

A IMPORTÂNCIA DE INFORMAÇÕES CONSISTENTES NOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Alline Costa de Oliveira Pettersen
E-mail: allinepettersen@gmail.com
UFF – Universidade Federal Fluminense

RESUMO

No mercado que vivencia-se hoje, com concorrência demasiadamente acirrada, é importante que as organizações estejam atentas a questão da informação, pois frequentemente observa-se inconsistências que podem prejudicar o desempenho das empresas.

Este artigo procura discorrer sinteticamente sobre o que são dados, informações e sistemas de informações e como eles interagem dentro do corpo organizacional. Aborda também a relevância da qualidade da informação para as organizações como um sistema aberto.

Palavras- chave: Qualidade. Informação. Sistema.

ABSTRACT

In these days with an excessively fierce competition that exists in business market, it is important that organizations being attentive to questions of informations, since it is very common to observe inconsistencies who may damage business performance. This article discourse about the meanings of data, informations and systems of informations and how them interact inside of an organizational structure. It approaches too about the relevance of quality of information for organizations like an opened system.

Keywords: Quality.Information.System.

1. Introdução

O mercado globalizado com concorrência crescente tornou o cliente alguém mais exigente. Para ele não vale mais apenas a política do bom preço, ele vai além, e exige excelência em atendimento e qualidade nos serviços.

Para a empresa atingir a qualidade esperada pelo cliente ela precisa entender o que o cliente percebe como qualidade. E uma das formas de pesquisar é reunindo dados que possam levar a informações sobre as necessidades destes clientes e assim adquirir o conhecimento sobre eles. O meio encontrado pela empresa para consolidar e processar os dados é utilizar Sistemas de Informação (SI), aplicativos onde são armazenados e processados os dados que saem como informação, utilizada principalmente no processo decisório.

Considerando que as informações geradas pelo SI serão utilizadas para a tomada de decisões, elas precisam ser confiáveis e consistentes de forma a auxiliar e embasar seu usuário. Por diversas vezes nota-se ausência de informações consistentes na alimentação de dados nos sistemas de informação e tal fato prejudica gestores em sua tomada de decisão.

A falta de informações fidedignas pode comprometer o planejamento estratégico da empresa, implicando em estoque excessivo, perda de vendas, custos administrativos, queda de rentabilidade, perda de mercado, comprometimento da imagem da empresa e etc. Desta forma acaba por não atender aos anseios dos clientes.

Este artigo pretende, em caráter descritivo, e através de uma pesquisa bibliográfica, expor sobre a relevância da consistência dos dados imputados, bem como a importância da qualidade da informação para a tomada de decisão.

2. Dado, Informação e Conhecimento

Dado é elemento solto que sozinho fica perdido, mas sem ele não há informação. Um dado deve ser correlacionado a outros adequadamente para gerar a informação.

Sordi (2008) menciona que um dos complementos que pode ser agregado a definição de dados é: matéria-prima para geração da informação. Desta forma, informação é a organização e consolidação dos dados de modo que tenham finalidade para seu usuário.

O'Brien (2004) diz que você deve encarar a informação como dados processados colocados em um contexto que lhes confere valor para usuários finais específicos. Exemplificando, imagine um funcionário de uma empresa que tem seu registro de número 123456. Este número de registro é um dado. A sua data de admissão, os seus registros de ponto, sua escala de férias, os apontamentos sobre suas faltas justificadas e não justificadas;

tudo isso são dados, que juntos e analisados formam a informação sobre a assiduidade desse funcionário.

Segundo Caiçara (2008), a informação pode ser entendida como medida da redução de incerteza sobre um determinado estado de coisas por intermédio de uma mensagem. Para Drucker *apud* Davenport (1998, p.18), “informações são dados dotados de relevância e propósito”, ou seja, há de ter utilidade. Agrupando essas explicações pode-se dizer que a informação deve agregar algo para alguém.

A informação se dá a partir do conjunto de dados armazenados e trabalhados gerando conhecimento a partir de sua compreensão.

Exemplificando as definições acima: imagine uma empresa de cartões de crédito. Ela fornece cartão a um cliente que começa a utilizá-lo. A empresa já tem dados como nome completo, números de documentos, endereço, telefone e etc. O cliente paga as compras com o cartão e desta forma a operadora obtém dados como locais e valores das compras, interpreta esses dados e gera a informação sobre o comportamento de compra do cliente. Digamos que este cartão seja roubado; com o conhecimento do comportamento de compra muitas vezes, a empresa identifica que determinada operação não é compatível com o perfil de consumo e entra em contato para certificar-se da operação.

A percepção individual do indivíduo acerca de determinada informação agregada a sua experiência e seu raciocínio gera o conhecimento dele sobre tal assunto. Conhecimento é particular. Ele depende da capacidade mental de interpretação e reflexão, e dos valores e experiências anteriores daquele que recebe a informação.

“O conhecimento é obtido a partir do poder analítico do observador. A informação por si só, não gera conhecimento”(MELO,2003).

Os dados e as informações são precisos e verificáveis, enquanto o conhecimento depende do modelo mental, da motivação e do interesse daquele que faz a análise.

No quadro a seguir Sordi mostra características diferenciais entre dados, informação e conhecimento.

Quadro 1 – Características diferenciais entre dados, informação e conhecimento

Características	Dados	Informação	Conhecimento
Estruturação, captura e transferência	fácil	difícil	extremamente difícil
Principal requisito pra sua geração	observação	interpretação consensual	análise e reflexão
Natureza	explícita	predominantemente explícita	predominantemente tácita
Percepção de valor no contexto administrativo	baixa	média	grande
Foco	operação	controle e gerenciamento	inovação e liderança
Abordagem administrativa que os promovem	execução de transações de negócios, processamento de dados	gerenciamento de sistemas de informação	gestão do conhecimento, aprendizagem organizacional

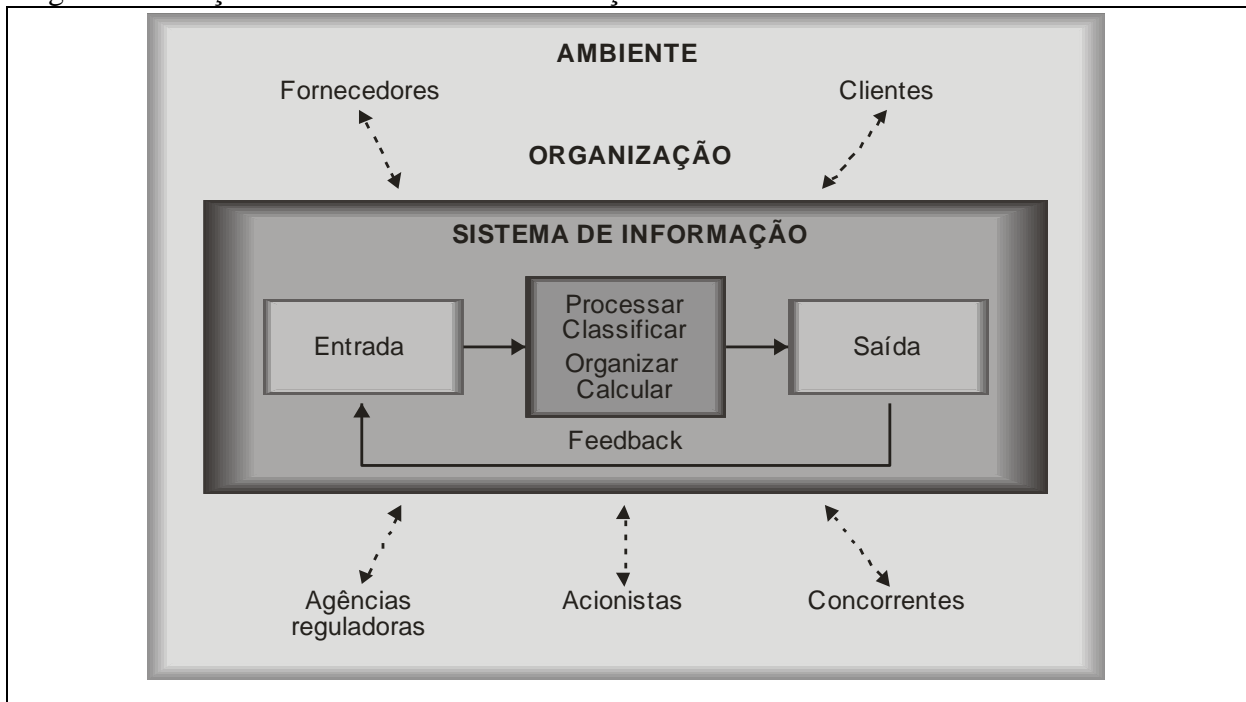
Adaptado de Sordi (2008, p.14)

2. Sistema de Informação

Para realizar uma análise a respeito de sistema de informação (SI) é importante entender o momento da empresa como sistema. Toda organização é considerada um sistema aberto. Sistema, por funcionar a partir de práticas coordenadas gerando um resultado, e aberto, por influenciar e ser influenciada pelo ambiente externo. De acordo com Batista (2006) “quando uma empresa e suas atividades são examinadas, pode-se determinar facilmente sua conceituação como sistema, pois seus elementos interagem. E mais ainda, define-se como um sistema aberto, pois ela sofre interação dos seus subsistemas”.

Todo sistema possui três funções básicas: entrada, processamento e saída. Entrada, trata-se de recursos que necessitam ser reunidos. Exemplo: recursos humanos, matéria-prima, dados, energia elétrica, maquinários e programas. Processamento, responsável por trabalhar os insumos (entradas) e saída, resultado do processamento em produtos, serviços ou informações.

Figura 1 – Funções de um sistema de informação



Fonte: LAUDON & LAUDON (2007, p.10)

Em se tratando de sistema de informação (SI), “pode ser entendido como o processo de transformação dos dados em informações que podem ser utilizadas na estrutura decisória da empresa, a fim de proporcionar sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados” (CAIÇARA, 2008).

Na visão de Laudon & Laudon (2007), sistema de informação pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle de uma organização.

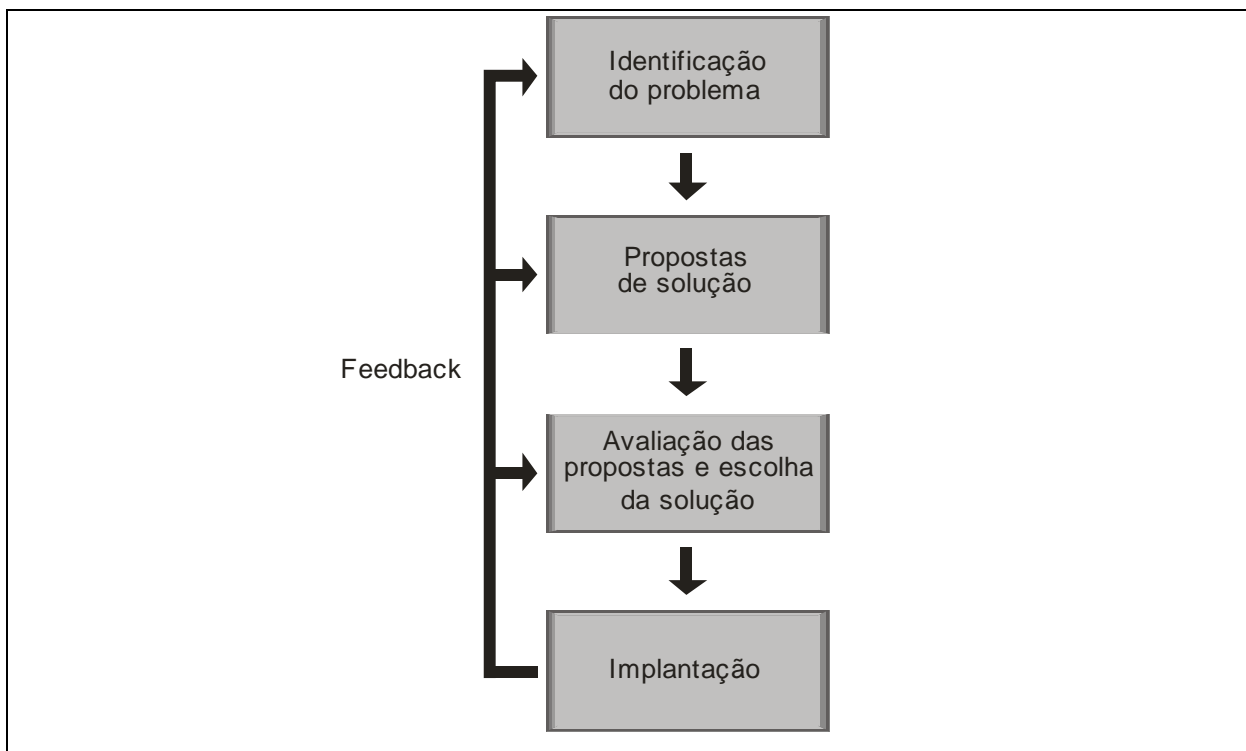
O sistema de informação veio para auxiliar o processo diário das empresas. Como exemplo, imagine uma fábrica de camisas personalizadas, com diversos tipos de malhas e cores. Um cliente efetuou uma compra e trinta dias após retorna para fazer a mesma encomenda. Sem um SI teria-se que procurar em pilhas de papel o seu pedido, enquanto com ele pode-se ter todas as informações imediatamente. Com isto, economiza-se tempo, material e presta-se melhor serviço respondendo de imediato, qual foi a camisa, a cor, o preço e a condição de pagamento.

Um dos aspectos mais importantes quando se pensa em SI é a sua escolha. Deve ser realizada em conjunto com gerentes com intuito de buscar a melhor solução para todos os setores, pois por exemplo, o que pode ser adequado para área administrativa, pode não ser para a financeira. A busca de soluções deve sempre incluir representantes dos setores

interessados minimizando-se a possibilidade de investir num programa e acabar por desperdiçar recursos.

Normalmente quando as organizações buscam por um sistema de informação é porque precisam solucionar problemas com objetivo de alcançar as metas organizacionais. Mas para isto, é importante que a empresa saiba identificar claramente quais são seus problemas, suas causas, avaliar o que pode ser feito para corrigí-los, verificar o que irá precisar dispor para resolvê-los, implantar correção e acompanhar para conferir se o que foi implementado está tendo resultado positivo. Na figura abaixo pode-se ver isto em quatro etapas.

Figura 2 – Solucionar problema é um processo contínuo de quatro passos



FONTE: LAUDON & LAUDON (2007, p. 16)

Hoje todas as empresas utilizam sistema de informação e para que sejam úteis devem ser adaptáveis de acordo com a cultura e estrutura de cada organização. O que uma padaria necessita controlar, por exemplo, é a quantidade de pães vendidos diariamente, quantidade de farinha utilizada, quanto sobrou em estoque, qual é o momento de comprar novamente, qual foi o valor e data da última compra, no entanto não se interessa saber quem comprou os pães. Já para uma loja de sapatos é interessante saber quem comprou o sapato, quando, qual seu telefone, qual o tamanho comprado para ao chegar uma nova coleção o vendedor poder entrar em contato.

Para que tudo isso aconteça, Laudon & Laudon (2007) afirma que é necessário entender as dimensões dos sistemas de informação que são: as organizações, as pessoas e a tecnologia da informação. Veja figura abaixo:

Figura 3 – Sistemas de informação são muito mais do que computadores.



Fonte: LAUDON & LAUDON (2007, p.11)

- Organizações – são estruturas hierárquicas compostas por níveis e especializações que determinam cargos e funções a serem ocupados por pessoas com diferentes habilidades.

- Pessoas – são o motor das empresas. Não existe empresa eficiente e lucrativa sem pessoas gabaritadas em seus quadros. Da mesma forma os SI para alcançarem resultados positivos, são dependentes de pessoas que possam desenvolvê-los e mantê-los.

Os custos com a tecnologia tendem a cair com o tempo, no entanto, os recursos humanos são bastante dispendiosos. Como as pessoas são fator primordial tanto para as empresas como para os sistemas de informação, deve-se ressaltar a grande importância desta dimensão do sistema de informação.

- Tecnologia da Informação – é um conjunto de recursos tecnológicos utilizados para viabilizar a implantação de sistemas de informação. Esses recursos são compostos de:

Hardware – equipamentos utilizados para entrada, processamento e saída de um sistema de informação, tais como: impressoras, computadores e servidores.

Software – conjunto de instruções pré-programadas que norteiam a operação dos equipamentos de *hardware*.

Rede – composta de equipamentos de *hardware*, meio físico e programas de *software* que visam o compartilhamento de dados e recursos tanto em ambiente local, exemplo impressora, como em ambiente externo, exemplo, comunicação por voz (voip).

Segundo Rezende & Abreu (2006), alguns benefícios dos sistemas de informação são:

- Suporte à tomada de decisão profícua;
- Valor agregado ao produto;
- Melhor serviço e vantagens competitivas;
- Oportunidade de negócios e aumento da rentabilidade;
- Mais segurança nas informações, menos erros, mais precisão;
- Carga de trabalho reduzida;
- Redução de custos e desperdícios;
- Controle das operações, etc.

As empresas de hoje não apenas se interessam por sistemas de informação, elas passaram a necessitar dele. Estão investindo em larga escala com valores bastante elevados. E o que elas esperam de retorno?

Segundo Laudon & Laudon (2007), estas organizações buscam:

- Excelência Operacional - procuram maior participação no mercado e lucratividade.

As empresas visam aperfeiçoar seus processos almejando a excelência em eficiência e eficácia.

Nos dias atuais, tecnologia e sistemas de informação são ferramentas indispensáveis para um diferencial competitivo no mercado buscando excelência operacional. Exemplo: *Wall Mart* é a mais eficiente empresa do setor, automatizou a reposição do estoque. Assim que um produto é vendido é enviada uma comunicação ao fornecedor.

• Novos Produtos, Serviços e modelos de negócios – num mercado altamente competitivo, as empresas não podem se manter com seu portfólio estagnado. É necessário inovação, espírito empreendedor e aperfeiçoamento constante. O SI pode ajudar fornecendo informações valiosas para os gestores na busca por um salto de qualidade e desempenho.

- Relacionamento mais estreito com clientes e fornecedores - toda empresa visa

atender as necessidades e desejos de seus clientes. Conhecer a preferência dos clientes e fazê-lo sentir-se bem atendido o torna satisfeito. O sistema de informação torna esta prática cada vez mais eficiente. Imagine uma locadora de filmes que ao inscrever um sócio preenche um cadastro com suas preferências. Com estas informações aliadas aos últimos filmes alugados um sistema de informação cria o perfil permitindo ao atendente sugerir filmes do gênero mais apreciado pelo cliente.

- Melhor tomada de decisões – contar com avaliações incertas e precárias são coisas do passado. Hoje as informações devem acontecer no momento certo e com precisão. Com o sistema de informação as empresas tomam suas decisões de compra e venda, por exemplo, visualizando o estoque em tempo real.

- Vantagem competitiva – Para Martins & Laugeni (2005), devido à incapacidade das empresas serem dominadoras absolutas do mercado, várias são excluídas por falta de competitividade. Ser competitivo é ser capaz de concorrer em um determinado mercado no qual não se consegue obter fornecedores e produtores absolutos.

Para uma organização tornar-se competitiva, uma das alternativas é que ela deve se preocupar em obter um diferencial perante o mercado que participa. Ela precisa que os clientes a vejam “com outros olhos”, ou seja, os clientes devem perceber que ela tem algo de diferente das demais, como por exemplo, preço mais atrativo, agilidade na entrega, etc.

“As empresas hoje em dia estão ganhando mercados atendendo aos clientes de uma maneira especial, em termos de níveis de personalização mais elevados para atender as necessidades específicas dos clientes” (MEREDITH, 2002, p.58).

Existem várias maneiras das organizações tornarem-se competitivas, uma delas é obtendo um sistema de informação bem implantado, podendo ser utilizado por exemplo, como a Dell faz permitindo o acesso dos clientes na compra de computadores personalizados.

Para Porter (2004,p.39) “a diferenciação se alcançada, é uma estratégia viável para obter retornos acima da média em uma indústria porque ela cria uma posição defensável”.

A diferenciação possibilita que a empresa obtenha uma proteção, como uma reserva de mercado, visto que seus clientes estarão vinculados à marca e com uma boa tolerância em relação ao preço.

- Sobrevivência – “outro motivo para as empresas investirem em sistemas e tecnologia de informação é que eles se tornaram imprescindíveis à prática de negócios. Muitas vezes esta “imprescindibilidade” foi determinada por mudanças no setor” (LAUDON; LAUDON, 2007).

Após avaliados os benefícios da implantação de um sistema de informação, nota-se que as empresas e os indivíduos ganham em diversos aspectos, agilizando suas tarefas e tendo

no momento oportuno, respostas rápidas e adequadas. Mas para que todos esses benefícios sejam bem aproveitados é imprescindível que a alimentação dos dados seja confiável, os dados sejam processados e, então, transformados em informação consistente.

4. Relevância da Informação

Os profissionais precisam conhecer as necessidades da empresa e definir quais dados são importantes para serem incluídos no SI de modo que este gere resultados relevantes para a tomada de decisão

Com o mundo globalizado e na era da informação é inadmissível que esta não esteja a contento e no momento exato. A ausência de informações é notória no âmbito organizacional, causando um choque negativo no ambiente externo, pois acaba por prejudicar os interesses da empresa, comprometendo o profissional tomador de decisões e muitas vezes afetando também a credibilidade com clientes.

Afirmam McKinnon & Bruns (1992) que a informação para os executivos deverá ser correta, relevante e atual.

Toda organização necessita de informações precisas e confiáveis para melhorar o seu fluxo, com o intuito de maximizar lucros e minimizar despesas e perdas. Isso é alcançado se a empresa possuir um sistema de informação bem planejado e bem implantado.

Disponer de informações é algo de extrema importância, e as organizações precisam estar atentas em produzir informação que tenha utilidade, que se apresente correta, clara e compreendida por todos que a consumirão.

Segundo Batista (2006) as informações podem ser classificadas como operacionais e gerenciais. As informações operacionais são formadas pelo controle interno das operações da empresa; e as informações gerenciais vem dos resultados obtidos e são utilizadas para análise de processos e tomada de decisões

Ao falar sobre informação, deve-se pensar, como exemplo, em uma empresa que vende informação, como jornal, ou uma empresa que trabalha com análise de mercado. Imagine se ela estiver com informações desatualizadas ou errôneas, o estrago que poderá causar. Exemplificando agora a área de saúde, um medicamento com a data de validade gravada errada, o quão desastroso poderá ser.

Para que a informação chegue clara e concisa no ambiente externo, antes deve ser trabalhada no ambiente interno das organizações. Os clientes internos devem saber o quanto é importante para a empresa dispor de informações fidedignas, devem ter conhecimento do que

um lançamento errado no sistema de informação pode acarretar, ou seja, é necessário que as informações tenham qualidade.

5. Qualidade da Informação

Conceituar qualidade da informação muito se tentou, mas as pesquisas demonstram que esta é uma tarefa complicada. Mesmo assim alguns autores dão seus relatos quanto a suas percepções:

“Especificamente na área da ciência da informação, nota-se a inexistência de uma base teórica sólida que permita um estudo aprofundado do tema”. (VALLS & VERGUEIRO *apud* OLETO, 2006). Já Nehmy *apud* Oletto (2006) declara que a análise permite concluir que, do ponto de vista epistemológico, a noção de qualidade da informação, tal como definida, é uma noção vaga, imprecisa, assumindo a característica de um conceito obstáculo.

É relevante para as empresas que as informações tenham qualidade, pois é através das informações que os gestores tomam suas decisões.

Mas então o que é qualidade da informação ? Para Rezende & Abreu *apud* Caiçara (2008) as informações para serem consideradas de qualidade devem ser comparativas, confiáveis, geradas em tempo hábil e no nível de detalhe adequado.

Batista (2006, p.50) afirma “as empresas, em sua maioria, demoram para chegar à conclusão de que precisam de um sistema de informações para ajudá-las a administrar todos os dados por ela gerados”.

Batista (2006) afirma também que a evolução da área de sistemas é caracterizada por:

Manualização: normalmente esta é uma das primeiras preocupações da organização. É bem visualizado quando se observa a quantidade de papéis utilizados com planilhas e documentações no dia-a dia da empresa.

Racionalização: a medida que a empresa vai crescendo percebe a necessidade de melhorar os controles já existentes.

Mecanização: aquisição de equipamentos como computador por exemplo, para substituição de tarefas repetitivas antes executados por funcionários.

Sistemas de informação: “fase conhecida como automação de processos; diferentemente da mecanização, preocupa-se em aumentar a produtividade e minimizar erros. Dentro desta evolução, a racionalização continua sendo uma fase marcante” (BATISTA, 2006).

Para que a tomada de decisão seja a mais positiva possível, é interessante que as organizações estejam de posse de informações consistentes. Observa-se muitas vezes que um setor não sabe a necessidade de outro, ou seja, quem informa não tem noção do que o consumidor da informação precisa. Alimenta-se o sistema simplesmente porque tem tal campo a ser preenchido, mas não se sabe a sua importância para a organização, não se tem idéia de que um gestor utiliza aquele simples campo de data, por exemplo, para saber qual a rotatividade de um produto. Muito visto em supermercados, o operador de caixa que não tem noção de que ao passar um iogurte de morango e dar baixa em abacaxi está gerando um conflito de informação e que posteriormente alguém irá gerar um relatório para compra de produtos contendo falhas, ou seja, a informação está sem qualidade.

Muitos profissionais que fazem uso da informação não tem entendimento de que a falta de precisão leva ao retrabalho para eles mesmos. Não compreendendo tal necessidade eles não conseguem definir qual informação precisam para realizar suas atividades de maneira eficiente.

Valorizar a informação deve fazer parte do corpo organizacional. Com informação relevante em mãos as empresas podem, por exemplo, usá-las para concorrer no mercado, mas para que isto aconteça deve-se ter certeza de sua acurácia. Por exemplo: um gerente de vendas deseja premiar o vendedor que mais vendeu no mês. Basta ter um lançamento de data errado para que ele cometa uma falha com toda a equipe.

De acordo com Stair (2004), as informações para terem qualidade devem ser bem definidas conforme o quadro a seguir.

Quadro 2 – Características da boa informação

Precisa	A informação precisa não tem erros.
Completa	A informação completa contém todos os fatos importantes.
Econômica	Deve-se considerar o custo da produção <i>versus</i> a importância da informação.
Flexível	A informação flexível pode ser utilizada para diversas finalidades.
Confiável	A informação confiável depende da fonte de informação.
Relevante	A informação relevante é importante para o tomador de decisões.
Simple	A informação em excesso pode causar sobrecarga de informação.
Em tempo	A informação em tempo é enviada quando necessário.
Verificável	A informação pode ser checada com várias fontes.

Fonte: (Adaptado de STAIR (2004,p.6)

Sordi (2008) vai mais além e diz que gestores podem analisar a qualidade da informação mensurando seus quinze aspectos tanto subjetivos quanto objetivos conforme descrito abaixo:

- **Abrangência / Escopo da Informação** – termo este que muitos autores preferem chamar de completude ou coesão. Segundo Sordi (2008, p.31) “a abrangência da informação envolve a percepção do usuário final de reconhecê-la como suficiente a sua necessidade.”

É importante salientar que o que pode atender perfeitamente a um usuário ou a um setor, pode não satisfazer a outro. Por exemplo, para o departamento de vendas de uma empresa basta saber a quantidade de camisas vendidas no mês e para o departamento de estoque esta informação é absolutamente vaga, pois eles precisam saber quantas camisas foram vendidas no mês em qual cor e tamanhos.

- **Integridade da Informação** – este aspecto está muito ligado a questão de segurança da informação. Qualquer alteração feita gera informação não íntegra. Por exemplo, um funcionário entra no banco de dados de um sistema de informação e altera uma fórmula que causará um relatório adulterado e errôneo.

- **Acurácia / Veracidade da Informação** – “o nível de acurácia da informação é muito dependente da qualidade do método e dos procedimentos empregados para sua geração” SORDI (2008, p. 36). A informação para ter acurácia precisa ser fiel aos fatos que deseja representar.

- **Confidencialidade / Privacidade da Informação** – com este termo procura-se dizer no âmbito do acesso da informação somente a pessoas autorizadas. Para Sordi (2008, p. 39) “a informação de qualidade é aquela amplamente difundida, de forma exclusiva, perante a totalidade das pessoas assinaladas como público alvo dessa informação.”

- **Disponibilidade da Informação** – com o cuidado que as empresas tem hoje para assegurar suas informações muitas vezes protegem tanto que acabam por não disponibilizá-las aos usuários que deveriam detê-las, situação muito frequente devido as restrições de configuração de usuários nos sistemas.

- **Atualidade / Temporalidade da Informação** – para que uma informação seja considerada de qualidade um dos requisitos é ser atual. Do que adianta ter uma informação valiosa se não é atual ? Imagine uma organização saber do lançamento de um produto de sua concorrente tempos depois de lançada. Para Sordi (2008) a informação não atualizada dentro de períodos de tempo considerados adequados às necessidades do público-alvo pode motivar sérios problemas organizacionais.

Uma informação fora do tempo de ação da empresa, torna-se-á inútil, pois não há mais como explorá-la ou corrigí-la se for o caso.

- **Ineditismo / Raridade da Informação** – neste tópico Sordi (2008, p.45) mostra o cuidado que deve-se ter com a questão do ineditismo e chama a atenção para não confundir ineditismo com novidade e afirma “pouco adiantaria disponibilizar uma nova informação no âmbito informacional da organização se ela já está amplamente disponível e utilizada por outras entidades.”

- **Contextualização da Informação** – a informação para ser considerada de qualidade deve ter contexto, devem ser editadas de maneira a atender o público-alvo sem perder sua integridade.

- **Precisão da Informação** – para diversos autores precisão da informação é vista como integridade, informação correta, mas Sordi (2008) prefere usar como detalhamento ideal para pronto uso.

- **Confiabilidade da Informação** – refere-se a capacidade de atender a demanda prometida de maneira confiável e precisa.

- **Originalidade da Informação** – está diretamente ligada a sua fonte geradora, atribuindo-se maior valor quanto mais próxima estiver da fonte original.

- **Existência da Informação** – “abrange a condição tácita ou explícita da informação, ou seja, considera-se tanto a informação de posse das pessoas, ainda não estruturadas, como também as já estruturadas e materializadas, independente do formato e da mídia utilizados” SORDI (2008, p. 53).

- **Pertinência / Agregação de Valor da Informação** – refere-se no sentido de apoiar atividades de determinado público-alvo, como por exemplo, colaborando com processo de tomada de decisão.

- **Identidade da Informação** – refere-se a questão de padronizar nomes para procedimentos com intuito de facilitar a organização das informações.

- **Audiência da Informação** – aspecto bastante importante dentro das organizações, porém deve ser monitorado para não acarretar efeito contrário.

A seguir são apresentadas perguntas a serem feitas por gestores com intuito de analisarem a qualidade de sua informação.

Quadro 3 – Aspectos a serem considerados na análise da qualidade da informação

Dimensão da Informação	Aspecto fundamental a ser analisado
Abrangência/Esopo	A informação que o público-alvo necessita está completa, e somente ela, ou seja, sem excessos desnecessários ?
Integridade	A informação presente está íntegra, inteira, ou está corrompida, adulterada ?
Acurácia/Veracidade	A informação pode ser considerada fiel aos fatos que ela representa ?
Confidencialidade/Privacidade	A informação é acessada somente por quem de direito ?
Disponibilidade	A informação é facilmente acessada por quem de direito ?
Atualidade	A informação é constantemente gerada/atualizada nos intervalos de tempo considerados adequados pelo público-alvo ?
Ineditismo/Raridade	Trata-se de uma informação de difícil obtenção do ponto de vista de ser raro ou escassa ?
Contextualização	A informação é atraente ao público-alvo ?
Precisão	A informação está suficientemente detalhada/esmiuçada para pronto uso ?
Confiabilidade	A fonte e o conteúdo da informação têm credibilidade perante o público-alvo ?
Originalidade	A informação é original, ou seja, a informação com que se trabalha provém diretamente da fonte geradora ou de algum retransmissor que traduziu, copiou, editou ou realizou alguma outra atividade que possa ter alterado seu conteúdo original ?
Existência	Em quantas mentes, locais físicos e virtuais a informação está disponível ?
Pertinência/ Agregação de valor	O quanto a informação é importante ao público-alvo no tempo presente ?
Identidade	A denominação da informação é representativa, pertinente e fiel no que tange ao seu conteúdo ?
Audiência	A informação está sendo acessada pelo seu público-alvo ?

Fonte: SORDI (2008, p.59)

Entendida a informação como um recurso valioso e estratégico, deve-se cuidar para que ele seja constantemente aperfeiçoado e monitorado como um processo de gestão prioritário para a empresa.

6. Considerações Finais

Após o estudo no decorrer deste artigo, observa-se que os sistemas de informação bem empregados e que atendam eficazmente a demanda da empresa agilizarão o trabalho e diminuirão o *lead-time*.

Se a empresa não tratar suas informações adequadamente, correrá o sério risco de cometer erros ao longo da sua cadeia de produção, além de que a má administração das informações também acarreta atrasos e dispêndio de mão-de-obra que perderá tempo buscando informações perdidas ou errôneas.

A qualidade da informação depende da acurácia na escolha dos dados, de como são inseridos no sistema de informação e da garantia de que o processo irá gerar informações relevantes para seu usuário. Tendo disponível informações confiáveis e pertinentes o gestor pode elaborar estratégias e praticar seu plano de ação com maior agilidade e menor índice de erros.

É interessante que as empresas acompanhem o processo de gestão da informação visando o planejamento, organização, direção e controle desse trâmite no sentido de, em caso de falha, monitorar onde está o erro e corrigi-lo, bem como manter uma busca constante quanto ao aperfeiçoamento contínuo do processo.

Também vale lembrar que as organizações ao adquirirem sistemas de informação normalmente investem significativamente e muitas vezes não colocam no planejamento o gasto com treinamento e deixam que os funcionários aprendam por si só. Os custos decorrentes de falta de treinamento e o retrabalho são bastante consideráveis.

Informações consistentes devem ser vistas como um valioso recurso na tomada de decisão e um diferencial estratégico.

7. Referências

- BATISTA, Emerson de O. **Sistemas de Informação**: o uso consciente da tecnologia para o gerenciamento. São Paulo: Saraiva, 2006.
- CAIÇARA Junior, Cícero. **Sistemas integrados de gestão – ERP**: uma abordagem gerencial. Curitiba: Ibplex, 2008.
- DAVENPORT, T. H. **Ecologia da informação**: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo : Futura, 1998.
- LAUDON, Kenneth C; LAUDON, Jane P. **Sistemas de informação gerenciais**. 7ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- MARTINS, Petrônio Garcia; LAUGENI, Fernando Piero. **Administração da produção**. 2ed. São Paulo: Saraiva, 2005.
- MCKINNON, S. and W. Bruns, *The information mosaic: how managers get the information they really need* . 1992, Boston: Harvard Business School Press.
- MELO, Luiz Eduardo Vasconcelos. **Gestão do conhecimento: conceitos e aplicações**. São Paulo: Érica, 2003.
- MEREDITH, Jack R.; SHAFER Schott M.; trad. KANNER, Eliane. **Administração da produção para MBAS**. Porto Alegre: Bookman Editora, 2002.
- O'BRIEN, James A. **Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet**. 2ed. São Paulo: Saraiva, 2004.
- OLETO, Ronaldo Ronan. **Percepção da qualidade da informação**. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2003.
Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n1/v35n1a07.pdf>
- PORTER, Michael E. **Estratégia competitiva**: técnicas para análise de indústrias e da concorrência. 2ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004
- REZENDE, Denis Alcides; ABREU, Aline França. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**: o papel estratégico da informação e dos sistemas de informação nas empresas. 4ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- SORDI, José Osvaldo. **Administração da informação**: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. São Paulo: Saraiva, 2008.
- STAIR, Ralph M. **Princípios de sistemas de informação**: uma abordagem gerencial. 4ed. Rio de Janeiro: LTC, 2004.