

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS
FINANCEIROS

Adir Alessio Siqueira Junior

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM UM SISTEMA
GERENCIADOR DE SERVIÇOS

Porto Alegre

2011

Adir Alessio Siqueira Junior

**A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM UM SISTEMA
GERENCIADOR DE SERVIÇOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientadora: Prof^a. Dr^a Ângela Freitag Brodbeck
Tutora orientadora: Me. Marinês Steffanello

Porto Alegre

2011

Adir Alessio Siqueira Junior

**A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM UM SISTEMA
GERENCIADOR DE SERVIÇOS**

Trabalho de conclusão de curso de Especialização, apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Escola de Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Aprovado em ___ de novembro de 2011.

BANCA EXAMINADORA:

Prof.

Prof.

Agradecimentos

Meu primeiro agradecimento é para uma pessoa cuja competência só é suplantada pela gentileza, e cuja ajuda foi imprescindível para realização desse trabalho, e conclusão desse MBA. Obrigado Marcia Marina, agradeço desde as dicas sobre DRS até seu trabalho com os questionários da pesquisa.

Agradeço ao Professor Ricardo Grings, por sua atuação fora de série. Obrigado professor, por seu empenho e disponibilidade.

Agradeço a minha filha Gillian, que entendeu quando disse que não podia brincar, não podia sair, e que tantas vezes fez lição e estudou, junto comigo.

Agradeço a empresa, que apoiou a realização desse trabalho, e aos colegas, que gentilmente cederam seu tempo, especialmente o Sr. Luiz Costa e o Sr Tarso.

RESUMO

O objetivo desse trabalho é verificar a qualidade das informações prestadas por um Sistema de Informações (SI) dentro de uma instituição financeira. A pesquisa tomará por base o conceito de qualidade baseada na satisfação percebida pelo consumidor do sistema, e para tanto emprega os conceitos preconizados pelo trabalho de Chin e Lee (2000) - para medir as expectativas *a priori* do consumidor, e pelo trabalho de Lima (2007) para medir a percepção da qualidade encontrada. A qualidade é mensurada por meio de uma pesquisa do tipo Survey, mediante aplicação de questionários ao público-alvo composto pela gerência média do setor operacional da instituição. O foco da pesquisa é a gerência média, pois é esta a que mais demanda rotineiramente as informações do Sistema de Informações, podendo portanto avaliar de forma mais conclusiva e fornecer mais opiniões com relação a melhorias. O questionário empregado foi adaptado para melhor adequação ao ambiente em que seria aplicado. Espera-se portanto, verificar até onde as informações prestadas pelo Sistema são as adequadas para a tomada de decisões e como melhorá-las para que se alcancem os objetivos dentro das estratégias do Conglomerado.

Palavras-chave: Sistema de informação, qualidade da informação,

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Despesas e Investimentos de Tecnologia em 2010.....	14
Quadro 2 – Definição dos impactos da TI sobre o trabalho de indivíduos.....	15
Quadro 3 – Descrição das dimensões de qualidade.....	16
Quadro 4 – Dimensões de qualidade de dados por categorias.....	16
Quadro 5 – Condensação de Categorias e Dimensões de Qualidade de Dados.....	17
Gráfico 1: Escolaridade e Sexo.....	25
Quadro 6: Escolaridade, Faixa etária e Sexo.....	26
Gráfico 2: Tempo de Banco e Tempo no cargo.....	26
Gráfico 3: Adequação as expectativas.....	28
Gráfico 4: Informação Confiável.....	29
Gráfico 5: Informações atualizadas para o propósito.....	30
Gráfico 6: Apresentação Direta.....	30
Gráfico 7: Informação Compacta e Concisa.....	31
Gráfico 8: ATUALIZADA para as necessidades das tarefas.....	32
Gráfico 9: CLARA E OBJETIVA.....	32
Quadro 7: Número de citações das Características da Informação.....	34

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
1.1 OBJETIVOS.....	9
1.1.1 Objetivos específicos.....	10
1.2 JUSTIFICATIVA.....	10
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO.....	11
2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	12
2.1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO.....	14
2.1.1 Qualidade de Informação da Percepção do Usuário Final.....	15
2.2 CENTRALIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS.....	18
2.2.1 Sistema Gerenciador de Serviços.....	19
3. MÉTODO.....	22
3.1 MÉTODO DE PESQUISA.....	22
3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	22
3.3 AMOSTRA.....	23
3.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	23
3.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	23
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	25
4.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO.....	25
4.2 EXPECTATIVAS DE USO.....	27
4.3 PERCEPÇÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS.....	28
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	36
REFERÊNCIAS.....	37
ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA.....	39

1. INTRODUÇÃO

A atual conjuntura econômica mundial é marcada pela mudança das fronteiras econômicas, com os mercados sendo explorados por grandes corporações, em um processo de internacionalização do capital, que se iniciou com a extensão do comércio de mercadorias e serviços, passou pela expansão dos empréstimos e financiamentos e, em seguida, generalizou o deslocamento do capital industrial através do desenvolvimento das multinacionais (MOLLO, 1997). Essa abertura leva a uma concorrência cada vez mais acirrada, pois ocorre não apenas localmente e sim de forma globalizada. Essa realidade leva as empresas a buscarem diferenciais que as façam se destacar nos mercados. Com a grande similaridade entre os produtos oferecidos, devido à legislação e a rápida incorporação das novidades por parte dos concorrentes, os produtos ofertados em sua maioria se tornaram como commodities. Assim, com os produtos ofertados sendo extremamente semelhantes aos ofertados pela concorrência, as empresas buscam se diferenciar pela qualidade do serviço prestado e/ou preço.

Assim não apenas produtos, mas também serviços – incluindo serviços financeiros, são ofertados de forma global, e isso afeta as instituições financeiras, que são obrigadas a desenvolver esforços para otimizar sua capacidade produtiva e buscar novos diferenciais competitivos. De acordo com Moreira (2002, p. 11), “existe uma necessidade de ganhos de escala diante da elevação dos custos estruturais e da crescente agressividade da concorrência”. Ainda segundo o autor, a atual conjuntura econômica implica em uma baixa flexibilidade para elevação de taxas e tarifas, a perda da penetração de produtos e serviços bancários e o surgimento de novos serviços concorrentes, “que corroem de forma gradual os ganhos dos bancos” (MOREIRA, 2002, p. 293).

Buscando diferenciais competitivos e obter ganhos de escala como os citados por Moreira(2002), a observação do mercado mostra que as instituições financeiras têm centralizado parte de suas atividades administrativas. Nesse processo de centralização, procedimentos específicos deixam de ser realizados no âmbito das agências e são direcionados a órgãos centralizadores. Esses locais absorvem todas as demandas relacionadas a determinadas tarefas, criando assim expertise no assunto, e liberando a rede de agências para que atue em outras prioridades. Assim, são centralizados determinados processos e análises, buscando-se, através da especialização, aumentar o nível de serviço e a segurança da

instituição. Para mensurar esse processo de centralização e controlar as operações centralizadas, as Instituições Financeiras fazem uso de Sistemas de Informações baseados em computador. Esses Sistemas têm por objetivo a coleta, processamento, análise e disseminação de informações (TURBAN; MCLEAN; WETHERBEE, 2004) e sua utilização – no que se refere a qualidade da informação prestada, é o foco desse trabalho. Sendo a informação um dos instrumentos específicos do administrador, pressupõe-se que quanto melhor a qualidade da informação prestada, maiores as chances de sucesso no mercado, desse modo a mensuração da qualidade da informação é de suma importância para as empresas.

O “Centro de Serviços” de uma instituição financeira e o software utilizado pela mesma para o gerenciamento dos processos – aqui chamado Gerenciador de Serviços (GS), no que tange a qualidade da informação prestada pelo sistema é avaliado nesse trabalho. Esse Sistema de Informações acompanha o nível de serviços, tramite de processos e gera relatórios gerenciais, realizando o acompanhamento de todos os processos enviados – física ou eletronicamente – aos Centros de Serviços, fornecendo dados e informações sobre os mesmos. Com o aumento das demandas das agências frente à ampliação dos serviços prestados pelos Centros de Serviços, avaliar a qualidade das informações prestadas pelo sistema é uma oportunidade para aprimorar o mesmo, gerando informações com maior adequação à realidade da operação, melhorando a qualidade do sistema, o impacto individual e o impacto organizacional (AMOLI; FARHOOMAND, 1996).

Assim, a questão de pesquisa deste trabalho é: **qual é a qualidade da informação fornecida pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços?** A qualidade é avaliada a partir das expectativas *a priori*, em consonância com o proposto por Chin e Lee (2000) e pelas percepções da qualidade encontrada, a partir do preconizado por Pipino, Lee e Wang (2002). em adaptação específica a indústria financeira realizada por Lima (2007), por meio de pesquisa do tipo Survey realizada com os gerentes lotados nesse Centro de Serviços.

1.1 OBJETIVOS

Medir a qualidade da informação fornecida pelo Sistema de Gerenciamento de Serviços (GS) do banco estudado dentro do Centro de Serviços do Paraná, responsável pelas atividades centralizadas da região Sul do país.

1.1.1 Objetivos específicos:

- a) Buscar na literatura as dimensões da qualidade da informação mais adequadas aos contexto do Mercado Financeiro.
- b) Avaliar a importância atribuída a cada uma das dimensões da qualidade da informação;
- c) Identificar problemas no Sistema Gerenciador de Serviços;
- d) Propor melhorias para aprimorar o Sistema;

1.2 JUSTIFICATIVA

Esse trabalho foca uma instituição financeira que ocupa posição de destaque dentro do mercado financeiro nacional e possui operações no exterior. Assim como as concorrentes, busca implementar ações que possam incrementar sua lucratividade, criar sólidas bases administrativas e ampliar sua atuação dentro dos mercados.

Com esse objetivo, a instituição iniciou em meados de 2008 uma ampla reestruturação de serviços e posicionamento de mercado, criando estruturas centralizadas, especializadas em determinados produtos ou serviços. Inicialmente tais estruturas mantinham sistemas locais de informação para controle dos processos e atividades. Em 2010, já com a estruturação sedimentada, esses sistemas locais foram substituídos por um sistema único e centralizado. Entretanto, desde a implantação, nunca foi realizada uma avaliação com relação a adequação das informações disponibilizadas pelo sistema, formatação dos relatórios, interface de operação (apesar de existir a possibilidade de envio de *feedback* aos desenvolvedores). O trabalho objetiva a avaliação com relação a qualidade das informações fornecidas aos demandantes, verificando se os dados obtidos são traduzidos em informações eficientes, “que demonstrem a realidade passada, presente e projeção futura dos produtos ou serviços” (MOREIRA, 2002, p. 129).

Assim, esse trabalho é relevante para a empresa, por proporcionar uma visão direta por parte dos usuários do Sistema Gerenciador de Serviços com relação a qualidade das

informações disponibilizadas bem como avaliação de acertos e possíveis melhorias. Com essa avaliação, ainda inédita para esse *software*, espera-se trazer aos desenvolvedores do sistema uma visão mais abrangente, uma visão da realidade de uso, algo que pode contribuir para que as alterações e mudanças tenham um foco diferenciado, mais direcionado as reais necessidades dos usuários do Sistema, e não do que os desenvolvedores acreditam ser essa necessidade.

Com os resultados obtidos, e sugestões coletadas dos que efetivamente utilizam o sistema, tem-se a base para implementação de melhorias, ajustes, que visam melhorar a qualidade das informações prestadas. Como essas informações norteiam políticas de contratação, níveis de serviço e até mesmo estratégias negociais, é de suma importância que os gestores trabalhem com dados confiáveis e fidedignos.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente trabalho está estruturado da seguinte maneira: após este capítulo de introdução são apresentados conceitos referentes ao tema. No capítulo seguinte, explicita-se o método de pesquisa utilizado, bem como a seleção da amostra, instrumento de pesquisa e forma de análise dos dados. Nos capítulos 4 e 5, respectivamente, são apresentadas as análises dos dados e as considerações finais do trabalho, com recomendações para estudos futuros.

2. SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Polloni (2000) caracteriza, com base na obra de Alvin Toffler, três saltos tecnológicos, ou ondas de evolução da sociedade: a agrícola, a industrial e a da informação, sendo esta última a atualmente em voga. Ainda segundo o autor, “na nossa sociedade, quem tem o conhecimento e sabe como utilizá-lo tem o poder” (POLLONI, 2000, p. 23). Essa visão da informação como capital dentro das empresas tem sido cada vez mais empregada pelas organizações, pois como observa Borges (1995): “a competitividade de uma empresa é diretamente proporcional à sua capacidade de obter informação, processá-la e disponibilizá-la de forma rápida e segura” (BORGES, 1995, p.187).

Logo, os gestores que buscam uma administração mais aprimorada têm demandando maior tempestividade e qualidade nas informações. E os dados necessários para tomada de decisões muitas vezes estão presentes, mas para que os mesmos possam ser usados como informação, é preciso que estejam organizados de forma a terem sentido para o seu destinatário (TURBAN; MCLEAN; WETHERBEE, 2004). Dessa maneira, conforme aponta Laudon e Laudon (1996), um dos problemas genéricos das empresas é gerenciar as forças e grupos internos que geram seus produtos e serviços, e para tanto, as empresas constroem Sistemas de Informação (SI). Kossowski (2008, p. 63), afirma que “a informação começou a ser produzida em massa, o que exige que seja registrada, organizada, transmitida, distribuída e selecionada, logo, faz-se necessário o uso de Sistemas de Informação para este novo cenário”.

Laudon e Laudon (1996, p. 53) definem sistemas de informação como:

um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informação com a finalidade de dar suporte à tomada de decisão e controle em uma organização. Além disso, os sistemas de informação podem também auxiliar gerentes e trabalhadores a analisar problemas, a visualizar formas complexas e a criar novos produtos.

Segundo Falsarella e Chaves (citado por KOSSOWSKI, 2008, p. 67), os Sistemas de Informação podem ser classificados em cinco categorias, são elas:

1. **Sistemas Transacionais:** Conhecidos como EPD (*Electronic Data Processing*) – necessária para o controle operacional das organizações.

2. **Sistemas Gerenciais:** Conhecidos como MIS (*Management Information System*) – trazem material para análise, planejamento e suporte à decisão.

3. **Sistemas Executivos:** Conhecidos como EIS (*Executive Information System*) – com base nos dados do EPD, nas informações existentes no MIS e informações externas é possível construir o SI direcionados para a alta gerência.

4. **Sistemas Especialistas:** Conhecidos como ES (*Expert System*) – é caracterizado por gerar *per se*, soluções para determinados problemas, ou seja, eles auxiliam a tomada de decisão do gestor.

5. **Sistemas de Apoio à Decisão:** Conhecidos como SAD ou DSS (*Decision Support System*) – estes sistemas além de fornecerem informações para apoio à tomada de decisão, eles também contribuem para o processo de tomada de decisão.

Laudon e Laudon (1996), sugerem que os SI podem ser classificados conforme o nível hierárquico onde são tomadas as decisões. Além dos três níveis básicos (operacional, tático e estratégico) o autor adiciona níveis adicionais, são eles:

1. **TPS** (*Transaction Processing System*): possui o objetivo de registrar transações e disponibilizar as informações aos empregados, supervisores e pessoas envolvidas no processo;

2. **KWS** (*Knowledge Work System*): são sistemas que auxiliam no processo de criação da informação;

3. **OAS** (*Office Automation System*): gerenciam os documentos internos e a comunicação entre os funcionários;

4. **MIS** (*Management Information System*): fornecem resumos das transações operacionais realizadas nos TPS.

5. **DSS** (*Decision Support System*): dão suporte a decisões menos rotineiras e estruturadas.

6. **ESS** (*Executive support system*): SI que dão apoio aos gerentes e diretores deste nível hierárquico devem ser bem menos estruturados e muito mais flexíveis, integrando ferramentas de comunicação e sistemas de recebimento de informação do mercado e concorrência aos sistemas anteriormente apresentados de apoio à decisão.

O Sistema Gerenciador de Serviços, foco desse trabalho, tem como objetivo a busca de informações nas bases de dados existentes e obter, a partir desses dados, a informação necessária a tomada de decisão – na definição de Falsarella e Chaves (citado por KOSSOWSKI, 2008, p. 79),: um sistema que apóia, mas não substitui a figura dos gerentes na atividade da tomada de decisão. Enquadra-se na categoria de Sistema de Apoio à Decisão.

2. 1 AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

Cautela e Polloni (1988) apontam que a tomada de decisão segura depende de que a informação seja clara (sem mascarar fatos com acessórios), precisa, rápida (chegando ao ponto de decisão em tempo hábil) e dirigida (chegando a quem dela tenha necessidade). Desse modo, a qualidade da impostação, processamento e disponibilidade das informações afeta a qualidade das decisões tomadas. E da qualidade da informação obtida depende a utilização do sistema ou o atingimento dos objetivos, pois, conforme Davenport, Marchand e Dickson (2004, p. 289):

nós somos agentes determinantes, conhecedores, adaptativos e inventivos que se envolvem com a tecnologia para realizar objetivos diversos e mutáveis. Quando a tecnologia não nos ajuda a alcançar os objetivos, nós a abandonamos, contornamo-la, modificamo-la ou pensamos em mudar de objetivo.

Outro ponto de destaque em se tratando dos Sistemas de Informação diz respeito aos expressivos investimentos realizados pelas empresas. Elevados gastos são necessários tanto para aquisição de sistemas já prontos, como para o seu desenvolvimento internamente, bem como para sua implementação e posterior manutenção. Assim, os elevados investimentos em tecnologia e sistemas de informação são outro fator que têm feito com que a avaliação dos mesmos ganhem importância junto aos executivos – interessados em verificar se os gastos refletem em ganhos que garantam o retorno dos valores investidos e que as informações redundem em melhorias na administração. Observa-se no Quadro 1 a evolução anual com os gastos das instituições financeiras com Tecnologia da Informação:

Quadro 1 - Despesas e Investimentos de Tecnologia em 2010

R\$ milhões	Realizado em 2007	%	Realizado em 2008	%	Realizado em 2009	%	Realizado em 2010	%	10/09
Hardware	4.686	28%	5.197	28%	5.187	27%	6.354	29%	23%
Telecomunicações	3.253	20%	3.118	17%	4.136	22%	4.752	22%	15%
Softwares de terceiros	3.947	24%	5.136	28%	3.901	20%	3.990	18%	2%
Software In House	2.274	14%	2.328	13%	2.178	11%	2.892	13%	33%
Infraestrutura	1.777	11%	1.840	10%	2.753	14%	3.043	14%	11%
Outras despesas	612	4%	735	4%	988	5%	986	4%	0%
Total Investimentos (imobilizado)	16.549	100%	18.355	100%	19.142	100%	22.016	100%	15%

Fonte: CIAB FEBRABAN

Os elevados dispêndios com TI, aliados ao fato de que a qualidade das decisões depende da qualidade das informações, têm levado a um aumento da preocupação com Sistemas de Informações por parte de executivos e acadêmicos, com a busca de métodos para

avaliar tanto o sucesso da implantação desses sistemas como também o seu uso. Entretanto, a por ser uma percepção pessoal, tem-se falta de medidas objetivas para essa mensuração. Assim, nas últimas décadas, foram desenvolvidos modelos que usam, para medir a qualidade da informação, a satisfação do usuário final. Dessa maneira, a qualidade como medida subjetiva, passa a ser medida, de maneira indireta, pela “percepção de qualidade” do usuário final. Busca-se, por meio das percepções dos usuários do sistema, aumentar a qualidade das informações e o seu uso, bem como os impactos individuais e organizacionais (AMOLI; FARHOOMAND, 1996).

2.1.1 Qualidade de Informação da Percepção do Usuário Final

A utilização da satisfação do usuário final, como forma de avaliação da qualidade do sistema é uma abordagem conhecida como métrica de satisfação com a TI (DAVENPORT; MARCHAND e DISCKSON, 2004) e vem sendo desenvolvida nos últimos anos.

Com o trabalho de Doll e Torkzadeh (1988), começa a observar-se uma mudança de foco dos Sistemas de Informação. No lugar de informações centralizadas em *Datacenters*, tem-se o processamento focado no usuário final. Trabalhando uma ampla revisão bibliográfica, os autores utilizaram-se inicialmente de 38 itens retirados da literatura e a partir dessa revisão, desenvolveram quatro dimensões – dimensões essas definidas ao nível da utilização dos indivíduos. O quadro 2 apresenta as definições dadas pelos autores.

Quadro 2 – Definição dos impactos da TI sobre o trabalho de indivíduos

Dimensões	Definição do Constructo
Produtividade	Em que medida a aplicação interfere na produção do usuário em determinada unidade de tempo.
Inovação	Em que medida a aplicação ajuda a criar ou tentar expressar novas idéias em seu trabalho.
Satisfação do Usuário	Em que medida a aplicação ajuda o usuário a criar valor para os clientes internos e externos à organização.
Controle Gerencial	Em que medida a aplicação ajuda a regular processos e desempenho.

Fonte: Doll e Torkzadeh (1988), adaptado por Lima (2007)

Outra importante contribuição é a dada por Pipino, Lee e Wang (2002). Os autores desenvolveram um conjunto de dimensões para análise da Qualidade da Informação, apresentado no quadro3.

Quadro 3 – Descrição das dimensões de qualidade

Dimensões	Definições
Acessibilidade (<i>accessibility</i>)	O dado está disponível ou é fácil e rapidamente disponibilizado
Quantidade de dados apropriada (<i>appropriate amount of Data</i>)	O volume dos dados é apropriado para a tarefa a ser realizada
Credibilidade (<i>believability</i>)	Os dados são verdadeiros e tem credibilidade
Compleitude (<i>completeness</i>)	Não faltam dados e são de suficiente tamanho e profundidade para tarefa a ser realizada
Representação concisa (<i>concise representation</i>)	Os dados são representados de uma forma concisa
Representação consistente (<i>consistent representation</i>)	Os dados são apresentados em um mesmo formato
Facilidade de manipulação (<i>ease of manipulation</i>)	Os dados são facilmente manipulados e aplicados a diferentes tarefas a serem realizadas
Livre de erros (<i>free-of-error</i>)	Os dados são corretos e livres de erros
Interpretabilidade (<i>interpretability</i>)	Os dados estão em linguagem, símbolos e unidades adequados, e possuem definições claras
Objetividade (<i>objectivity</i>)	Os dados são imparciais e não são dispersos
Relevância (<i>relevancy</i>)	Os dados são aplicáveis e colaboram para a tarefa
Reputação (<i>reputation</i>)	O dado é valorizado de acordo com sua fonte ou conteúdo
Segurança (<i>security</i>) de acesso	O dado é apropriadamente restrito para manter sua segurança
Volatilidade (<i>timeless</i>)	O dado é atualizado para tarefa
Entendimento (<i>understandability</i>)	O dado é facilmente compreendido

Fonte: adaptado de Pipino, Lee e Wang (2002)

Os autores também agrupam as dimensões por meio dos seguintes critérios:

- **Intrínseca:** características intrínsecas dos dados, independentes da sua aplicação;
- **Contextual:** características dependentes do contexto de utilização dos dados;
- **Representacional:** características derivadas da forma como a informação é apresentada;
- **Acessibilidade:** aspectos relativos ao acesso e à segurança dos dados.

Estas categorias (Quadro 4) sintetizam os conceitos relacionados a cada dimensão, e são utilizadas para definir os principais perfis a serem avaliados em Qualidade da Informação:

Quadro 4 – Dimensões de qualidade de dados por categorias

Categoria	Dimensões
Intrínseca	Livre de erros, objetividade, credibilidade e reputação
Acessibilidade	Acessibilidade e segurança de acesso
Contextual	Relevância, manipulação, validade temporal, Compleitude e quantidade de dados
Representacional	Interpretabilidade, facilidade de entendimento, representação concisa e representação consistente

Fonte: adaptado de Pipino, Lee e Wang (2002)

O quadro 5 apresenta uma condensação realizada por Kossowski (2008) das principais definições das dimensões de QI para análise. Estão englobados os trabalhos de Wang, Ziad e

Lee (2000), e Pipino, Lee e Wang (2002), e estão representados de forma sintética os principais conceitos:

Quadro 5 – Condensação de Categorias e Dimensões de Qualidade de Dados

Categorias	Dimensões
Intrínseca	Acuracidade: Informação correta e confiável
	Objetividade: A informação é imparcial
	Credibilidade: A informação é verdadeira
	Reputação: Fonte e conteúdo da informação
Acessibilidade	Acessibilidade: A informação está disponível
	Segurança no acesso: O acesso da informação é restrito
Contextual	Relevância: A informação é aplicável e útil
	Valor agregado: A informação é benéfica e proporciona vantagens
	Temporalidade: A informação é atualizada; A informação é atualizada
	Integridade: A informação não está extraviada e é suficiente
	Quantidade da informação apropriada: Volume informação apropriado
Representação	Interpretabilidade: A informação está em linguagem apropriada
	Facilidade de entendimento: A informação é facilmente compreendida
	Representação concisa: A informação está compactamente representada
	Representação consistente: Informação apresentada num mesmo formato
	Facilidade de manipulação: Informação fácil de ser manipulada / aplicada

Fonte: adaptado por Kossowski (2008)

Entretanto, apesar do arcabouço construído em torno dessas dimensões e categorias, persiste a questão de que o conceito de qualidade é um julgamento pessoal e relativo, difícil de ser mensurado (PARASURAMAN et al, 1988). Com essa visão, a avaliação foi realizada através da verificação da qualidade percebida pelo usuário, fazendo uso do instrumental fornecido no trabalho de Chin e Lee (2000). Nesse trabalho, os autores, partindo do instrumento de Doll e Torkzadeh (1988) como base, chegaram a nova perspectiva, constituída de três dimensões: satisfação, expectativas e desejos, além da inclusão de mais um constructo – “velocidade do sistema”. Desta forma, propondo um novo modelo, onde salientam que os sentimentos de satisfação do usuário final aumentam quando este combina suas percepções de avaliação do nível de discrepância a respeito dos desejos e das expectativas.

Para obtenção dessa visão mais ampla da qualidade, tanto *a priori* quanto *a posteriori*, o questionário aplicado divide-se em três partes:

- avaliação das expectativas que os usuários do sistema tem com relação as dimensões de Qualidade da Informação;
- avaliação da percepção da qualidade efetivamente obtida quando do uso do sistema.
- sugestões para melhora do sistema.

2.2 CENTRALIZAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS

Os Centros de Suporte do HSBC Bank Brasil e do Banco do Brasil em Curitiba-PR, do Itaú-Unibanco em São Paulo-SP são exemplos dentro do país da situação de centralização de serviços administrativos nas Instituições Financeiras. Nesses locais, são realizadas atividades de suporte operacional, controladoria e também, as análises de operações de crédito, entre outras atividades administrativas.

As operações de crédito, de modo geral, podem ser categorizadas de duas maneiras:

1. **Linhas automatizadas:** aquelas que têm um teto pré-estabelecido, como o Crédito Material de Construção - uma linha de crédito específica, liberada até o limite de cada cliente, diretamente nas lojas de material de construção. Também são linhas automatizadas (ou automáticas) o limite de conta corrente e empréstimo pessoal – os valores são previamente definidos e disponibilizados, bastando apenas que o cliente saque ou faça a contratação, conforme o caso.

2. **Linhas não automatizadas:** aqueles casos particulares analisados em maior ou menor profundidade em função de valor, destinação, relevância do cliente. São operações que em função de suas características de valor, legislação ou complexidade, não ficam disponíveis para contratação automática por canais de autoatendimento. Como exemplo, temos as linhas destinadas ao financiamento agrícola, que são regidas pela Manual do Crédito Rural – documento editado pelo Banco Central do Brasil, que consolida os diversos normativos que regulamentam o crédito rural. Com essa segregação busca-se uma melhoria na “qualidade de crédito” dessas operações diferenciadas, feitas sob demandas pontuais dos clientes ou com recursos específicos definidos por lei.

São encaminhadas aos serviços centralizados, de modo geral, as operações não automatizadas, pois normalmente essas operações – ditas também *customizadas*, exigem a apresentação de uma série de documentos, garantias e, no caso de financiamentos de longo prazo, até mesmo do cálculo da capacidade de pagamento ou viabilidade técnica do projeto do solicitante do crédito. Dado o seu nível de complexidade, é necessário em muitos casos que o funcionário verifique as exigências legais, normativas e negociais referentes ao pleito do cliente. A centralização da análise desses projetos para funcionários especializados em cada linha busca uma atuação mais eficiente e menos sujeita a inconsistências.

A instituição foco desse trabalho está inserida no contexto de centralização com unidades que tratam, entre outras atribuições, da análise de solicitações de linhas específicas

de empréstimos e financiamentos não automatizadas. Por questão de Segurança da Informação, a instituição será denominada Banco Bank.

Em 2008, o Banco Bank deu início a uma reestruturação de serviços em busca de um reposicionamento de mercado. Para tanto, implementou, a exemplo das instituições já citadas, estruturas centralizadas, especializadas em determinados produtos ou serviços. Para acompanhamento e gestão dos processos encaminhados para esses locais, tais estruturas mantinham sistemas locais de informação. Em 2010, já com a estruturação sedimentada, esses sistemas locais foram substituídos por um sistema único e centralizado, que é o foco desse trabalho: o Sistema Gerenciador de Serviços, e tais estruturas passam a centralizar cada vez mais serviços de apoio aos negócios, se tornando Centros de Serviços.

Assim, os Centros de Serviço buscam otimizar os resultados, tendo como foco alcançar objetivos e gerar resultados. Com funcionários trabalhando em linhas de crédito específicas espera-se obter ganho de escala, minimização do risco de crédito e maior celeridade na aprovação - ou não, dos pedidos. Espera-se também um ganho colateral com a liberação dos funcionários que trabalham na rede de agências. Não estando incumbidos da tarefa de análise os mesmos podem se focar mais nas questões negociais, deixando o estudo da parte documental e a análise de viabilidade técnica para os Centros de Serviços. E com a utilização do Sistema Gerenciador de Serviços, busca-se a gestão otimizada dos recursos alocados. Como explica Turban, Mclean e Wetherbee (2004, p. 363):

a gestão é um processo pelo qual os objetivos da empresa são alcançados por meio do uso dos recursos (pessoas, dinheiro, energia, espaço, tempo). Esses recursos são considerados insumos e alcançar os objetivos é o resultado do processo. Os gerentes supervisionam esse processo em uma tentativa de otimizá-lo.

Nesse contexto, o Sistema Gerenciador de Serviços busca tratar a informação para cumprir a função de possibilitar aos atores do processo, “lidar com o conhecimento de forma eficaz e transformar-se na diferença que faz a diferença nas empresas mais bem-sucedidas” (DAVENPORT; MARCHAND; DICKSON, 2004).

2.2.1 Sistema Gerenciador de Serviços

Assim, o controle dos serviços prestados nos Centros de Serviços, é realizado utilizando-se um sistema de informações específico, o Sistema Gerenciador de Serviços – GS. Por meio dele, as agências de todo país podem consultar o banco de dados contendo as informações de todos os Centros de Serviços, verificando a situação de cada operação, através de informações disponibilizadas em tempo real. Localmente, cada analista pode verificar os

processos sob sua responsabilidade, bem como os prazos e mesmo outros processos do cliente e as informações referentes a eles; a gerência média (gerentes de equipe) pode acompanhar a produtividade de seus colaboradores, entre outros dados e os administradores podem obter informações para verificação da adequação das estratégias, volumes operados e outros indicadores gerais ou estratificados.

O sistema GS trabalha por meio da *intranet* (rede privada interna baseada na tecnologia da Internet e da *Web* (LAUDON; LAUDON, 1996) do Banco Bank, e é um sistema fechado - não existe acesso fora do sistema do Banco, sendo desenvolvido pelo setor de tecnologia da instituição, ou seja, não é uma ferramenta comprada de terceiros.

Todos os computadores estão conectados em tempo real por meio de uma interface local a um sistema computacional central (*mainframe*), que recebe, processa e devolve as entradas e saídas de dados e informações. Dessa maneira, as informações são sempre atualizadas e estão disponíveis para consulta. Os relatórios disponibilizados são padronizados, e podem ser gerados sob demanda, cobrindo prazos, serviços, operações em atraso, em espera, concluídas, produtividade por área, equipe, funcionário, entre outros.

As consultas, no entanto, em função do sigilo e segurança da informação, são hierarquizadas, de maneira que cada escalão administrativo decisório tem acesso a um arcabouço maior de informações, onde quanto mais alto o escalão, maior o acesso as informações, desde que a informação seja relevante para o cargo. Assim, por exemplo, um analista consegue visualizar apenas sua própria produtividade, um gerente médio apenas a produtividade de sua equipe, e assim sucessivamente. As informações sobre as operações dos clientes, em curso ou já analisadas, por servirem para embasar outras análises, podem ser acessadas por qualquer funcionário, pois apenas tem acesso ao sistema aqueles que têm liberação para esse tipo de informação (em função da Lei do Sigilo Bancário).

Além das consultas, a interface do sistema é dividida em áreas, cada uma com um determinado foco operacional, agrupando as principais ferramentas pertinentes a cada atividade a ser desenvolvida. O sistema é dividido por áreas, como os menus usados habitualmente na interface gráfica de *softwares*. As principais áreas do sistema são:

- Uma área de “**recepção**” do processo, onde o acesso é restrito à equipe que faz o acolhimento de todos os processos (também chamados dossiês) e documentos encaminhados pelas agências e outras unidades - tanto os enviados fisicamente pelo sistema de malotes, como os enviados digitalmente por meio de dossiês eletrônicos e *e-mails*. Cada processo recebe uma numeração que o identifica de maneira unívoca.

- Uma área de “**execução**”, com acesso aos gerentes, administradores e analistas, onde é feito o acesso aos processos que aguardam ou estão sendo analisados. Atalhos dentro de cada registro de processo dão acesso todas às demais operações do cliente registradas no sistema, para consulta.

- Uma área de “**gerenciamento**”, para controle de equipes, de processos, relatórios.

- Uma área de “**consultas**”, que disponibiliza os relatórios e também o histórico dos clientes, funcionários, níveis de serviço, entre outras informações.

Entretanto, é necessário verificar se as informações fornecidas são as necessárias, adequadas aos demandantes. É importante observar se os recursos – tanto financeiros quanto de pessoal, alocados para construção e manutenção do sistema resultam em informações de qualidade, que permitem a correta tomada de decisões por parte dos gestores da empresa. E verificar a qualidade dessa informação é o foco desse trabalho.

3. MÉTODO

Este capítulo trata dos métodos e técnicas utilizadas para a realização da pesquisa. A seção 3.1 explicita quais os métodos de pesquisa utilizados. Na seção 3.2, são dadas informações a cerca do Instrumento de coleta. A seção 3.3 é constituída pela descrição da população estudada. Na seção 3.4 é discutida a forma de aplicação do questionários e finalmente, na seção 3.5, são descritas as metodologias de de análise dos dados:

3.1 MÉTODO DE PESQUISA

O trabalho busca mensurar a qualidade da informação prestada pelo Sistema Gerenciador de Serviços por meio da perspectiva da satisfação do usuário. A modalidade de pesquisa mais adequada para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados é a pesquisa quantitativa, que permite quantificar os dados encontrados em determinada realidade social, de modo a possibilitar a extrapolação dos dados obtidos pela amostra para a população pesquisada (BRODBECK et al, 2011). Entretanto, nesse estudo, a pesquisa é qualitativa. Ainda, o estudo original de Lima (2007) também fez uso da pesquisa tipo survey, citando as seguintes características:

- produz descrições quantitativas de determinados aspectos da população estudada;
- realiza perguntas às pessoas, cujas respostas serão analisadas
- são coletadas em uma fração (amostra), da população.

3.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

O foco do trabalho é a Qualidade da Informação dentro de uma instituição financeira, com a utilização das dimensões de qualidade validadas pelo trabalho de Lima (2007), desenvolvido com base em Pipino, Lee e Wang (2002). Nesse modelo proposto, os construtos foram adequados a realidade da indústria pesquisada, de modo a melhor adequação ao contexto encontrado. Assim, com esse objetivo, foi realizada a coleta das percepções e opiniões dos usuários do sistema, por meio de questionários aplicados junto aos usuários do Sistema em uma pesquisa do tipo Survey.

Os dados foram coletados por meio de questionários constando de perguntas referentes primeiramente a características do próprio respondente, como sexo, idade, uso do sistema. Em seguida, perguntas sobre a satisfação de expectativas, satisfação geral quanto as expectativas em relação ao sistema, qualidade percebida com relação a usabilidade, precisão, acurácia, facilidade de uso, velocidade do sistema, tempestividade da obtenção das informações. Foram feitas adaptações aos questionários originais dos autores, excluindo-se aquelas perguntas que não se enquadravam dadas as particularidades do Sistema Gerenciador de Serviços. Foi realizado um pré-teste durante o período de 10 a 11 de outubro de 2011 com cinco gerentes de setor, que apresentaram correções e modificações, tendo como resultado o instrumento final, que consta do ANEXO A.

3.3 AMOSTRA

A análise foi feita junto ao Cento de Serviços do Banco Bank localizado no estado do Paraná, e que atende toda a Região Sul do país, bem como centraliza alguns processos especiais em escala nacional. A pesquisa toma por base o conceito de qualidade baseada na satisfação do consumidor do sistema. Para tanto foi observada a perspectiva da gerência média, pois é aquela que demanda mais informações do Sistema Gerenciador de Serviços. O conjunto de respondentes abrange todas as áreas de trabalho do Centro de Serviços: Crédito Geral, Crédito Rural, Pequenos Agricultores, Crédito Imobiliário, Cadastro, Fiscalização, Protocolo, Credito Especial. Os questionários foram aplicados aos 49 gerentes de equipe das áreas de trabalho - o que representa toda a população que estava efetivamente trabalhando quando do período de aplicação.

3.4 APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO DE PESQUISA

A coleta de dados foi realizada por meio de questionários impressos e entregues diretamente aos respondentes. No período de 13 a 14 de outubro de 2011, foi feita a distribuição e recolhimento dos questionários para toda a população alvo. O fato de todos os respondentes dividirem o mesmo ambiente físico, mesmo com turnos de trabalho diferenciado, possibilitou que tanto a entrega quanto o recolhimento fossem feitos pessoalmente. Foram entregues um total de 49 questionários, dos quais 47 foram devolvidos respondidos, e dois sem respostas.

3.5 ANÁLISE DOS DADOS

Como a base de dados obtida é a população composta pela gerência média, e não uma amostra da população, foram empregados métodos de estatística descritiva para descrever e sumarizar os dados. Dados de caracterização da população como escolaridade e tempo de cargo foram compilados e apresentados. Foram realizadas análises exploratórias dos dados, com apresentação de tabelas de frequências, gráficos descritivos, como histogramas. Foram também realizadas comparações de modo a verificar se existem percepções diferentes da qualidade dos dados em função de cada um dos construtos sugeridos pela literatura, bem como buscou-se encontrar correlação entre itens.

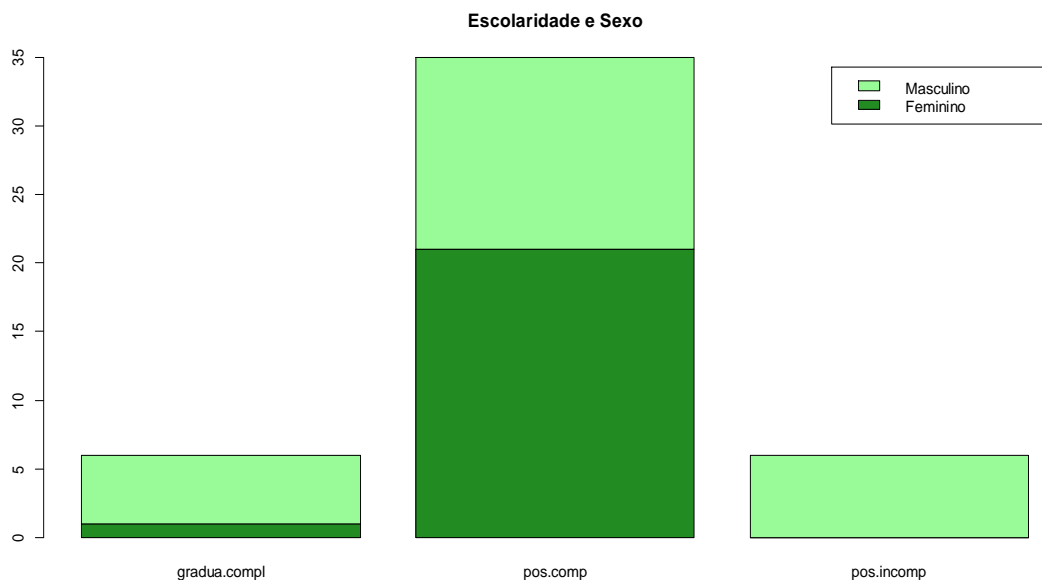
4. APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Do universo de 51 Gerentes do Centro de Serviços, um estava em férias, um em licença e dois optaram por não participar da pesquisa, não tendo portanto recebido os questionários. Foram assim 47 questionários entregues e respondidos, ou seja, as respostas analisadas representam a opinião de mais de 90% da equipe de gerência.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO

O universo dos respondentes apresenta praticamente o mesmo número de homens e mulheres: 25 e 22, respectivamente. No que tange a idade, 34% dos gerentes tem entre 30 e 39 anos, e 36% entre 40 e 49. Quanto a escolaridade, chama a atenção que a grande maioria - 35 gerentes ou 74% do total, tem pós graduação completa, o que mostra a necessidade cada vez maior de profissionalização dentro do setor financeiro.

Gráfico 1: Escolaridade e Sexo



Fonte: dados da pesquisa

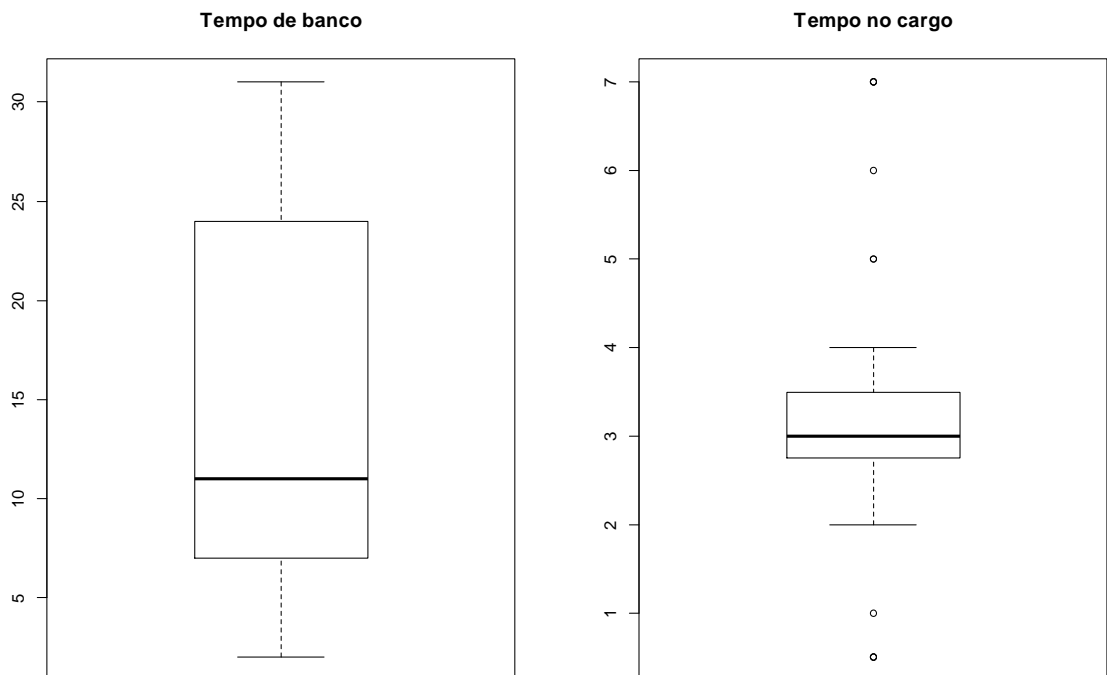
O quadro abaixo permite explorar em detalhes o perfil da gerência no que tange a faixa etária, sexo e escolaridade.

Quadro 6: Escolaridade, Faixa etária e Sexo

Faixa Etária	Graduação completa		Pós Graduação Incompleta		Pós Graduação completa	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
20-29	0	0	0	0	2	1
30-39	0	2	0	4	6	4
40-49	0	3	0	2	8	4
50-...	1	0	0	0	5	5

Fonte: dados da pesquisa

Em média, os gerentes estão na instituição a aproximadamente 15 anos, e o tempo médio de banco é de mais de 15 anos (o tempo mediano de banco é de 11 anos). A amplitude é bem maior: 02 funcionários com 02 anos de casa e 03 com pelo menos três décadas na instituição. Com relação ao tempo no cargo, a grande maioria "está como gerente" por um período de em torno de 03 anos. É visível no Gráfico 02, pontos que se destacam: 04 gerentes com um ano ou menos no cargo, e 06 gerentes que consideraram para suas respostas seus cargos gerenciais prévios ao do Centro de Serviços - que tem em torno de quatro anos de suas atividades.

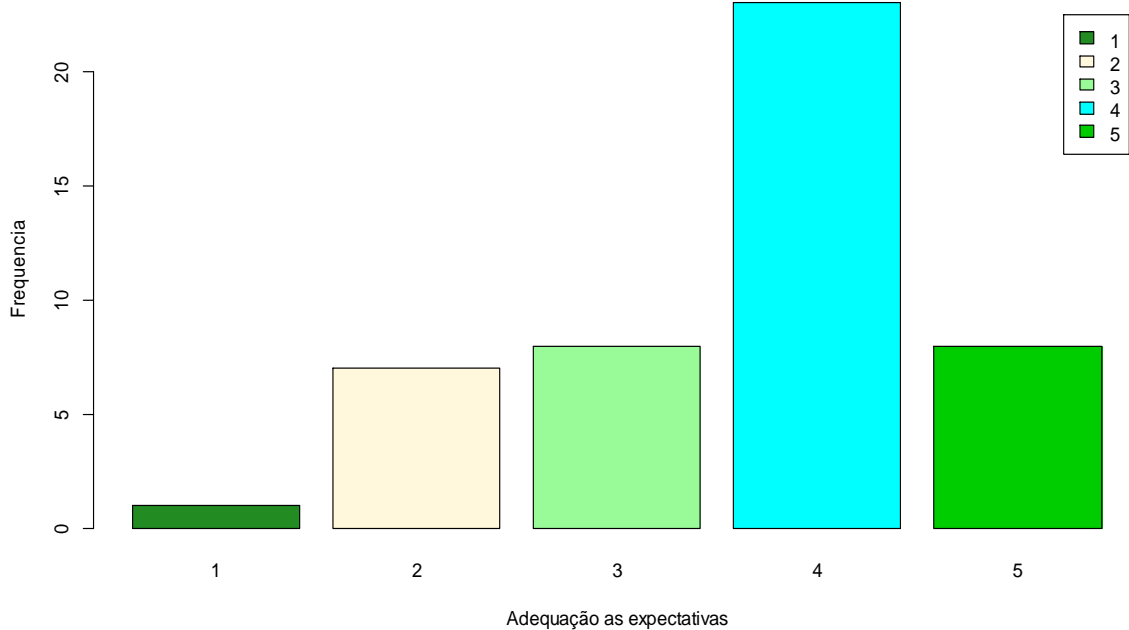
Gráfico 2: Tempo de Banco e Tempo no cargo

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao tempo de uso do Sistema GS, a maioria absoluta - 41 entrevistados - usa o sistema desde que o mesmo foi implementado, 05 o usam a um período de em torno de um ano e apenas um gerente usa a menos de um ano. Dados semelhantes são obtidos com relação a intensidade do uso: 39 gerentes usam o sistema diariamente, de maneira intensa, 05 usam diariamente, de forma pouco intensa e apenas 03 usam o programa apenas semanalmente, de forma eventual.

4.2 EXPECTATIVAS DE USO

Dos entrevistados, 23 avaliam que de forma geral, suas expectativas de uso e características esperadas das informações do sistema foram quase totalmente atendidas, e 08 afirmam que foram totalmente atendidas. Um dos gerentes não teve suas expectativas atendidas de maneira alguma, e 07 apenas parcialmente atendidas. Já 08 gerentes responderam de forma neutra. Não foram observadas correlações entre o grau de satisfação das expectativas com a escolaridade, tempo de cargo ou tempo no banco. Um exemplo de expectativas sobre o sistema, proposta por Chin e Lee (2000) é a de que programas "feitos na casa" gerariam menores expectativas nos funcionários, quando o time interno de desenvolvedores é conhecido por softwares menos capazes. Nessa pesquisa, as variáveis ligadas ao tempo de casa não apresentaram correlação com a percepção geral quanto as expectativas. Foi utilizado um modelo de regressão linear simples e análise gráfica.

Gráfico 3: Adequação as expectativas

Fonte: dados da pesquisa

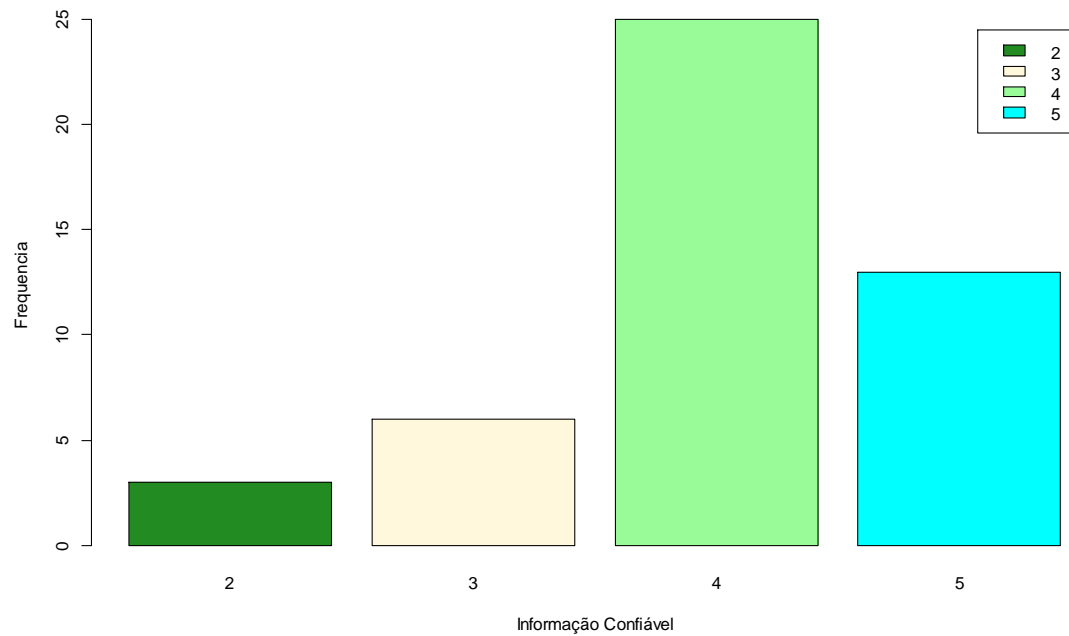
Das cinco expectativas pesquisadas, todas tiveram como resposta modal 04, ou seja, atenderam parcialmente as expectativas. A exceção ficou por conta da expectativa em relação a velocidade do sistema, cuja moda foi 03. Esse dado é condizente com as sugestões oferecidas pelos respondentes. Das 23 sugestões coletadas, 05 são referentes apenas a velocidade do sistema, como por exemplo: "melhoria da performance do sistema (tempo de resposta)", "melhoria na velocidade em determinados momentos". Também aparece a percepção de que "o sistema é muito grande, e portanto, lento, sendo necessário aumentar a performance". Outras respostas mais abrangentes incluem também a questão velocidade, mas aí vinculada ao ganho de performance do Sistema caso o mesmo estivesse integrado ("conversasse") a outros sistemas do Banco.

4.3 PERCEPÇÃO DAS INFORMAÇÕES PRESTADAS

As dimensões da qualidade preconizadas pelo trabalho de Lima(2007) foram avaliadas na terceira parte do questionário. Dos 15 construtos avaliados, apenas 06 não obtiveram ao menos uma indicação de que o usuário considera que o sistema falha totalmente com relação a qualidade daquele item. São eles, por ordem de avaliação positiva:

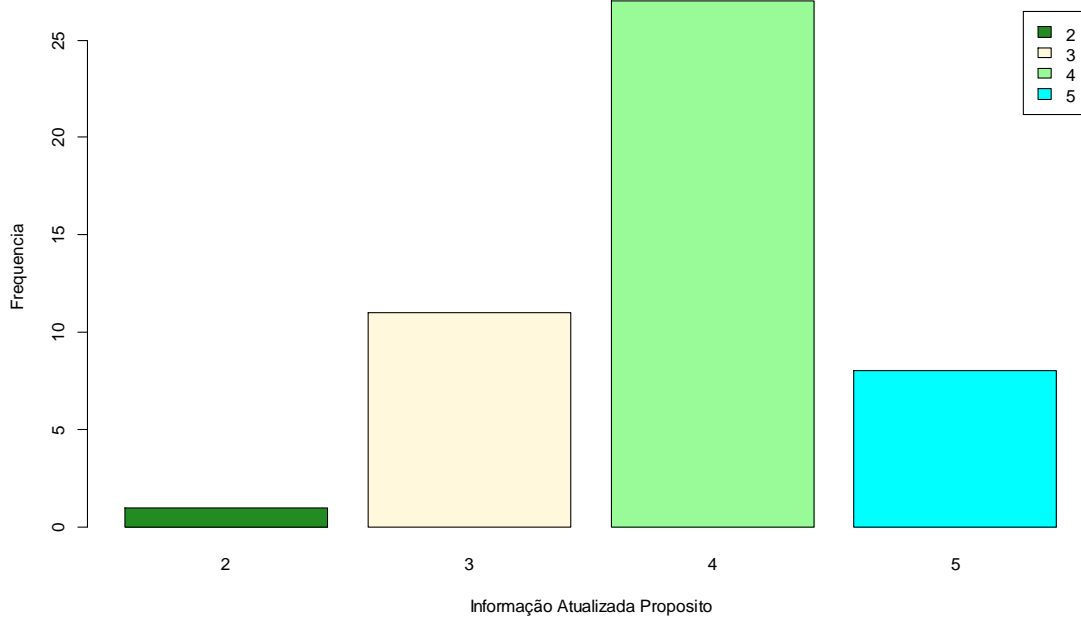
- Informação disponibilizada pelo sistema é CONFIÁVEL;

Gráfico 4: Informação Confiável



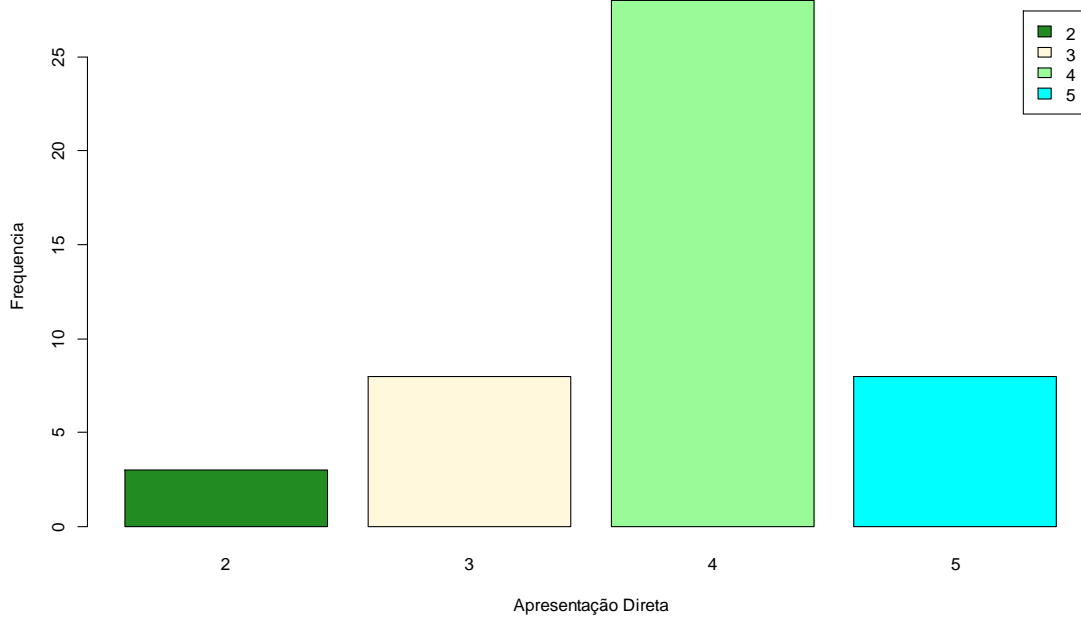
Fonte: dados da pesquisa

- Informação ATUALIZADA para os propósitos; com relação a esse quesito, apesar da avaliação ter moda 04, um dos gerentes incluiu como sugestão que a "atualização da produtividade fosse on line".

Gráfico 5: Informações atualizadas para o propósito

Fonte: dados da pesquisa

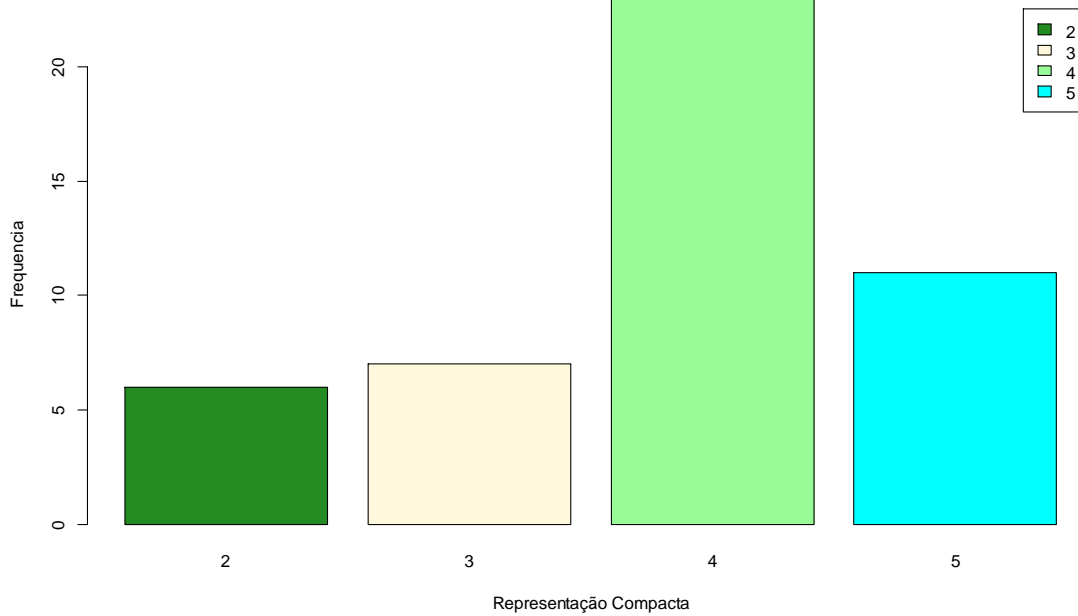
- Informação é apresentada de forma DIRETA;

Gráfico 6: Apresentação Direta

Fonte: dados da pesquisa

- Informação representada de forma COMPACTA E CONCISA;

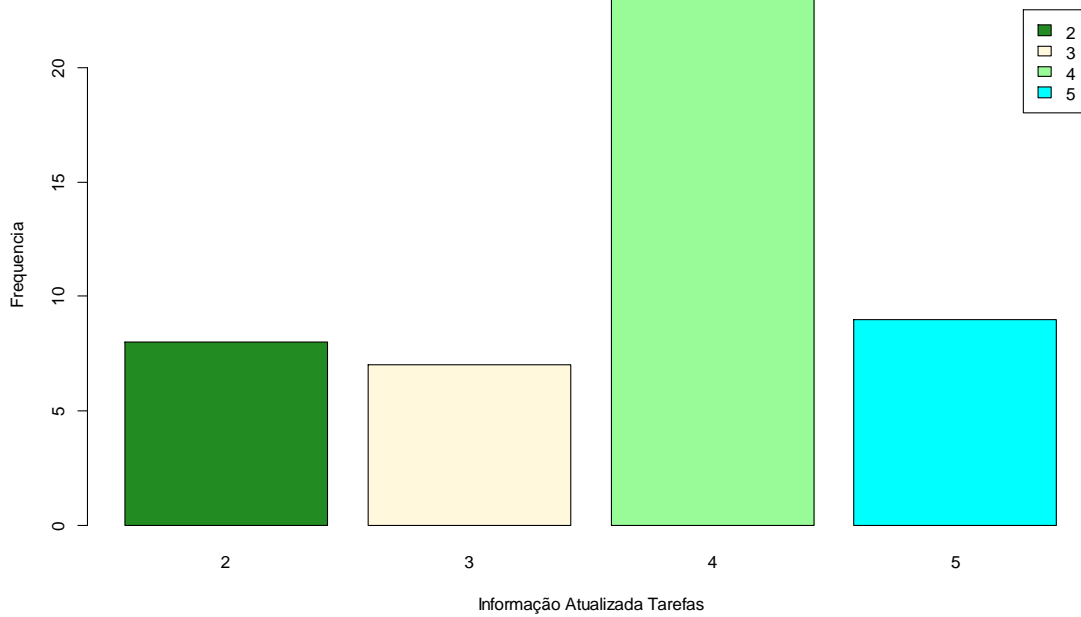
Gráfico 7: Informação Compacta e Concisa



Fonte: dados da pesquisa

- Informação é suficientemente ATUALIZADA para as necessidades das tarefas; um dos gerentes informa que "há uma certa defasagem na atualização do banco de dados de ocorrências".

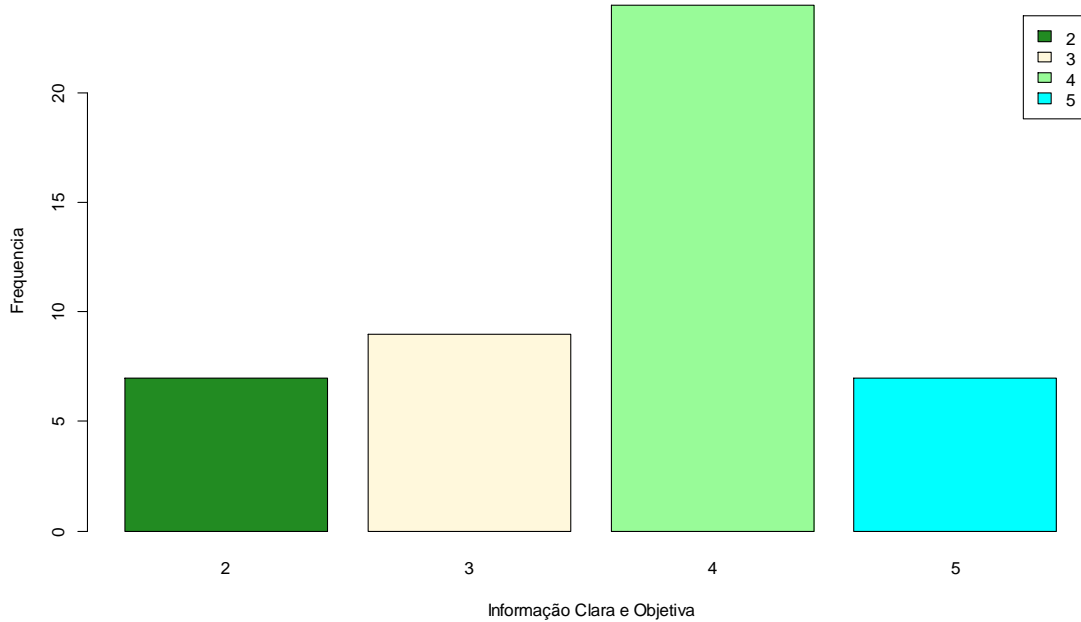
Gráfico 8: ATUALIZADA para as necessidades das tarefas



Fonte: dados da pesquisa

- Informação é CLARA E OBJETIVA; aqui um dos gerentes sugere que "as informações poderiam ser mais claras".

Gráfico 9: CLARA E OBJETIVA

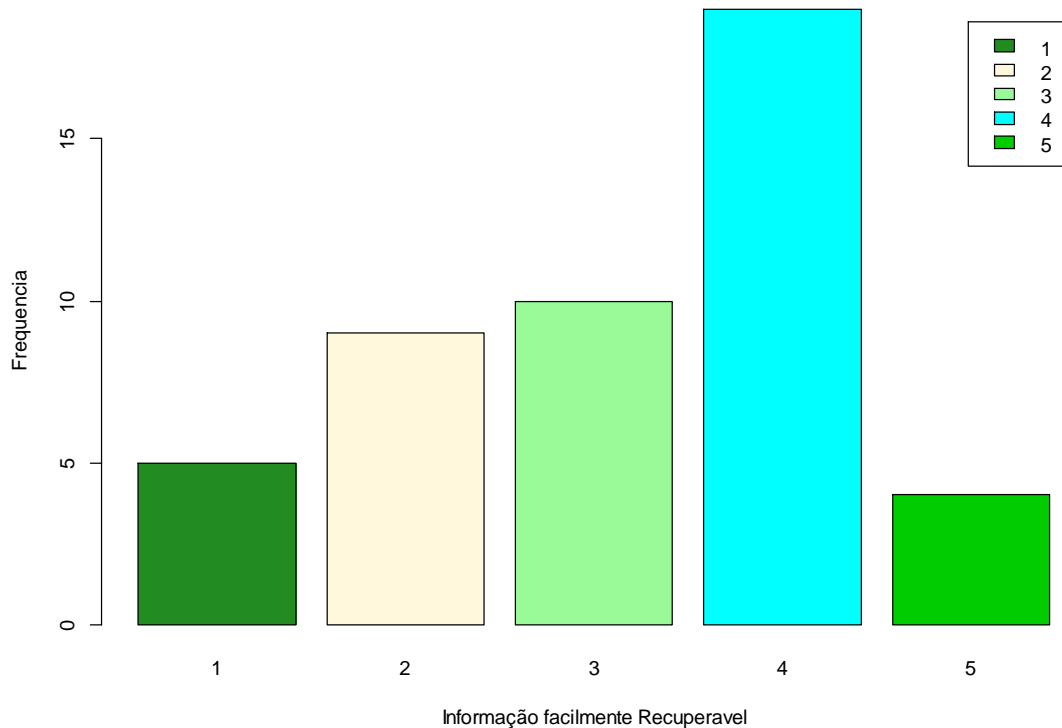


Fonte: dados da pesquisa

Dos itens com as avaliações mais negativas, destacam-se:

- Informação é FACILMENTE RECUPERÁVEL: aqui um dos gerentes sugere: "recuperação das informações deve ser mais acessível para tratamento, com geração de tabelas, gráficos de apoio ao trabalho"

Gráfico 10: FACILMENTE RECUPERÁVEL



Fonte: dados da pesquisa

- Informação chega a tempo (suficientemente PONTUAL): aqui novamente, a questão da velocidade do sistema.

As demais avaliações são semelhantes, com a avaliação tendo como moda o valor 4.

Finalmente, são solicitadas, em ordem de importância, quais as 05 qualidades mais importantes para tomada de decisão. Citada por 14 gerentes como mais importante, está a característica "A informação disponibilizada pelo sistema é COMPLETA, inclui todos os dados necessários".

Como segunda característica, citada por 12 gerentes, está "A informação é CLARA E OBJETIVA ". A partir da característica 3 já não aparecem destaques.

Se a estrutura do questionário é deixada de lado, e a ordem em que as características são mencionadas é desprezada, sendo contabilizado apenas o número de vezes que a característica é citada, obtém-se o seguinte quadro:

Quadro 7: Número de citações das Características da Informação

Característica	Numero de citações
Suficientemente ATUALIZADA para as necessidades das tarefas	37
CLARA E OBJETIVA	30
FACILMENTE ACESSADA, obtida	29
COMPLETETA, inclui todos os dados necessários	25
FACILMENTE COMPREENDIDA	21
CONFIÁVEL	18
COMPACTA E CONCISA	14
suficientemente PONTUAL	13
FACILMENTE RECUPERÁVEL	12
OBJETIVAMENTE COLETADA	11
APRESENTADA DE FORMA DIRETA	8
ABRANGÊNCIA E PROFUNDIDADE suficientes	7
APRESENTADAS EM UNIDADES CLARAS	6
provém de BOAS FONTES	3

Fonte: dados da pesquisa

O quadro é um excelente indicativo de quais dimensões são as mais importantes para a tomada de decisão, auxiliando e complementando a classificação dada em ordem de importância pelos respondentes.

Os resultados indicam que as expectativas dos gerentes com relação ao sistema, se não plenamente atingidas, o foram ao menos em parte. O uso das dimensões apropriadas da literatura mostrou-se eficaz, cobrindo as características presentes no sistema e possibilitando além da avaliação dos construtos, percepções diferenciadas com relação as mesmas, levando a propostas de melhorias do sistema e identificação de problemas - algumas das quais não foram citadas por trazerem dados sigilosos.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Finda a análise, os objetivos do trabalho foram alcançados. As dimensões previamente validadas por Lima(2007) foram adequadas a mensuração da qualidade percebida. Isso foi possível em função das adaptações implementadas com o auxílio do grupo de testes. A justaposição dessa avaliação com a verificação das expectativas prévias dos usuários, de acordo com o preconizado por Chin e Lee (2000) serviu para uma visão mais ampla da qualidade das informações geradas pelo Sistema Gerenciador de Serviços.

Também importantes as contribuições geradas pelos respondentes, com várias sugestões de melhorias ao Sistema. Sugestões essas se validadas pelos setores competentes e implementadas, gerarão ainda mais qualidade, melhorando desse modo a administração e incrementando os resultados para a Instituição.

Um fator limitante foi a existência de outras funções gerenciais e de acompanhamento dentro do Gerenciador de Serviços, que dado ao elevado número de áreas e de usuários, não puderam ser incluídos no escopo desse trabalho. Também a dificuldade de acesso a Centros de outras localidades, de onde poderiam ser comparadas as respostas para verificar a existência de problemas regionais.

Para pesquisas futuras, a utilização do Sistema por outros níveis hierárquicos dentro da empresa, como por exemplo, o nível operacional, e também a validação de um indicativo único de qualidade - trabalhar com vários indicadores de qualidade, mas também com um indicador unificado, gerado em função dos indicadores existentes ou dado diretamente pelos usuários do sistema.

REFERÊNCIAS

- AMOLI, J. E.; FARHOOMAND, A. F. – **A structural model of end user computing satisfaction and user performance**. Information & Management. v. 30, p. 65-73, 1996.
- BABBIE, EARL. **Métodos de Pesquisa Survey**. Belo Horizonte: Editora UFMG, 1999.
- BAILEY, J. E. e PEARSON, S. W. - Development of a Tool for Measuring and Analyzing Computer User Satisfaction. **Management Science**. v. 29, n. 5, p. 530-545, 1983.
- BORGES, Mônica Erichsen Nassif. **A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento**. Ciência da Informação, Brasília, v. 24, n. 2, p. 181-188, 1995.
- BRODBECK, A.; NEUTZLING, D.; PINHEIRO, I.; NASCIMENTO, L.; HOPPEN, N.; FIGUEIRÓ, P. S.; SILVA, T. N. **Trabalho de conclusão: Monografia**. Porto Alegre: UFRGS, 2011.
- CAUTELA, A.L.; POLLONI, E.G.F. **Sistemas de informação**. Rio de Janeiro: McGraw-Hill, 1988.
- CHIN, W. W.: LEE, M. K. O. **On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model and Measurement Instrument**. International Conference on Information Systems. Proceedings of the twenty first international conference on Information systems. Brisbane, p. 553-563, 2000.
- DAVENPORT, Thomas H.; MARCHAND, Donald A.; DICKSON, T. **Dominando a gestão da informação**. Porto Alegre: Bookman, 2004.
- DOLL, W. J.; TORKZADEH, G. **The measurement of end-user computing satisfaction**. MIS Quarterly. v. 12, n. 2, p. 259–274. 1988.
- FEBRABAN: Setor Bancário em Números – CIAB FEBRABAN, 2011
- FALSARELLA O M; CHAVES, E O. C. **Sistemas de Informação e Sistemas de Apoio à Decisão**. Revista de Informática, PUCCAMP, v.3, n.1. Jan-Jun, 1995.
- FREITAS, H.; OLIVEIRA, M.; SACCOL, A. Z; MOSCAROLA, J. **O Método de Pesquisa Survey**. São Paulo: Revista de Administração da USP/RAUSP, v. 35, n. 3, p. 105-112, jul-set. 2000.
- IVES, B.; OLSON, M. H.; BAROUDI, J. L. **The measurement of user information satisfaction**. Communications of the ACM, v. 26, n. 10, p. 785-793, 1983.
- KOSSOWSKI, Lorete. **Qualidade de dados na integração entre sistemas: um estudo de caso em um sistema integrado**. Curitiba, 2008. 138 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas, PUCPPR, Curitiba, 2008. Disponível em:

<<http://www.pucpr.br/posgraduacao/engproducaoistemas/tesesdissertacoes.php>>. Acesso em: 03 de março de 2011.

LAUDON, C.L.; LAUDON, J.P. **Sistemas de Informação**. Rio de Janeiro: LTC, 1996.

LAUDON, C.L.; LAUDON, J.P. **Sistemas de informações Gerenciais**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

LIMA, L. F. R. **Qualidade da informação na indústria bancária: o caso dos bancos públicos**. Porto Alegre, 2007. 107 f. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Administração. Porto Alegre, 2007. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/8946>>. Acesso em: 15 de março de 2011.

MAÇADA, Antonio Carlos Gastaud, BORENSTEIN, Denis. Medindo a satisfação dos usuários de um sistema de apoio à decisão. In: **24 ENCONTRO NACIONAL DA ANPAD (ENANPAD)**, 2000, Florianópolis. Administração da Informação. Rio de Janeiro: ANPAD, 2000. CDROM. p.1-11. Disponível em <<http://www.ea.ufrgs.br/professores/acgmacada/pubs.htm>>, acesso em 06 de abril de 2011.

MOREIRA, Ricardo Moreira. **Repensando o banco de varejo: análise do óbvio no relacionamento com o cliente**. Curitiba: R.C. Moreira, 2002.

MOLLO, M. L. R. **Globalização da Economia; Exclusão Social e Instabilidade Monetário-Financeira**. Política Comparada, Brasília, v. I, n. 02, 1997.

PARASURAMAN, A.; ZEITHMAL, V.; BERRY, L.L. **SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. *Journal of retailing*, v 64, n. 4. p.14-40, 1988

PIPINO, L.L.; LEE, W.Y.; YANG, R.Y. **Data Quality Assessment**. Communications of the ACM, ACM Press, New York, N.Y. USA, v.45, n.4,p.211-218, 2002.

POLLONI, E.G.F. **Administrando sistemas de Informação**. São Paulo: Futura, 2000.

TOFFLER, A. **A Terceira Onda**. Rio de Janeiro: Record, 1980.

TURBAN, E.; MCLEAN, E.; WETHERBE, J. **Tecnologia da Informação para Gestão: Transformando os Negócios na Economia Digital**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

WANG, R.Y.; STRONG, D.M.; GUARASCIO, L.M. **Beyond accuracy: what data quality means to data consumers**. *Journal of Management Information Systems*, v.12, n.4; p. 5-33, 1994.

WANG, R. Y.; ZIAD M.; LEE, Y. W. **Data Quality**. Kluwer Academics Publishers. Hingham, MA, USA, 2000.

ANEXO A – INSTRUMENTO DE PESQUISA



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Escola de administração

Curso de especialização em negócios financeiros (GNF-BB)



Caro colega,

Esse questionário é parte do trabalho de conclusão de curso de especialização que tem como objetivo estudar a qualidade da informação do Programa GSV. Os resultados são para fins acadêmicos, podendo os dados obtidos, entretanto, serem utilizados para o aprimoramento do Sistema. Não é necessária a identificação pessoal. O tempo estimado de resposta é de 5 minutos, solicito a gentileza de responder a todas as perguntas.

Muito Obrigado!
Adir Alessio

Caracterização: Assinale com um X o quadro correspondente a:

- Sexo:

Masculino	Feminino
-----------	----------

- Faixa etária:

20 a 29 anos	30 a 39 anos	40 a 49 anos	50 anos ou mais
--------------	--------------	--------------	-----------------

- Escolaridade:

Ensino médio	Graduação incompleta	Graduação completa	Pós-graduação incompleta	Pós-graduação completa
--------------	----------------------	--------------------	--------------------------	------------------------

Há quanto tempo trabalha no banco? _____

Há quanto tempo está nesse cargo? _____

Há quanto tempo utiliza o Sistema GSV? _____

Assinale com um X o quadro que melhor define a sua frequência de uso do GSV:

1	2	3	4	5	6
Uso diariamente, de maneira intensa	Uso diariamente, mas de forma pouco intensa	Uso apenas alguns dias da semana	Uso semanalmente, de forma eventual.	Uso esporadicamente	Praticamente não uso a ferramenta

Avaliação com relação às EXPECTATIVAS de uso e características ESPERADAS das informações prestadas pelo sistema GSV:

Assinale de acordo com a escala a seguir:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
1. O NÍVEL DE CONTEÚDO das informações fornecidas pelo sistema corresponde às minhas expectativas					
2. A VELOCIDADE DE OPERAÇÃO que eu esperava obter do sistema mostra-se igual a velocidade que tenho efetivamente obtido					
3. O FACILIDADE DE USO que eu esperava encontrar no sistema, mostrou-se igual ao que eu realmente obtenho					
4. O nível de ACURÁCIA (PRECISÃO) das informações que eu esperava que fosse fornecido pelo sistema mostrou-se igual ao que eu realmente obtenho					
5. O FORMATO DA INFORMAÇÃO que eu esperava ser fornecido pelo sistema mostrou-se igual ao que eu realmente obtenho					
6. A ATUALIZAÇÃO das informações do sistema corresponde às minhas expectativas (ou atingem minhas expectativas)					
7. De forma geral, o sistema apresenta-se dentro das minhas expectativas.					

Dos itens enumerados de 01 a 06 avaliados acima, quais os 03 que mais deveriam se aproximar de suas expectativas? Coloque, em ordem de importância, o número correspondente à expectativa, nos quadros abaixo:

1º)	2º)	3º)
-----	-----	-----

Avaliação das Informações Prestadas pelo Sistema

Avalie as afirmações a seguir de acordo com a escala:

1	2	3	4	5
Discordo totalmente	Discordo parcialmente	Não concordo nem discordo	Concordo parcialmente	Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
1. A informação disponibilizada pelo sistema é COMPLETA, inclui todos os dados necessários					
2. As informações são APRESENTADAS EM UNIDADES CLARAS e apropriadas					
3. A informação é FACILMENTE ACESSADA, obtida					
4. A informação é CLARA E OBJETIVA					

5. A informação é ATUALIZADA para os propósitos					
6. A informação é FACILMENTE RECUPERÁVEL					
7. A informação chega a tempo (suficientemente PONTUAL)					
8. A informação disponibilizada pelo sistema é CONFIÁVEL					
9. A informação possui ABRANGÊNCIA E PROFUNDIDADE suficientes para as necessidades das tarefas					
10. A informação é FACILMENTE COMPREENDIDA					
11. A informação representada de forma COMPACTA E CONCISA					
12. A informação provém de BOAS FONTES					
13. A informação é suficientemente ATUALIZADA para as necessidades das tarefas					
14. A informação é OBJETIVAMENTE COLETADA					
15. A informação é APRESENTADA DE FORMA DIRETA					

Das características da informação avaliadas acima, quais as 05 mais importantes para tomada de decisão, em sua opinião? Coloque, em ordem de importância, o número correspondente às características nos quadros abaixo:

1ª)	2ª)	3ª)	4ª)	5ª)
-----	-----	-----	-----	-----

Quais implementações/modificações precisariam ser realizadas para melhorar a qualidade da informação prestada e o Sistema GSV?
