

Essa entrevista foi concedida exclusivamente à ZipCode, empresa provedora de informações cadastrais, para marketing direto, crédito, cobrança e anti-fraude.

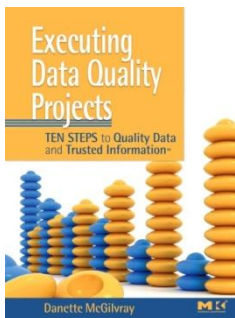
Faz parte da cultura da ZipCode promover conhecimento e acesso ao mesmo, visando o desenvolvimento dos nossos clientes e mercado, compartilhando informações de qualidade e que façam diferença para o desenvolvimento das empresas.

Danette McGilvray é presidente da Granite Falls Consulting, Inc., uma empresa que ajuda organizações a aumentar o seu sucesso, abordando a qualidade da informação e os aspectos da governança de dados dos seus negócios, e também é autora do livro: *Executing Data Quality Projects: Ten Steps to Quality Data and Trusted Information™* (Morgan Kaufmann, 2008), do qual possui edição até na língua chinesa, e é utilizado nos programas universitários de pós-graduação.

Sendo uma expert respeitada internacionalmente, “Danette’s Ten Steps™” aborda que a qualidade da informação foi abraçada como um método tanto para a compreensão, quanto para a criação da qualidade da informação e dos dados numa empresa. Ela falou na conferência QIBRAS em maio de 2011, em São Paulo/Brasil, e posteriormente, ministrou um workshop de dois dias nas dependências da ZipCode sobre os “Ten Steps™”.



Danette McGilvray
www.gfalls.com



Confira entrevista na íntegra:

- 1) O que é qualidade da informação e por que é importante buscar constantemente a excelência? [abaixo](#)
- 2) Quais são os principais sintomas que levam uma empresa a identificar a necessidade de investir em qualidade da informação? [abaixo](#)
- 3) Como podemos justificar à Diretoria a necessidade de um investimento na qualidade dos dados? [abaixo](#)
- 4) Quando devemos começar a investir na qualidade da informação, levando-se em consideração os estágios da empresa (início, crescimento, maturidade e declínio)? [abaixo](#)
- 5) Que tipo de ferramentas e fornecedores são necessárias para desenvolver um projeto de qualidade de dados? [abaixo](#)
- 6) Você gostaria de deixar alguns comentários sobre o que considera importante para as empresas? [abaixo](#)

1) O que é qualidade da informação e por que é importante buscar constantemente a excelência?

Primeiro, uma definição rápida: qualidade das informações ou dados é o grau em que estas informações ou dados podem ser considerados confiáveis, independente da fonte em que o usuário irá buscar os dados. Você precisa ter o conjunto de informações disponíveis, na hora certa, no lugar certo, para as pessoas certas usarem para tomadas de decisões eficazes, administrar e gerar negócios, atender os clientes e alcançar os objetivos da empresa.

Existe diferença entre dados e informações?

Eu vejo dados como fatos de interesse para seu negócio. Quando esses fatos são colocados em contexto, tornam-se informações. Eu uso esses dois termos de forma alternada.

Isso significa sempre que você precisar pesquisar o nome de um cliente e um endereço para uma emitir um pedido, processar uma entrega, fazer campanhas de marketing direcionadas ou de relacionamento, a qual exige o envio de algum material, atender e solucionar uma reclamação do cliente ou processar uma fatura; você depende de que a informação esteja disponível e organizada de forma correta e atualizada. Para completar o processo com eficácia, você precisa contar com informações corretas e que estejam disponíveis para sua utilização para que tenha autonomia e eficácia na operação e gestão do negócio.

Isso também significa que você poderá confiar no seu “business intelligence” e no CRM/Database analítico da empresa, caso existam. Sempre que qualquer área da empresa analisar as informações sobre seus melhores clientes, pode determinar/elaborar a sua estratégia com total confiança nas informações obtidas a partir dos relatórios fornecidos por essas aplicações.

Por que esses procedimentos são importantes?

Quanto mais cuidados as empresas tiver com a informação de seus clientes, melhor será a sua gestão no contato, no relacionamento e isso custará menos para a empresa. Isso também aumenta a probabilidade dos clientes fazerem mais negócios com a empresa e aumentar a receita.

2) Quais são os principais sintomas que levam uma empresa a identificar a necessidade de investir em qualidade da informação?

Se você está fazendo campanhas de marketing via e-mail, mala direta, call center e está com alto índice de mensagens devolvidas, ou contatos inválidos – você está com problema na qualidade de dados.

Se sua equipe está desperdiçando muito tempo discutindo qual relatório está correto (quando os números devem bater, mas isso não acontece) – você está com problema na qualidade da informação.

Se sua equipe está perdendo muito tempo em atividades de correção, retrabalho, reprocessamento de pedidos, manuseio de materiais devolvidos ou lidando com reclamações repetitivas de clientes – você pode estar com problema de qualidade de dados. Muitas dessas atividades não parecem estar associadas à qualidade informação, quando na verdade estão. Como os processos e as funções são distribuídos em toda a organização e envolvem muitas pessoas e áreas distintas, o custo e o escopo dos problemas na qualidade de dados muitas vezes não são visíveis.

Se você está trabalhando na implementação um novo sistema, como um software de CRM, e está integrando e buscando dados de diferentes fontes – você terá um problema na qualidade da informação.

Eu posso dizer com confiança, pois estive envolvida em diversos projetos pessoalmente, ou ouvi de executivos, sobre a integração e / ou a migração de dados, e posso afirmar que houve algum tipo de problemas na qualidade de dados, no

momento em que os mesmos foram transmitidos para o repositório / aplicação de destino (produção), servindo de fonte única de consulta às informações e elaboração dos relatórios destinados à empresa.

Os dados que atendem as necessidades de uma área em particular, quando combinados com dados de outras áreas como, por exemplo: em um projeto de Data Warehouse, CRM etc, na maioria das vezes os resultados da qualidade dos dados são ruins, pois são provenientes de diversas fontes, formatos, padrões, com quantidade de informações distintas, com duplicidade de registros e com níveis de preenchimento dos campos diferentes. Se no seu projeto você não tomar cuidado com essa situação, terá problemas.

Por que devemos nos preocupar com a qualidade dados?

Não estamos apenas falando de uma parte do trabalho de tecnologia. Estamos falando sobre a informação que será consumida e estará disponível para as pessoas, os executivos realizarem seus trabalhos, o que irá lhes permitir executar com eficiência um pedido, uma entrega, fazer campanhas de marketing, processar a fatura e o pagamento.

3) Como podemos justificar à Diretoria a necessidade de um investimento na qualidade dos dados?

Um pedido para investir na qualidade dos dados em geral, não encontrará muitos adeptos. A qualidade dos dados e das informações deve estar atrelada a tudo que é importante para a empresa. Mas, surpreendentemente, nem sempre fica claro aos executivos, que a má qualidade dos dados está prejudicando o negócio e distorcendo as tomadas de decisões. Para dar o primeiro passo na gestão da qualidade da informação, utilize a minha técnica *“Connect-the-Dots / Conectando as pontas”*, que amarra os dados com as necessidades do seu negócio, que segue abaixo:

1. O que é mais importante nos negócios de sua empresa? Podem ser objetivos, estratégias, problemas, ou oportunidades?
2. Quem são as pessoas, os processos, tecnologias associadas às necessidades do negócio?
3. Qual é a informação que apoia os processos, as pessoas e a empresa ou é utilizado por meio de alguma tecnologia?
4. Quais são os dados que compõem a informação?

Uma vez que estas questões são respondidas, você será capaz de associar que dados são importantes e atendem as necessidades do negócio. Esta técnica é fácil de fazer e é o ponto de partida para mostrar que há valor para a empresa em obter e manter dados e informações de alta qualidade para os objetivos da organização.

Em seguida use outras técnicas relevantes e de impacto para o negócio, que são medidas qualitativas e quantitativas para mensurar os efeitos da qualidade dos dados na sua organização.

Estas técnicas variam desde menos complexas (como a escolha de exemplos ou histórias sobre o impacto da má qualidade dos dados) para técnicas que consomem mais tempo (como quantificar os custos e impactos na receita da empresa devido aos dados de má qualidade).

Com isto, você conseguirá para o seu negócio ter resultados reais de impacto, combinado com uma boa técnica de comunicação interna, para que todos possam estar alinhados, cientes e comprometidos durante o longo caminho a ser percorrido, visando a obtenção de apoio nos seus esforços na busca pela qualidade de dados.

Se você estiver interessado em aprender mais sobre essas técnicas para avaliar o impacto no seu negócio, consulte *“Executing Data Quality Projects: Ten Steps to Qualify Data and Trusted Information™”* de minha autoria “Danette Mc Gilvray (Morgan

Kaufmann, 2008).” Eu mencionei o livro, porque muitas vezes as pessoas pensam que não há maneira de mostrar o valor da qualidade da informação. Porém, nós podemos fazer isso.

4) Quando devemos começar a investir na qualidade da informação, levando-se em consideração os estágios da empresa (início, crescimento, maturidade e declínio)?

Não importa o estágio em que sua empresa esteja, comece a investir em qualidade da informação e dos dados juntamente com as necessidades mais importantes do seu negócio.

5) Que tipo de ferramentas e fornecedores são necessários para desenvolver um projeto de qualidade de dados?

Há várias ferramentas no mercado que podem ajudar na sua gestão da qualidade de dados. “*Discovery tools*” veem os diversos bancos de dados da sua empresa, identificam os dados disponíveis, a relação entre eles e os transformam baseados nas regras de negócios que estão contidas neles. “*Data profiling tools*” usam técnicas analíticas para entender a validade, estrutura, conteúdo e outras características básicas dos dados. Comece com essas ferramentas para entender a magnitude e onde estão os seus problemas na qualidade de dados.

Ferramentas de tratamento e atualização de dados (também conhecidas como ferramentas de qualificação de dados) são utilizadas para identificar registros duplicados, enriquecer partículas do cadastro a partir da correlação de dados como, por exemplo: endereço sem CEP, é possível adicionar a padronização e atualização de registros.

Outras ferramentas não podem ser rotuladas como ferramentas de qualidade de dados em si, mas se usadas corretamente poderão melhorar a qualidade dos seus dados.

Essas ferramentas incluem verificação de nome e endereço, enriquecimento de dados ou confirmação de dados, modelagem de dados, gerenciamento de metadados e ferramentas de ETL (Extrair-Transformar-Carregar). Algumas ferramentas de desenvolvimento muitas vezes têm esses módulos, que incluem algumas das funcionalidades mencionadas.

Tão importantes quanto as ferramentas, é fundamental ter um bom processo para gerir a qualidade dos dados (como a abordagem dos dez passos - Ten Steps™) e as pessoas trabalhando juntas tendo conhecimento do seu negócio, dos dados e da tecnologia.

Do que adianta implementar processos, se as pessoas não compram as ideias e não colocam em prática, os procedimentos acordados para se obter e manter uma informação ou um dado de qualidade.

6) Você gostaria de deixar alguns comentários sobre o que considera importante para as empresas?

Embora eu tenha utilizado exemplos de informações de clientes nesta entrevista, o que compartilhei aqui pode ser usado com todos os tipos de dados – financeiro, funcionário, produto, fabricação, medicina, pesquisa, entre outros.

Não importa qual seja a finalidade de sua organização, com fins lucrativos, uma agência governamental, uma instituição de caridade, uma instituição de ensino, ou algo relacionado à saúde, todas essas ideias se aplicam – porque cada organização depende da informação com qualidade para apoiar o atingimento dos seus objetivos e cumprir seus compromissos. Se a sua empresa está preocupada com a qualidade dos dados, agora é hora de começar! Agradeço pela oportunidade de falar com vocês!

Sobre a ZipCode:

Presente no mercado desde 2001, a ZipCode se destaca pela forte experiência na área de marketing direto. A preocupação constante com a inovação, aliada as principais necessidades do mercado, faz da ZipCode uma das principais empresas provedora e gestora de informações para marketing, crédito, cobrança e antifraude. A companhia atende empresas de todos os portes e segmentos de mercado. Para mais informações, acesse: www.zipcode.com.br

Por que trabalhar com a ZipCode

- Você terá acesso a milhões de informações precisas e valiosas de consumidores e empresas, obtidos através do cumprimento de práticas legais e éticas.
- Identificamos o público-alvo sob medida, para você produzir interações e ações rentáveis e, conquistar novos clientes.
- Oferecemos acesso on-line a um banco de dados com inúmeras opções de consulta a informações precisas e atualizadas para localizar clientes em processo de recuperação de crédito.
- Somos especialistas em organizar, atualizar e completar as bases de dados dos nossos clientes.
- Otimizamos o tempo, os recursos humanos e financeiros, provendo informações em grande escala e alto desempenho.
- Visamos sempre a excelência, com flexibilidade, velocidade e qualidade no atendimento e na execução dos serviços prestados.
- Melhoramos a sua produtividade, por meio de softwares que dão acesso a informações com velocidade e qualidade que o seu negócio necessita.
- Colocamos a disposição dos nossos clientes: suporte antes, durante e após a realização de um serviço.
- Atuamos com foco na sua necessidade, visando o seu retorno sobre o investimento.

Serviços prestados pela ZipCode para a melhoria da qualidade dos dados

- Enriquecimento de dados cadastrais,
- Tratamento e atualização de dados cadastrais,
- Confirmação/Validação de dados cadastrais;
- Automação de acesso a dados públicos, receita federal e Sintegra para emissão de NF.

Escritórios Regionais da ZipCode**Sudeste**

[Belo Horizonte/MG](#) - 31 9381-1409

[Guarulhos/SP](#) - 11 7756-7920

[Vitória/ES](#) - 27 9795-4294

Nordeste

[Fortaleza/CE](#) - 85 8125-2322

Norte

[Boa Vista/RR](#) - 95 8111-1807

Centro-Oeste

[Brasília/DF I](#) - 61 3034-3435

[Brasília/DF II](#) - 61 7816-6336

[Goiânia/GO I](#) - 62 8229-4954

[Goiânia/GO II](#) - 62 8238-5882

Sul

[Curitiba/PR I](#) - 41 8486-4012

[Curitiba/PR II](#) - 43 9905-3386

[Porto Alegre I](#) - 51 3061-0209

[Porto Alegre II](#) - 51 9315-5526

Acesse as nossas mídias sociais e assista aos nossos vídeos, fotos dos eventos e apresentações.



VIDEO
INSTITUCIONAL



FOTOS
DOS EVENTOS



APRESENTAÇÕES
ZIPCODE

Para mais informações acesse:
www.zipcode.com.br