

## **RESUMO DO ARTIGO: AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM EMPRESA DE PROJETOS E SERVIÇOS DE TI.**

**Autores:** *Guilherme Spiegel Gualazzi; Gilmar Souza Santos; Fernando Celso de Campos.*

Este artigo tem por objetivo apresentar um estudo de caso sobre a aplicação de um instrumento de avaliação da qualidade da informação fornecida a usuários, em empresa do setor de serviços, tomando por base o instrumento SERVQUAL, a qualidade da informação e seus atributos. Os indicadores fornecidos pelo instrumento de avaliação serviram para a manutenção da melhoria da qualidade da informação e, conseqüentemente, das fontes geradoras de informação utilizadas na empresa pesquisada.

Assim, é importante quantificar o valor da informação por meio da avaliação de seus atributos de qualidade, a fim de se apurar indicadores que apontem para a efetividade das informações disponibilizadas. Aliás, deve-se considerar que os atributos de qualidade atuam como variáveis que agregam valor à informação e resultam na qualidade da informação.

Segundo Miller et al. (2001), a informação pode ser vista como um bem, com dimensões e atributos de qualidade que podem ser medidos. Uma vez identificados os atributos, a qualidade da informação pode ser gerenciada. Nesse sentido, Lillrank (2003) defende que o produto de informação deve ser avaliado de acordo com seus atributos de qualidade, como acurácia, confiabilidade, interpretabilidade, e outros.

Uma linha comum ao longo dessas referências é o uso de quatro dimensões para capturar os possíveis atributos de qualidade da informação (WANG; STRONG, 1996): (1) a dimensão intrínseca (acurácia, credibilidade, objetividade, precisão e confiabilidade); (2) a dimensão contextual (relevância, oportunidade, completude e conveniência); (3) a dimensão de representação (compreensão, interpretabilidade, representação concisa e consistente), e; (4) a dimensão de acessibilidade (acessibilidade, segurança, disponibilidade do sistema, facilidade de operação e privilégios).

Baseado em Parasuraman et al. (1985), o instrumento de avaliação será aplicado em dois momentos: no levantamento das expectativas (E) quanto à qualidade da informação e no levantamento da qualidade percebida (P) da informação. A qualidade (Q), portanto, resulta da diferença entre a percepção (P) e a expectativa (E), ou seja,  $Q = P - E$ .

Assim, se o *gap* resultante for negativo, então o nível de qualidade está aquém do que se esperava, resultando em uma qualidade inaceitável.

Assim, com base no Modelo Gap (PARASURAMAN et al., 1985), os autores deste artigo definem esses *gaps* sob a perspectiva da qualidade da informação:

*Gap 1:* discrepância entre as expectativas dos **usuários da informação** e as percepções dos **gestores da informação** sobre essas expectativas;

*Gap 2:* discrepância entre a percepção dos **gestores da informação** em relação às expectativas dos **usuários da informação** e a **especificação da informação**;

*Gap 3:* discrepância entre a **especificação da informação** e as **informações realmente oferecidas**;

*Gap 4:* discrepância entre as **informações oferecidas** e o que é comunicado ao usuário;

*Gap 5:* discrepância entre o que o **usuário da informação** espera receber e a percepção que ele tem das **informações oferecidas**.

Para definir os *gaps*, os autores deste artigo usaram termos mais específicos, a fim de facilitar a compreensão do modelo e implementação do instrumento proposto. Assim, no lugar do termo usuários (do serviço) substituiu-se por usuários da informação; ao invés de simplesmente gerentes, substituiu-se por gestores da informação, e; em lugar de serviços, informações. Entende-se por gestores da informação, os profissionais que mantém as fontes geradoras de informação das organizações. Então, esse modelo de *gaps* foi adequado para a qualidade da informação evidenciando que a expectativa dos usuários pode ser uma confluência de necessidades de informações:

- i. para medições de desempenho (*ad hoc* ou não; referências cruzadas e indicadores);
- ii. para avaliação de cenários de decisão (simulações);
- iii. para consultas em dados históricos (relatórios e gráficos).

O *gap* de expectativa; O *gap* de percepção; A informação e o usuário da qualidade da informação; O *gap* de satisfação.

A pesquisa experimental em campo teve como principal objetivo avaliar a diferença (*gap*) das percepções e expectativas sobre a qualidade das informações referentes aos serviços de TI em uma empresa provedora de tecnologia da informação – localizada em São Paulo-Brasil, por meio de um instrumento de avaliação da QI. A empresa em questão, neste artigo, será cognominada e referenciada daqui em diante como empresa “A”.

A qualidade desta informação, fluindo da rotina do dia a dia até a tomada de decisão, foi o escopo deste estudo de caso.

Nesse contexto, foram avaliados os SLI (*Service Level Indicators*) e, conseqüentemente, os problemas apontados pelo grau insatisfatório dos atributos da qualidade da informação serviram de entrada para o Método de Solução de Problemas. Assim, as áreas provedoras de serviços e a área de SLM tiveram condições para analisar e elaborar planos de ação resultantes dos *gaps* da qualidade da informação identificados pelo instrumento de avaliação.

Com relação às percepções (Figura 4), 59% dos graus atribuídos correspondiam ao grau 4 (regular). Os graus 1, 2 e 7 não foram atribuídos pelos avaliadores. Observou-se,

assim, uma percepção mais próxima da realidade da empresa por parte dos avaliadores, uma vez que, o projeto encontrava-se em estágio embrionário e a maior concentração de graus atribuídos ficou entre 4 e 5.

De forma generalizada, a expectativa relatada pelos gestores nos questionários foi de que os atributos de qualidade têm uma influência moderada, e a percepção foi média. Apesar deste resultado, a empresa está satisfeita com a qualidade atual da informação para a tomada de decisão. O resultado comprova que informações para tomada de decisões com pouco tempo de implantação geram uma baixa expectativa quanto aos seus resultados. Expectativa, essa, que é do tamanho dos resultados iniciais esperados com a implantação da ferramenta.

Este estudo descreveu a avaliação da qualidade da informação em uma empresa do setor de serviços. Para isso, utilizou-se um instrumento de avaliação da qualidade da informação. Este estudo teve como objeto a informação “indicadores de níveis de serviços” (SLI – *Service Level Indicators*), estabelecida entre áreas do provedor.

Comprovou-se que o instrumento de avaliação pode ser utilizado como ferramenta para identificação de *gaps* na qualidade da informação, assim como, entrada de informações para um Método de Solução de Problemas. Além disso, a análise de fidedignidade realizada no instrumento de avaliação proposto, por meio do alfa de Cronbach, comprovou a confiabilidade dos múltiplos itens do instrumento de avaliação proposto, tanto nas expectativas, quanto nas percepções dos usuários.

Assim, conclui-se que o instrumento de avaliação apresentado gera entradas para determinar a qualidade da informação do SLI, montada com base no método de Gerenciamento pelas Diretrizes. Também gera saídas para a melhoria da qualidade, formando um ciclo de atividades que visa cada vez mais a melhoria da informação do SLI.

A principal contribuição deste estudo de caso foi a confirmação da ideia de que os *gaps* negativos identificados pelo instrumento de avaliação da qualidade da informação podem ser tratados e eliminados, a fim de evitar problemas relacionados ao consumo de informações nos níveis operacionais, gerenciais e estratégicos.