



**Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"**

**GISELE CRISTINA CANDEO ZANETTI**

**IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NAS  
ORGANIZAÇÕES**

**Assis/SP  
2017**



Fundação Educacional do Município de Assis  
Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis  
Campus "José Santilli Sobrinho"

**GISELE CRISTINA CANDEO ZANETTI**

**IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NAS  
ORGANIZAÇÕES**

Trabalho apresentado ao curso de Administração do Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis – IMESA e a Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, como requisito parcial à obtenção do Certificado de Conclusão.

**Orientanda:** Gisele Cristina Candeco Zanetti

**Orientador:** Prof. Dr. Osmar Aparecido Machado

**Assis/SP  
2017**

## FICHA CATALOGRÁFICA

Z28a ZANETTI, Gisele Cristina Candeo  
Importância da qualidade da informação nas organizações.  
Gisele Cristina Candeo Zanetti. -- Assis, 2017.  
44p.

Trabalho de conclusão do curso (Administração). -  
Fundação Educacional do Município de Assis - FEMA

Orientador: Dr. Osmar Aparecido Machado

1.Qualidade da informação 2. Dimensões da qualidade  
3.Gestão de processos

CDD 658.403

# IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES

GISELE CRISTINA CANDEO ZANETTI

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, como requisito do Curso de Graduação, avaliado pela seguinte comissão examinadora:

**Orientador:** \_\_\_\_\_  
Osmar Aparecido Machado

**Examinador:** \_\_\_\_\_  
Tania Regina de Oliveira Machado

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a Deus, o que seria de mim sem a fé que tenho nele.

Aos meus pais Gerson e Célia, minhas irmãs Cristiane e Gabriela que com muito carinho e apoio, me acompanharam e não mediram esforços para que eu chegasse até esta etapa de minha vida. Amo muito vocês!

Em especial ao meu noivo Hugo que me acompanhou e esteve presente em cada dificuldade e obstáculo do percurso. De todas as coisas que a faculdade me proporcionou, te conhecer foi a mais importante.

Ao meu orientador Osmar por sua dedicação, paciência e incentivo ao longo de todo o período de orientação, o que tornou possível a conclusão deste trabalho.

A todos os professores do curso, que foram importantes na minha vida acadêmica e contribuíram para minha formação profissional.

## RESUMO

Estudos acerca da qualidade da informação demonstram que a qualidade da informação é um problema que afeta a maioria das organizações. Paralelamente, a gestão por processos visa promover a melhoria da qualidade de produtos e serviços desenvolvidos e oferecidos pelas organizações aos seus clientes. Neste sentido, este estudo busca ampliar os conhecimentos sobre a aplicabilidade da gestão da qualidade da informação por meio de processos e, ainda, compreender os conceitos em torno da qualidade da informação e suas dimensões a partir de uma pesquisa de campo. Os resultados apontam a percepção dos usuários dos sistemas de informação acerca da qualidade da informação e quais as dimensões mais relevantes para as atividades realizadas diariamente. Conclui-se, assim, que o estudo pode orientar as organizações quanto a importância de se adotar práticas de melhoria da qualidade da informação e conseqüentemente da necessidade de se implementar ações que visem a avaliação da qualidade da informação. Esta, por sua vez, pode contribuir para a melhoria dos processos decisórios nas organizações que implementam tais modelos de gestão.

**Palavras-chave:** Qualidade da Informação; Dimensões da Qualidade; Gestão de Processos.

## **ABSTRACT**

Studies of information quality demonstrate that information quality is a problem that affects most organizations. At the same time, the management by processes aims to promote the improvement of the quality of products and services developed and offered by the organizations to its customers. In this sense, this study seeks to increase knowledge about the applicability of information quality management through processes and also the concepts around the information quality and its dimensions from a field research. The results show the users perception of information systems on the information quality and which are the most relevant dimensions for daily activities. It is concluded, therefore, that study can guide as the areas on the importance of adopting practices of improvements of information quality the and consequently the need to implement actions and to visualize an evaluation of information quality. This, in turn, can contribute to a decision improvement of making processes in the organizations that implement such management models.

**Keywords:** Information Quality; Quality Dimensions; Management Processes.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>Figura 1:</b> Funções dos sistemas de informação.....	13
<b>Figura 2:</b> Níveis Organizacionais.....	15
<b>Figura 3:</b> Cadeia de Valores.....	28
<b>Figura 4:</b> Dimensões avaliadas nas entradas e saídas de processos.....	32
<b>Figura 5:</b> Relevância.....	34
<b>Figura 6:</b> Interpretabilidade. ....	35
<b>Figura 7:</b> Acuracidade. ....	35
<b>Figura 8:</b> Acessibilidade.....	36
<b>Figura 9:</b> Credibilidade. ....	36

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>11</b>
2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO .....	12
2.1.1 Dimensões dos Sistemas de Informação .....	13
2.1.2 Níveis Organizacionais .....	14
<b>3. QUALIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>16</b>
3.1 QUALIDADE .....	16
3.2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO .....	17
3.3 DIMENSÕES DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO .....	19
<b>4. GESTÃO POR PROCESSOS .....</b>	<b>27</b>
<b>5. METODOLOGIA .....</b>	<b>31</b>
<b>6. PESQUISA DE CAMPO .....</b>	<b>32</b>
6.1 RESULTADOS .....	33
<b>7. CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>38</b>
<b>APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO .....</b>	<b>40</b>
<b>REFERÊNCIAS .....</b>	<b>42</b>

## 1. INTRODUÇÃO

A partir da década de 80 a TI - Tecnologia da Informação começou a ganhar força e expansão, impulsionada pela automação dos processos e pelas vantagens no uso das informações, que passaram a influenciar os resultados operacionais e financeiros das organizações. As técnicas e ferramentas utilizadas no desenvolvimento de sistemas evoluíram, e os sistemas de informação passaram a tratar e utilizar as informações de forma mais eficiente e, por consequência, eles se tornaram peças fundamentais para a eficácia organizacional.

Nesse contexto, sabe-se que as informações constituem um ativo não mensurável da organização. Essa característica nem sempre é vista ou tratada como um critério de qualidade da organização, pois na maioria das vezes, a informação é mais reconhecida pela sua ausência do que pelos benefícios que ela propicia.

No mesmo sentido, a qualidade da informação é muitas vezes compreendida de forma equivocada, e são observadas apenas em situações de fracassos por conta de informações mal elaboradas, conforme salienta Machado (2013).

No Brasil, são escassos os estudos que tratam dos impactos da qualidade das informações nas organizações. Já em outros países como Estados Unidos e Japão, estudos desta natureza demonstram que a qualidade da informação é um problema que afeta a maioria das organizações.

Os processos tratam da padronização das atividades nas organizações, logo, é possível que contribuam ou possibilitem a padronização da qualidade das informações nas organizações, pois uma vez mapeados, é possível identificar as informações de entrada e de saída em cada processo.

O objetivo do estudo é desenvolver um método para implementar a importância da QI - Qualidade da Informação em organizações que tenham como estrutura básica os processos identificados e mapeados.

Desta forma, estas empresas passam a desfrutar de melhorias em seus fluxos de trabalho, informação e comunicação e, sinalizam de forma positiva a viabilidade de se implementar controles sobre a qualidade das informações. Porém, são diversos os fatores

que influenciam a qualidade da informação e, por isso, carece investigação e, sobretudo, de ação no sentido de mitigar tais problemas.

Sabe-se que muitas organizações que tem implementado esse modelo de gestão, o fazem para adequação aos sistemas de informação denominados ERPs. E, o fazem, geralmente, para promover um choque de gestão. Assim, o presente estudo propõe a implementação da gestão da qualidade da informação como meio para melhoria dos processos e da gestão e, hipoteticamente, melhoria dos resultados organizacionais.

Este estudo, além de ampla pesquisa bibliográfica desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, trata se também de experimentação, uma vez que a proposta desenvolvida pelos autores será posta à prova em uma realidade diferente, a fim de verificar a sua eficiência e sua eficácia.

Complementa-se por fim, com uma pesquisa de campo, na qual se aplicou um questionário aos usuários do setor administrativo de uma empresa com processos bem definidos, com o intuito de analisar quais as percepções destes com relação à importância da qualidade da informação.

O trabalho está estruturado em sete capítulos, sendo o primeiro esta introdução. Já o capítulo segundo versará sobre a tecnologia da informação e suas características e, no terceiro capítulo, serão abordados aspectos relevantes sobre qualidade, qualidade da informação e suas dimensões para mensurar e avaliar a gestão das informações na organização.

O quarto capítulo trata sobre o modelo de gestão por processos, que pode ser considerado uma alternativa para buscar a qualidade na oferta de produtos e serviços. No capítulo cinco é apresentada a metodologia utilizada para realização deste estudo.

No sexto capítulo, é descrito como foi feita a pesquisa de campo, na qual se visa confrontar e alinhar os achados na literatura com a realidade das organizações. Descreve os resultados obtidos e apresenta uma análise sobre as dimensões propostas na pesquisa. E por último, o capítulo sete refere-se aos aspectos conclusivos do presente estudo.

## 2. TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação (TI) pode ser definida como um conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação. Sendo a informação um bem que agrega valor a uma empresa ou a um indivíduo, é necessário fazer uso de recursos de TI de maneira apropriada, ou seja, é preciso utilizar ferramentas, sistemas ou outros meios que façam das informações um diferencial competitivo.

A questão é que não existe um método que determina a melhor maneira de lidar com as informações. Tudo depende da cultura, do mercado, do segmento e de outros aspectos relacionados ao negócio ou à atividade. As escolhas precisam ser bem feitas, ou então, gastos desnecessários ou a perda de desempenho e competitividade podem ocorrer.

A informação, neste contexto, influenciou e provocou transformações nos processos de gerenciamento, suscitou o desenvolvimento de ferramentas para o planejamento, previsão e monitoração de indicadores mais precisos, que alterou a maneira como as atividades são executadas e a natureza das interligações entre elas. A informação, aliada com a evolução das tecnologias de comunicação, afetou o escopo competitivo e reformulou a maneira como os produtos e serviços atendem às necessidades dos clientes (REZENDE & ABREU, 2009). Estes efeitos básicos explicam porque a TI adquiriu um significado estratégico e diferencia-se de muitas outras tecnologias utilizadas nos negócios.

Nesse sentido, ela exigiu das organizações condições para se manter nesse mercado mais complexo e menos previsível, que cada vez mais depende da informação, e permite o gerenciamento de grandes quantidades de dados. Neste cenário, a computação em nuvem é uma realidade e uma oportunidade, que desafia as organizações a se reinventarem para sobreviver na era do conhecimento, em que o volume de dados nas organizações multiplica-se constantemente. As organizações necessitam de informações rápidas e precisas, para de forma segura garantir o pleno desenvolvimento de suas tarefas e tomada de decisões.

## 2.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

São os sistemas de informação que promovem as maiores evoluções nas organizações. À medida que as tecnologias evoluem e forçam as organizações a se adaptarem à novos serviços e produtos, os sistemas também são reinventados a fim de dar suporte para a gestão das organizações.

Assim, é fundamental entender os pressupostos teóricos que sustentam a área de sistemas de informação, que para Laudon & Laudon (2007) se constituem em sistemas que utilizam ou não os recursos da tecnologia da informação, manipulando e gerando informação.

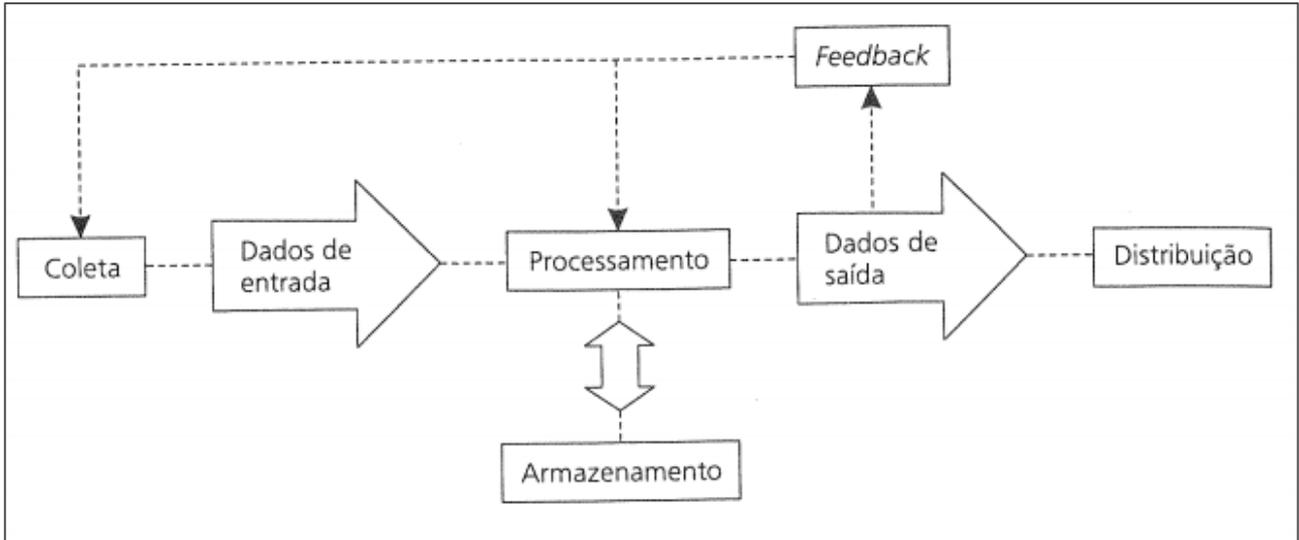
Para Rezende & Abreu (2009), um sistema de informação é um processo de transformação de dados em informações, que são usadas no processo decisório da empresa e proporcionam a sustentação administrativa com o objetivo de alcançar os resultados esperados.

Um sistema de informação é composto por todos os componentes que recolhem, manipulam e disseminam dados ou informação. Incluem-se tipicamente hardware, software, pessoas, sistemas de comunicação. As atividades envolvidas incluem a introdução de dados, processamento dos dados em informação, armazenamento de ambos, e a produção de resultados, como relatórios de gestão (LAUDON & LAUDON , 2007).

Ainda, na visão destes últimos autores, um sistema de informação possui três atividades que produzem as informações de que a organização necessita para tomar decisões, controlar operações, analisar problemas e criar novos produtos. Essas atividades são: entrada, processamento e saída.

Tanto a tecnologia da informação, como os sistemas de informação, estão intimamente ligados, sendo facilitadores para a geração e disseminação da informação, especialmente no contexto empresarial.

Dessa forma, os sistemas de informação tem o objetivo de disponibilizar para a organização as informações necessárias para que ela atue em um determinado ambiente, a partir de suas funções que incluem a coleta, o processamento, armazenamento e a distribuição dos dados.



**Figura 1:** Funções dos sistemas de informação. (AUDY et al., 2005, p. 112)

A coleta consiste na obtenção de dados que caracterizam eventos de interesse da organização, que serão codificados de forma armazenável e manipulável pelo sistema. O processamento transforma esses dados de entrada em resultados, ou dados de saída, de acordo com os objetivos do sistema de informação.

Já o armazenamento é responsável pelo registro dos dados coletados e dos dados resultantes do processamento de maneira que permita sua recuperação para utilização futura pela organização. A distribuição faz a disseminação dos dados dentro e fora da organização, tornando possível o acesso aos dados por aqueles que necessitam e estão autorizados a fazerem seu uso.

O *feedback*, ou retroalimentação, propicia ao sistema de informação um mecanismo de controle que monitora as saídas, compara com os objetivos do sistema e ajusta ou modifica as atividades de coleta e processamento com o intuito de manter o sistema, para atender os requisitos nos quais foi desenvolvido.

### 2.1.1 Dimensões dos Sistemas de Informação

Ao conceituar sistemas de informação, considera-se que estes apresentam três dimensões: tecnológica, organizacional e humana (Laudon e Laudon, 2007).

A dimensão tecnológica envolve a infra estrutura (*hardware, software* e comunicações); e aplicações de gestão orientadas ao ambiente organizacional interno e externo. Por outro lado, a dimensão organizacional envolve processos e abordagens de gestão como mudança, cultura organizacional e liderança. E por ultimo, a dimensão humana envolve as pessoas que utilizam e interagem com os sistemas, ou seja, usuários e trabalhadores.

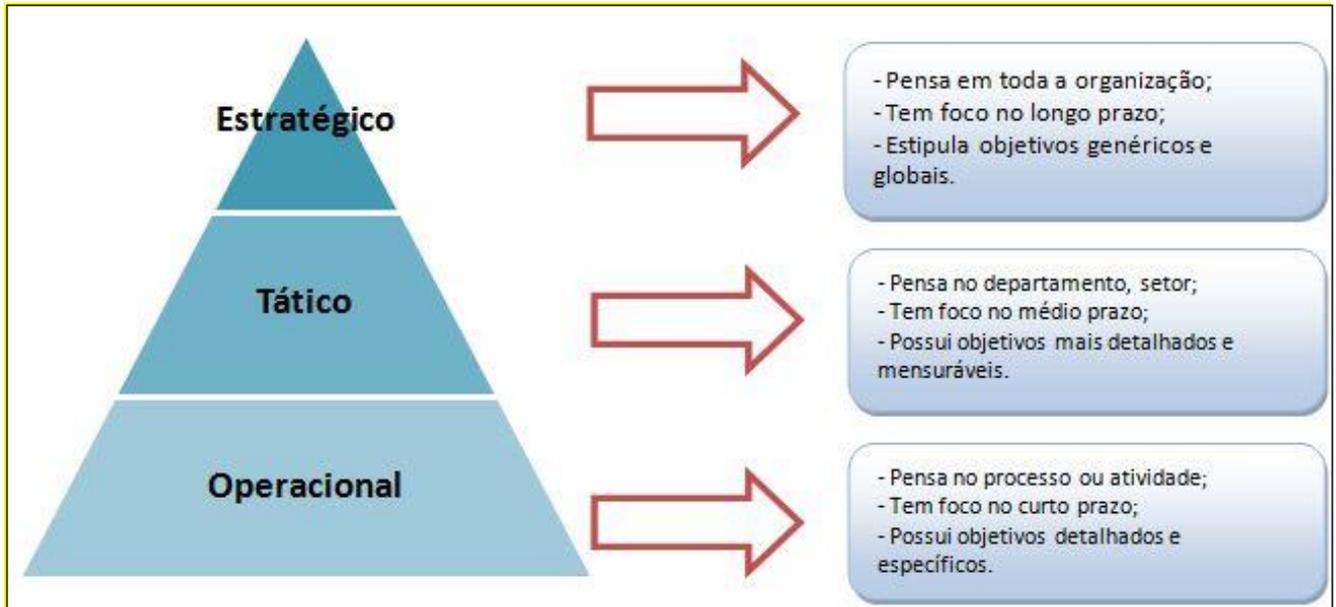
Em síntese, é importante se observar, como se processam os conceitos em torno dos sistemas de informação. Eles se sustentam e se fundamentam sobre os seguintes contextos:

- As organizações e seus processos,
- As tecnologias utilizadas para suprir as partes interessadas de informação;
- As pessoas, que desenvolvem e utilizam os sistemas de informação.

A informação é o elemento vital neste cenário. Sem ela, nem organizações, nem tecnologias e tampouco as pessoas teriam sucessos em suas atividades. Entretanto, pouco se investiga sobre a informação nas organizações, apesar de sua importância e capacidade de influenciar nos cenários organizacionais.

### **2.1.2 Níveis Organizacionais**

Um conceito muito utilizado em Administração são os níveis organizacionais. O nível organizacional, ou hierárquico, é um bom indicador de como é o enfoque do trabalho de um administrador em uma organização. De acordo com Audy et al (2005), eles são classificados em três níveis hierárquicos: estratégico, tático e operacional, ilustrados na figura abaixo.



**Figura 2:** Níveis Organizacionais. (Adaptado de Audy 2005)

**Estratégico** é o nível mais alto da hierarquia, na qual os presidentes e diretores decidem os temas que afetam a organização de modo global. Alguns dos temas trabalhados por estes administradores são: as tendências mais importantes na regulação governamental, o comportamento dos concorrentes, a mudança nos costumes dos consumidores, o clima e a cultura organizacional, bem como as estratégias e políticas da organização.

No **nível tático** estão incluídos os gerentes ou chefes de divisão. Nesta posição o administrador é responsável por uma área da organização (Gerência de Recursos Humanos, Gerência Financeira, Divisão de Produtos infantis, etc.) e tem a função de implementar em sua área as estratégias e políticas decididas no nível estratégico.

Eles devem saber se relacionar com outros gerentes e com seus subordinados, resolvendo conflitos e motivando seus funcionários. Sua preocupação normalmente é com o médio prazo.

No **nível operacional** os administradores estão focados no curto prazo e em tarefas específicas, como a produção de bens e serviços. Dentre seus ocupantes podemos encontrar supervisores e chefes de equipe. Eles devem seguir as regras e diretrizes estabelecidas no nível tático, motivando os funcionários para que façam seu trabalho de maneira eficiente.

### 3. QUALIDADE E QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

#### 3.1 QUALIDADE

A norma NBR ISO 8402 define qualidade como a totalidade das características de uma entidade que lhe confere a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas e implícitas. Identifica a satisfação do cliente em duas perspectivas: externa - administrar as expectativas dos usuários - e interna – reduzir as conseqüências de falhas humanas e diminuir os defeitos.

Burgess, Gray e Fiddian (2004), salientam que as pessoas conhecem intuitivamente o termo qualidade, entretanto, quando se discute qualidade, percebe-se que muitos sabem o que é, mas poucos conseguem defini-la. A percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

Já o termo qualidade total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca; custo, atendimento, moral, segurança e ética. Por qualidade intrínseca entende-se a capacidade do produto ou serviço de cumprir o objetivo ao qual se destina. A dimensão custo tem, em si, dois focos: custo para a organização do serviço prestado e o seu preço para o cliente. Não é, portanto, suficiente ter o produto mais barato, mas sim ter o maior valor pelo preço justo. Atendimento é uma dimensão que contém três parâmetros: local, prazo e quantidade, que por si só demonstram a sua importância na produção de bens e na prestação de serviços de excelência. Moral e segurança dos clientes internos de uma organização (funcionários) são fatores decisivos na prestação de serviços de excelência: funcionários desmotivados, mal treinados, inconscientes da importância de seus papéis na organização não conseguem produzir adequadamente. Finalmente, a sexta dimensão do conceito de qualidade total, a ética, é representada pelos códigos ou regras de conduta e valores que têm que permear todas as pessoas e todos os processos de todas as organizações que pretendem sobreviver no mundo competitivo de hoje.

A preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com W.A. Shewhart, estatístico norte-americano que, já na década de 20, tinha um grande

questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços. Shewhart desenvolveu um método essencial da gestão da qualidade, o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check e Action), que ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade.

Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente destruído e precisando iniciar seu processo de reconstrução. W.E. Deming foi convidado para proferir palestras e treinar empresários e industriais sobre controle de processo e gestão da qualidade. Sua estada no Japão acabou se prolongando e culminou com a popularização do ciclo PDCA, primeiramente naquele país e posteriormente no mundo todo, ampliando a visão, as práticas e os estudos sobre a qualidade.

### 3.2 QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

É certo que a qualidade da informação existe. Entretanto, a complexidade em identificá-la é maior e, geralmente depende do consumidor, pois é baseada em sua própria percepção. A qualidade da informação é um conceito tangível. É possível mensurá-la.

A qualidade é uma característica intrínseca de qualquer produto. Da mesma forma que nos produtos físicos, normalmente elaborados em um processo de produção fabril, o produto informação, elaborado por um sistema de informação, possui qualidade. Em ambos os casos o produto final depende de insumos de qualidade e de processamento de qualidade, ou seja, no primeiro caso, a matéria-prima e no segundo, os dados (STRONG E WANG, 1997; MATTIODA E FAVARETTO, 2009).

A vantagem competitiva provocada pela gestão da qualidade da informação é tão significativa que pode influenciar na identificação de oportunidades de negócio, de marketing, análises comerciais atuais e históricas (STRONG E WANG, 1997).

Existem muitas propostas para mensurar a qualidade da informação, entretanto a natureza subjetiva da necessidade do usuário, as origens da informação e a abundância de dados tem dificultado esse processo. Isso tem levado instituições a negligenciarem a qualidade e, por vezes, utilizam informações de qualidade duvidosa.

Strong, Lee e Wang (1997) afirmam que a falta de qualidade da informação em uma organização pode proporcionar impactos sociais e no negócio, por isso devem ser diagnosticadas e sugerem a aplicação de esforços constantes para sua solução. Os

problemas associados a qualidade da informação tem múltiplas origens, como erros na sua produção, armazenamento em grandes quantidades, dentre tantos outros fatores.

Na visão de Strong, Lee e Wang (1997), existem três papéis fundamentais no sistema de manufatura da informação, que são:

- Produtores: que geram e fornecem informação;
- Curadores: que fornecem e controlam os recursos para armazenar, mantendo e fixando a informação;
- Consumidores: que utilizam a informação para executar suas funções.

Parte dos trabalhos conduzidos na área de qualidade da informação, para as organizações, são focados na perspectiva do produtor e na perspectiva do consumidor de informação (BURGESS, GRAY, FIDDIAN, 2004).

Face à atual e constante automatização de processos e sistemas, muitos gestores creem que as informações disponibilizadas pelos sistemas automatizados são infalíveis. E, como aborda Tonsig (2008), algumas situações geradas pelos sistemas de informação nas empresas contribuem para a má qualidade da informação, como por exemplo:

a) Quanto mais informação, melhor será a decisão: Nem todos os gestores e usuários sabem como usar determinadas informações. É preciso saber analisar e interpretar a informação e o sentido que ela possui e quer transmitir, entender o contexto da informação, de onde e porque foi gerada.

b) Não é necessário que se entenda o sistema em sua totalidade: Alguns usuários não entendem a globalidade do sistema, assim, podem não saber por que realizam certas atividades e tornam-se suscetíveis ao erro, sem perceber as consequências que estes erros podem acarretar em futuras decisões.

c) O mais importante em um sistema de informação é a informação produzida: O sistema é uma ferramenta de apoio e nem tudo deve ser decidido, pautado apenas no que o SI sugere. É necessário, por vezes, que o usuário da informação entenda o contexto da informação e da sua necessidade e, assim, buscar informações complementares, de múltiplas fontes.

Para Silva e Favaretto (2008), a informação é o produto final da cadeia produtiva de um sistema de informação (SI). E ela terá maior ou menor grau de qualidade de acordo com o grau de comprometimento dos usuários dos sistemas e demais funcionários da

organização. Exige-se, portanto, para a implementação da qualidade da informação, esforço e conscientização de todos os envolvidos no processo.

Para possuir uma informação com qualidade é preciso que todos os elementos envolvidos no contexto de TI sejam peças mutuamente dependentes, de onde a informação se origina (TONSIG, 2008). Falhas em qualquer dos elos que participam do contexto da informação, afetará a qualidade da informação.

Mattioda e Favaretto (2009) observam que, quando uma organização não tem preocupação com a qualidade dos dados e das informações, pequenos problemas podem virar grandes problemas, e o reflexo se dá, na maioria das vezes, para o consumidor final, na aceitação do produto ou na formação de uma imagem inadequada da empresa.

Um problema provocado pela má qualidade de dados, muito pior que o custo direto, é o descrédito interno e externo e suas consequências sobre os processos de tomada de decisão e sobre a percepção que os clientes e fornecedores formam acerca dos sistemas da empresa [...] uma organização que preza por qualidade de dados possui uma vantagem competitiva (MATTIODA e FAVARETTO, 2009, p. 657).

É importante ressaltar que o campo de qualidade da informação ou qualidade de dados possui caráter relativo e subjetivo, pois dependem de pessoas para que sejam levantados os requisitos a serem atendidos. Compreendendo estes conceitos, é possível verificar a qualidade da informação de variadas formas, como pela percepção dos usuários, que é uma forma subjetiva, ou por meio da avaliação do produto informação, através de suas dimensões de qualidade.

### 3.3 DIMENSÕES DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Existem várias teorias em torno da qualidade da informação, algumas buscam associar os conceitos da qualidade à percepção dos usuários, outras a produtos e serviços, e ainda, aquelas que buscam associar a qualidade à informação em si. Salienta-se, contudo, a dificuldade de atribuir qualidade à informação em função de suas propriedades. Como expõe Repo (1989), ela é:

- I. Humana: Somente há informação por intermédio da percepção humana.

- II. Compressível: pode-se sintetizar, comprimir, resumir a informação de diferentes formas.
- III. Transferível: a velocidade e a facilidade com que se transmite uma informação é um fator a ser considerado para o desenvolvimento das demais áreas do conhecimento.
- IV. Facilmente transportável: usando novas aplicações e novas tecnologias é possível transportá-la em diversas mídias e formatos.
- V. Difusiva: tende a se tornar pública, mesmo que não seja o desejo de quem a detém.
- VI. Compartilhável: ao contrário de outros bens, quem a vende ainda permanece com ela.
- VII. A informação é multiplicável: quanto mais nós a usamos, mais útil ela se torna.
- VIII. A informação é substituível: ela pode substituir outros recursos como dinheiro, pessoas, matéria-prima.

Um dos precursores nos estudos sobre a qualidade e valor da informação, Marchand (1990), explorou a gestão da informação como um importante aspecto no gerenciamento de negócios e identificou cinco abordagens na definição do conceito de qualidade da informação:

- Transcendente: esta abordagem tende a perceber o valor da informação como absoluta e universalmente reconhecido (sinônimo de excelência), ou seja, qualidade intrínseca;
- Baseada no usuário: trata do julgamento das particularidades individuais da informação, como os tipos e fontes de informação que mais satisfazem ao usuário. Estes seriam considerados os de melhor qualidade. Essa abordagem carrega um ponto de vista altamente subjetivo e com pouca possibilidade de operacionalização, pois cada indivíduo possui conceitos distintos de valor, fundamentados na bagagem cultural e de vida de cada um;
- Baseada no produto: esta abordagem considera a qualidade da informação em termos precisos e identificáveis, sendo seus atributos passíveis de serem mensurados e quantificados, ela trata a informação enquanto coisa;
- Baseada na produção: a qualidade é vista como adequação aos padrões estabelecidos da necessidade de informação do consumidor. Desvios em relação a estes padrões significariam redução da qualidade da informação;

- Baseada na qualidade como um dos aspectos de valor: o valor da informação é considerado como uma categoria mais abrangente e, a qualidade, é vista como um dos seus atributos.

Liu e Chi (2002) buscaram tratar a qualidade da informação em três diferentes abordagens com relação aos atributos ou identificadores de qualidade, no que tange à informação:

- Intuitiva: trata da identificação de atributos baseados na experiência de experts e no entendimento intuitivo de quais atributos são importantes;
- Empírica: se relaciona com a determinação dos atributos pelos consumidores dos dados;
- Teórica: dá ênfase aos atributos derivados de teorias já estabelecidas, analógicas (utilizando a analogia entre produtos e informações) e de pesquisas operacionais.

Neste estudo, para tratar da qualidade da informação, foram elencadas 16 dimensões baseadas na obra de Mattioda & Favaretto (2009) e na tese de Machado (2013).

Segundo estes autores, as dimensões que envolvem a Qualidade da informação podem ser agrupadas em 4 categorias: Intrínseca, Acessibilidade, Contextual e Representativa, conforme expõe o quadro 1:

<b>Categorias</b>	<b>Dimensões</b>
Intrínseca	Acuracidade, Objetividade, Credibilidade e Reputação.
Acessibilidade	Acessibilidade e Segurança no acesso.
Contextual	Relevância, Valor agregado, Temporalidade, Integridade e Volume de informação apropriado.
Representação	Interpretabilidade, Facilidade de entendimento, Representação concisa, Representação consistente e Facilidade de manipulação.

**Quadro 1:** Dimensões da qualidade da informação (adaptado de Mattioda e Favaretto, 2009)

### 3.3.1 Categoria Intrínseca

A categoria intrínseca é caracterizada pelas características intrínsecas dos dados, independentes de sua aplicação. Esta categoria agrupa as seguintes dimensões: acuracidade, objetividade, credibilidade e reputação (MATTIODA; FAVARETTO, 2009).

- **Acuracidade:** é considerada a dimensão mais importante, ela refere-se ao quanto a informação é considerada correta e confiável para os usuários e com o nível de precisão da informação, para que sejam a base para os processos de decisões. Por exemplo, quando um sistema eventualmente realiza cálculos incorretos, retorna relatórios e informações erradas, falha ou trava com frequência. Nestes casos pode-se dizer que o sistema não tem acurácia.

- **Objetividade:** esta dimensão se preocupa com a imparcialidade do sistema, procura verificar o quanto a informação produzida por ele é imparcial. Para considerar que um sistema é imparcial, deve ser verificado, por exemplo, se ele não tende a priorizar alguma área da empresa ou é influenciado por ela, possui vícios ou realiza cálculos tendenciosos e se trabalha considerando as casas decimais. É importante também verificar se os dados e informações interpretadas e realimentadas no sistema não sofrem influências de sentimentos ou opiniões dos usuários operantes do sistema (MATTIODA; FAVARETTO, 2009; GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Credibilidade:** esta dimensão identifica o quanto a informação é considerada verdadeira. Para que um sistema de informação tenha credibilidade, é necessário que os usuários tenham atenção e sejam responsáveis, pois alimentar o sistema com insumos ruins, com erros e inverdades, levará o sistema a produzir informações com pouca credibilidade. É interessante que cada área na empresa tenha uma pessoa responsável pelas informações geradas naquele setor, assim fornecendo informações para outras áreas com credibilidade (MATTIODA; FAVARETTO, 2009), (GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Reputação:** esta dimensão busca apresentar o quanto a informação é considerada em termos de sua fonte ou conteúdo. Um sistema de informação utiliza de dados para produzir as informações e portanto, de uma fonte segura de dados para conseguir gerar boas informações. É indispensável para empresa possuir um banco de dados seguro, livre de falhas, atualizado e fiel às movimentações da empresa (MATTIODA; FAVARETTO, 2009), (GUERRA; COLOMBO, 2009).

### 3.3.2 Categoria Acessibilidade

A categoria acessibilidade diz respeito aos aspectos relativos ao acesso ao sistema e à segurança dos dados. Esta categoria é composta pelas dimensões acessibilidade e segurança no acesso.

- **Acessibilidade:** refere-se a dimensão que verifica o quanto a informação está disponível, de fácil acesso/consulta e rapidamente recuperável (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Um sistema acessível apenas dentro da própria organização, ou que depende de outras áreas para que uma informação seja acessada ou ainda, que necessita de muitos campos, abas a serem preenchidos pode tornar o processo lento e burocrático, levando a desistência da operação pelo usuário (GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Segurança no acesso:** esta dimensão preocupa-se com o quanto o acesso a informação é restrito apropriadamente para se manter a segurança (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). As informações de uma empresa são altamente confidenciais, pois evidenciam estratégias de atuação que devem ser protegidas da concorrência e também as informações que apenas o próprio gestor ou funcionários de confiança devem ter conhecimento (GUERRA; COLOMBO, 2009). Por exemplo, não é interessante que um caixa de supermercado conheça as margens de lucro dos produtos, mas para um gerente de setor, isso é essencial. Assim, a senha deve limitar o acesso do funcionário as informações contidas no sistema.

### 3.3.3 Categoria Contextual

Esta categoria é caracterizada pelas características dependentes do contexto de utilização dos dados. Ela é composta pelas seguintes dimensões: relevância, valor agregado, temporalidade, integridade e volume de informação apropriado.

- **Integridade/completude/perfeição:** esta dimensão busca avaliar o quanto a informação não está extraviada e é suficiente para a tarefa a ser executada em amplitude e profundidade (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Quando há necessidade de se tomar uma decisão, as informações produzidas pelo sistema que a suportam devem estar completas e íntegras para a finalidade desejada (GUERRA; COLOMBO, 2009). Um relatório de vendas de faturamento de vendas três últimos anos pode auxiliar a gestão, mas se necessário para uma decisão conhecer a venda mensal ou diária, e este não possuir, se tornará ineficaz para esta decisão.

- **Quantidade de informação apropriada:** busca avaliar o quanto o volume da operação é apropriado para a tarefa a ser executada (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Em alguns casos, os sistemas trazem uma abundância de informações que não servem para se tomar nenhum tipo de decisão ou mesmo não se adequam a organização, sendo assim desnecessárias para o gestor (TONSIG, 2008). O interessante seria que o sistema trouxesse apenas informações apropriadas para determinada organização ou determinado setor, para que assim não atrapalhe o andamento do trabalho.

- **Relevância:** preocupa-se em verificar o quanto a informação é aplicável e útil para a tarefa a ser realizada (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Muitas vezes uma informação pode ser apropriada mas, em determinada situação, ela não é considerada relevante para a tarefa a ser realizada. Outrora, pode ocorrer o inverso, haver uma informação que não é apropriada para o caso, mas veio a se tornar relevante e importante de ser levada em consideração.

Verifica-se que a Quantidade de informação apropriada e a Relevância andam em sintonia dentro de uma organização e, desta maneira, confirma-se que o volume de informações produzidas não está diretamente associado a qualidade do sistema, conforme abordado anteriormente por Tonsig (2008).

- **Temporalidade/opportunidade:** esta, por sua vez, identifica o quanto a informação está suficientemente atualizada para a tarefa a ser realizada (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Quanto mais atualizado estiver a informação para o usuário, melhor poderá ser sua decisão pois estará considerando as últimas movimentações e mudanças ocorridas, sendo assim capazes de aumentar as possibilidades de sucesso nas decisões tomadas.

- **Valor agregado:** busca identificar o quanto a informação é benéfica e proporciona vantagens por seu uso (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Alguns sistemas possuem ferramentas inovadoras, com visões de diferentes ângulos, capazes de oferecer ou simular ao gestor um diferencial para a sua gestão.

### 3.3.4 Categoria Representacional

É categoria cujas características derivadas da forma como a informação é apresentada para os usuários. Esta categoria é composta pela dimensão interpretabilidade, facilidade de entendimento, representação concisa, representação consistente e facilidade de manipulação.

- **Facilidade de entendimento:** esta dimensão verifica o quanto a informação é facilmente compreendida (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Para se otimizar a utilização do sistema é importante que ele seja de fácil entendimento, fornecendo com a maior clareza e objetividade possível para que ele não se torne ambíguo. Por exemplo, deve informar ao usuário que informação retornará a ação que será executada ou caso algum erro ocorra, uma mensagem aponte o problema (GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Facilidade de manipulação:** da informação evidencia o quanto a informação é fácil de ser manipulada e aplicada a diferentes tarefas (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). É importante observar que as informações trazidas por um sistema podem não ser utilizadas para uma única finalidade sendo necessário que a mesma informação possa ser trabalhada e reaplicada para outras tarefas, ou mesmo outras áreas da empresa sem perder sua facilidade de entendimento. Quando uma informação ainda não é adequada pode-se torná-la melhor para ser utilizada incluindo-se novas variáveis ou parâmetros. O setor administrativo de uma empresa pode ter preferência por avaliar informações em números enquanto que a área financeira em percentuais. A possibilidade de exportação de documentos, transformar as informações em uma planilha eletrônica ou editores de texto, por exemplo, pode representar uma forma de manipulação da informação (GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Interpretabilidade:** verifica o quanto a informação está em linguagem apropriada, símbolos, unidades, e as definições são claras (MATTIODA; FAVARETTO, 2009), (GUERRA; COLOMBO, 2009). Esta dimensão busca verificar se as unidades, as medidas, estão sempre de acordo com o correto. Em algumas situações a interpretação das informações pode se tornar mais fácil de ser compreendida apenas alterando algumas destas representações, como por exemplo, quando a informação está apresentada em números podem ser apresentadas em percentuais, gráficos ou tabelas (GUERRA; COLOMBO, 2009).

- **Representação concisa:** esta dimensão busca identificar o quanto a informação está compactamente representada (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Esta dimensão traz a ideia da informação ser apresentada de maneira mais objetiva possível, como em um “cenário limpo” para que se consiga extrair a informação necessária, atingindo o objetivo que a informação precisaria passar ao usuário.

- **Representação consistente:** esta dimensão preocupa-se com o quanto a informação está apresentada em um mesmo formato (MATTIODA; FAVARETTO, 2009). Para que haja uma compreensão correta trazida pela informação, ela precisa seguir um formato padronizado previamente escolhido para exibição das informações e, desta maneira, o usuário familiarizado com o ambiente padronizado terá uma linha de raciocínio a seguir melhorando entendimento e interpretação.

Com estes conceitos teóricos, a percepção da qualidade da informação pelas dimensões de qualidade torna-se um estudo viável. As reflexões sobre sistema de informação, ERP, qualidade da informação e dimensões de qualidade formam base para entendimento da pesquisa.

## 4. GESTÃO POR PROCESSOS

Com as inovações constantes da época atual as empresas tentam se adaptar para manterem-se no mercado e, sobretudo, manterem-se de forma competitiva. A competitividade é exigente e envolve diversos fatores, dentre eles a qualidade, que deixou de ser um diferencial: é um quesito básico exigido de qualquer produto ou serviço oferecido pelas organizações atuais. Nesse cenário, a Gestão Por Processos é uma alternativa eficiente para se buscar a qualidade na oferta de produtos e serviços.

Segundo Barbará (2008), todo trabalho realizado por uma organização faz parte, obrigatoriamente, de algum processo, pois não existe um produto ou serviço oferecido sem um processo. Os processos organizacionais, segundo o autor, podem ser definidos e caracterizados como:

- Uma sequência de atividades utilizadas na entrada (input), que agrega determinado valor e gera uma correspondente saída (output) para um cliente específico, interno ou externo, utilizando os recursos da organização para gerar resultados concretos;
- Uma série de tarefas que recebem entradas (materiais, informações, pessoas, máquinas, métodos) e geram produtos (produto físico, informação, serviço), usados para fins específicos;
- São realizados em várias etapas, tarefas, operações ou funções executadas em sequência, simultaneamente ou sequencialmente;
- Gera um resultado que pode ser um produto físico, um relatório, dados/informações verbais, escritos ou eletrônicos, um serviço;
- Podem ser de natureza interna (quando têm início, são executados e terminam dentro da mesma empresa) e externa (quando têm início dentro da empresa, são executados e terminam fora da empresa);

Os processos podem ser classificados e descritos em termos de tipos de processos e hierarquia de processos. Segundo Barbará (2008), os tipos são:

- Processos primários ou de negócio: incluem as atividades que geram valor para o cliente, aqueles que caracterizam a atuação da empresa. Considerando a cadeia de valor

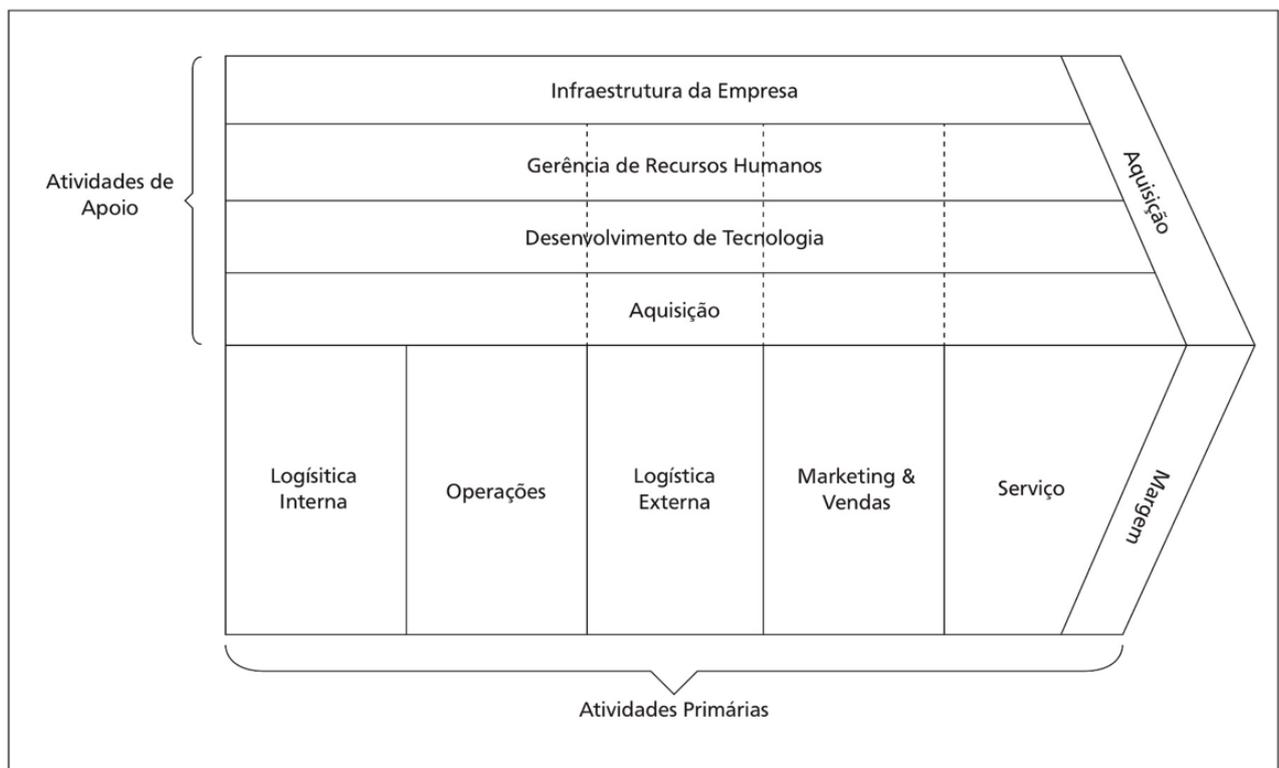
da empresa, estes processos envolvem a maioria das atividades primárias da cadeia. São exemplos a produção, venda, logística, recebimento e atendimento de pedido (cliente).

- Processos de suporte ou apoio: Enquadram-se nesta classificação, o conjunto de atividades de suporte, ou que garantem o apoio necessário ao funcionamento adequado dos processos primários. Como exemplo tem-se os processos de: folha de pagamento, recebimento e atendimento de pedido.

- Processos gerenciais: Neste tipo, são listados os processos envolvidos com as funções gerenciais e, em suas relações se incluem as ações de medição e ajuste do desempenho da organização.

A hierarquia dos processos, trata-se de uma classificação estruturada em níveis e sub-níveis, sendo: macroprocessos, processos, atividades e tarefas. Em síntese um macroprocesso representa uma organização e seus processos, que são organizados em atividades e estas em tarefas. É a visão mais próxima e representativa do conceito de sistemas (BARBARÁ, 2008).

Assim, estes processos podem ser melhor identificados e observados a partir da Cadeia de Valor segundo Porter (1990).



**Figura 3:** Cadeia de Valores (Porter, 1990, p. 35).

A Cadeia de Valor é um modelo que ajuda a analisar as atividades específicas através das quais as empresas criam valor e vantagem competitiva. Ou seja, é um conjunto de atividades que uma organização realiza para criar valor para os seus clientes.

A cadeia de valores desagrega uma empresa nas suas atividades de relevância estratégica para que se possa compreender o comportamento dos custos e as fontes existentes e potenciais de diferenciação. Uma empresa ganha vantagem competitiva, executando estas atividades estrategicamente importantes de uma forma mais barata ou melhor do que a concorrência. (PORTER, 1990, p.31)

A maneira como as atividades dessa cadeia são realizadas determina os custos e afeta os lucros. A partir deste ponto de vista, Porter (1990) definiu uma cadeia de atividades, comum a todos os negócios, e dividiu-as em atividades primárias e de suporte, conforme se mostra na Figura 3.

As atividades primárias correspondem as atividades envolvidas na criação física, venda, manutenção e suporte de um produto ou serviço. Essas atividades genéricas primárias são as seguintes:

- **Logística de entrada:** Todos os processos relacionados com a recepção, controle de inventário, marcação de transporte. Neste ponto, as relações que tem com os fornecedores são um fator decisivo para a criação de valor.
- **Operações:** inclui maquinários, embalagens, montagem, manutenção de equipamento, testes e outras atividades de criação de valor que transformam inputs no produto final, para ser vendido aos clientes.
- **Logística de saída:** atividades associadas com a entrega do produto ou serviço ao cliente, incluindo sistemas de recolha, armazenamento e distribuição que podem ser internos ou externos à organização.
- **Marketing e Vendas:** São os processos que a empresa utiliza para convencer os clientes a comprarem os seus produtos ou serviços. As fontes de criação de valor aqui são os benefícios que este oferece e o modo como os transmite.
- **Serviços:** as atividades que mantêm e aumentam o valor dos produtos ou serviços após a compra. Aqui se incluem o apoio ao cliente, serviços de reparação e/ou instalação, formação, atualizações, etc.

Já as atividades de apoio sustentam as atividades primárias e a si mesmas:

- **Infraestrutura:** sistemas de apoio que a empresa necessita para manter as operações diárias. Inclui a gestão geral, administrativa, legal, financeira, contabilística, assuntos públicos, de qualidade, etc.
- **Gestão de Recursos Humanos:** atividades associadas ao recrutamento, desenvolvimento (educação), retenção e compensação de colaboradores e gestores. Uma vez que as pessoas são uma fonte de valor significativa, as empresas podem criar grandes vantagens se utilizarem boas práticas de RH.
- **Desenvolvimento Tecnológico:** inclui o desenvolvimento tecnológico para apoiar as atividades da cadeia de valor, como automação de processos, design, etc.
- **Aquisição/Compra:** Todos os processos que a empresa realiza para adquirir os recursos necessários para trabalhar: aquisição de matérias-primas, serviços, edifícios, máquinas, etc. Aqui também se inclui encontrar fornecedores e negociar melhores preços.

O conceito de cadeia de valor trouxe contribuições significativas para a compreensão e gestão das instituições ao possibilitar a auto avaliação e identificação das atividades que mais impactam as instituições em termos de produtividade e competitividade. Assim, por tratar-se de um conceito já utilizado no ambiente corporativo e incorporado à área de gestão das informações, pode ser considerado um método utilizado para compreensão e gestão das informações. (MACHADO, 2015)

## 5. METODOLOGIA

O desenvolvimento deste estudo contempla uma ampla pesquisa e revisão bibliográfica, em artigos científicos, livros relacionados ao tema, necessários para obter o arsenal de conhecimento para a realização do estudo, de forma geral e, de forma específica, para o desenvolvimento de uma pesquisa de campo.

Portanto, constitui-se de pesquisa bibliográfica, que segundo Gil (1993, p. 48) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos sejam exigido algum tipo de natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas”.

Caracteriza-se também como estudo de campo, pois foi realizado um estudo em uma empresa que tem implantada a gestão por processos, a fim de confrontar, alinhar, os achados na literatura com a realidade das organizações. De acordo com Gil (1993), o estudo de campo procura o aprofundamento de uma realidade específica. E basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do que ocorrem naquela realidade.

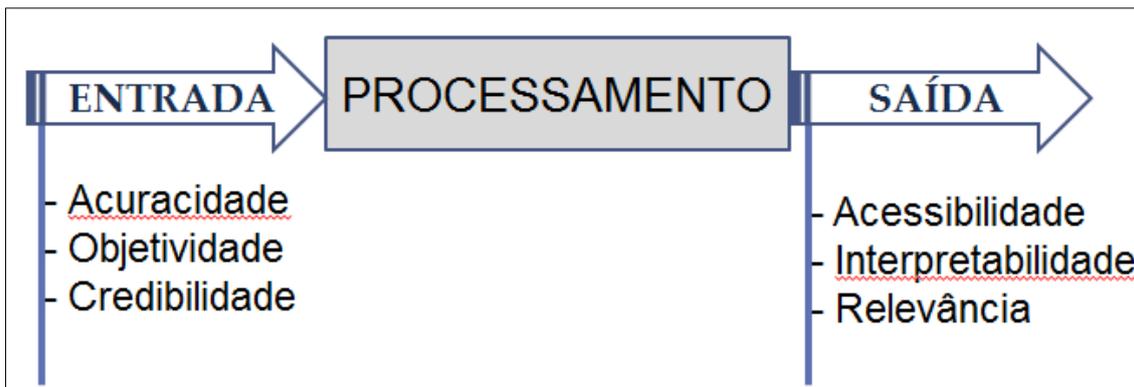
Assim, esta pesquisa foi realizada por meio de um questionário aplicado aos usuários do sistema da empresa na qual eles responderam sobre suas percepções quanto a qualidade da informação em suas atividades cotidianas e a importância de avaliar essa qualidade. (vide APENDICE 1).

As primeiras perguntas foram elaboradas com o intuito de conhecer o usuário, e compreender qual sua percepção diante do tema abordado no trabalho, a qualidade da informação. Já as perguntas seguintes visam observar o quanto estes usuários consideram importantes as dimensões utilizadas para avaliar a qualidade da informação.

## 6. PESQUISA DE CAMPO

Pode-se avaliar a qualidade da informação nos processos de negócio considerando a entrada dos dados no sistema; na qual as dimensões mais relevantes são: acuracidade, objetividade, credibilidade, reputação e acessibilidade. Da mesma maneira, é possível avaliar a qualidade das informações de saída, através das dimensões: relevância, valor agregado, temporalidade, interpretabilidade.

A Figura 4 ilustra o funcionamento de um processo, em que o usuário insere um conjunto de dados (*input*) no sistema, que serão processados e transformados em saídas (*output*), ou seja, informações. As dimensões listadas foram consideradas as mais relevantes, e classificadas considerando a importância de cada uma e sua correspondente valorização para as empresas.



**Figura 4:** Dimensões avaliadas nas entradas e saídas de processos. Fonte: Zanetti e Machado, 2016, p.14.

Neste estudo, os processos de negócios foram escolhidos como meio para avaliar a qualidade da informação (QI) nas organizações, pois é por meio deles que as informações transitam entre as funções da organização.

Para analisar a importância da qualidade da informação em um contexto real, foi realizada uma pesquisa de campo em uma empresa de pequeno porte do segmento supermercadista, localizada na cidade de Palmital, no interior do estado de São Paulo, que faz uso de sistema ERP. Os dados coletados estão relacionados a qualidade da informação que esta aplicação possibilita.

Avaliar a qualidade da informação implica em avaliar várias dimensões, como forma de abranger todos os fatores que poderão influenciar no resultado da qualidade. Esta pesquisa foi realizada em duas partes:

- A primeira foi identificar os participantes e sua relação com a informação no ambiente de trabalho. Dessa forma, o estudo tem como foco apenas os usuários que utilizam as informações procedentes da aplicação da informática no dia a dia, que contemplou funcionários dos setores de faturamento, produção, qualidade e administrativo;
- Logo, a segunda parte refere-se a percepção que os participantes tem sobre a informação e sua importância na empresa. Foi elaborado um questionário a partir das dimensões da qualidade da informação consideradas mais relevantes e assim determinar qual o nível da qualidade da informação e a importância da informação para a organização na visão dos usuários.

A escolha das dimensões propostas na pesquisa tem como base os estudos de Wang e Strong (1997), Marchand (1990) e Repo (1989), e geralmente são as que mais estão associadas com as necessidades e características dos usuários nos processos de avaliação da qualidade da informação.

## 6.1 RESULTADOS

Nesta seção estão listados os resultados obtidos a partir da pesquisa realizada com cerca de 20 colaboradores que atuam no setor administrativo do supermercado.

**Questão 1:** Você conhece os conceitos de qualidade da informação?

Com relação a qualidade da informação, somente 15,1% dos participantes assinalaram que não tem conhecimento do conceito, enquanto 84,9% assinalaram positivamente.

**Questão 2:** Você utiliza estes conceitos nas atividades do trabalho?

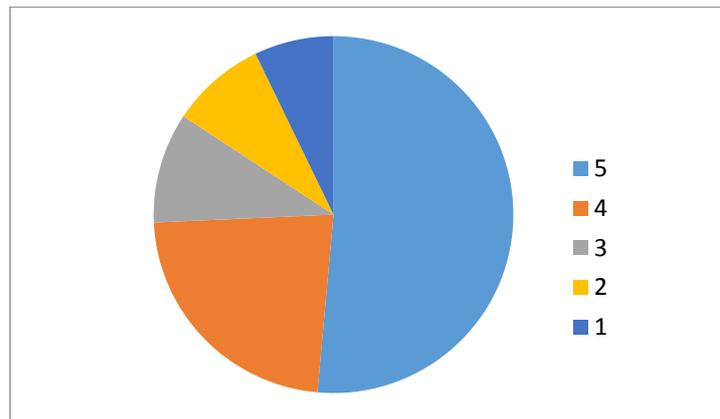
Nesta questão, sobre utilizar ou não os conceitos da qualidade da informação, 11,5% dos participantes responderam que não utilizam, de forma que 88,5% afirmaram que utilizam tais conceitos em suas atividades.

**Questões 3 e 4:** Você acredita que as informações tem valor para a organização? E Você acredita que o valor da informação depende da qualidade da informação?

Nestas questões, sobre a importância da qualidade da informação na organização, e o valor que ela representa para a mesma, 99,3% dos participantes, quase a totalidade, responderam de forma positiva. Ou seja, as informações mais valorizadas nas organizações são geralmente as de melhor qualidade.

Nas questões de 5 a 9, foi solicitado aos participantes da pesquisa para que indicassem numa escala de 1 a 5, o quão importante eles consideravam cada dimensão da qualidade da informação utilizada em suas atividades.

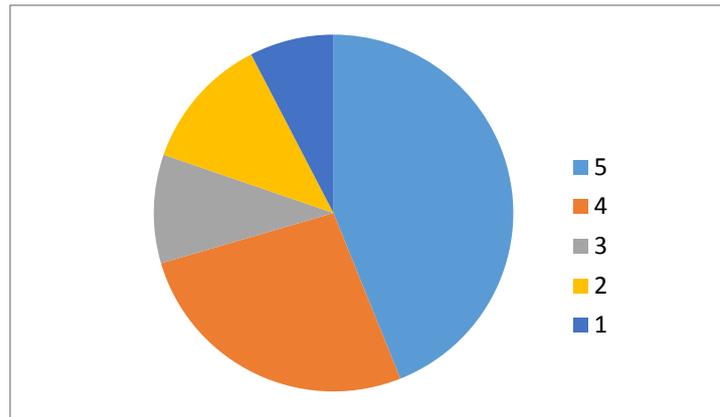
**Questão 5:** Relevância: a informação ser útil e aplicável para cada tarefa a ser realizada.



**Figura 5:** Relevância

Os resultados apurados nesta questão demonstraram que os participantes percebem a dimensão relevância de forma significativa em suas atividades.

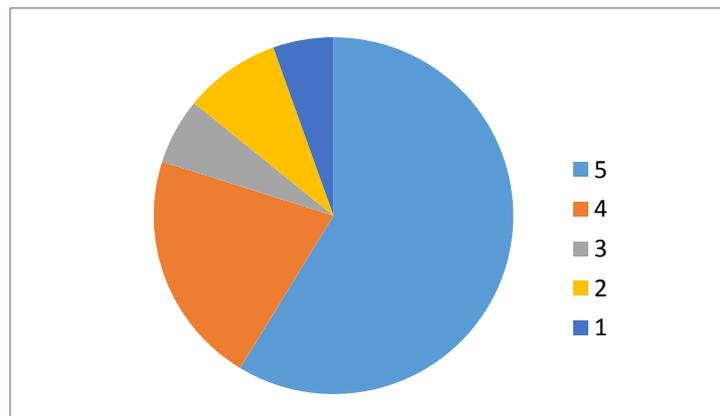
**Questão 6:** Interpretabilidade: a informação estar em linguagem apropriada e de forma clara.



**Figura 6:** Interpretabilidade.

Nesta questão pode-se observar que o número de participantes que atribuíram o grau de importância como '4' tem valor significativo em relação ao número de participantes que atribuíram '5'.

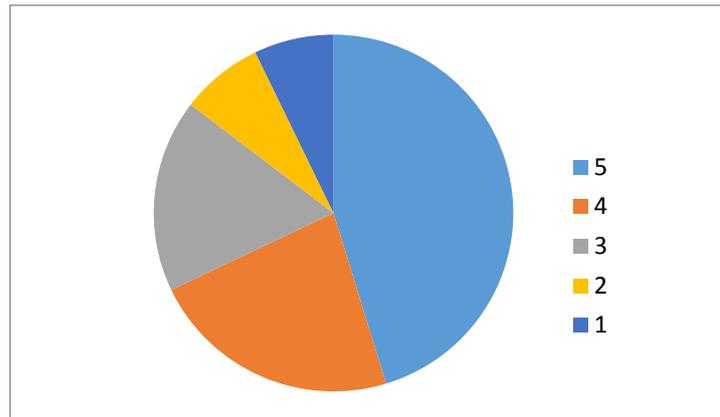
**Questão 7:** Acuracidade: a informação ser considerada correta e confiável.



**Figura 7:** Acuracidade.

Nesta questão fica evidente que os participantes consideram a acuracidade como uma dimensão importante, visto que a grande maioria assinalou os graus '4' e '5'.

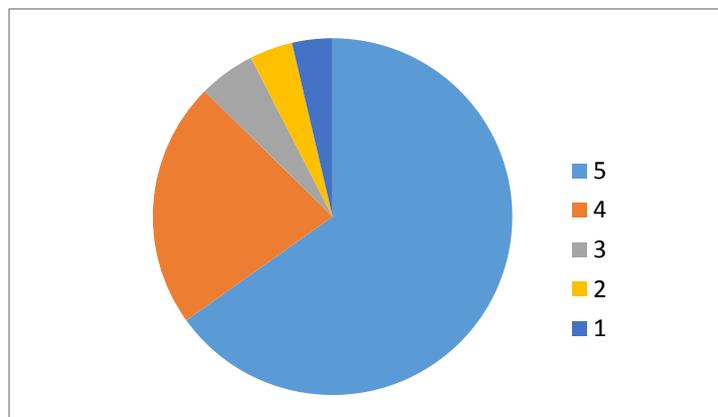
**Questão 8:** Acessibilidade: a informação estar disponível, de fácil acesso/consulta e rapidamente recuperável pelo sistema.



**Figura 8:** Acessibilidade.

Pode-se observar nessa questão que os usuários consideram a acessibilidade importante, mas ao comparar com outras dimensões analisadas, o grau de menor importância ilustrado pelo item '4' se destacou.

**Questão 9:** Credibilidade: a informação ser considerada verdadeira.



**Figura 9:** Credibilidade.

Nesta questão fica evidente que os usuários consideram a dimensão credibilidade importante no sistema de informação, na qual a grande maioria assinalou os graus '4' e '5' afirmando que a informação deve ser considerada verdadeira.

Os resultados apurados apresentam como se processa a percepção da qualidade da informação entre os usuários, em especial das dimensões abordadas no contexto.

Observou-se, também, que a maioria dos participantes atribuiu altos graus para a importância da qualidade da informação em todas as dimensões, o que indica que este conceito é conhecido e utilizado pelos participantes em suas atividades profissionais.

No entanto, é possível que a aplicação deste estudo em outros contextos, com empresas de ramos de atividades diferentes, possa reverter a um resultado diferente.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo teve como objetivo o desenvolvimento de uma classificação de dimensões da qualidade da informação que podem ser utilizadas para a melhoria da qualidade da informação, proporcionando assim, uma melhoria na qualidade dos processos de gestão nas organizações.

Foi possível verificar, neste estudo, que a teoria em torno dos conceitos de qualidade da informação está bem consolidada na literatura, no entanto, estes conceitos possuem uma implementação prática difícil. Um dos fatores que dificultam esta prática pode estar relacionado ao perfil do profissional da informação, que apresenta alterações contínuas.

De acordo com as considerações de Audy et al (2005), os conceitos de sistemas de informação estão estruturados em três dimensões, a tecnológica, a humana e a organizacional. Nesse sentido é possível afirmar que os usuários estejam focados na dimensão tecnológica enquanto os gestores possuem maior percepção nas dimensões organizacionais.

Informações incoerentes e inconfiáveis dentro de um sistema de informações são imensuravelmente danosas a uma organização, pois serão utilizadas para projeções e tomadas de decisões futuras.

A importância de avaliar a qualidade presente na informação em determinadas categorias está no retorno que elas proporcionam, seja em termos de qualidade das decisões ou mesmo, em retorno financeiro, pois informações de qualidade significam informações com menos erros e, portanto, menores possibilidades de falhas, pois a organização necessita de resultados precisos.

Deste modo, é inevitável o estudo do conceito e prática para o desenvolvimento de um método avaliador da qualidade que abranja todas as áreas deste tema. Para isto, as dimensões das categorias da qualidade da informação são fundamentais, pois são dadas como características que devem ser avaliadas dentro da informação. Assim, destacam-se aquelas de maior importância em seus diversos ambientes.

Apesar da dificuldade para a interpretação do conceito, estudos da literatura e montagem de um método para avaliar a importância da qualidade da informação, a organização

poderá contar com diversos ganhos a partir da aplicação deste, principalmente a eficiência em tomadas de decisões.

Entretanto, no que concerne às limitações deste estudo, destaca-se o fato de existirem poucos estudos na literatura nacional sobre qualidade da informação, inclusive a necessidade de se realizar uma análise com maior profundidade em relação a percepção dos usuários quanto as dimensões, na qual os resultados obtidos não são universalmente válidos.

É importante notar também, que as conclusões da pesquisa sugerem a necessidade de futuros estudos em outros contextos organizacionais, que procurem identificar a aplicabilidade do modelo construído para outros tipos de informação. Assim, é possível que a pesquisa desenvolvida possa ser aplicada em uma amostra maior, a fim de produzir resultados mais significativos e ampliar as contribuições do estudo.

Por fim, espera-se que este estudo possa contribuir e ampliar o uso acerca dos conceitos da importância da qualidade da informação, especialmente em áreas envolvidas com a gestão das informações na organização.

## APÊNDICE 1 – QUESTIONÁRIO

**Apresentação da pesquisa:** Esta pesquisa é parte de um projeto de conclusão de curso, que analisa a utilização das informações no ambiente de trabalho. É importante que você reflita sobre a importância das informações no seu dia a dia e responda com sinceridade as perguntas abaixo.

### Parte 1:

1- Você conhece os conceitos de qualidade da informação?

SIM

NÃO

2- Você utiliza estes conceitos nas atividades do trabalho?

SIM

NÃO

3- Você acredita que as informações tem valor para a organização?

SIM

NÃO

4- Você acredita que o valor da informação depende da qualidade da informação?

SIM

NÃO

**Parte 2:**

Para as questões de 5 a 9, assinale a escala que indica o quão importante você considera cada uma das dimensões que avaliam a qualidade da informação utilizada no sistema da empresa. Lembrando que 1 equivale ao menor grau de importância e 5 o maior grau.

5- Relevância: a informação ser útil e aplicável para cada tarefa a ser realizada.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

6- Interpretabilidade: a informação estar em linguagem apropriada e de forma clara.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7- Acuracidade: a informação ser considerada correta e confiável.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8- Acessibilidade: a informação estar disponível, de fácil acesso/consulta e rapidamente recuperável pelo sistema.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

9- Credibilidade: a informação ser considerada verdadeira.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

## REFERÊNCIAS

AUDY, Jorge L. N.; ANDRADE, Gilberto Keller; CIDRAL, Alexandre. Fundamentos de Sistemas de Informação. 2 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

BARBARÁ, Saulo (Org.). **Gestão por processos**: fundamentos, técnicas e modelos de implementação: foco no sistema de gestão da qualidade com base na ISO 9000:2000. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2008.

BURGESS, M.S.E.; GRAY, W.A; FIDDIAN, N.J. Quality measures and the information consumer. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 9., 2004, MIT. Proceedings. Cambridge: MIT, 2004. p.373-388.

CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6 ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

DE SORDI, José O. **Gestão por Processos**: uma abordagem da moderna administração – 4 ed. – São Paulo: Saraiva, 2014.

FAVARETTO, F. Qualidade da informação em duas empresas que utilizam Data Warehouse na perspectiva do consumidor da informação – um estudo de caso. Gestão & Produção, São Carlos, v.16, n. 4, p 654-666, out–dez. 2009.

GIL, Antônio Carlos. Como Elaborar Projetos de Pesquisa. 3. ed. São Paulo, Atlas: 1993.

GUERRA, A. C.; COLOMBO, R. M. T. Tecnologia da Informação: qualidade de produto de software. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2009.

LAUDON, Kenneth C.; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. 7. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LIU, L.; CHI, L.N. Evolutional data quality: a theory specific view. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 7., 2004, MIT. Proceedings. Cambridge: MIT, 2002. p. 292-304.

MACHADO, O. A., Almeida Junior, J. R. Dimensões da Qualidade da Informação: Uma classificação baseada no contexto. ICECE 2013, VIII International Conference on Engineering and Computer Education. March 03-06, Luanda, Angola. Disponível em: <<http://www.copec.org.br/icece2013/>>. Acesso em: 15 Dez. 2015.

MARCHAND, D. Managing information quality. In: WORMELL, I. (Ed.) Information Quality: definitions and dimensions. London: Taylor Graham, 1990. P. 7-17. MATTIODA, R. A. A.;

PORTER, Michael E. **Vantagem competitiva**: criando e sustentando um desempenho superior. Rio de Janeiro: Campus, 1990.

REIS, Carmenci. ERP Sistema integrado de gestão empresarial. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/tecnologia/erp-sistema-integrado-de-gestao-empresarial/56841/>> Acesso em: 20 fev. 2017.

REPO, A. J., **The value of information: Approaches in economics, accounting, and management science**. Journal of the American Society for Information Science and Technology, v. 40, p 68–85, March 1989. Disponível em [http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(198903\)40:2%3C68::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-J/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(198903)40:2%3C68::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-J/abstract) acesso em 15 Dez. 2015.

REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

SILVA, A. P.; FAVARETTO, F. Análise da qualidade da informação: um estudo de caso em empresas do setor madeireiro. In: IV CONGRESSO NACIONAL DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO. Julho/2008.

STRONG, D.M.; LEE, Y.W.; WANG, R.Y. 10 Potholes in the road to information quality. IEEE Computer, v. 18, n.162, p.38-46, 1997.

TONSIG, S. L. Engenharia de software. Rio de Janeiro: Editora Ciência Moderna: 2008.

ZANETTI, Gisele C. C.; MACHADO, Osmar A. **Implementação da qualidade da informação em processos gerenciais**. 2016. 15p. Projeto Iniciação Científica – Fundação Educacional do Município de Assis – FEMA, Assis, 2016.