

GIGO – Garbage In, Garbage Out

[Jorge Couto*](#)



No artigo [A Ferrari sem Rodas](#), vimos que a única maneira de obter resultados de alta qualidade em sistemas informatizados é submetendo *dados de qualidade a modelos de qualidade*! Conforme o prometido, neste artigo apresentarei algumas dicas para garantir a qualidade desses dados.

Vou começar com uma experiência vivida por mim. Na época, eu era um técnico especialista em Informática e nas minhas avaliações o Diretor de Serviços sempre dizia que, embora fosse um excelente técnico, eu era prejudicado no conjunto das minhas atribuições pela *impontualidade no preenchimento dos relatórios de serviços!*

Depois de algumas avaliações de desempenho abaixo do esperado, fiz o seguinte acordo com o Diretor de Serviços: se ele me mostrasse o que estava sendo feito com os relatórios de serviços que preenchíamos e eram enviados para a matriz da empresa em Gravataí, no Rio Grande do Sul, eu mudaria os meus hábitos e passaria a preencher pontualmente os relatórios dos serviços que efetuava!

Durante uma visita à matriz da empresa lembrei ao Diretor o nosso acordo e ele, chamando o gerente responsável pelo recebimento dos relatórios de serviços na matriz da empresa, pediu que nos mostrasse o que estava sendo feito com os mesmos.

Para a nossa surpresa, o gerente apontou para uma grande caixa de papelão no fundo da sua sala e disse que há anos eles eram “arquivados” lá. O fato motivou a minha transferência para o Rio Grande do Sul, onde desenvolvi um sistema para digitar toda a caixa de relatórios e, a partir daí, todos os relatórios recebidos do campo. Com isso, foi possível obter dados preciosos sobre a qualidade do atendimento a Clientes, como taxas de falhas, índices de reparos com uma só visita, tempos médios de reparo e taxas de reincidência de chamados, por equipamento, por cliente, por agência, por filial, por cidade, etc. Foi a minha primeira solução de B.I!

Obviamente, por nunca ter sido feito nada com estes dados, os primeiros relatórios e gráficos emitidos apresentavam uma confiabilidade questionável. Mas depois que todos começaram a ver que alguma coisa estava sendo feita com os relatórios que enviavam, a questionar os dados, a descobrir que o problema era na emissão e a perceber o impacto positivo que essas informações geravam na satisfação dos nossos clientes e na nossa produtividade, passaram a colaborar e a qualidade dos dados aumentou exponencialmente!

* [Jorge Couto](#) é consultor especializado em CRM, Gestão de Vendas e B.I. na [BI Tools](#).

GIGO – Garbage In, Garbage Out

[Jorge Couto*](#)

Ou seja, em algum momento é necessário quebrar o círculo vicioso: os dados não são atualizados no sistema, porque ninguém faz nada com eles e ninguém faz nada com eles, porque não são atualizados no sistema. Isto parece bem fácil, mas na verdade não é!

A única maneira que vejo para fazer com que essa importante mudança cultural ocorra numa organização, aprendida nesses mais de dez anos de experiência no desenvolvimento e implantação de dezenas de soluções de B.I., é olhar a realidade somente através do modelo, sem aceitar caminhos alternativos, como planilhas e relatórios desconectados, e criar processos de negócio baseados nos dados do sistema como, por exemplo, o disparo da geração de leads para os vendedores que apresentem uma baixa relação entre o pipeline e a quota!

Implantar indicadores e métricas que monitorem constantemente a qualidade dos dados e incentivos para os que mantêm os seus dados atualizados também ajuda muito. Um exemplo de um indicador de qualidade de dados para um sistema CRM é o Percentual de Atualização, que monitora a quantidade e o valor das oportunidades de vendas *abertas* no sistema com data de fechamento inferior à data atual. Obviamente, se uma oportunidade de Vendas está aberta no sistema deveria estar com a data prevista para fechamento atualizada, ou seja, maior ou igual à data atual, de forma a refletir corretamente a realidade. Evidentemente, existem várias outras boas práticas que ajudam a vencer este desafio, mas o primeiro passo a ser dado é fazer uma avaliação dos *pontos fortes, dos pontos fracos, das oportunidades e das ameaças do processo atual!*

Para quem deseja analisar alguns exemplos práticos de projetos de melhoria já implantados com sucesso, sugiro uma rápida visita a http://www.bitools.com.br/BI_Tools_Projetos.htm.

* [Jorge Couto](#) é consultor especializado em CRM, Gestão de Vendas e B.I. na [BI Tools](#).