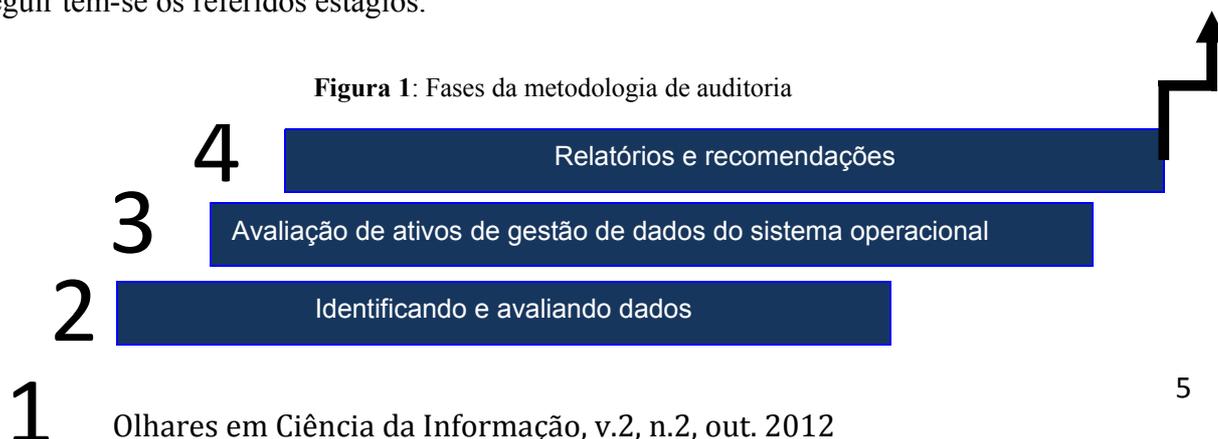
Essas práticas colocadas em execução tornam a valorização dos objetivos da auditoria da informação mais qualificados e Buchanan e Gibb (2007, p. 35, tradução nossa) esses pontos perseguem:

- a) Identificação de custos e benefícios dos recursos de informação;
- b) Identificação de oportunidades para o emprego dos recursos de informação para vantagens estratégicas competitivas;
- c) Integração dos investimentos em tecnologia de informação com as iniciativas estratégicas de negócio;
- d) Identificação de fluxos e processos de informação;
- e) Desenvolvimento de uma estratégia integrada e/ou política de informação;
- f) Criação de uma consciência da importância da gestão de informação e a definição de seu papel na gestão;
- g) Monitoramento e avaliação da correspondência com normas, leis e políticas.

No contexto em que as auditorias se encontram na contemporaneidade existem diferenças entre os seus tipos e Botha e Boon (2003, p. 34, tradução nossa, grifo nosso) explicitam esses distintos tipos de auditoria:

- De comunicação:** enfatiza as regularidades dos fluxos de informação.
- Mapeamento de informação:** identificação e uso dos recursos de informação de uma organização.
- De sistemas de informação:** forma com que as ferramentas tecnológicas são empregadas para manipular os recursos de informação.
- De conhecimento:** a gestão do conhecimento (ou gestão da informação estratégica) é o nível mais alto da gestão da informação (de acordo com a evolução das funções da gestão da informação) e, portanto, se baseia na gestão da informação e na auditoria de informação.
- De inteligência:** por sua relação, tanto com a gestão da informação quanto com a gestão do conhecimento.

Pensando nas etapas que se desenvolve dentro de unidade organizacional a Universidade de Glasgow em 2008 propôs quatro etapas representando uma metodologia de auditoria que pode ser aplicada de forma eficiente se trabalhada com presteza, na figura a seguir tem-se os referidos estágios.



Planejando a auditoria

Fonte: Jones, Ball e Ekmekcioglu (2008, não paginado, tradução nossa)

Com relação a esses passos identificados, o primeiro trata os objetivo e escopo da auditoria a ser definido. O objetivo da segunda etapa é estabelecer o que os ativos de dados existem e classificá-los de acordo com seu valor para a organização. O terceiro passo a ser observado no terceiro momento é ajudar a identificar fraquezas na política de obtenção de informações segundo os seus procedimentos de recuperação e no quarto e último estágio chegando ao conhecimento adquirido a partir da auditoria permitirá que a organização melhore suas políticas de gerenciamento de dados e processos (JONES; BALL; EKMEKCIOGLU, 2008), portanto essas fases bem aplicadas resultam de melhorias preponderantes em unidades informacionais.

Portanto, a auditoria de informação é responsável pelo exame sistemático dos recursos de informação, o uso e os fluxos da mesma em uma organização. Implica na identificação das necessidades informacionais dos usuários e quanto eficazmente ou não são atendidos. Além disso, calcula-se e determina o custo e o valor dos recursos de informação (BOTHA; BOON, 2003).

Partindo para as contribuições em termos para a gestão da informação que na visão de Marchiori (2002, p. 74) sob o enfoque da tecnologia, é vista:

[...] ainda que dentro de um contexto organizacional, como um recurso a ser otimizado via diferentes arquiteturas de *hardware*, *software* e de redes de telecomunicações adequadas aos diferentes sistemas de informação – em especial aos empresariais. A velocidade de transmissão de dados, aliada à confiabilidade e requisitos dos sistemas de informação, indica a orientação de profissionais nesta “linha”.

Partindo da sua aplicabilidade, a auditoria informacional atua nos diferentes níveis de gestão que serão expressados no quadro a seguir.

Quadro 1: Funções e contribuições da auditoria da informação na gestão da informação

Funções da GI	Contribuição da Auditoria da Informação
Nível 1: Gestão da informação pessoal	
Uso da informação	Um dos resultados é obter um inventário da informação usada, fator que pode contribuir para incrementar o uso.
Arquivamento da informação e descarte da	O inventário da informação reflete a utilidade da informação, o que facilita a decisão para a conservação/descarte da mesma.

informação	
Marketing da informação	A auditoria de informação em si é um excelente marketing para este recurso, e eleva a visibilidade dos recursos disponíveis.
Disseminação e reprodução da informação	A precisão da base de conhecimento, do status dos recursos da informação organizacional pode contribuir para as decisões referentes aos recursos de informação, sobre a disseminação, reprodução, organização, acesso e segurança/armazenagem das fontes de informação.
Nível 2: Gestão da informação operacional	
Identificação de necessidades informacionais	Um componente muito importante da auditoria de informação é a avaliação das necessidades informacionais.
Geração da informação; localização da informação necessária; disseminação da informação	Uma comparação do inventário com o estudo das necessidades informacionais recairá em quem e onde se necessita de determinadas informações.
Identificação da informação Relevante	Durante o processo de auditoria são feitas avaliações sobre o valor/relevância da informação para os usuários.
Nível 3: Gestão de informação organizacional	
Desenvolvimento de uma infra-estrutura de tecnologias de informação	A auditoria pode incluir um exame das ferramentas tecnológicas de informação que possam contribuir para a gestão da informação.
Determinação do custo e o valor da informação	Embora nem todas as metodologias da auditoria de informação incluam este aspecto, considera-se que estes elementos sejam vitais para a gestão da informação.
Compilação de um inventário de entidades de informação	Este é um componente fundamental de todas as auditorias de informação.
Coordenação e implementação de uma política de informação	Isto pode derivar-se da auditoria e, portanto, constituir-se em um de seus principais resultados.
Organização da informação em um sistema de informação	A auditoria oferece resultados muito significativos que permitem obter e preparar direcionamentos para a organização da informação.
Educação sobre a Informação	A auditoria de informação sensibiliza a todos para a importância deste recurso para as atividades da organização.
Consultoria de informação	A auditoria desenvolve-se mediante uma consulta o que eleva seus benefícios.
Planejamento, desenvolvimento e avaliação contínua dos sistemas de informação	A auditoria deve ser executada com certa regularidade com o objetivo de avaliar fontes e sistemas.
Nível 4: Gestão da informação corporativa e estratégica	
Formulação de uma política de informação Organizacional	Os resultados de uma auditoria de informação dão elementos para formular uma política de informação.
Gestão dos recursos	

físicos, financeiros e humanos para proporcionar os sistemas de informação	Os resultados de uma auditoria de informação permitem a tomada de decisão sobre os recursos de informação de uma organização.
Identificação das necessidades de informação estratégicas	É um componente fundamental da auditoria de informação.

Fonte: Botha e Boon (2003, p. 30-31)

Os cinco níveis referentes às funções da gestão da informação com a colaboração enfática da auditoria informacional mostra o quanto essas duas diretrizes caminham em paralelo trabalhando com o objetivo de desenvolvimento exponencial das unidades de informação no contexto da contemporaneidade.

Como mostra Barbosa (2008, p. 2) a informação “devido a sua crescente importância [juntamente com o] conhecimento têm merecido, cada vez mais, a atenção dos gestores, profissionais e pesquisadores”, pois, com a globalização em evidência, é requerida contínua atualização no aspecto profissional com a finalidade de angariar atualização constante e qualificada.

3 GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL RELACIONADA NA AUDITORIA

O historicismo da qualidade vem desde a época do feudalismo no que se refere ao tocante do “[...] processo de troca das mercadorias entre os pares, que se realizarem o escambo já se preocupavam com a qualidade do produto que utilizavam, agregando a eles grau diferentes” (LIMA; SANTIAGO, 2011, não paginado), contemplando com esse histórico Longo (1996, p. 6) escreve que:

A preocupação com a qualidade de bens e serviços não é recente. Os consumidores sempre tiveram o cuidado de inspecionar os bens e serviços que recebiam em uma relação de troca. Essa preocupação caracterizou a chamada era da inspeção, que se voltava para o produto acabado, não produzindo assim qualidade, apenas encontrando produtos defeituosos na razão direta da intensidade da inspeção.

A qualidade através da história da humanidade passa ser um fator preponderante no mercado de trabalho e conseqüentemente para o sustentáculo das organizações, como se pode ver no quadro abaixo.

Quadro 1: Evolução do conceito de qualidade

Feudalismo	30 e 40	50 e 60	70	80	90 até hoje
------------	---------	---------	----	----	-------------

Volta-se apenas para encontrar os produtos defeituosos que possuíam menor poder	Introdução das técnicas de amostragem. Elaboração de sistemas de qualidade	Nova filosofia gerencial . A qualidade deixa de ser um problema do produto e passa ser da empresa	Variáveis informacionais, políticas e socioculturais, influenciam e determinam mudanças no estilo de gerenciar	Interesse do impacto estratégico da qualidade nos consumidores e no mercado	Competitividade acirrada entre as organizações. A qualidade é o diferencial estratégico necessário a sobrevivência
Inspeção	Controle estratégico	Surgimento – GQT	DSI	Planejamento Estratégico	Globalização

Fonte: Lima e Santiago (2011, não paginado)

Vale ressaltar que essas etapas se desenvolveram com o passar das décadas de maneira exponencial, pois, retrata com precisão o que na atualidade as organizações precisam para se estabilizarem no mercado de trabalho.

Partindo para a Gestão da Qualidade Total (GQT) Ruthes (2010 apud LIMA; SANTIAGO, 2011, não paginado) define como: “uma estratégia de administração orientada a criar consciência da qualidade em todos os processos organizacionais”. Sendo completado por Longo (1996, p. 9) quando retrata que:

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a orientação gerencial das organizações. Tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros.

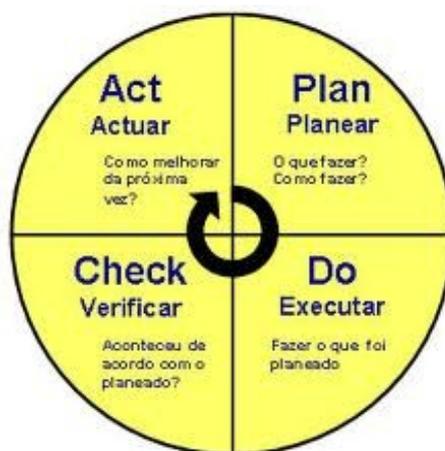
Ainda nessa perspectiva, Coltro (1996, p. 4) afirma que a GQT: “é a concretização de todos os recursos organizacionais, bem como no relacionamento entre pessoas envolvidas na empresa”. Percebe-se com essas definições expostas que a mesma também se afere as bibliotecas, unidades e centro de informação e documentação, pois, abrangem características que se referem ao âmbito administrativo de uma organização.

Para complementar essa assertiva Garvin (1992 apud LIMA; SANTIAGO, não paginado) tratando-se dos aspectos de produtos ressalta que “para que um produto tenha qualidade total é necessário que a qualidade esteja em todas as etapas de sua produção e já que tais etapas são efetuadas por pessoas, elas necessitam permanecer capacitadas para exercer sua função da melhor forma possível”.

Nos moldes de modelo gerencial em qualidade total, ficou conhecido inicialmente quando Deming (um dos mais importantes teóricos da área) levou ao Japão em 1970 e o

denominou como Ciclo Deming, atualmente se conhece por Ciclo PDCA, sigla que corresponde às iniciais P de *Plan* (Planejar), D de *Do* (fazer, executar), C de *Check* (conferir) e A de *Action* (ação corretiva), o mesmo é demonstrado com clareza na figura expressa abaixo.

Figura 2: Ciclo do PDCA



Fonte: Google imagens ([2011?], não paginado)

Nesse ambiente que envolve a administração, é necessário promover serviço de informações que atendam com proficiência os consulentes, pois:

Todo serviço de informação requer também a existência de um processo administrativo com a sua dinâmica: planejamento, organização, liderança e avaliação. Essas quatro dimensões igualmente devem estar presentes na definição de programas de qualidade para os serviços de informação, constituindo um ciclo de fases distintas e continuadas, repetindo sempre a mesma dinâmica no sentido de produzir níveis cada vez mais elevados de excelência na prestação de serviços aos usuários (BELLUZZO; MACEDO, 1993, p. 127).

Os serviços de informação estão dentro de um preâmbulo que de acordo com Valls (2006, p. 67) são as quatro regras de qualidade aplicadas aos mesmos que estão descritas a seguir:

- a) A qualidade é o primeiro passo, uma vez que somente essa forma de gestão produz benefícios a longo prazo;

- b) O mercado deve “entrar” nos Serviços de Informação, principalmente sob o aspecto do atendimento aos clientes;
- c) O ambiente interno do Serviço de Informação deve orientar-se interna e externamente pelas necessidades dos clientes;
- d) Aspectos relacionados à qualidade devem ser mensuráveis.

Conforme Coelho e Costa (2000 apud LIMA; SANTIAGO, 2011, não paginado), em aspectos organizacionais a gestão da qualidade total em sistemas de informações “[...] decorre de três vias fundamentais: *hardware*, *software* e informação [...]”, no que concerne a auditoria informacional, a GQT tem participação fundamental, porque, abrange práticas que dizem diretamente a respeito na atuação do bibliotecário no seu ambiente profissional em virtude sempre procurar melhorar de maneira competente os produtos e serviços ofertados aos seus usuários nos mais diferente órgãos de atuação que esse profissional pode atuar.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O trabalho ao longo do seu desenvolvimento mostrou como é de fundamental importância para as bibliotecas, unidades ou centros informacionais poderem contar com a prestação do serviço de auditoria, porque a mesma se bem delineada e feita com proficiência traz qualidade e relevância ao ambiente de trabalho no qual se está sendo efetuado o exercício profissional.

Os bibliotecários podem se engajarem na atuação nesse segmento, que é promissor, sendo para que isso ocorra os mesmos precisam aplicar o empreendedorismo e, conseqüentemente, no investimento nas suas carreiras profissionais e investir constantemente na educação continuada, para que no futuro possam conceder serviços de auditoria nas mais variadas unidades informacionais existentes.

Enfim, profissionais versáteis e altamente qualificados faz-se necessário para desenvolverem na sua respectiva atividade profissional com o máximo de proficiência e presteza e o bibliotecário está envolto diante deste desafio da qualificação, haja vista os recursos tecnológicos disponibilizados para facilitar o atendimento à demanda informacional dos mais diversos usuários existentes.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Bruno José Machado de. Auditoria e sociedade: o diálogo necessário. **Revista Contabilidade & Finanças**, São Paulo, n. 38, p. 80-96, jan/abr. 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcf/v15n34/v15n34a06.pdf>>. Acesso em: 4 fev. 2012.

ARRUDA, Susana Margaret de; CHAGAS, Joseane. **Glossário de biblioteconomia e ciências afins**: português-inglês. Florianópolis: Cidade futura, 2002.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; MACEDO, Neusa Dias de. A Gestão da qualidade em serviços de informação:: contribuição para uma base teórica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 2, n. 22, p.124-132, 1993. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/cienciainformacao/index.php/ciinf/article/view/1179/823>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. Gestão da informação e do conhecimento: origens, polêmicas e perspectivas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 13, n. 1, p. 1-25. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1843/1556>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

BOTHA, H.; BOON, J. A. The information audit: principles and guidelines. **Libri**, v.53, p.23-38, 2003. Disponível em: <<http://librijournal.org/pdf/2003-1pp23-38.pdf>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

BUCHANAN, S.; GIBB, F. The Information audit: an integrated strategic approach. **The International Journal of Information Management**, v.18, n.1, p.29-47, 1998.

_____. The information audit: role and scope. **The International Journal of Information Management**, v.27, p.159-172, 2007.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Olhveira. **Dicionário de biblioteconomia e arquivologia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2008.

DUBOIS, C. P. R. The Information audit: its contribution to decision making. **Library Management**, v.16, n.7, p.20-24, 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GOOGLE imagens , [2011?]. Disponível em: < http://www.google.com.br/search?tbm=isch&hl=pt-BR&source=hp&biw=1024&bih=532&q=ciclo+de+deming+pdca&gbv=2&oq=%22ciclo+de+demin&aq=1S&aqi=g1g-S2&aql=&gs_sm=e&gs_upl=110814306101619311511210101015301280813-1.2.31610>. Acesso em: 1 fev. 2012.

JONES, Sarah; BALL, Alexander; EKMEKCIOGLU, Çuna. The Data audit framework: a first step in the data management challenge. **The International Journal of Digital Curation**, Glasgow, v. 3, n. 2, 2008. Disponível em: < <http://www.ijdc.net/index.php/ijdc/article/view/91/62>>. Acesso em: 4 fev. 2012.

LIMA, José Aniceto; SANTIAGO, Pietro Otávio. Os Primeiros conceitos da gestão da qualidade total. In: ENCONTRO REGIONAL DE ESTUDANTES DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO, CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO. 14., São Luis. **Anais eletrônicos...** São Luis, 2011. Disponível em: < <http://rabci.org/rabci/sites/default/files/OS%20PRIMEIROS%20CONCEITOS%20DA%20GESTÃO%20DA%20QUALIDADE%20TOTAL.pdf>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

LONGO, Rose Mary Juliano. Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação. In: SEMINÁRIO SOBRE GESTÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO: em busca da excelência, 1995, São Paulo. **Anais eletrônicos...** Brasília, 1996. Texto para discussão, n. 397. Disponível em: < <http://www.dcce.ibilce.unesp.br/~adriana/ceq/Material%20complementar/historia.pdf>>. Acesso em: 1 fev. 2012.

MARCHIORI, Patrícia Zeni. A Ciência e gestão da informação: compatibilidades no espaço profissional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 31, n. 2, p. 72-79, maio/ago., 2002. Disponível em <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v31/n2/12910.pdf>>. Acesso em: 3 abr. 2011.

MARCONI, Marina de Andrade Marconi; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

PONJUÁN DANTE, Glória. Auditoria da informação e do conhecimento organizacional: gênese de uma integração. **Brazilian journal of information science**, São Paulo, v.2, n.2, p.3-16, jul./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.bjis.unesp.br/pt/>>. Acesso em: 29 jan. 2012.

ROBERTSON, G. The Information audit: a broader perspective. **ASLIB Managing Information**, v.1, n.4, p.34-36, 1994.

ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da informação revisitado aos sistemas humanos de informação**. Brasília, DF: Thesaurus: SSRR e Informações, 2003.

SAINT CLAIR, G. Ask the customers. **The One-Person Library**: a newsletter for librarians & management, v.11, n.9, p.1-5, 1995.

VALLS, Valéria Martins. A Gestão da qualidade em serviços de informação com base na ISO 9000. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, SP, v. 3, n. 2, p.64-83, jan./jun., 2006. Disponível em: <
http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/sbu_rci/article/viewFile/333/214>. Acesso em: 5 fev. 2012.