

Qualidade da Informação: elaboração de uma sistemática para diagnóstico

Antonio Carlos Santos Silva (UFSCar) - antoniocss@hotmail.com

Roniberto Morato do Amaral (UFSCar) - roniberto@nit.ufscar.br

Resumo:

A informação tornou-se fundamental para o desempenho organizacional e a tomada de decisões mais racionais e sustentáveis acerca dos processos de trabalho e competitivos no contexto organizacional. Com base no modelo de qualidade apresentado por Albrecht (1999), este trabalho tem como objetivo geral enfatizar a competência de cientista da informação em elaborar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Para atingir esse objetivo foi utilizado o método de pesquisa estudo de caso exploratório e a unidade caso foi uma organização prestadora de serviços baseados em informação, localizada em uma cidade do interior paulista. Os resultados obtidos foram: 1] proposta de uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional; 2] Mapeamento do fluxo de informação da unidade caso; 3] Identificação dos postos de trabalho chave e das suas necessidades informacionais; 4] Coleta e análise das percepções dos trabalhadores da unidade caso sobre qualidade da informação. Conclui-se com base nos resultados alcançados, que os conhecimentos gerados neste trabalho podem contribuir para a eficiência e eficácia da atuação das organizações que prestam serviços baseados em informação ao prover uma sistemática que viabiliza o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

Palavras-chave: . Fluxo de Informação. Qualidade da Informação.

Área temática: *Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação*

Qualidade da Informação: elaboração de uma sistemática para diagnóstico

Resumo

A informação tornou-se fundamental para o desempenho organizacional e a tomada de decisões mais racionais e sustentáveis acerca dos processos de trabalho e competitivos no contexto organizacional. Com base no modelo de qualidade apresentado por Albrecht (1999), este trabalho tem como objetivo geral enfatizar a competência de cientista da informação em elaborar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Para atingir esse objetivo foi utilizado o método de pesquisa estudo de caso exploratório e a unidade caso foi uma organização prestadora de serviços baseados em informação, localizada em uma cidade do interior paulista. Os resultados obtidos foram: 1] proposta de uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional; 2] Mapeamento do fluxo de informação da unidade caso; 3] Identificação dos postos de trabalho chave e das suas necessidades informacionais; 4] Coleta e análise das percepções dos trabalhadores da unidade caso sobre qualidade da informação. Conclui-se com base nos resultados alcançados, que os conhecimentos gerados neste trabalho podem contribuir para a eficiência e eficácia da atuação das organizações que prestam serviços baseados em informação ao prover uma sistemática que viabiliza o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

Palavras-chave: Informação. Fluxo de Informação. Qualidade da Informação.

Área Temática II: Transcompetências: diferenciais dos usuários e do profissional da informação.

1. INTRODUÇÃO

As organizações operam em um ambiente em transformação, tornando o processo produtivo cada vez mais complexo e competitivo, em uma dinâmica auto alimentadora, na qual as mudanças tecnológicas decorrentes de inovações em processos, produtos e serviços engendram necessidades que, por sua vez, alimentam outras soluções, processos, produtos e serviços em uma dinâmica contínua e interativa. Para enfrentar os atuais desafios desse ambiente complexo, competitivo e dinâmico, se faz necessário manter-se em permanente processo de melhoria. Nesse contexto, a informação tornou-se uma ferramenta fundamental para o desempenho organizacional e a tomada de decisões mais racionais e sustentáveis a cerca dos processos de trabalho e competitivos da organização (FLEISHER; BENSOUSSAN, 2002).

Para Calazans (2008) nas organizações a informação deve ser tratada como produto a ser definido, medido, analisado e aperfeiçoado para que a necessidade de informações dos usuários seja atendida. A autora afirma que a qualidade da informação é a diferença entre o valor atribuído pelo usuário nas propriedades presentes na informação e o padrão de qualidade desejável, pois os ambientes informacionais, na maioria das empresas, de modo geral, possuem um desempenho insatisfatório. Os recursos informacionais, se possuírem uma correta gerência, sempre poderão ser mais bem distribuídos e aproveitados, ajudando, assim, as empresas a se adaptarem às mudanças, tornando a informação mais significativa.

Em seus estudos Albrecht (1999) afirma que depois de aperfeiçoar a qualidade de processos, produtos e serviços, é preciso unir forças para melhorar a qualidade da informação. Pois, os prejuízos resultantes de informações erradas podem ser enormes para a organização e para a sociedade. O autor cita uma série de exemplos que realçam os transtornos da informação de má qualidade para as organizações, o excesso de papéis com informações incompressíveis e redundantes é um dos mais comuns. As atrocidades cometidas no campo das informações são tão habituais nos negócios e nos órgãos governamentais que, normalmente, se aceita sem protestos, parecendo normal e rotineiro. Ainda, segundo Karl Albrecht é possível elaborar métodos a fim de medir a qualidade da informação nas organizações e diminuir os graves prejuízos causados. Para isso, o autor apresenta um modelo que compreende cinco dimensões: Logística dos dados, Proteção de dados e realimentação, Apresentação da informação, Comportamento das pessoas em relação à informação e Criação de conhecimento. Porém, para instrumentalizar o modelo proposto por Albrecht (1999) se fazem necessários mais estudos, visando à identificação de critérios e de referências para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional.

Os profissionais da informação, em especial os atuantes na Ciência da Informação, contemplam competências no tratamento da informação, vários trabalhos demonstram tais competências Souza e Amaral (2011), Valetim e Woida (2004) entre outros. Esses profissionais contribuem para a temática da melhoria da qualidade da informação no contexto organizacional, ao fornecerem *insights* que podem potencializar a instrumentalização de uma sistemática para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999).

Sendo assim, a avaliação da informação é um instrumento de vital importância para a qualidade dos serviços oferecidos. Esse instrumento pode ser desenvolvido por intermédio do estabelecimento de padrões, medidas e indicadores, os quais servirão de guias aos administradores no que se refere à avaliação da qualidade dos processos, produtos e serviços (NASCIMENTO; FILHO, 2005).

2. FLUXO DE INFORMAÇÃO

O fluxo da informação é um processo de mediação da informação gerada por uma fonte emissora e aceita por uma receptora, realizando uma das bases conceituais da ciência da informação: a transmissão da informação do ponto A (emissor) para o ponto B, C(receptores), etc (BARRETO,1998).

Pode-se definir fluxo de informação como conjunto de procedimentos relacionados à veicular informação no seio de uma organização, na forma de relatórios, jornais de empresa, correspondência administrativa, avisos, meios de comunicação de massa e contatos pessoais de membros da organização com o ambiente. O estudo dos fluxos de informação, pode-se compreender como a informação flui, circula e é compartilhada, e como são constituídos os vínculos de interação para colaboração. Os atores integram-se aos fluxos de informação quando reconhecem a existência de opções da informação que estão circulando na rede, selecionando as mais adequadas segundo o contexto em que se encontram. Deste modo, tão importante quanto à oferta da informação é a capacidade de perceber o que realmente é informação relevante, pois esta percepção pode tanto impulsionar os fluxos existentes quanto propiciar o desenvolvimento de novos fluxos na rede (SUGAHARA, 2007).

3. NECESSIDADE DE INFORMAÇÃO

Alguns estudos mostram que, para o usuário buscar e usar informação deve primeiro, estar consciente das fontes e serviços de informação disponíveis em seu ambiente. As necessidades de informação são também influenciadas pela organização dos sistemas, adequação do conteúdo às necessidades do usuário, incluindo o formato, a quantidade e pela atualização das informações (DUARTE, 2000).

Sendo assim, o aumento da eficiência e eficácia no trajeto percorrido pela informação, o entendimento das necessidades informacionais dos clientes internos e externos, assim como o aperfeiçoamento dos processos são fundamentais para ganho significativo de produtividade e atingir um nível de qualidade perceptivo aos olhos do cliente/usuário, sendo que, o termo qualidade pode ser relativo a cada indivíduo pertencente ao ambiente organizacional.

4. QUALIDADE

Quando se pergunta a várias pessoas leigas, “O que é qualidade?”, provavelmente serão recebidas várias respostas diferentes. A qualidade está ligada a sentimentos subjetivos que refletem as necessidades internas de cada um. As pessoas avaliam a qualidade pela aparência; Outras se voltam à qualidade do material com que é feito o produto. Outras, ainda, avaliam a qualidade de algo pelo preço.

A qualidade resgata o valor de quem trabalha, respeita o cliente e da legitimidade social à organização. A qualidade, portanto não é apenas um instrumento e uma técnica de venda de bens e serviços, nem uma simples tática de redução de custos e de aumento de produtividade e competitividade. Ela tem relação com o íntimo das pessoas e de toda a organização (GRIEBELER, 2006).

A qualidade existe aos olhos do consumidor e baseia-se em sua percepção e em como suas necessidades são atendidas e satisfeitas. Existem muitas propostas de medi-la e mensurá-la utilizando medidas básicas, isto só possível, pois se trata de um conceito intangível. O 1º passo em direção a qualidade é entender seus conceitos de forma a poder aplicá-los corretamente, visto que a definição do termo depende do âmbito em que ocorre (CALAZANS, 2008).

Para caminharmos em direção à qualidade é preciso primeiramente entender seus conceitos antes de avaliá-la, de forma a poder aplicá-los corretamente. Observa-se que os consumidores/clientes definem qualidade como um produto, algo tangível - um automóvel, uma peça de vestuário - mas poucos acrescentam serviços a sua definição de produto de qualidade. A qualidade na prestação de serviços é de vital importância para as organizações, mesmo para aquelas que não possuem contato direto com o consumidor, pois assistência técnica, *help desk* via telefone em ambiente *on-line* são considerados serviços essenciais para a satisfação do cliente.

Diversos autores ressaltam a importância da qualidade em serviços como, por exemplo: Nascimento (2005), Nogueira (2010), Chiavenato (2004), Longo (2003) e Freitas (2008).

5. QUALIDADE EM SERVIÇOS

O conceito de serviços é de difícil definição. Além das atividades econômicas de fácil identificação para o consumidor como sendo um serviço, cada dia mais os serviços têm sido usados pelos fabricantes de produtos tangíveis para diferenciar sua oferta. A qualidade em serviços tornou-se um importante tópico de pesquisa dada a sua aparente relação com custos, lucratividade, satisfação do cliente, retenção de clientes e marketing involuntário favorável, influenciando diretamente nos resultados financeiros de uma organização (NOGUEIRA, 2010).

No setor de serviços, a qualidade ajuda a manter a confiança dos consumidores, sendo essencial para a manutenção da vantagem competitiva da organização. A prestação de serviços apresenta vários desafios aos gestores das organizações, sendo que um dos desafios mais debatidos na literatura é a impossibilidade controlar a qualidade de um serviço antes que ele chegue ao consumidor (LONGO, 2003).

Uma forma de melhorar a qualidade dos produtos/serviços é através da avaliação/observação do cliente interno, ou seja, o trabalhador possui uma visão privilegiada de todos os processos que antecedem a fase final, a chegada ao cliente. A capacidade de investir para melhorar os serviços provém da aprendizagem contínua sobre as expectativas e percepções dos clientes e não-clientes. Assim, no contexto organizacional os trabalhadores são clientes dos serviços internos, portanto, as únicas pessoas capazes de avaliar a qualidade antes do produto/serviço chegar ao cliente/consumidor final (NOGUEIRA, 2010).

No âmbito do setor de serviços, a qualidade é percebida e determinada pela diferença entre o serviço esperado e o serviço percebido, ou seja, é a diferença entre as expectativas e as necessidades do cliente em relação ao serviço e à percepção do serviço pelo cliente. Para a compreensão correta do conceito da qualidade percebida, precisa-se primeiro entender o que são necessidades, expectativas, percepções e satisfação, e como estão relacionadas (CHIAVENATO, 2004). O quadro 1 detalha cada tópico:

Quadro 1 – Necessidades, expectativas e percepções.

Necessidades	Estado de desequilíbrio interno do indivíduo, que é resultado de uma privação da satisfação. A Teoria das necessidades de Maslow classifica as necessidades humanas em cinco categorias: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização
Expectativas	Representam o que o cliente espera do serviço, sendo formadas a partir das necessidades. As expectativas podem ser mais ou menos exigentes que as reais necessidades.
Percepções	Trata-se da visão do cliente sobre como o serviço foi prestado. As percepções variam de pessoa para pessoa e também de acordo com a situação específica, porém são importantes para determinar a qualidade percebida pelo cliente em relação ao serviço como um todo, tanto o seu resultado como o processo que o gerou.

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004).

A qualidade percebida determina o grau de satisfação do cliente em relação ao serviço prestado. Existem três possibilidades na comparação das expectativas (serviço esperado) e percepções do cliente (serviço percebido) o Quadro 2 ajuda a compreender a satisfação como o resultado da comparação entre o serviço esperado e o serviço recebido (CHIAVENATO, 2004):

Quadro 2 – Comparação entre expectativas e percepções

Expectativa	Menor que	Percepção	Gera	Qualidade ideal	=	Cliente muito satisfeito
Expectativa	Igual	Percepção	Gera	Qualidade satisfatória	=	Cliente satisfeito
Expectativa	Maior que	Percepção	Gera	Qualidade inaceitável	=	Cliente insatisfeito

Fonte: Adaptado de Chiavenato (2004).

Griebeler (2006) afirma que clientes não compram bens ou serviços, compram os benefícios que eles proporcionam. Quanto maiores e mais variados os benefícios adicionados ao produto central, seja este um bem físico ou um serviço, maiores as chances de alcançar melhor desempenho do que concorrentes com a mesma qualidade e preço de produtos centrais. Sendo assim, a informação surge como diferencial que agrega valor ao serviço prestado.

Sendo assim, conclui-se que a qualidade em serviços é de vital importância para o sucesso da organização. Dentre os fatores que levam a um serviço de

qualidade, está a informação. Ela deve ser disseminada de forma eficaz para que os envolvidos nos processos de trabalho tenham acesso e conseqüentemente a transformem em conhecimento.

6. QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL

A informação de qualidade possibilita a redução da incerteza na tomada de decisão e permite que as escolhas sejam feitas com menor risco e no momento adequado. O acesso as informações certas aumenta a probabilidade de sucesso da decisão, ao assegurar visibilidade para os fatores que afetam a seleção das opções mais apropriadas (BEAL, 2004).

Nas organizações é essencial um bom gerenciamento informacional, para que sejam evitados excessos de informação e que a tomada de decisão tenha mais subsídios para que sejam assertivas ao máximo. A soma de profissionais capacitados e informação com qualidade, dentro deste ambiente, facilitam para que os processos sejam executados de forma eficaz. O excesso de informação e a necessidade de rapidez nas decisões organizacionais tende a relativizar a necessidade de se ter informações de qualidade para a tomada de decisão (SOUZA; AMARAL, 2011).

As organizações que possuem a informação como instrumento essencial para seu sucesso, deve possuir um serviço de qualidade que seja rápido, eficaz e com o menor risco de erros, de forma a não causar ao usuário perda desnecessária de tempo. O serviço de atendimento, em particular, deve ser capacitado para contribuir com a qualidade da informação, de modo que esta satisfaça a necessidade do usuário, isto é, faça com que ele sinta confiabilidade na informação obtida (NASCIMENTO, 2005).

A falta de qualidade na informação em uma organização pode proporcionar impactos sociais e no negócio, devendo ser diagnosticada, e esforços devem ser implementados para sua solução. Informações com múltiplas origens, utilização de julgamentos subjetivos, sistemáticos erros na produção da informação, além do seu armazenamento em grande quantidade são alguns dos fatores que influenciam a qualidade da informação (CALAZANS, 2008).

Este tema chamou a atenção de um dos gurus da qualidade, Karl Albrecht (1999), que constatou em seus estudos que, a produção indisciplinada de

informação pode acarretar prejuízos às organizações; alguns exemplos citados são a diminuição das vendas, credibilidade, erros de diagnóstico e prognóstico. O excesso de informação faz com o trabalhador, por exemplo, deixe de lado a criação de novos processos ou métodos de venda, além de repassar uma grande quantidade de informação ao cliente, que por sua vez não assimila corretamente o que foi transmitido. É então que o autor analisa o problema e apresenta um modelo denominado “estrela de cinco pontas”, que tem a finalidade de auxiliar na avaliação da qualidade da informação. O mesmo pode ser observado na Figura 1, o qual será utilizado como base metodológica para este trabalho.

Figura 1 - Modelo de Qualidade de Informação.



Fonte:

Karl Albrecht (1999)

Em sua visão do modelo, Albrecht define as cinco pontas:

Logística de dados trata-se do primeiro aspecto da qualidade da informação, ou seja, os suportes da informação como *software*, papel e outras mídias de gerenciamento de dados;

Proteção de dados como o nome já exemplifica trata-se da segurança da informação, a fim de evitar perdas, destruição, roubo ou sabotagem dos dados;

Apresentação da informação o autor define como ferramentas que transformam dados em informação e informação em conhecimento, como *softwares*, processadores de texto, bancos de dados e paginas da *web*;

Criação do conhecimento trata-se da capacidade humana de compreender e criar novas idéias, realizando a concepção de novas estratégias e construindo novos pontos de vista;

Comportamento em relação à informação é aquilo que os seres humanos fazem trabalhando com dados e informações, desde a procura por fontes de informação até a sua obtenção e transmissão a outros colegas de trabalho.

7. A SISTEMÁTICA PARA DIAGNÓSTICO

A elaboração da sistemática apresentada no presente trabalho visa à coleta de percepções dos trabalhadores em relação à qualidade da informação no contexto organizacional compreende:

- a) A seleção dos critérios a serem avaliados;
- b) A aplicação de um pré-teste, visando à melhoria do instrumento de pesquisa;
- c) Consolidação da ferramenta com a seleção dos critérios necessários ao diagnóstico e avaliação da qualidade da informação, pertinentes ao contexto da unidade caso.

A sistemática proposta neste trabalho compreende um conjunto de atividades e ferramentas que viabilizam o diagnóstico e a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999) e nas percepções coletadas, em especial junto aos trabalhadores de uma organização prestadora de serviços baseados em informação e à literatura da área da ciência da informação. A sistemática proposta pode ser visualizada no Quadro 3.

Quadro 3 – Proposta de sistemática de avaliação da qualidade da informação

Atividades	Descrição	Resultados
Identificação fluxo de informações	Mapeamento do fluxo de informação, identificação dos meios de acesso a informação e às pessoas detentoras das informações vitais aos processos, assim como responsáveis pela restrição de acesso a informações classificadas como confidenciais.	Fluxo informacional Meios de acesso Disseminação Suporte Volume Conteúdo Segurança
Identificação necessidades de informação nos postos de trabalho chave	Os trabalhadores procuram por fontes de informação que possam sanar suas dúvidas. Geralmente as respostas são encontradas através do contato com outros trabalhadores.	Necessidades informacionais

Seleção requisitos de qualidade	A organização tem a opção de escolha sobre as dimensões e requisitos que pretende utilizar. A organização deverá selecionar as dimensões e os requisitos para a avaliação da qualidade mais relevantes para as suas necessidades. A organização poderá utilizar todos os requisitos caso haja necessidade.	Personalizar a ferramenta de avaliação para o contexto da organização.
Formatar a ferramenta de coleta de percepções	Disponibilizar na forma de questionários as dimensões e requisitos a serem avaliados. A organização deverá garantir a compreensão dos trabalhadores sobre os objetivos da sistemática e em especial sobre a importância da qualidade da informação para o seu sucesso como organização prestadora de serviços baseados em informação	Compreensão da importância da qualidade para o sucesso organizacional e acesso a ferramenta de avaliação.
Aplicação da ferramenta de coleta de percepções	Coleta das percepções dos trabalhadores da organização sobre a percepção da qualidade da informação no contexto organizacional.	Coleta das percepções sobre qualidade da informação no contexto organizacional.
Avaliação das percepções	Análise das percepções e divulgação dos resultados.	Diagnóstico da qualidade da informação no contexto organizacional; Aumento da compreensão da importância da qualidade da informação pelos trabalhadores da organização; e Identificação de oportunidades de melhoria.

Fonte: autor.

Após o levantamento bibliográfico junto à literatura pertinente ao contexto deste trabalho, foi identificado um conjunto de requisitos para a avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999), conforme pode ser visualizado no Quadro 4.

Quadro 4 – Conjunto de requisitos para diagnosticar a qualidade da informação no contexto organizacional.

Dimensão	Descrição	Autores
Logística de Dados	<p>Transmissão da informação - trata-se dos meios/formas que a informação é transmitida aos colaboradores. Podendo ser fonte formal ou informal.</p> <p>Mecanismos de busca – São os locais ou equipamentos que a organização disponibiliza para a recuperação da informação.</p> <p>Reuniões – São fontes de informação disponibilizada pela organização que podem ocorrer em dois tipos: face a face ou em grupo.</p>	<p>BEAL (2004, p.44)</p> <p>ALBRECHT (1999)</p> <p>PEREIRA (2008)</p> <p>TALAMO (2004)</p> <p>BARRETO (1999)</p>

<p>Proteção de dados e realimentação</p>	<p>Segurança da informação – Trata-se das formas e meios existentes para evitar que as informações sejam utilizadas por pessoas mal-intencionadas.</p> <p>Confidencialidade – Toda informação deve ser protegida de acordo com o grau de sigilo de seu conteúdo, visando à limitação de seu acesso e uso apenas às pessoas para quem elas são destinadas.</p> <p>Sigilo dos dados – Pode ser interpretado como a Ética pessoal. Como os envolvidos são orientados e treinados para evitar o “vazamento” de informações pessoais dos clientes.</p> <p>Integridade – Toda informação deve ser mantida na mesma condição em que foi disponibilizada pelo seu proprietário, visando protegê-las contra alterações indevidas, intencionais ou acidentais.</p> <p>Disponibilidade – Toda informação gerada ou adquirida por um indivíduo ou instituição deve estar disponível aos seus usuários no momento em que os mesmos dela necessitam para qualquer finalidade.</p> <p>Feedback – Refere-se à possíveis falhas existentes nos processos de transmissão da informação ou em sistemas de segurança da informação, visualizadas pelos usuários e repassada à equipe técnica e supervisores para correções.</p>	<p>ALBRECHT (1999) BARRETO (1999) BEAL (2004, p. 52-67) OLIVEIRA (2001) PLETSCH (2003) SÊMOLA (2003)</p>
<p>Apresentação da informação</p>	<p>Distribuição da informação – Trata-se da forma com que a informação é disseminada (coletiva ou individual) com mais frequência ou exclusivamente e quais os formatos disponíveis.</p> <p>Treinamentos – Como a organização realiza a transmissão da informação sobre novos processos e serviços ou até reciclagens operacionais.</p> <p>Incentivos de acesso à informação – trata-se da visão da organização em divulgar as fontes de informação disponíveis, como intranet, meios eletrônicos, revistas, jornais e folhetos explicativos.</p>	<p>BEAL (2004, p. 43-44) ALBRECHT (1999) PEREIRA (2008) TALAMO (2004)</p>
<p>Criação do conhecimento</p>	<p>Acesso livre às informações relevantes – Busca visualizar se a empresa disponibiliza acesso as informações relevantes aos processos realizados de forma que todos tenham acesso e saibam onde encontrá-las.</p> <p>Insuficiência de informação – Trata-se da visualização do conhecimento adquirido pelos colaboradores sobre suas funções. As informações básicas sobre os processos são transmitidas de forma eficaz.</p> <p>Sobrecarga de informação – Busca visualizar se a quantidade de informação disseminada aos envolvidos é de certa forma excessiva, causando danos aos receptores finais e prejudicando a eficiência/eficácia dos processos.</p>	<p>BEAL (2004, p.45) ALBRECHT (1999) TALAMO (2004) BARRETO (1999)</p>
<p>Comportamento das pessoas em relação à informação</p>	<p>Troca de informações – Busca a visualização da existência da troca de informações entre os colaboradores, através de conversas informais em intervalos de refeição e até mesmo após o expediente de trabalho, ou meios eletrônicos como as redes sociais, medindo o nível de interesse dos envolvidos.</p> <p>Recuperação da informação – Trata-se da visualização se através de seus conhecimentos os colaboradores conseguem recuperar, sozinhos ou com ajuda de outro colaborador, a informação relevante e pertinente ao seu problema.</p> <p>Assimilação da informação – Buscar obter informações sobre os colaboradores, no âmbito de possuírem dificuldades em assimilar a informação transmitida nos formatos disponibilizados pela organização.</p>	<p>BEAL (2004, p.45-46) ALBRECHT (1999) PEREIRA (2008) TALAMO (2004) BARRETO (1999)</p>

Fonte: Autor.

Com base no contexto e especificidades da unidade caso foi selecionado um conjunto de requisitos necessários à avaliação da qualidade da informação. Os requisitos foram distribuídos e organizados em uma ferramenta de coleta de percepções dos trabalhadores da unidade caso com relação à qualidade da informação no seu contexto organizacional:

Quadro 5 – Ferramenta para coleta de percepções

	Questões sobre a percepção e expectativa do ambiente informacional do seu trabalho	No seu trabalho este fator ocorre? (Sua percepção)	Considera importante que isso ocorra? (Sua expectativa)
01	Incentivo de acesso à informação	()Sim () Não	()Sim () Não
02	Livre acesso a informação relevante	()Sim () Não	()Sim () Não
03	Proteção a informação sigilosa	()Sim () Não	()Sim () Não
04	Reuniões em grupo	()Sim () Não	()Sim () Não
05	Treinamentos	()Sim () Não	()Sim () Não
06	Grande volume de informação	()Sim () Não	()Sim () Não
07	Facilidade de acesso às fontes de informação	()Sim () Não	()Sim () Não
08	Eficácia na transmissão da informação	()Sim () Não	()Sim () Não
09	Os trabalhadores recebem informação necessária para um bom desempenho profissional	()Sim () Não	()Sim () Não
10	O supervisor transmite a informação de forma clara	()Sim () Não	()Sim () Não
11	Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe o <i>feedback</i> por parte dos supervisores para corrigir o erro	()Sim () Não	()Sim () Não
12	Quando uma informação é transmitida de forma errada, existe o <i>feedback</i> por parte dos outros companheiros de trabalho	()Sim () Não	()Sim () Não
13	As informações relevantes são expostas em quadros de aviso	()Sim () Não	()Sim () Não
14	Os trabalhadores estão capacitados a informar corretamente o cliente	()Sim () Não	()Sim () Não
15	Os trabalhadores trocam informações sobre novos serviços	()Sim () Não	()Sim () Não
16	Os colegas de trabalho transmitem a informação de forma clara	()Sim () Não	()Sim () Não
17	Existe confiança na informação transmitida pelos supervisores	()Sim () Não	()Sim () Não
18	Existe confiança na informação transmitida pelos trabalhadores	()Sim () Não	()Sim () Não

Fonte: Autor

A Figura 2 disponibiliza uma moldura analítica para facilitar a tomada de decisão referente às ações que deverão ser implementadas na organização visando à melhoria da qualidade da informação no contexto organizacional. A matriz é

formada por duas dimensões, com base nas percepções dos trabalhadores: 1] o quanto o trabalhador reconhece que determinado critério de qualidade ocorre na sua situação de trabalho; 2] o quanto o trabalhador reconhece que determinado critério de qualidade é importante que ocorra na sua situação de trabalho.

Figura 2 – Moldura analítica das percepções.



Fonte: Autor.

Este trabalho apresentou uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional, com base no modelo proposto por Albrecht (1999), visando diminuir as atrocidades causadas pela falta de qualidade da informação no contexto organizacional. Os resultados apresentados externalizaram o quão complexo pode ser um fluxo informacional em uma organização. O método de pesquisa estudo de caso exploratório se mostrou satisfatório, pois permitiu alcançar o objetivo deste trabalho de elaborar e aplicar uma sistemática para o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Porém, se faz necessário identificar a sua principal limitação, a não viabilidade da generalização dos seus resultados. Conclui-se que os resultados aqui alcançados podem contribuir para conscientizar os trabalhadores sobre a importância da qualidade da informação a eficiência e eficácia da atuação das organizações que prestam serviços baseados em informação ao prover uma sistemática que viabiliza o diagnóstico e avaliação da qualidade da informação no contexto organizacional. Constatou – se também que, o cientista da informação, dentre outras competências, está capacitado a elaborar sistemáticas para diagnóstico da qualidade da informação nas organizações, independentemente da área de atuação.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, K. **A terceira revolução da qualidade**. HSM Management, n. 17, ano 3, p. 108-112, nov./dez.1999. Disponível em: <<http://www.gepeq.dep.ufscar.br/arquivos/ArtigoQualidadedaInformacaoKarlAlbrecht.pdf>> Acesso em: 06 Set 2011.

ALBRECHT, K; BRADFORD, L. J. **Serviços com qualidade**: a vantagem competitiva. São Paulo, Makron Books, 1992.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 27, n. 2, p. 122-127, 1998.

_____. Os destinos da ciência da informação: entre o cristal e a chama. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, n. 0, dez. 1999. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez99/F_I_aut.htm>. Acesso em: 11 Abril 2011.

BEAL, A. **Gestão estratégica da informação**: como transformar a informação e a tecnologia da informação em fatores de crescimento e de alto desempenho nas organizações. São Paulo: Atlas, 2004. 137p.

CALAZANS, A. T. S. **Construção de um modelo para avaliar a qualidade de informação estratégica**. 2008. 235 f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

CALAZANS, A. T. S.. Qualidade da informação: conceitos e aplicações. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 1, p.29-45, jan/abr. 2008.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: como transformar gerentes em gestores e Pessoas. São Paulo: Editora Prentice Hall, 2004.

DUARTE, L. O. B. Informação para negócios na internet: estudo das necessidades informacionais da indústria moveleira de Minas Gerais. **Perspectivas em Ciência da Informação** v.5, n.1, p. 23-40, 2000.

FLEISHER, C. S.; BENSOUSSAN, B. E. (Eds.). **Strategic and competitive analysis**: methods and techniques for analyzing business. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. 2002.

FREITAS, A. L. P.; BOL, F. M. C; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: Um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 37, n. 3, p.88-102, set/dez. 2008.

GRIEBELER, D. **Qualidade na prestação de serviços fisioterápicos**: Um estudo de caso sobre expectativas e percepções de clientes. 2006. 112 f. Dissertação (Mestrado) Departamento de Pós Graduação em Engenharia de Produção, UFSM, Santa Maria, RS, 2006

LONGO, R. M. J; VERGUEIRO, W. Gestão da qualidade em serviços de informação do setor público: características e dificuldades para sua implantação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 1, n. 1, p.39-59, Jul/dez, 2003.

NASCIMENTO, R. B. do; TROMPIERI FILHO, N.; BARROS, F. G. F. Avaliação da qualidade dos serviços prestados nas unidades de informação universitárias. **Transinformação**, Campinas, v. 17, n. 3, p. 235-251, set./dez. 2005. Disponível em: <<http://revistas.puc-campinas.edu.br/transinfo/viewissue.php?id=11#Artigos>>. Acesso em: 30 ago. 2012.

NOGUEIRA, T. G.. **Avaliação da qualidade na prestação de serviços em uma instituição de ensino superior**: em estudo sobre os serviços complementares através do uso da escala servqual. 2010. 116 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado em Administração de Empresas, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo(PUC-SP, São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, W. J. de. **Segurança da informação**: técnicas e soluções. Florianópolis: Visual Books, 2001.

PEREIRA, J. C. L. **Necessidades, busca e uso da informação**: estudo de caso em um setor de help desk de indústria cimenteira multinacional. 2008. 129 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Minas Gerais, Minas Gerais, 2008.

PLETSCH, E. **O Fluxo de Informações como apoio à Tomada de Decisão**: o caso da Central de Atendimento da Telet S/A. 2003. 105 f. Dissertação (Mestrado em Administração). Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

SÊMOLA, M. **Gestão da segurança da informação**: uma visão executiva. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

SOUSA, A. J. F. DE; AMARAL, S. A. DO. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n. 1, p.133-146, 2011.

SUGAHARA, C. R.; VERGUEIRO, W. Aspectos conceituais e metodológicos de redes sociais e sua influência no estudo de fluxos de informação. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 7, n 2, p.102-117, jan/jun. 2010.

TALAMO, M. F. G. M. A pesquisa: recepção da informação e produção do conhecimento. **DataGramZero**: revista de ciência da informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, abr. 2004. Disponível em: <http://www.datagramzero.org.br/abr04/Art_01.htm>. Acesso em: 24 Maio 2011.

VALENTIM, M. L. P.; WOIDA, L. M. Cultura Organizacional no Processo de Inteligência Competitiva. **Datagramzero**: Revista de Ciência da Informação, v. 5, n. 4, p.1-7, 2004.