



QUALIDADE DA INFORMAÇÃO EM CURTUMES: UMA ANÁLISE SOB O ENFOQUE LOGÍSTICO

INFORMATION QUALITY IN TANNERIES: AN ANALYSIS UNDER THE LOGISTICAL APPROACH

Vinícius Fabian Carlini

Graduado em Administração. Dados profissionais. vincius.fabian@gmail.com

Lechan Colares-Santos

Mestre em Administração. Professor do Departamento de Administração da Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE. lechan@unoeste.br

Alexandre Godinho Bertoncetto

Ph.D. Economia Agrícola, Líder do Grupo de pesquisa GDECOR, Professor dos Departamentos de Administração, Ciências Contábeis e Agronegócio – Unoeste e nos Departamentos de Agronegócio, ADS e Eventos na FATEC, bertoncetto@unoeste.br .

Nilmaer Souza da Silva

Mestre em Bioenergia. Especialista em Administração Financeira. MBA em Finanças Corporativas. Administrador. Professor do Departamento de Engenharia Elétrica, Administração, Psicologia, Gastronomia e Medicina Veterinária da Universidade do Oeste Paulista – UNOESTE. nilmaer@unoeste.br.

RESUMO

O presente estudo objetivou identificar a qualidade da informação em curtumes. Para tanto, utilizou-se o modelo SERVQUAL como base do instrumento de pesquisa aplicado a 58 funcionários de 3 curtumes localizados no estado de São Paulo. Os resultados apontam para a temporalidade como maior GAP, indicando a importância da informação atualizada, ao mesmo tempo esta variável mostrou o menor nível de qualidade na opinião dos usuários.

Palavras Chave: Tecnologia da informação; Logística; Qualidade da Informação.

Abstract

The present study aimed to identify the quality of information in tanning. To this end, was used the SERVQUAL model as the basis of the research instrument applied to 58 employees of 3 tanneries located in the State of São Paulo in Brazil. The results point to the temporality as biggest Gap, indicating the importance of updated information, at the same time this variable showed the lowest level of quality in the opinion of the users.

Keywords: Information technology; Logistics; Information quality.

INTRODUÇÃO

A competitividade está presente em todos os segmentos econômicos englobando todos os tipos e tamanho de organizações. Para que esta competitividade seja sólida, de maneira geral todos os departamentos de uma organização contribuem por meio do bom desempenho de suas funções. Destacando-se para esta pesquisa os departamentos que por sua vez estão atrelados à tecnologia e informações que permitam analisar de maneira objetiva as melhores decisões ou ações a serem tomadas.

Com a globalização da economia surgiram novas oportunidades e desafios para as organizações e, a agilidade com que as mesmas conseguem lidar com oportunidades e desafios têm sido um diferencial competitivo. Dessa forma, a qualidade da informação é fundamental para proporcionar tal agilidade e consequente ganho em competitividade, logo, a gestão eficaz da informação de produção e a qualidade com que essas informações são disponibilizadas muito contribuem para a logística, proporcionando vantagens às organizações.

A conjuntura econômica atual com um cenário de competitividade acirrada tem exigido das organizações agilidade cada vez maior para tomada de decisão. As informações que sustentam as decisões devem assegurar a assertividade das mesmas, não podendo existir margens de incerteza durante o processo decisório. Apesar da evolução dos mercados num contexto geral, algumas indústrias tem se desenvolvidos mais que outras tornando a competitividade entre seus membros mais acirrada. Desta maneira, este trabalho dedica-se ao estudo da indústria de curtumes, assim, questiona-se: qual o nível de qualidade de informação observadas em curtumes na opinião do próprio usuário da informação?

Para responder tal questão, o presente estudo tem como objetivo identificar a qualidade da informação em curtumes na opinião dos usuários, evidenciando os aspectos considerados por esses de maior ou menor nível de importância e respectivamente nível de atendimento (desempenho) na unidade em que atua.

Revisão da literatura **Qualidade da Informação**

A informação está presente no cotidiano das pessoas e das organizações de diversas formas e em diversas situações, Buckland (1991) cita três usos principais para o termo “informação” sendo como processo, conhecimento e produto, em que no primeiro caso a informação é caracterizada como o ato de informar um dado, fato ou evento. Como conhecimento a informação faz com que as incertezas sejam reduzidas e é intangível. Como

produto refere-se a objetos que possuem forma física e por sua vez são considerados como sendo informativos.

No âmbito organizacional a relevância da informação tem crescido acentuadamente para as organizações contemporâneas enquanto a tecnologia da informação tem viabilizado o acesso e processamento de maneira cada vez mais veloz e confiável por meio de seus constantes avanços, assim a informação passou a estar mais disponível e ser ofertada em volumes maiores.

Amaral e Sousa (2011) enfatizam que com o advento da globalização da informação, do conhecimento, os avanços acentuados das tecnologias da informação e comunicação têm gerado dois problemas: o excesso de informação e a necessidade de decisões cada vez mais rápidas. Segundo os mesmos autores isso tem levado a relativização da necessidade de se ter informações de qualidade para a tomada de decisões. Para Oleto (2006) “[...] um dos principais problemas do conceito de qualidade da informação é, como avaliá-la?” O autor também destaca que o processo de selecionar informações de qualidade no imenso estoque existente tem se tornado um problema fundamental. Mattioda e Favaretto (2009) afirmam que muito pior que o custo direto é o descrédito interno (usuários) e externo à organização (clientes e fornecedores) acerca dos dados e informações da organização e suas consequências sobre os processos decisórios. No sentido contrário, o autor afirma que a qualidade da informação pode ser considerada uma vantagem competitiva.

Segundo Burges, Gray e Fiddian (2004) não existe uma definição única para qualidade da informação, mas, os atributos usados para definir qualidade podem ser agrupados em categorias relacionadas representando uma estrutura hierárquica. O quadro 1 apresenta o modelo mais aceito no meio científico e acadêmico para a mensuração da qualidade da informação, que por sua vez serviu de base para estruturação desta pesquisa científica.

Quadro 1: Categorias, dimensões e definições da qualidade da informação

Categoria	Dimensão	Definição
Intrínseca	Acuracidade	Quanto a informação é correta e confiável.
	Credibilidade	Quanto a informação é considerada como verdadeira e verossímil.
	Objetividade	Quanto a informação é imparcial.
	Reputação	Quanto a informação é altamente considerada em termos de sua fonte ou conteúdo.
Acessibilidade	Acessibilidade	Quanto a informação está disponível, ou fácil e rapidamente recuperável
	Segurança no Acesso	Quanto o acesso à informação é restrito apropriadamente para manter sua segurança
Contextual	Integridade/Completeza/ Perfeição	Quanto a informação não está extraviada e é suficiente para a tarefa em amplitude e profundidade
	Quantidade de Informação apropriada	Quanto o volume da informação é apropriado para a tarefa ser executada
	Relevância	Quanto a informação é aplicável e útil para a tarefa a ser realizada
	Temporalidade/Oportunidade	Quanto a informação está suficientemente atualizada para a tarefa a ser executada
	Valor Agregado	Quanto a informação é benéfica e proporciona vantagens para por seu uso
Representativa	Facilidade de entendimento	Quanto a informação é facilmente compreendida
	Facilidade de manipulação/operação	Quanto à informação é fácil de ser manipulada e aplicada em diferentes tarefas
	Interpretabilidade	Quanto a informação está em linguagem apropriada, símbolos e unidades, e as definições são claras.
	Representação Concisa	Quanto a informação está compactamente representada
	Representação Consistente	Quanto a informação é apresentada em um mesmo formato

Fonte: Adaptado de Lee et. al, (2002)

Favaretto e Vieira (2007) ao discorrerem sobre qualidade da informação afirmam que o valor da informação é consenso atualmente no âmbito organizacional e, pelo fato de a informação ser tratada como um produto ou serviço deve ser passível de mensuração. Comumente, nas organizações, é valorizada apenas a tecnologia, e não o gerenciamento da

informação, sendo que os maiores esforços estão relacionados ao processamento da informação e não ao tratamento da mesma e que, o uso de tecnologia avançada não garante a qualidade da informação (QI). Assim, como exposto no quadro 1, de acordo com os autores supracitados, a informação pode ser entendida como um produto (no sentido em que o serviço prestado pela informação é um produto intangível) e a QI pode ser mensurada por meio de dimensões específicas que por sua vez apontam o quanto a informação atende as necessidades dos usuários e consumidores da mesma.

Conforme Wang, Ziad e Lee (2000) muitas iniciativas como gerenciamento da cadeia de suprimentos e sistema ERP¹, podem ter seu desempenho afetado significativamente se não for considerada a qualidade dos dados. Assim as perdas financeiras e de desempenho como a falta de eficiência logística e as incertezas geradas para a tomada de decisões estratégicas devido à baixa qualidade da informação ou a dificuldade em gerar essas informações com qualidade tem sido um desafio constante para as organizações.

1.2 Sistemas de Gerenciamento de Produção

Iniciados a partir da década de 1970 e potencializados por meio dos avanços tecnológicos, os sistemas de gerenciamento de produção, ao longo dos anos, ganharam significativa importância dentro da estratégia global das empresas, destacando-se os voltados a atender a parte produtiva das mesmas.

Em empresas que possuem manufatura de bens ou serviços existem funções-chaves que afetam a organização de uma maneira geral (no sentido de totalidade) e direta. Dentre as funções-chaves destaca-se a produção, função que essencialmente possui ligações com outros departamentos, com isso o planejamento das ações de produção requer maior empenho das organizações uma vez que pode afetar o desempenho das mesmas como um todo, segundo Favaretto (2001) “o processo de planejamento da produção é um grande integrador, pois precisa de informação de vários outros setores e processos da empresa” por isso desde antes do advento tecnológico das últimas décadas já existiam ferramentas de informação para auxiliar no melhor planejamento e gerenciamento da produção.

O programa mestre de produção (MPS) conforme descreve Slack Chambers, Johnson (2009) “é a fase mais importante do planejamento e controle de uma empresa. Ele direciona toda a operação em termos do que é montado, manufaturado e comprado.” O MPS

ao ser gerado ativa todas as ações necessárias nos diversos departamentos da organização e principalmente nos departamentos que mais interagem com a produção a fim de prover recursos para o que fora planejado seja executado da melhor forma. Uma dessas ações é realizar o planejamento detalhado de produção também conhecido como MRP² que por sua vez objetiva o planejamento das necessidades de materiais. O MRP se popularizou em meados da década de 1970 apoiado nos avanços tecnológicos da informação.

Ballou (2010) trata MRP do ponto de vista logístico como um método mecânico formal de programação de suprimentos sincronizados à produção, um planejamento de reabastecimento distribuído no tempo e uma importante alternativa de programação de suprimentos para estoque. Para Slack, Chambers, Johnson (2009) “O MRP executa seus cálculos com base na combinação de pedidos firmes contratados e pedidos futuros estimados”. Conforme os dois autores discorrem, o MRP é uma ferramenta de cálculo de necessidades de materiais que busca atender o que foi planejado no MPS considerando as demandas necessárias atuais e futuras, o tempo de ressuprimento e a disponibilidade de materiais em estoque.

O MRP II³ é, em outros termos, uma evolução do MRP possibilitado por meio dos crescentes avanços nas tecnologias de informação. Além de permitir o planejamento de recursos com abrangência global da organização passou a permitir a realização de simulações com base nas decisões tomadas sendo essa uma das principais conquistas. Slack e Johnson (2009), afirmam que além de considerar o planejamento das necessidades de materiais passa a incluir os demais recursos da empresa como, finanças, engenharia, manufatura entre outros.

O ERP por sua vez possui os avanços dos MRP e MRP II e tem além de módulos a suporte de decisão o foco no negócio como um todo por meio da integração da informação. Slack, Chambers, Johnson, (2009) destaca os principais benefícios potenciais como o de aprimorar de forma significativa o desempenho da organização no setor em que atua, a visibilidade total do que está acontecendo no negócio como um todo, a disciplina de forçar mudanças baseadas em processos de negócios, maior senso de controle nas operações de melhoria contínua, comunicação e informação muito mais precisas e sofisticadas com fornecedores e clientes e a capacidade de integrar todas as cadeias de suprimentos. Os autores supracitados destacam que apesar de ser grande e complexa a tarefa de integração, os benefícios são potencialmente viáveis e interessantes ao que diz respeito à redução drástica de

¹Enterprise Resources Planning

²MRP- Material Requeriment Planning

³MRP II – Manufacturing Resource Planning

custos de comunicação, a eliminação de erros na medida em que a informação se move entre parceiros da cadeia.

Ao tratar da logística pelo ponto de vista de sistemas totais, Christopher (2011) descreve “por muitos anos a produção e comercialização foram vistas como atividades bastante separadas dentro da organização [...] no ambiente mais turbulento de hoje, não há mais qualquer possibilidade de a fabricação e a comercialização agirem de forma independente uma da outra.” O autor ainda continua com a afirmação de que a necessidade de compreensão das exigências e necessidades dos clientes é um pré-requisito para sobrevivência enquanto que, na busca por competitividade e redução de custos na gestão da produção, tem sido objeto de intensas transformações com a introdução de sistemas flexíveis de fabricação, FMS⁴, novas abordagens de estoque com base no planejamento de materiais e ainda sistemas com ênfase na gestão da qualidade total.

Christopher (2011) contextualiza que “a logística é, portanto, essencialmente um conceito integrador cujo objetivo é desenvolver uma visão de todo o sistema da empresa.” Assim, Favaretto (2001) ao discorrer sobre planejamento da produção aponta que o termo integração é alvo de atenção de diversos setores organizacionais. Com isso, de uma maneira mais ampla, a gestão da cadeia de suprimentos propõe que tal integração é possível não somente entre os departamentos de uma organização, mas também entre organizações e clientes que de alguma maneira se relacionam ao longo de uma cadeia gerando valor.

4. MÉTODOS E PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para atingir aos objetivos almejados deste trabalho foram realizados os seguintes procedimentos: revisão bibliográfica, aplicação do instrumento de pesquisa (coleta de dados), tabulação e análise dos dados.

A revisão bibliográfica buscou-se por meio de livros e artigos científicos disponíveis realizar uma análise exploratória dos conceitos e afirmações já construídos sobre o tema proposto, na qual verificou-se a relação direta entre sistemas de gerenciamento de produção, logística e qualidade da informação sendo a última como elemento chave para a eficácia do desempenho das outras duas partes integrantes deste estudo agregando diferencial competitivo em diferentes níveis para as organizações aqui estudadas.

⁴FMS – Flexible manufacturing systems

O instrumento de pesquisa utilizado neste estudo, foi questionário estruturado em que se buscou dados para mensurar de maneira quantitativa a percepção da qualidade da informação sob ótica dos usuários e a avaliação dos mesmos com relação à qualidade da informação na empresa em que trabalham em três indústrias de beneficiamento de couros sendo uma no município de Lins/SP e duas situadas no município de Presidente Prudente/SP, e uma no município de Lins/SP identificadas neste estudo como empresa A, B e C respectivamente.

Para medir a qualidade da informação nas dimensões das categorias apresentadas no quadro 1 (intrínseca, acessibilidade, contextual e representativa), foram elaboradas questões específicas mensurando cada uma das variáveis por meio de escala Likert. Assim, a primeira fase do instrumento de pesquisa visou medir a importância dessas variáveis na visão do usuário que pôde avaliá-la numa escala de 0 a 10 tendo para 0 (sem importância) e 10 (muito importante).

Na segunda fase do instrumento de pesquisa foi solicitado aos respondentes que avaliassem nas empresas em que trabalhavam a qualidade da informação, seguindo os mesmos critérios do primeiro grupo de questões, os mesmos atribuíram de acordo para cada dimensão o nível de qualidade da informação sendo 0 (ruim) e 10 (ótima). Ou seja, nessa fase o usuário avaliou a qualidade da informação na empresa em que atua.

Por fim, abrangendo de maneira geral todas as dimensões sobre a qualidade da informação foi proposto que fizesse uma avaliação no âmbito global sobre a qualidade da informação na empresa em que trabalhava.

Os questionários foram respondidos por profissionais que realizam funções de supervisão ou outros que no desempenho de suas funções necessitam de informações oriundas da produção, estes profissionais em sua maior parte trabalhavam na própria fábrica ou em departamentos que de alguma forma estavam ligados diretamente a indústria.

Para a validação do instrumento de pesquisa foi necessário a realização de 2 pré-testes. Ao realizar a primeira etapa verificou-se a necessidade de um melhor detalhamento das instruções que orientavam a maneira como se responder aos questionários. No primeiro pré-teste foi detectado que alguns respondentes tiveram dificuldade em distinguir os objetivos principais contidos nas perguntas 1 e 2, depois de realizadas as adequações necessárias realizou-se um novo pré-teste onde o instrumento foi validado. Para que a validação ocorresse foram respondidos 15 questionários por profissionais das três empresas pesquisadas, profissionais estes que no exercício de suas funções são usuários da informação e, nesta segunda etapa não houve registro de dúvidas quanto ao proposto nas questões.

A coleta de dados empíricos se deu entre os meses de janeiro e março de 2014, por meio de questionário estruturado, a aplicação do instrumento de pesquisa ocorreu nas três empresas em momentos distintos. Ao todo foram distribuídos 73 questionários onde 9 não foram respondidos e 6 foram invalidados por não conterem todas as respostas, dessa forma o número de questionários válidos para esta pesquisa foi de 58.

3. CARACTERIZAÇÃO DAS ORGANIZAÇÕES

A empresa A é uma unidade produtiva localizada no município de Lins/SP, qual pertence a divisão couros de uma multinacional brasileira oriunda da abertura de capital IPO⁵ de um grupo frigorífico em 2007. Após a capitalização empresa consolidou sua liderança mundial no seguimento. A unidade pesquisada possui cerca de 3,4 mil colaboradores e um faturamento mensal em torno de R\$ 90 milhões, conta com um sistema ERP para gerenciamento da unidade (produção e administrativo).

Fundada no início da década de 1970 a empresa B atualmente é referência histórica para a cidade de Presidente Prudente/SP no que tange ao pioneirismo do segmento e também para o desenvolvimento da indústria coureira do País. É uma empresa de gestão familiar com processos produtivos tradicionais e tem a qualidade de seus produtos como um ponto forte na cultura organizacional o que faz com que a mesma seja referência no âmbito nacional. Tem no seu capital humano um de seus diferenciais competitivos. Seus processos produtivos são em sua maioria realizados sem automação. No que tange a sistema de informação, no aspecto estrutural, a tecnologia de informação atende as necessidades da organização, entretanto seus equipamentos de TI possuem uma defasagem em média de dez anos.

A empresa C, também situada na cidade de Presidente Prudente/SP é oriunda de um desmembramento societário da empresa B, onde um dos sucessores iniciou seu próprio empreendimento. Atualmente é uma das maiores empresas do município em faturamento e número de colaboradores, aproximando-se em número de funcionários da empresa A. É considerada a maior planta mundial de indústria de beneficiamento de couros. A estrutura da informação apesar de mais atual quando comparado a empresa B também se encontra defasada, pois não se utiliza de automação da informação no processo produtivo, a política de produção é baseada na economia de escala. Diferentemente da empresa A não possui um

⁵ IPO(Initial Public Offering)

sistema de informação que atenda as esferas administrativa e produtiva, atualmente conta com um sistema somente para a parte administrativa, sendo que as informações produtivas são quase em sua totalidade realizadas via planilhas eletrônica.

ANÁLISE E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Este item apresenta os resultados obtidos após análise dos dados coletados por meio do instrumento de pesquisa. A ferramenta utilizada foi o método SERVQUAL (PARASURAMAN et. al, 1988).

Baseado nesta ferramenta foi mensurado a expectativa dos usuários (E) quanto à qualidade da informação, e a percepção da qualidade pelos mesmos (P), dessa forma a qualidade (Q) resulta da diferença entre percepção (P) e expectativa (E), ou seja, $(Q = P - E)$. Assim se o resultado (GAP⁶) for negativo, então o nível de qualidade percebida está aquém da expectativa dos usuários.

O quadro 2 apresenta os GAP'S para cada atributo da qualidade da informação apontados por meio da ferramenta SERVQUAL.

⁶ GAP (Lacuna, diferença)

Quadro 2: Apresentação dos resultados (GAP'S) por variável pesquisada

Variáveis		GAP'S
1	Quanto à informação ser correta e confiável. (Confiabilidade)	-1,50
2	Quanto à informação ser imparcial. (Imparcialidade)	-0,84
3	Quanto à informação está disponível, ou fácil e rapidamente recuperável. (Disponibilidade)	-1,71
4	Quanto o acesso à informação, ser restrito apropriadamente para manter sua segurança. (Acessibilidade)	-1,18
5	Quanto à informação ser aplicável e útil para a tarefa a ser realizada. (Aplicabilidade / Utilidade)	-1,84
6	Quanto à informação está suficientemente atualizada para tarefa a ser realizada. (Temporalidade)	-2,20
7	Quanto à informação não está extraviada e ser suficiente para a tarefa em amplitude e profundidade. (Integridade e perfeição)	-1,61
8	Quanto o volume da informação ser apropriado para a tarefa a ser executada. (Precisão)	-2,02
9	Quanto à informação está em linguagem apropriada, símbolos e unidades, e as definições serem claras. (Interpretabilidade)	-1,70
10	Quanto à informação ser facilmente compreendida.	-1,64
11	Quanto à informação é apresentada em um mesmo formato. (Apresentação consistente)	-0,98
12	Quanto à informação ser fácil manipulação e aplicável em diferentes tarefas. (Facilidade de operação)	-1,98

Fonte: elaborado pelos autores

Os GAP'S apresentados demonstram que em todas as variáveis o desempenho está abaixo da expectativa dos usuários das empresas pesquisadas. Destacam-se pelo baixo GAP as variáveis (2) Imparcialidade, (11) Apresentação consistente e (4) acessibilidade com GAP'S (-0,84; -0,98 e -1,18) respectivamente, da mesma forma que se destaca pelo alto GAP a variável (6) Temporalidade que trata de quanto a informação está suficientemente atualizada, a mesma apresentou um GAP de -2,20 seguida pelas variáveis (8) precisão -2,02, (12) facilidade de operação -1,98 e (5) aplicabilidade/ utilidade -1,84.

Quadro 3: Hierarquização dos resultados

Variáveis		Nível de qualidade	
6	Quanto à informação está suficientemente atualizada para tarefa a ser realizada. (Temporalidade)	-2,20	Alto Gap
8	Quanto o volume da informação ser apropriado para a tarefa a ser executada. (Precisão)	-2,02	Médio Gap
12	Quanto à informação ser fácil manipulação e aplicável em diferentes tarefas. (Facilidade de operação)	-1,98	
5	Quanto à informação ser aplicável e útil para a tarefa a ser realizada. (Aplicabilidade / Utilidade)	-1,84	
3	Quanto à informação está disponível, ou fácil e rapidamente recuperável. (Disponibilidade)	-1,71	
9	Quanto à informação está em linguagem apropriada, símbolos e unidades, e as definições serem claras. (Interpretabilidade)	-1,70	
10	Quanto à informação ser facilmente compreendida.	-1,64	
7	Quanto à informação não está extraviada e ser suficiente para a tarefa em amplitude e profundidade. (Integridade e perfeição)	-1,61	
1	Quanto à informação ser correta e confiável. (Confiabilidade)	-1,50	
4	Quanto o acesso à informação, ser restrito apropriadamente para manter sua segurança. (Acessibilidade)	-1,18	Baixo Gap
11	Quanto à informação é apresentada em um mesmo formato. (Apresentação consistente)	-0,98	
2	Quanto à informação ser imparcial. (Imparcialidade)	-0,84	

Fonte: elaborado pelos autores

O quadro 3 apresenta a hierarquização e suas respectivas classes e foi formatado considerando como variáveis de médio GAP'S aquelas que se apresentavam notas entre a média e 1 desvio padrão acima da média e entre a média e 1 desvio padrão abaixo da média. Já as variáveis classificadas em alto GAP são aquelas que se encontravam com notas superiores a 1 desvio padrão acima da média. Por fim, foram classificadas em baixo GAP aquelas variáveis que se apresentaram notas inferiores a 1 desvio padrão abaixo da média.

Para definição do valor da média aritmética, foram somados os GAP'S das variáveis obtidos por meio do método SERQUAL dividido pelo número de variáveis, obtendo-se o valor de -1,67, da mesma forma o desvio padrão foi calculado tendo como base os valores dos GAP'S a qual valor obtido foi de 0,41.

A hierarquização dos GAP'S apresentados no quadro 3 demonstram que a variável (6) temporalidade é a que possui o maior *gap* entre a expectativa dos usuários e o serviço

prestado, sendo que as variáveis (2) imparcialidade, (11) apresentação consistente e (4) acessibilidade apresentaram os menores *GAP'S*. As demais variáveis (1) Confiabilidade, (3) Disponibilidade, (5) aplicabilidade / utilidade (7) Integridade e perfeição, (8) Precisão, (9) Interpretabilidade, (10) quanto a informação ser facilmente compreendida, (11) apresentação consistente e (12) facilidade de operação foram classificadas como médio *gap*.

As variáveis de baixo *GAP* se devem principalmente ao nível de importância que os usuários atribuem a mesma, assim pode-se afirmar que as variáveis acessibilidade, apresentação consistente e imparcialidade são as que menos têm importância sob óptica dos usuários da informação, ao mesmo tempo em que a temporalidade da informação é a variável que mais tem significância para o conceito de qualidade da informação dos usuários das empresas pesquisadas e conseqüentemente é a que apresenta maior *GAP*, aliada a precisão da informação e facilidade de operação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa descreveu a avaliação da qualidade da informação em três indústrias de preparação e curtimento de couros (curtumes), sob a ótica dos usuários da informação, para isso foi utilizado o instrumento de pesquisa (questionário estruturado) de acordo com as variáveis apresentadas no quadro 1 deste estudo.

Os usuários da informação que participaram desta pesquisa são colaboradores em sua maioria dos níveis tático (supervisores e gerentes) e operacional (auxiliares administrativos, faturistas, analistas) que utilizam-se de informações para o desempenho de suas funções.

Entende-se, portanto por meio da análise dos dados aqui apresentados que os usuários de informação das empresas pesquisadas tendem a atribuir qualidade da informação ao atendimento das suas expectativas onde os *GAP'S* representam a variação negativa entre a expectativa dos usuários e o atendimento das mesmas.

De acordo com os *GAP'S* apresentados, os usuários das empresas pesquisadas apresentam como conceito geral para informação de qualidade aquelas informações que atendem como sendo informação atualizada, precisa, útil e de fácil operação, sendo observado que nas empresas estudadas a informação foi vista como de baixa qualidade pelos os usuários.

Com base nos resultados apresentados e nas literaturas pesquisadas, foi possível inferir que qualidade da informação em curtumes pode contribuir com o desempenho

organizacional. Sendo observado que as empresas estudadas devem priorizar o atendimento das variáveis temporalidade, precisão, utilidade e facilidade de operação que foram as que obtiveram maiores *gap's*. Este estudo traz limitações quanto a possibilidade de generalização dos resultados, uma vez que o universo estudado tratou de 3 empresas (curtumes de couro) localizadas no estado de São Paulo.

REFERÊNCIAS

AMARAL, Sueli. Angélica.; SOUSA, Antonio. Jose. Figueiredo. Peva. Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional. **Revista Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 16, n.1, p. 133-146, jan./mar. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.com.br/pdf/pci/v16n1/a08v16n1.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2013.

BALLOU, Ronald. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman 2010.

BUCKLAND, Michael. K. Information as Thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v.42 n.5 p.351-360, Jun. 1991. Disponível em: <<http://inls151f14.web.unc.edu/files/2014/08/buckland1991-informationasthing.pdf>>. Acesso em: 05 jan. 2014.

BURGESS, M. S. E.; GRAY, W. A.; FIDDIAN, N. J. **Quality Measures and the Information Consumer**. Proceedings International conference on information quality, 9, 2004. Disponível em:<<http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.106.839&rep=rep1&type=pdf>>. Acesso em: 08 mar. 2014.

CHRISTOPHER, Martin. **Logística e gerenciamento da cadeia de suprimentos**. 4 ed. São Paulo: Cengage Learning 2011.

FAVARETTO, Fabio. **Uma contribuição ao processo de gestão da produção pelo uso da coleta automática de dados de chão de fábrica**. 2001. 223p. Tese (Doutorado em Engenharia Mecânica) – Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18135/tde.../Fabio_Favaretto.pdf>. Acesso em: 30 ago. 2013.

FAVARETTO, Fabio.; VIEIRA, Guilherme. Ermani. Estudo Descritivo da Qualidade da Informação no Planejamento da Produção. **Revista Gestão Industrial**, v.03 n. 02 p. 17-27, 2007. Disponível em: <

<http://www.produtronica.pucpr.br/sip/conteudo/prodbibliog/favaretto/Estudo-artigo10.pdf>>.

Acesso em: 04 set. 2013.

LEE, Yang. W.; et al.; AIMQ: a methodology for information quality assessment. **Information & Management**, v. 40 p.133-146, 2002. Disponível em: <<http://mitiq.mit.edu/Documents/Publications/TDQMpub/2002/AIMQ.pdf>>. Acesso em: 12 fev. 2014.

MATTIODA, Rosana. Adami.; FAVARETTO, Fabio. Qualidade da informação em duas empresas que utilizam Data Warehouse na perspectiva do consumidor de informação – um estudo de caso. **Revista Gestão da Produção**, v. 16 n. 04, p. 654-666, out./dez. 2009. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/gp/v16n4/a13v16n4.pdf>>. Acesso em: 21 out. 2013.

OLETO, Ronaldo. Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Revista Ciência da Informação**, v. 35n.1 p. 57-62, jan./abr. 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/readcube/epdf.php?doi=10.1590/S0100-19652006000100007&pid=S0100-19652006000100007&pdf_path=ci/v35n1/v35n1a07.pdf&lang=pt>. Acesso em: 21 out. 2013.

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, Valarie. A; BERRY, Leonard. L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for future research. **Journal Of Marketing**, v. 49, n. 1, p.41-50 1985. Disponível em:< <http://areas.kenan-flagler.unc.edu/Marketing/FacultyStaff/zeithaml/Selected%20Publications/A%20Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf>>. Acesso em: 12 jan. 2014.

SLACK, Nigel.; CHAMBERS, Stuart.; JOHNSTON, Robert.; **Administração da Produção**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

WANG, Richard. Y.; ZIAD, Mostapha.; LEE, Yang. W. **Data Quality**. Kluwer Academic Publishers, 2000.