

A Qualidade da Informação e seu Impacto para o Processo de Tomada de Decisão

Mauricio Iriarte Valenzuela (UFPR) m.iriarte.val@gmail.com

Edelvino Razzolini Filho (UFPR) razzolini@ufpr.br

Adriana Karin Goelzer Leinig (UFPR) agoelzer@bol.com.br

Resumo:

A qualidade de informação quando tratada como um recurso institucional, pode ser uma ferramenta indispensável que fortemente auxilia como base e respaldo para os processos de tomada de decisão, facilitando e fomentando às soluções de problemas de forma mais assertivas. Para empresas que desejam conquistar um lugar de destaque no mercado, que buscam uma vantagem competitiva, e pretendem estar em consonância com os objetivos e metas da organização; o tratamento da qualidade da informação, representa um fator fundamental dentro dos processo de tomada de decisão Este artigo tem como objetivo analisar a qualidade da informação como instrumento e sua influência dentro dos processos de tomada de decisão, no exercício da gerência empresarial. Demonstrar a importância da qualidade da informação e as consequências, quanto a sua avaliação e seleção, quando realizada de forma adequada, pode conduzir às decisões competitivas e diferenciação da empresa no mercado. A metodologia estabelecida na pesquisa representa um caráter bibliométrico e exploratório, com o objetivo de aprofundamento com relação ao tema, assuntos pertinentes e problemática proposta pela pesquisa. A escolha deste procedimento metodológico corresponde ao propósito de em embasamento do estudo e em correspondência com o objetivo final de apresentar uma documento único, que trata da informação e seus impactos nos processos de tomada de decisão. Os resultados observados representam que a utilização da informação de qualidade deve ser tratada como um recurso essencial da empresa, sua utilização afeta diretamente um processo de tomada de decisão mais assertiva, gerando vantagens competitivas, destaque no mercado e sucesso empresarial.

Palavras-chave: Repercussões de decisões empresariais, hierarquia do conhecimento, dados, qualidade informacional e estilos decisórios.

The Quality of Information and its Impact on the Decision-Making Process

Abstract

The quality of information when treated as an institutional resource can be an indispensable tool that strongly assists as a basis and support for decision-making processes, facilitating and fostering problem solutions more assertively. For companies that wish to gain a prominent place in the market, seeking a competitive advantage, and intend to be in line with the goals and objectives of the organization; the treatment of information quality represents a fundamental factor in the decision-making process. This article aims to analyze the quality of information as an instrument and its influence within the decision-making processes in the exercise of corporate management. Demonstrating the importance of information quality and the consequences, when its evaluation and selection, when carried out in an appropriate way, can lead to competitive decisions and differentiation of the company in the market. The methodology established in the research represents a bibliometric and exploratory character, with the objective of deepening with respect to the subject, pertinent subjects and problematic proposed by the research. The choice of this methodological procedure corresponds to the purpose of the study base and in correspondence with the final objective of presenting a single document, which deals with information and its impacts on decision-making processes. The

observed results represent that the use of quality information should be treated as an essential resource of the company, its use directly affects a more assertive decision making process, generating competitive advantages, prominence in the market and business success.

Key-words: Repercussions of business decisions, hierarchy of knowledge, data, informational quality and decision-making styles.

1. Introdução

Os processos de tomada de decisão estão presentes em qualquer tipo de empresa, onde o fator fundamental visa resultar na melhor escolha entre as alternativas apresentadas, ou seja, aquela que, quando aplicada, trará os melhores resultados. A qualidade da informação está intimamente ligada, na forma de obter dados e transformá-los em informação, e na forma de utilização e busca do conhecimento necessário para dar uma solução, ou seja, a utilização da informação dentro de uma perspectiva de sua melhor opção.

O tema qualidade da informação representa, entre diversos pesquisadores, um fator essencial para a sobrevivência de uma organização dentro do mercado corporativo. Desta forma muitos autores têm discutido sobre o assunto, e propondo modelos e processos metodológicos, que permitam a mensuração da qualidade de informação disponível. Especificamente dentro do contexto empresarial, a informação configura-se como um dos recursos vitais, que são utilizados para o estabelecimento de objetivos estabelecidos, definição dos processos organizacionais e monitoramento do desempenho da empresa. Estes fatores aliados com o aumento da concorrência no mercado, o desenvolvimento de tecnologias novas, corroboram com a importância da informação dentro dos processos de tomada de decisão e gerenciamento de processos.

O alvo deste artigo é identificar a importância da qualidade dos dados e como obter uma estrutura eficaz de informação, para que possam auxiliar os processos de tomada de decisão, assim como esclarecer os impactos de determinados tipos de decisões. O custo de uma decisão ruim pode representar muito, em termos de dinheiro e prestígio da empresa

Este estudo se justifica através do fato de alertar as empresas, ao estabelecimento de uma postura mais proativa em relação aos benefícios da utilização de uma informação de qualidade, para basear seus processos de tomada de decisão. Explanando e visando uma melhor dinâmica, conquista de objetivos e metas mais assertivas e a conquista de destaque dentro do mercado competitivo.

A metodologia adotada refere-se ao desenvolvimento de uma pesquisa de caráter bibliométrico, com caráter exploratório, o qual possibilita um maior aprofundamento com relação ao tema, assuntos pertinentes e problemática proposta pela pesquisa. A coleta de dados teve como base a busca através de fontes secundárias, tais como: livros, revistas, internet e artigos acadêmicos. Em função do limite temporal as bases de dados utilizadas para a pesquisa na internet foram o Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), Google Acadêmico (Scholar Google) e Scientific Eletronic Library Online (SciELO). A busca nestas bases de dados foi realizada através da pesquisa das seguintes palavras-chave: “qualidade de informação”, “tomada de decisão”, “processos decisórios”.

Este propósito embasa a estrutura do estudo, da qual apresenta uma busca na literatura dos assuntos pertinentes e mais percebidos com o tema da pesquisa. De posse destes dados pode-se apresentar um documento único, sobre a qualidade da informação e seus impactos nos processos de tomada de decisão.

2. Informação dentro dos Processos de Decisão

A informação é conceituada como o resultado proveniente de uma análise de dados que, por sua vez, podem ser identificados em sua forma bruta, e que por si sós não possibilitam a compreensão de um fato ou situação (LAUDON, LAUDON, 1996).

McGee e Prusak (1994) consideram a influência da informação e a sua geração de vantagens competitivas dentro das organizações. Uma empresa poderá conquistar um ganho competitivo, caso a informação seja adquirida, entendida e gerenciada de forma eficaz. Uma empresa para estar à frente em seus negócios, deve considerar e adotar uma gestão estratégica da informação, seu desempenho depende da identificação das necessidades, coleta, tratamento e apresentação das informações, sua classificação, armazenamento, disseminação, análise e uso.

Clemente (1996) amplia o conceito da informação dentro dos processos decisórios, onde este muitas vezes são orientados por um conjunto incompleto de informações. Neste sentido, a utilização de informações imperfeitas, devem ser evitadas, o agente tomador da decisão deve focar na utilização de informações providas de qualidade, com o objetivo de minimizar os efeitos de uma escolha prejudicial.

A abordagem da informação como base em processos de tomada de decisão sem uma análise criteriosa dos dados, pode facilmente estar associada com esferas organizacionais com alto grau de incertezas e variações contínuas de suas tarefas (CHOO, 2001).

Frishammar (2003) indica que o uso da informação pode estar relacionado com a minimização de incertezas dentro dos processos de tomada de decisão, onde a incerteza está conceituada como sendo a diferença entre a informação disponível e a informação necessária para o desenvolvimento de determinada tarefa.

Normalmente os processos de tomada de decisão partem de um conjunto de informações e a interpretação dada pelas organizações, desta forma, as decisões estão relacionadas e associadas com diversos modos de interpretações. Em muitas empresas, o processo de tomada de decisão representa um essencial aspecto da atividade de gerenciamento (DAFT e WEICK, 2005)

Jung (2004) estabelece que dos gestores espera-se que eles tomem melhores decisões, que resultem em ações produtivas, solução de problemas de forma rápida e com melhores desempenhos organizacionais. O processo de tomada de decisão pelos indivíduos, não representa uma tarefa fácil, avaliando e analisando o grau de complexidade dos problemas, somando-se às questões da quantidade de qualidade da informação empregadas no processo de decisão.

Uma informação quando é bem organizada e estruturada se transforma em conhecimento, este pode auxiliar na tomada da decisão. As hierarquias podem ser desenhadas e representadas Figura 1.

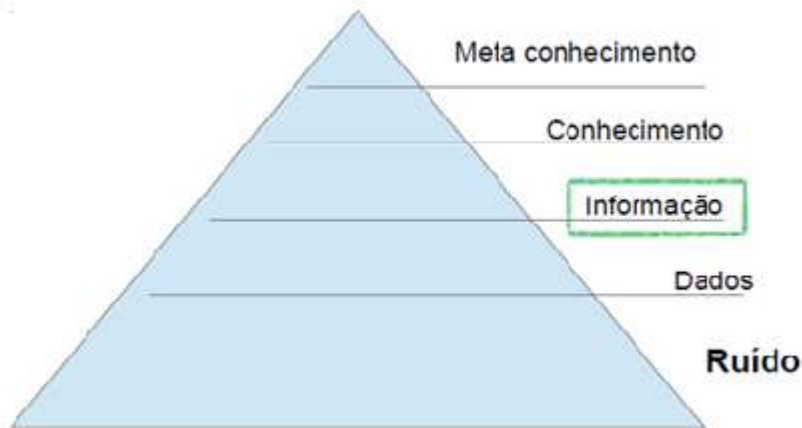


Figura 1: Hierarquia do conhecimento
Fonte: GIARRATANO (1994)

Davenport e Prusak (1998) afirmam a respeito das características da informação, quanto maior a disponibilidade de uma informação para a tomada de decisão, demonstrar confiabilidade, maior será o valor da informação. Desta maneira, o valor da informação, está relacionado com que forma ela é utilizada nos processos decisórios, e também proporcional aos seus impactos sobre os lucros empresariais, seu crescimento no mercado e no atingimento dos objetivos e metas estabelecidos pela organização. Os pesquisadores ponderam que a qualidade de uma informação eficaz, deve ser: completa, econômica, flexível, confiável, relevante, simples e verificável.

Dentro dos processos de tomada de decisão das organizações, é essencial que a informação seja confiável, precisa, instantânea. Estes fatores podem estabelecer a informação como um recurso particular das empresas, dentro de seus ativos (BEAL, 2008).

3. Dimensões da Informação

A informação possui determinadas dimensões e definição de cada classe, estes fatores podem servir para tomada de decisão. Esta representação pode ser representada Tabela 01.

DIMENSÕES DA INFORMAÇÃO E SUAS DEFINIÇÕES.

Dimensão	Definição
Acessibilidade	Fácil e rápida disponibilidade da informação
Quantidade apropriada de informação	Volume de informação apropriada para o alcance
Credibilidade	Considerar a informação: verdadeira/ credibilidade.
Completa	Que não falte informação.
Representação concisa	Informação: representada de forma compacta.
Facilidade de manipulação	Informação: apresentada no mesmo formato.
Valor agregado	Informação: beneficia e fornece vantagens para seu uso.
Livre de erros	Informação :certa e confiável.
Interpretação	Linguagens apropriados: símbolos, definições claras.
Objetivas	Informação: não seja prejudicial e imparcial.
Reputação	Informação: boa pelas fontes que a fornecem.
Segurança.	Acesso da informação: restrito.

Pontualidade	A informação é obtida na data precisa.
Entendida	Informação: facilmente compreendida.
Precisão	Exatidão, livre de erros
Compleitude	Grau no qual a informação: amplitude adequada
Economicidade	Custo da informação condiz com o seu valor gerado pela sua utilização
Flexibilidade	Utilização da informação em diferentes contextos
Confiabilidade	Grau de confiabilidade da informação disponível, derivada de sua origem ou método de obtenção.
Relevância	Estreita relação com o objetivo ao qual a informação se destina
Simplicidade	Quantidade e complexidade adequadas para o uso dado à informação
Prazo	Relação entre a disponibilidade da informação com o momento adequado à sua utilização. Grau de suficiência temporal
Verificabilidade	Possibilidade de checagem da correção da informação
Acessibilidade	Grau de restrição ou facilidade de acesso à informação
Segurança	Disponível somente para os usuários autorizado

Fonte: Adaptado de Miller (2007) e Stair e Reynolds (2006).

Tabela 01: Dimensões da Informação e suas Definições.

A informação, quando é adequadamente assimilada, produz conhecimento, modifica o estoque mental de informações do indivíduo, então é qualificada como um instrumento modificador da consciência do homem (BARRETO, 1994).

4. Qualidade da Informação

A qualidade da informação é examinada como uma categoria “multidimensional” (PAIM; NEHMY; GUIMARÃES, 1996). Na literatura existem diversas abordagens sobre a questão da qualidade da informação, desde valor, satisfação do cliente, agregar valor competitivo. Para focar com o objetivo desta pesquisa, a abordagem da qualidade da informação, vai ao encontro de propósitos relativos às questões empresariais, sobretudo em seu uso e apoio a tomada de decisão.

O aumento das informações disponíveis no último século, juntamente com o desenvolvimento de processos tecnológicos para registrar e acessar as informações, representam uma grande problemática. Desta maneira, o ponto fundamental se concentra na seleção da informação dentro de um universo imenso, e sobretudo aquelas que realmente possuem uma determinada qualidade (OLETO, 2003).

A importância da qualidade da informação não se reflete somente durante uma tomada de decisão, ela deve evitar falhas, reduzir custos e na busca por vantagens competitivas. Os profissionais tomadores de decisão, devem confiar nas informações utilizadas, para garantir o sucesso de seu trabalho, tendo em vista que as informações impactam diretamente nos resultados de suas decisões (LEVIS; HELFERT E BRADY, 2007).

A importância da qualidade da informação deve estar sempre relacionada com a capacidade de avaliação de sua efetividade, com isso, as empresas podem também analisar seu estado organizacional e estabelecer processos de monitoramento de melhorias.

Mesmo com diversas pesquisas relacionadas com a qualidade de informação e seus reflexos diretos no desenvolvimento de atividades e dentro dos processos de tomada de decisão, este assunto ainda dentro das organizações, parece ainda não ter encontrado um espaço na execução das tarefas rotineiras, sendo considerada um assunto de difícil compreensão, por causa da sua abstração e complexidade, relacionadas ainda com sua identificação, mensuração e resolução (ORNELLAS; TAKAOKA, 2013).

5. Processos de Decisão nas organizações

A decisão representa um processo cronológico, da qual possui etapas: em princípio o decisor estabelece metas e objetivos a serem atingidos, identifica os problemas, e a partir disto, parte-se para o desenvolvimento de alternativas e/ou opções, que serão analisadas, selecionadas e implementadas, e por fim o decisor parte para o controle e verificação dos resultados da seleção estabelecida (UZONWANNE, 2015).

Robbins e Coulter (2012) estabelecem as atividades dentro dos processos de tomada de decisão Figura 02

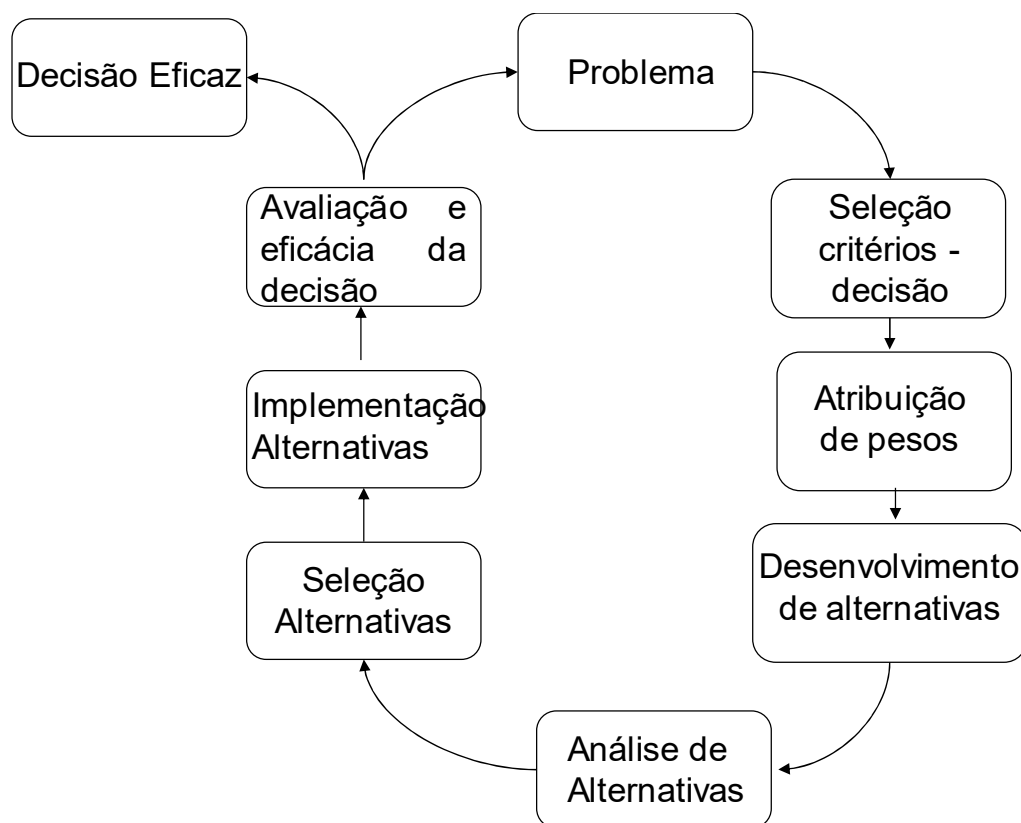


Figura 02: Atividades dentro dos processos de tomada de decisão e suas relações

Fonte: Adaptado de Robbins e Coulter (2012)

A tomada de decisão através da gestão da informação da organização de forma efetiva, se faz necessária a identificação assertiva dos pontos fracos e dos pontos fortes da empresa. Também a verificação dos possíveis concorrentes e especificações ao qual o mercado a organização está inserida, além da possibilidade de melhoria dos processos internos (SEZÕES, Oliveira e BAPTISTA, 2006).

6. Estilos Decisórios

Uma decisão sempre está inserida dentro do contexto de um prolema, a escolha de uma decisão está baseada nas alternativas de possíveis soluções ao problema e na justificativa de suas escolhas. Todo problema a ser resolvido a partir de uma decisão, além da descrição do problema deve considerar também, pontuação dos critérios de análise das alternativas, informações inseridas no contexto dos propósitos do problema, implicações das possibilidades existentes e limitações na escolha de determinada solução (HESSE, et al., 2016)

O propósito deste item descreve os principais estilos decisórios e pontuar suas principais características, dentre os pesquisadores sobre o tema Tabela 02.

TIPOS DE DECISÃO DE SUAS CARACTERÍSTICAS

Tipo de Decisão	Características	Pesquisadores
Programada/ Não Programada	Programada: os problemas são frequentes e repetitivo, certeza de causa e efeito. Não Programada: incertezas de causa e efeito, necessita de criatividade para a solução de problemas	Bateman e Snell (2009)
Normativa/ Descritiva	Normativa: formalidade e da racionalidade; Descritiva: racionalidade limitada, espontaneidade e criatividade do decisor	Nemkova, et al. (2015).
Racional/ Natural	Racional: análise criteriosa das alternativas, uso de critérios, informações completas, formalismo. Natural: experiência, intuitivo, comparação do problema com situações anteriores.	Hesse, et al. (2016)
Analítico/ Intuitivo	Analítico: processo consciente, explícito. Intuitivo: holístico, não consciente, automático, implícito.	Pretz (2014)

Fonte: Elaborado pelos autores

Tabela 02: Tipos de decisões, suas características e pesquisadores

Dentre os modelos encontrados na literatura, pode-se verificar pontos que devem ser considerado dentro dos processos de tomada de decisão, que partem desde características relacionais à racionalidade até considerações estabelecidas com à intuição e experiência do tomador de decisão.

7. Impacto da Decisões

Toda decisão tem repercussões, já sejam positivas ou negativas e o valor ou a importância dessas decisões dependem da situação ou circunstância na qual se encontram. Desde o dono até o porteiro da empresa tomam decisões, podem tomar uma decisão ao ano ou uma decisão ao dia com diferentes resultados.

Aqui deixamos um exemplo de tabela com quantidades hipotéticas que mostram o peso e valor das decisões segundo vários membros da empresa Tabela 03

CUSTOS HIPOTÉTICOS DO VALOR DAS DECISÕES POR CARGO

Exemplos de decisão	Tomador da decisão (gerente)	Número de decisões anuais	Valor estimado - decisão aperfeiçoada (\$)	Valor anual (\$)
Direcionar o atendimento aos clientes mais valiosos	Contas	12	100.000	1.200.000
Prever a demanda diária do call center	Call center	4	150.000	600.000
Decidir níveis diários de estoque de peças	Estoque	365	5.000	1.825.000
Identificar ofertas competitivas dos principais fornecedores	Sênior	1	2.000.000	2.000.000
Programar a produção para atender os pedidos	Produção	150	10.000	1.500.000
Alocar trabalhadores para completar uma tarefa	Chão de fábrica	100	4.000	400.000

Fonte: Laudon & Laudon, 2007

Tabela 03: Custos hipotéticos do valor das decisões por cargo

A tabela mostra a importância de cada decisão segundo o cargo dentro de uma empresa e o peso que tem em termos monetários, além da quantidade de decisões que o funcionário toma durante um ano. Ressaltando que o número de decisões não é o mais importante. O impacto e o peso da decisão é o preponderante nas situações de tomada de decisão.

8. Conclusões

Através de um levantamento bibliométrico com a busca e formação de uma base conceitual, através de um estudo descritivo e analítico, pode-se apresentar e enfatizar a importância da qualidade das informações que servem de base nos processos de tomada de decisão.

A informação quando tratada como recurso essencial em uma empresa, pode auxiliar no bom andamento de gerenciamento da informação, ferramenta indispensável para o auxílio dos processos de decisão. Este cenário deve estar inerente às empresas que desejam vencer, liderar, sobreviver e conquistar um espaço de destaque no mercado. Uma tomada de decisão assertiva, deve ser bem administrada a partir do estabelecimento de objetivos e metas empresariais.

Desta forma, pode-se afirmar que a informação de qualidade e sua correta utilização nos processos administrativos, podem corroborar com a construção do conhecimento e este por sua vez, pode apoiar aos processos de decisão, fatores estes que descrevem pontos vitais e essenciais dentro da competitividade das organizações.

Como proposta para trabalhos futuros, esta pesquisa recomenda um aprofundamento no estudo, ampliação nas buscas em bancos de dados, através de outras alternativas e ferramentas de busca e no estendimento o conteúdo das palavras de pesquisa.

Referências

- BARRETO, A. de A.** *A questão da informação*. São Paulo em Perspectiva, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994.
- BATEMAN, T.; SNELL, S. A.** *Administração: novo cenário competitivo*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009
- BEAL, A.** *Segurança da informação: princípios e as melhores práticas para a proteção dos ativos de informações nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2008.
- CHOO, C. W.** The knowing organization as learning organization. *Education + Training* , v. 43, n. 4, p. 197-205, 2001.
- DAFT, R. L.; WEICK, E. K.** Por um modelo de organização concebido como sistema interpretativo. *Revista de Administração de Empresas*.v. 45, n. 4, p. 73-86, 2005
- DAVENPORT, T. H.** *Putting the enterprise into the enterprise system*. Harvard Business Review, v. 76, n. 4, p. 121-131, July/Aug. 1998
- FRIHAMMAR, J.** *Information use in strategic decision making*, Management Decision, Vol. 41 Issue: 4, pp.318-326, 2003.
- GIARRATANO R.**, Expert Systems: *Principles and Programming*, Fourth Edition 1994.
- HESSE, T.-M. LERCHE, V. SEILER, M. KNOESS, K. PAECH, B.** Documented decision-making strategies and decision knowledge in open source projects: An empirical study on Firefox issue reports. *Information and Software Technology*, p. 36-51, 2016
- JUNG W.**, Areview of research: an investigation of the impact of data quality on decision performance. In: *International Symposium on Information & Communication Technologies (ISITC'04)*, 2004.
- LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P.** *Management information systems*.4. ed. São Paulo: Prentice-Hall, Inc., 1996
- LEVIS, M.; HELFERT, M.; BRADY, M.** Information quality management: review of an evolving research area. In: Robbert, Mary Ann et al (Org.). *Proceedings of the 2007 International Conference on Information Quality (MIT IQ Conference)*, Cambridge, 2007.
- McGEE, J. V; PRUSAK, L.** *Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica*. 5. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- NEMKOVA, E. SOUCHON A. L. HUGHES P. MICEVSKI, M.** Does improvisation help or hinder planning in determining export success? Decision theory applied exporting. *Journal of International Marketing*, p. 41-65, 2015.
- OLETO, R. R.** *A qualidade da informação na percepção do usuário em diferentes contextos informacionais*. 2003. Tese (Doutorado)- Universidade Federal de Minas Gerais, Escola de Ciência da Informação, Belo Horizonte, 2003.
- ORNELLAS, R.S.; TAKAOKA, H.** Qualidade da Informação: Divergências no entendimento e propostas de novas construções conceituais. *Revista PRISMA. COM*, n. 19, p. 01-28, 2013. Disponível em: < <http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/view/2414/pdf>>. Acesso em: 25de setembro de 2017.

PAIM, I. NEHMY, R. M. Q. GUIMARÃES, C. G. Problematização do conceito "Qualidade" da Informação. *Perspectivas da Ciência da Informação, Brasília*, v. 1, n. 1, p.111-119, jan./jun. 1996. Disponível em: < <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/download/8/27>>. Acesso em: 25 de setembro de 2017

ROBBINS, S. P.; COULTER, M. *Management*. 11th. ed. [S.l.]: Prentice Hall, 2012.

PRETZ, J. E. BROOKINGS J. B. CARLSON L. A. HUMBERT, T. K. ROY, M. JONES, M. MEMMERT D. Development and Validation of a New Measure of Intuition: The Types of Intuition Scale. *Journal of Behavioral Decision Making*, p. 454-467, 2014

SEZÕES, C., OLIVEIRA, J., BAPTISTA, M. (2006). *Business Intelligence.SPI* – Sociedade Portuguesa de Inovação

STAIR, R. M.; REYNOLDS, G. W. *Princípios de sistemas de informação*. São Paulo: Pioneira, 2006.

UZONWANNE, F. Leadership styles and decision-making models among corporate leaders in non-pr ofit or ganizations in North America. *Journal of Public Affairs*, v. 15, n. 3, p. 287-299, 2015