6

Conclusões

A presente pesquisa atingiu seu objetivo, de avaliar a qualidade das informações disponibilizadas para os usuários da área de Materiais e Serviços da Petrobras, ao identificar a situação dos atributos de qualidade do ambiente analítico de informações SAP BW, implementado na empresa.

A revisão da literatura indicou que a avaliação da qualidade das informações acontece através da avaliação de seus atributos, e diversos autores mencionados na seção 2.6 possuem modelos de avaliação da qualidade da informação através do grupamento destes atributos. No presente estudo, foi identificado, através da utilização do modelo de Königer e Reithmayer (1998), que a qualidade das informações do ambiente analítico SAP BW acessadas pelos usuários de Materiais e Serviços, é considerada satisfatória por um pouco mais da metade dos usuários, e que a outra metade fica dividida entre os que consideram regular (33%) e os que consideram ruim (16%), sentindo-se insatisfeitos com a qualidade das informações disponibilizadas.

A pesquisa identificou, para cada atributo avaliado os possíveis motivos para as avaliações obtidas, e estes motivos ou justificativas foram baseadas na experiência vivida pela autora durante a implementação da ferramenta na empresa, somados aos exemplos encontrados na pesquisa documental.

A pesquisa verificou que existem ações que podem ser implementadas para a melhoria de cada atributo ou critério de avaliação, e que podem contribuir positivamente no aumento dos percentuais de satisfação dos usuários com a qualidade das informações disponibilizadas. Foram sugeridas então, para cada dimensão que compõem o modelo utilizado na avaliação, ações com o objetivo de ajustar o ambiente de informações e melhorar a percepção dos usuários com relação à qualidade das informações disponibilizadas para os usuários.

Foram também relacionados os principais problemas encontrados no ambiente de informação, através da identificação dos atributos de qualidade com as piores avaliações. Estes atributos foram classificados em ordem decrescente de avaliação da faixa ruim e muito ruim, e deste forma pôde ser encontrada uma

direção para os trabalhos de ajuste do ambiente. Para cada destes atributos listados, foram sugeridas ações para ajuste da qualidade, que podem auxiliar na melhoria do ambiente como um todo.

Para a Petrobras, esta a pesquisa contribuiu no sentido de embasar a sensação de que a percepção dos usuários não estava boa, e desta forma, obter respaldo para as ações que precisam ser tomadas para a melhoria do ambiente. A idéia desta pesquisa também serviu como um embrião para uma pesquisa maior acerca do ambiente de informações, que não se restringiu uma área específica. O público alvo desta nova pesquisa foram todos os usuários do ambiente BW, incluindo gerentes e não gerentes, e o número de questionários enviados chegou próximo de quatro mil (total de usuários independente da área). Foram obtidas cerca de 1300 respostas, que estão sendo analisadas pela equipe BW juntamente com a área de Gestão da Mudança do Projeto Sinergia. O objetivo é o mesmo que o da presente pesquisa, que ficou restrita a área de Materiais, ou seja, identificar a partir da percepção dos usuários uma direção para os trabalhos de ajuste do ambiente analítico da Petrobras.

Uma outra contribuição da presente pesquisa para a Petrobras, foi a implementação imediata de alguns ajustes solicitados pelos usuários nas informações. Já foram corrigidos alguns erros apresentados com relação às informações armazenadas em locais diferentes e com informações atualizadas em momentos diferentes; foram revisados alguns modelos e consolidados com o objetivo de facilitar o acesso dos usuários (requisições, pedidos, e em planejamento a revisão do modelo de contratos); foi implementado um rodízio de monitoração das cargas pela equipe BW, com o objetivo de evitar a falha na atualização dos dados, enquanto esta tarefa não é repassada definitivamente para a área de administração do ambiente; e finalmente foram priorizadas as principais demandas dos usuários pela comissão gestora da área de materiais, com o objetivo de direcionar de forma eficiente os trabalhos de complementação dos ambiente com informações relevantes para os usuários.

Este trabalho também serve como ponto de partida para outras pesquisas acadêmicas na área da gestão qualidade da informação, atuando desde sua origem no ambiente transacional até sua disponibilização no ambiente analítico. Como sugestão para nova pesquisa, além da continuidade do próprio estudo, com a

ampliação da abrangência para outros segmentos da empresa (informações financeiras, comerciais, logísticas e etc), podemos citar :

- ✓ Pesquisar a qualidade do ambiente de informações da Petrobras, após a implementação das ações sugeridas neste estudo;
- ✓ Verificar se existe uma correlação positiva entre o uso de um ambiente analítico de informações e um melhor processo decisório dentro da organização ;
- ✓ Analisar o alinhamento entre a estratégia empresarial e as informações disponibilizadas no ambiente analítico da empresa.

Como conclusão final, deve ser recomendado aos gerentes de novos projetos de SAP BW, principalmente quando implementados em paralelo à implantação do SAP R/3, que seja definida a fronteira entre os relatórios que deverão estar contemplados no ambiente transacional e no ambiente analítico, de modo a evitar esforços adicionais com informações muito operacionais e que não agreguem valor ao processo de decisório e a gestão. A orientação para os indicadores de desempenho também pode ser uma boa estratégia, mas deve ser definida de forma bastante objetiva uma vez que centenas de indicadores não são implementáveis de forma rápida. Um ambiente analítico, por sua natureza e alto custo, deve estar voltado a gestão, e seu foco principal deve estar em informações que suportem a gestão das atividades da empresa e seu desempenho, fornecendo informações que permitam obter vantagem com relação aos seus competidores. A definição do escopo, conforme mencionado, bem como o comprometimento de todos os envolvidos, equipe SAP R/3, equipe BW, gerentes e usuários, garantirão no ambiente analítico a existência das informações relevantes para o processo decisório, na qualidade desejada por seus usuários. O segmento internacional da Petrobras está iniciando seus trabalhos com o ambiente R/3 e BW e o aprendizado obtido com as implementações anteriores da empresa podem auxiliar na definição de um estratégia adequada e exequível de modo que no futuro, após a implantação, se possa obter dos usuários uma avaliação positiva das informações contidas no ambiente analítico.