

Samuel Eduardo da Silva

Resenha do artigo: O papel da qualidade da informação nos sistemas de informação.

A tecnologia da informação revolucionou o mundo. Hoje em dia uma das coisas mais importantes e cultuadas da nossa geração é a informação. Cada dia que passa mais ferramentas que possibilitam o acesso rápido e eficiente a grandes volumes de informação em vários formatos são criados. A informação hoje é encarada como algo essencial, não que ela seja novidade, mas só nos últimos anos é que se reconheceu que ela tem que ser gerida de forma segura e deve-se estudar meios para isso, para que se consiga na forma e na quantidade desejável para os seus consumidores, ou seja, que tenha qualidade.

Juran et al. (1993) definem qualidade como “fitness for use”. Apesar de muitas outras definições existirem, esta possui a vantagem de ser simples e explícita num aspecto extremamente importante da qualidade, que é o fato da qualidade não existir por si só nas características intrínsecas dos “objetos”, mas na utilização ou aplicação desses objetos. Até este momento nenhuma distinção tem sido feita entre “dados” e “informação”. É normal chamar dados a conhecimento no seu estado primário e independente da utilização desse conhecimento, como os dados que caracterizam os assinantes de um operador de comunicações móveis. Informação serão esses dados tratados, por um qualquer processo, para serem consumidos por alguém, como a lista dos assinantes com facturação superior a um dado valor. As consequências da falta de qualidade na informação são várias: custos acrescidos devido ao impacto que causam e os custos da sua reparação, a perda da confiança dos clientes, processos de tomada de decisão afectados, motivação das equipas diminuída ou processos de reestruturação organizacional, como a certificação ou a reengenharia, limitados pelo acesso a informação “utilizável”. A qualidade dos dados é citada frequentemente como um dos principais obstáculos das data warehouses (Barquin, R., et al., 1997).

O fato de a informação não ser um recurso tradicional, com dimensões físicas, levanta um conjunto de questões. Pelo fato de não ter dimensões, é difícil avaliar o seu volume ou conseguir identificar a quantidade de informação adequada. A informação não se consome com o uso, é um recurso que não se esgota, pois pode ser utilizado indefinidamente, o que levanta problemas no controle da sua utilização.

Algumas abordagens para controle e garantia da qualidade dos dados:

1. Detecção e correção de erros;
2. Análise do processo;
3. Metadados da qualidade dos dados;
4. Qualidade total.

Ao designar a informação como um recurso e ao atribuir-lhe os recursos necessários para que a informação consumida tenha as características adequadas

à sua utilização, ou seja, tenha qualidade, estamos a criar um sistema de garantia da qualidade da informação. Será um objetivo do gestor da qualidade da informação assegurar que todas as actividades ou processos que de alguma forma podem influenciar a qualidade da informação estão identificados e controlados.

Responsabilidades de um gestor:

1. Reconhecer a natureza da informação e a importância desta no negócio;
2. Definir, planear e aplicar as políticas que asseguram a qualidade da informação;
3. Encontrar o ponto de equilíbrio entre requisitos ou necessidades contraditórios;
4. Gerir em termos económicos a função qualidade da informação.

Embora a qualidade da informação esteja distribuída por diferentes áreas e sectores de uma organização, a função qualidade determina um conjunto de actividades necessárias para cumprir a sua missão, eis algumas boas práticas:

- Manter um inventário do recurso informação;
- Criar o suporte normativo;
- Identificação e correcção de deficiências;
- Formação;
- Projetos de melhoria;
- Concepção e controle do desenvolvimento de um produto de informação;
- Fomentar a utilização da informação.

Podemos concluir que, as empresas têm diferentes níveis de requisitos de qualidade na informação que utilizam, pelo que devem tomar medidas adequadas a esses níveis. A empresa deve identificar o quão os dados são necessários e importantes para si, e estudar boas medidas para garantia de estabilidade, integridade e segurança. Esta artigo procurou lançar as bases do que será um sistema de garantia da qualidade da informação, ao especificar um conjunto de princípios e de actividades que compõem esse sistema. Uma menção à atividade de planeamento de sistemas de informação é necessária. De uma forma clara, a política da qualidade da informação a adoptar é algo que tem a sua origem no topo da gestão, fruto dos processos de decisão estratégicos.

Referencial:

Barquin, R. and H. Edelstein, Planning and Designing the Data Warehouse . 1997: Prentice Hall.

Juran, J. and F. Gryna, Quality Planning and Analysis . 3 ed. Industrial Engineering and Management Science, ed. McGraw-Hill. 1993.