



XX ENANCIB

21 a 25 Outubro/2019 – Florianópolis

A Ciência da Informação e a era da Ciência de Dados

GT-4 – GESTÃO DA INFORMAÇÃO E DO CONHECIMENTO

ACESSO À INFORMAÇÃO: RESULTADOS DE AUDITORIA EM UNIVERSIDADE FEDERAL

ACCESS TO INFORMATION: FEDERAL UNIVERSITY AUDIT RESULTS

Aline Jardim da Fonseca (Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN)

Andréa Vasconcelos de Carvalho (Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN)

Arisclênia Kelly Nazareno (Universidade Federal Rural do Semi-Árido - UFERSA)

Luciana Ferreira Leite (Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN)

Ruth Mayara Guedes de Andrade (Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN)

Modalidade: Resumo Expandido

RESUMO

Apresenta auditoria realizada na Diretoria de Administração de Pessoal de universidade federal com objetivo de obter subsídios para construir um instrumento normativo que auxilie os servidores a disponibilizar informações pessoais a terceiros. A pesquisa teve abordagem quanti-qualitativa e a coleta de dados se deu mediante observação participante, questionário e entrevista. Os resultados evidenciam que os servidores da DAP, embora adotem algumas boas práticas, ainda carecem de um conhecimento mais profundo da legislação de Acesso à Informação no que se refere à disponibilização de informações a terceiros. Diante disto, são apresentadas recomendações visando garantir segurança e padronização dos procedimentos de trabalho.

Palavras-chave: Acesso à Informação. Auditoria de Inteligência. Informação Pessoal.

ABSTRACT

It presents an audit performed in the Federal University Personnel Administration Directorate with the purpose of obtaining subsidies to build a normative instrument that helps the servers to make personal information available to third parties. The research had a quantitative and qualitative approach and data were collected through participant observation, questionnaire and interview. The results show that team, although adopting some good practices, still lack a deeper knowledge of the Access to Information legislation regarding the provision of information to third parties. Given this, recommendations are presented to ensure safety and standardization of work procedures.

Keywords: Access to Information. Intelligence Audit. Personal Information.

1 INTRODUÇÃO

O acesso à informação pública é um direito fundamental devido a todos os cidadãos brasileiros, assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil, conforme estabelecido no artigo 5º, no inciso XXXIII,

Todos têm o direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado (BRASIL, 1988).

Para regulamentar o referido dispositivo foi elaborada a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), que vem dar condições e mostrar mecanismos de execução do direito ao livre acesso à informação, além de contribuir para a criação da cultura do acesso, sendo essa pública e aberta a todos.

Na Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), a Diretoria de Administração de Pessoal (DAP) disponibiliza informações pessoais e está submetida à LAI. Entretanto, é possível observar uma ausência de diretrizes que orientem e padronizem as atividades dos servidores na disponibilização da informação pessoal a terceiros.

Assim, este estudo tem como objetivo geral subsidiar a construção de um instrumento normativo que auxilie os servidores da DAP nas suas atividades de disponibilização de informações pessoais a terceiros. Para operacionalizar tal objetivo, são estabelecidos os seguintes objetivos específicos: a) verificar os procedimentos utilizados pelos servidores na execução dessa atividade; e b) identificar o atendimento aos requisitos legais que regulamentam a disponibilização de informações pessoais a terceiros. Para a consecução de tais objetivos foi aplicado o método de auditoria de inteligência de Carvalho (2010) com coleta de dados mediante observação participante, entrevista e questionário.

2 ACESSO À INFORMAÇÃO PESSOAL POR TERCEIROS E AUDITORIA DE INTELIGÊNCIA

A informação, no contexto atual, é um elemento fundamental para as organizações e para a sociedade, pois é uma ferramenta essencial em todas as áreas do conhecimento. O conhecimento, por sua vez, agrega valor às organizações, contribuindo diretamente para a gestão e para os agentes que delas participam. Considerados como processos coletivos, o acesso e o uso à informação e ao conhecimento podem gerar transformações na sociedade.

Nesse sentido, o Decreto nº 7.724 (BRASIL, 2012), que regulamenta a LAI, define em seu Artigo 3º a disponibilidade da informação como a “qualidade da informação que pode

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados”. No que tange às informações pessoais, a disponibilização de seu acesso representa um grande desafio, visto a obrigatoriedade de preservar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas. Ainda conforme a Lei nº 12.527 (BRASIL, 2011) em seu inciso IV do Artigo 4, a “informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural, identificada ou identificável”, portanto, ao se tratar desse tipo de acesso, algumas restrições são adotadas pela LAI em seu Artigo 31, incisos I e II, para esse tipo de informação:

I- terão seu acesso restrito (...) pelo prazo máximo de 100 (cem) anos a contar da sua data de produção, a agentes públicos legalmente autorizados e à pessoa a que elas se referirem; II- poderão ter autorizada sua divulgação ou acesso por terceiros diante de previsão legal ou consentimento expresso da pessoa a que elas se referirem. §2ºAquele que obtiver acesso às informações que se trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

Para obter uma melhor compreensão sobre a disponibilização das informações pessoais a terceiros na DAP, percebeu-se a necessidade de um estudo aprofundado que contemplasse tanto a análise da legislação quanto o contexto da DAP/UFRN, enfocando nas percepções dos profissionais e nos procedimentos adotados. Diante disso, decidiu-se pela realização de uma auditoria para investigar o problema aqui apresentado.

De acordo com a NBR 19011 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (2018, p.11), auditoria é “processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e avaliá-la objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria são atendidos”. Como afirma Carvalho (2019, p. 58), em que pese que a auditoria contábil ainda seja o tipo mais conhecido, “atualmente, a auditoria é aplicada com diferentes objetivos à grande variedade de ambientes, tais como: o educacional, o militar, o da saúde, o da gestão, entre outros”, a ampliação dos âmbitos de aplicação e escopos da auditoria se estende também aos processos vinculados à informação e ao conhecimento.

Nessa perspectiva, a expressão Auditoria de Ativos de Informação foi adotada por Botha e Boon (2003) como termo geral de vários tipos de auditoria relacionadas à informação, sendo elas: auditoria de recursos de informação, de informação, de conhecimento, de comunicação e de inteligência. Carvalho e Esteban Navarro (2010) definem a auditoria de ativos de informação como um processo que facilita a avaliação da gestão da informação e do conhecimento e da produção e uso de inteligência e contribui para melhorar o planejamento destas ações, portanto se caracteriza como uma atividade

**XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC**

necessária e complementar àquelas. Nesta pesquisa foi utilizada a Auditoria de Inteligência, visto ser a que oferece uma abordagem mais ampla por contemplar os demais tipos.

Auditoria de Inteligência é apresentada como uma técnica que orienta a avaliação das necessidades de inteligência da organização, a fim de identificar as necessidades críticas de inteligência e a partir delas estabelecer os objetivos do sistema de inteligência empresarial, por meio das necessidades de informação, fontes usadas, uso da informação, métodos de disseminação, canais de comunicação, especialistas, barreiras na comunicação, objetivos e prioridades para o sistema de inteligência como um todo (GILAD; GILAD, 1989).

Ainda na mesma perspectiva, Carvalho e Esteban Navarro (2014) destacam o objetivo de uma Auditoria de Inteligência que é possibilitar a construção de um sistema de inteligência e a definição de suas características, atuando principalmente nas fases de planejamento e avaliação do sistema, considerando os elementos-chave, o que permite recomendações para a gestão sobre medidas para melhorias e adaptações às mudanças na organização e no ambiente.

Nesse sentido, a Auditoria de Inteligência aplicada ao estudo orientou no entendimento das necessidades informacionais da diretoria, as fontes e o uso das informações pessoais, bem como sua transmissão aos usuários, principalmente quando se tratarem de terceiros, possibilitando a compreensão das atividades e avaliação delas. Permitiu ainda as recomendações para melhorias e adequações às legislações e ao ambiente informacional, assim como a verificação e validação das boas práticas adotadas.

De acordo com Carvalho e Esteban (2010) o método de auditoria de inteligência é orientado pelos seguintes princípios: a) reconhecimento da profunda inter-relação entre o ambiente informacional, a organização e o entorno; b) o reconhecimento das mudanças evolutivas; c) a ênfase no comportamento informacional; e d) e a insistência na observação e na descrição.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O estudo proposto foi desenvolvido como uma pesquisa quanti-qualitativa de caráter exploratório. Quanto aos procedimentos, foi realizada pesquisa bibliográfica, documental e pesquisa de campo. A coleta de dados se deu mediante observação participante, questionário e entrevista com os servidores da DAP. A análise dos dados empregou

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

estatística descritiva básica para as respostas ao questionário e análise de conteúdo para as informações captadas mediante entrevista e a observação participante.

A aplicação do método de Carvalho (2010) foi realizada mediante uma seqüência de atividades distribuídas em sete etapas. Nesta pesquisa, tais etapas foram desenvolvidas de acordo com os seguintes procedimentos: a) **planejamento**: objetivo e escopo de auditoria, seleção do processo estratégico, definição da equipe de auditores e conversa com a direção para autorização e apoio; b) **preparação**: sensibilização da equipe da DAP quanto à importância da auditoria durante oficina realizada pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGESP); levantamento da legislação e dos normativos internos a serem analisados; definição do público informante (servidores da Diretoria de Administração de Pessoal - DAP e Coordenadoria de Atendimento da – CAS/PROGESP); escolha de técnicas e instrumentos a serem utilizados na coleta e análise de dados; e elaboração dos roteiros do questionário, observação participante e entrevista; c) **coleta de dados**: aplicação do questionário eletrônico aos servidores da DAP, no período de 09 de maio a 17 de maio, com universo de 40 servidores e 32 respostas; observação participante na CAS/PROGESP, no período de 13 de maio a 17 de maio, com observação de sete atendimentos que envolveram a disponibilização de informações pessoais a terceiros; e entrevista com seis servidores da CAS/PROGESP, no mesmo período da observação, que possibilitou aprofundamento na análise dos procedimentos adotados na coordenação; d) **análise dos dados**: triangulação dos dados obtidos mediante as diferentes técnicas de coleta; e) **elaboração do relatório com recomendação**: versão inicial do relatório de auditoria com os resultados obtidos e as recomendações propostas; f) **comunicação**: apresentação e discussão do relatório para as gestoras da DAP e pesquisador especialista na área, com o objetivo de socializar as evidências de boas práticas e de fragilidades, analisar e validar as recomendações e sugestões de implementação propostas; g) **guia para implantar as recomendações**: versão final do relatório para a implementação das recomendações validadas pelos gestores.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

No que se refere à análise dos dados, além do uso de estatística descritiva básica e de análise de conteúdo, foi realizada a triangulação dos dados obtidos mediante aplicação de questionários aplicados aos servidores da DAP com os dados advindos das entrevistas e da observação participante realizadas na Coordenadoria de Atendimento, de maneira que, as

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

verificações das boas práticas e das constatações que serão apresentadas a seguir, foram realizadas por meio do cruzamento dos dados obtidos mediante as diferentes técnicas.

Com base nisso, foi possível verificar que a equipe da DAP, embora careça de um conhecimento mais profundo acerca da legislação de Acesso à Informação, vem adotando boas práticas dignas de reconhecimento, tais como: a) a maioria dos servidores (78%) tem segurança em disponibilizar informações a terceiros apenas quando estes apresentam um documento formal (procuração ou termo de curatela); b) a maioria dos servidores (87,5%) julga necessária a existência de um instrumento (cartilha ou manual) que os orientem quando da disponibilização de informações pessoais a terceiros; c) 100% dos respondentes da pesquisa afirmam distinguir informações pessoais cadastrais de informações pessoais funcionais; e, d) em se tratando de processos coletivos (com mais de um interessado), 78,1% dos servidores dizem só disponibilizar informações pertinentes ao solicitante interessado. Dessa forma, constata-se que os servidores da Diretoria possuem algum conhecimento sobre a disponibilização de dados pessoais a terceiros, porém têm consciência da necessidade de aprofundar tais conhecimentos. Preocupam-se com a intimidade e com a vida privada das pessoas e se mostram abertos em adquirir novos conhecimentos, a fim de facilitar o atendimento e a padronização dos procedimentos.

Algumas constatações, aqui vistas como pontos a melhorar, também foram diagnosticadas com a auditoria. A seguir são caracterizadas tais constatações e, em seguida, são apresentadas as causas e as recomendações para solucionar ou amenizar tais fragilidades na disponibilização de informações pessoais a terceiros. A primeira constatação foi de que a equipe da DAP apresenta insegurança e carência informacional a respeito de normas e legislações que orientem a disponibilização da informação pessoal, pois, em sua maioria, não disponibiliza a terceiros dados pessoais funcionais aos quais deveriam dar livre acesso, revelando com isso a cultura do segredo. Também foi observado que os servidores da DAP não têm segurança em disponibilizar informações a terceiros, assim como vêm descumprindo o Artigo 61 do Decreto nº 7724/2012 que versa sobre o condicionamento de assinatura de termo de responsabilidade por terceiro que solicita acesso a informações pessoais. A terceira constatação apurada foi que a maioria dos servidores utiliza como fonte de informação a chefia e outros colegas de trabalho o que pode sugerir falta de segurança para realizar suas tarefas. E a última constatação verificada foi à ausência de treinamento

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

conforme preconiza o Artigo 41, II da Lei 12.527/2011 e Artigo 68 do Decreto nº 7.724/2012 demonstrando a inobservância da legislação de acesso à informação por parte da gestão.

A falta de padronização nos atendimentos, a ausência de análise dos conteúdos de procurações, o fato da metade dos servidores consultarem apenas fonte de informação humana (superiores e colegas) para sanar dúvidas e as decisões baseadas em conhecimento tácito (experiência e habilidade subjetiva), a ausência de treinamentos e de domínio da legislação pertinente tem como possíveis causas a falta de iniciativa dos servidores em se atualizarem quanto ao assunto, o desconhecimento da LAI pelos servidores do setor pesquisado e as culturas de informalidade e de segredo observadas na Diretoria.

Diante de tais constatações, são propostas as seguintes recomendações: a) compilação da legislação e normativos em um documento de simples consulta para acesso dos servidores; b) capacitação específica sobre acesso às informações pessoais; c) atualização periódica na página da PROGESP com orientações a serem seguidas por usuários e servidores; d) criação do Termo de Responsabilidade para disponibilização de informações pessoais a terceiros, como preconiza a lei; e) criação de um grupo de estudos e de trabalho específico para as questões de acesso à informação pessoal bem como a formalização de uma comissão permanente para notificar e desenvolver capacitações quanto às atualizações de legislação relativa às atividades desempenhadas pela DAP.

Estas recomendações foram validadas e consideradas pertinentes e exequíveis pela Direção da DAP, na apresentação do relatório para os representantes e pesquisadores da área. Assim, espera-se que sejam efetivadas de modo a sanar as fragilidades identificadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considera-se que o objetivo geral do estudo foi alcançado, posto que foi possível obter subsídios para a elaboração de um instrumento normativo que contribua para orientar a equipe da DAP/UFRN a disponibilizar informações pessoais a terceiros, mediante a verificação dos procedimentos utilizados pelos servidores na execução dessa atividade e a identificação do atendimento aos requisitos legais que regulamentam a disponibilização de informações pessoais a terceiros. A análise dos resultados obtidos permitiu verificar que os servidores da DAP, embora adotem várias boas práticas no que se refere aos procedimentos de disponibilização de informações pessoais a terceiros, ainda carecem de um conhecimento

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

mais profundo acerca da legislação de Acesso à Informação, especificamente as relativas à disponibilização de informações a terceiros.

Neste sentido, a realização da auditoria de inteligência possibilitou revelar tanto boas práticas quanto fragilidades nos procedimentos adotados pelos servidores. Para sanar as fragilidades identificadas foram apresentadas algumas recomendações, com o propósito de aperfeiçoar as ações e atender aos requisitos legais. Entre as quais se inclui a elaboração de um documento que compile, padronize e oriente as atividades dos servidores, assegurando a disseminação do conhecimento explícito e elevando a segurança dos servidores ao prestarem as informações. Também se sugere adotar medidas visando atualização por meio de treinamentos e acompanhamento das mudanças ocorridas na legislação. Tais proposições foram validadas pelos gestores da DAP por considerar que proporcionarão transparência e eficiência, além de atender aos órgãos de controle quanto ao cumprimento da LAI.

Tendo em vista a necessidade de aprofundamento do tema aqui discutido, recomenda-se a realização de outros processos de auditoria de ativos de informação para verificar a implementações das recomendações aqui apresentadas, assim como para analisar a observância da Lei de Acesso à Informação em outros órgãos da administração pública.

REFERÊNCIAS

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 19011: diretrizes para auditoria de sistema de gestão. 3.ed. Rio de Janeiro: ABNT, 2018.

BOTHA, Hannerí; BOON, J. A. The information audit: principles and guidelines. **International Journal of Libraries and Information Studies** - Libri, v. 53, 2008. Disponível em: <https://www.degruyter.com/view/j/libr.2003.53.issue-1/libr.2003.23/libr.2003.23.xml>. Acesso em: 9 maio 2019.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [2016]. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 12 mar. 2019.

BRASIL. Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012. Regulamenta a Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, maio2012. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7724.htm. Acesso em: 12 mar. 2019.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Regula o acesso as informações públicas. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, nov. 2011. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2011/Lei/L12527.htm. Acesso em: 05 maio 2019.

XX ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2019
21 a 25 de outubro de 2019 – Florianópolis – SC

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. Auditoria e gestão da informação e do conhecimento: interações e perspectivas teórico-práticas. *Ciência da Informação*, Brasília, v.48, n.2, p.53-73, maio/ago. 2019. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/4693>>. Acesso em: 2 set. 2019.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos. **Auditoría de inteligencia**: um método para el diagnóstico de sistemas de inteligencia competitiva y organizacional. 2010. 521f. Tese (Doutorado) – Programa de Doctorado en Sistemas de Información y Documentación, Departamento de Ciencias de la Documentación de la Universidad de Zaragoza, Zaragoza, 2010. Disponível em: <<https://bit.ly/2MtGQCI>>. Acesso em: 15 mar. 2019.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos; ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. Auditoria de Inteligência: um método para o diagnóstico de sistemas de inteligência competitiva e organizacional. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: [s. N.], 2010.

CARVALHO, Andréa Vasconcelos; ESTEBAN NAVARRO, Miguel Ángel. Intelligence audit: Planning and assessment of organizational intelligence systems. **Journal of Librarianship and Information Science**, [s.l.], v. 48, n. 1, p.47-59, 11 jul. 2014.

GILAD, B.; GILAD, T. The intelligence audit. In: BUSINESS INTELLIGENCE SYSTEM: A New Tool for Competitive Advantage, New York: AMACOM, 1989.