



PROCESSOS DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO: TRATAMENTO, RECUPERAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO NO MERCADO DE CAPITAIS

Elaine Cristina Lopes

Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista
Júlio de Mesquita Filho, Brasil.
E-mail: lainelopes@hotmail.com

Marta Lígia Pomim Valentim

Doutora em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo,
Brasil. Professora do Departamento de Ciência da Informação da
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho, Brasil.
E-mail: valentim@valentim.pro.br

Resumo

No mercado de capitais as informações são utilizadas como subsídios para a tomada de decisão de investidores, entre as principais destacam-se as de cunho econômico, político, contábil e as referente aos resultados financeiros das empresas que possuem ações negociadas em Bolsa de Valores. Nessa perspectiva, é fundamental que os agentes envolvidos – principalmente as sociedades corretoras –, estabeleçam processos de gestão que contenham um conjunto de critérios para a organização e o tratamento das informações coletadas em jornais, agências de notícias e nas próprias empresas que negociam ações. Assim, é fundamental estabelecer rigor no que tange aos mecanismos de recuperação dessas informações, o que requer mais do que tecnologia, porquanto são necessárias ações que irão propiciar que os conteúdos informacionais sejam disponibilizados com consistência, clareza e fidedignidade, de forma que os usuários possam recuperá-los em tempo hábil. Além disso, esses processos devem proporcionar o uso eficiente das informações recuperadas pelos usuários, de modo que possam utilizá-las visando subsidiar as decisões de compra ou venda de ações. Considerando que os sistemas de informação são responsáveis pela disseminação de informações no âmbito do mercado de capitais, é preciso apresentar quesitos que contemplem o conjunto organização, tratamento, recuperação e uso de informações. Dessa forma, buscou-se evidenciar neste trabalho tais quesitos, utilizando-se como premissa os elementos propostos por Guimarães (2003) sob a perspectiva do ambiente informacional de uma sociedade corretora de valores, refletindo através do modelo utilizado, o quanto essas empresas realizam seus trabalhos considerando as dimensões da análise documental, do tratamento informacional e dos instrumentos para recuperação e uso da informação.

Palavras-Chave: Gestão da informação. Mercado de capitais. Sistema de informação. Tratamento, recuperação e uso da informação.

INFORMATION MANAGEMENT PROCESS: TREATMENT, RECOVERY AND USE OF INFORMATION IN THE CAPITAL MARKET

Abstract

In the capital market the information are used as subsidies for the decision making of investors, among the main highlights are the economic, political, accounting and relating nature to the financial results of companies which have stocks traded at Stock Exchanges. In this perspective, it is essential that the agents involved – especially brokerage companies – establish management processes that contain a set

of criteria for the organization and treatment of information collected in newspapers, news agencies and the companies that trade in stocks. Thus, it is essential to establish rigor in relation to recovery mechanisms of such information, which requires more than technology, because actions are necessary that will propitiate the informational content are made available with consistency, clarity and trustworthiness, so as that users can retrieve them in a timely manner. Furthermore, those processes should provide the efficient use of the information retrieved by users, so that they can use them aiming to subsidize the decisions of sale or purchase shares. Considering that the information systems are responsible for the information dissemination in the framework of capital market, it is necessary to present requisites that contemplate the set organization, treatment, retrieval and use of information. That way, we sought to evidence in this paper these issues, utilizing as a premise the elements proposed by Guimarães (2003) from the perspective of the information environment of a values brokerage companies reflecting through the model used, how these companies realize their work considering the dimensions of the documentary analysis, informational treatment, and the instruments for retrieval and use of information.

Keywords: *Information management. Capital markets. Information systems. Treatment, recovery and use of information.*

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação tem consolidado novos modos de realizar a gestão da informação em diferentes contextos, seja em uma biblioteca, em um arquivo, em um centro de documentação, em uma universidade ou em um ambiente empresarial. Desse modo, defendemos que a informação é insumo fundamental para a realização de todas as rotinas organizacionais e, portanto, necessita ser organizada a fim de atender seu público interno e externo. Nessa perspectiva, o estabelecimento de processos de gestão da informação se faz necessário em todos os contextos, porquanto muitas vezes é fator determinante da eficiência dessas organizações, especialmente em ambientes complexos como o de mercado de capitais. Os métodos de gestão da informação podem apoiar as organizações no que tange ao processo decisório, além de garantir a regularidade de procedimentos que visem à eficiência na disseminação e recuperação de informações.

Destacamos que o mercado de capitais brasileiro configura-se como um ambiente de rápidas transformações e características específicas. A principal característica desse mercado é a forte relação com os mercados externos, com a conjuntura econômica e política e com tudo o que possa causar impacto positivo ou negativo no meio empresarial. A quantidade de negociações realizadas pela bolsa de valores brasileira cresceu exponencialmente quando comparada ao montante que se negociava há cerca de oito anos. Tal fato expressa não só o aumento de um público poupador, mas também o desenvolvimento de empresas brasileiras observadas por investidores externos, bem como as mudanças no que se refere às informações transmitidas aos investidores.

Ao abrir o capital a partir da venda de parte das ações em bolsas de valores, uma determinada empresa busca a obtenção de recursos que servirão para investimentos significativos ao negócio por ela gerenciado. Segundo Pinheiro (2007, p.125) as necessidades que podem ser satisfeitas com a abertura de capital, normalmente estão relacionadas ao financiamento de projetos de expansão, como ampliação das linhas de produção, modernização da empresa, inovação tecnológica, entre outras metas.

Por outro lado, um investidor aplica os próprios recursos em ações de uma determinada empresa, considerando a expectativa de lucro futuro. Independentemente do perfil do investidor, se espera que a empresa tenha lucro de modo que as ações adquiridas sejam valorizadas e, com isso, os investimentos realizados obtenham retorno positivo. Tais

expectativas são, em geral, baseadas nas informações que os investidores possuem acerca da empresa, do negócio e dos resultados obtidos no mercado, portanto, é fundamental que exista transparência na divulgação das informações transmitidas aos investidores, sobretudo em relação à situação financeira da empresa.

A relação entre empresa e investidor fundamenta-se principalmente na transparência quanto ao padrão de qualidade da divulgação de informações sobre sua eficiência, ou seja, é importante assegurar o amplo acesso do investidor às informações relevantes, para a correta avaliação das expectativas de risco e retorno dos investimentos (PINHEIRO, 2007, p. 127).

Nessa perspectiva, as relações existentes entre as partes envolvidas desse processo têm sido objeto de estudo nos últimos anos, uma vez que devem ser pautadas por critérios de confiabilidade, fidedignidade e transparência, especialmente no que diz respeito às informações disseminadas aos investidores, porquanto fomentam a construção de conhecimento necessário para a tomada de decisão sobre o investimento propriamente dito.

Mediante a necessidade de disseminação de informação, destacamos os atores mediadores de informação no âmbito do mercado de capitais, quais sejam: as sociedades corretoras de valores e os agentes de investimentos que, atualmente se configuram como fundamentais para que haja o estreitamento dessas relações, especialmente no que se refere à coleta, análise, tratamento e disseminação de informações que serão apropriadas pelos investidores.

Desse modo, investigamos os atores responsáveis pela gestão da informação e pelas negociações de compra e venda de ações no âmbito do mercado de capitais. Para tanto, nos valem da análise documentária para verificar os processos utilizados por uma sociedade corretora de valores, no que tange a organização e tratamento de conteúdos informacionais, a partir dos elementos propostos por Guimarães (2003), que se constituem em uma sequência de procedimentos que perpassam a análise do conteúdo de documentos, métodos de síntese, processos utilizados, entre outros, que garantem a recuperação rápida e precisa de documentos e informações pelos usuários. Dessa forma, realizamos uma análise desses elementos no contexto de uma empresa atuante no mercado de capitais.

O objetivo deste trabalho é apresentar os conceitos acerca dos processos de gestão da informação, sob a ótica da análise documentária e a partir dos elementos propostos por Guimarães (2003), a fim de considerarmos se existe de fato a análise documentária, bem como o tratamento informacional e a análise de conteúdos como ferramenta dos processos de gestão da informação nesse contexto.

2 GESTÃO DA INFORMAÇÃO E CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO NO CONTEXTO DO MERCADO DE CAPITAIS

As recentes turbulências enfrentadas pela economia mundial – que foram fortemente sentidas no contexto empresarial e financeiro brasileiro –, geraram além de perdas monetárias, a preocupação acerca de estratégias de proteção por parte dos investidores. A propósito desse contexto, seja através do alargamento do horizonte de investimentos, seja através de um maior planejamento sobre as melhores modalidades de investimentos, o que realmente importa para os investidores é diminuir as incertezas e, assim, preservar o patrimônio da empresa.

O preço de uma ação representa o equilíbrio entre as forças de oferta e demanda no mercado acionário. Os preços das ações são, ainda, indicadores das expectativas futuras dos agentes com relação à lucratividade e desempenho de uma determinada empresa, na medida em que os agentes se valem das informações disponíveis para a formação desses preços. O processo contínuo de acúmulo de informações por parte dos indivíduos faz

com que eles não persistam em erros sistemáticos. Nesse sentido, os agentes revisam suas expectativas à medida que novas informações são incorporadas ao seu conjunto inicial (PEROBELLI et al., 2000, p. 12).

Parte dos investidores que atua na compra e venda de ações utiliza mecanismos de análise para considerar as melhores opções de investimento, assim como existe uma parcela desses agentes que atua de forma instintiva, seguindo os movimentos do mercado. Uma forte característica desse mercado está relacionada aos possíveis impactos que podem ser causados diante de uma crise econômica, situação em que o investidor se previne. A melhor forma de prevenção em relação a esse tipo de circunstância é o acesso, apropriação e uso de diferentes informações. Conforme destaca Mahoney (2009, p. 23), os investidores não têm outra escolha a não ser prestar mais atenção nos fatores imediatos que determinam os preços das ações, já que, essencialmente, essas são as informações que orientam a economia e as decisões de investimentos.

Evidenciamos que é através da análise de um conjunto de informações, que esses agentes buscam criar o conhecimento necessário para atuar nesse mercado de forma mais segura. Quando ocorrem eventos que colocam em risco os investimentos, os investidores passam a analisar os fundamentos das empresas e da economia, em vez de seguirem a euforia do mercado. Essa situação se configura como uma forma de gestão estratégica da informação, realizada a partir da necessidade de cada agente, cujo objetivo é criar conhecimento.

A informação estratégica quando empregada no âmbito do mercado de capitais, infere na capacidade de identificar qual informação é importante e fundamental, visando que o investidor construa conhecimento necessário e que o leve a considerar as melhores oportunidades de negociação nas Bolsas de Valores (LOPES; VALENTIM, 2008, p. 95).

Nesse contexto, analisar a informação é fundamental para a tomada de decisão, ou seja, é necessário considerarmos o que a apropriação e uso de informações podem causar na construção de conhecimento do investidor. Tomaselli e Oltramari (2007, p. 278) explicam que durante o processo de decisão, os investidores usam informações sobre o mercado que, muitas vezes, não são compreendidas, conhecidas como informações 'não familiares'. Contudo, quando os investidores procuram compreendê-las para que possam tomar uma decisão, constroem novo conhecimento transformando-as em teorias familiares. Desse modo, podemos entender que o conhecimento do investidor é modificado durante o processo de análise das informações, transformando as próprias representações, unindo considerações individuais e coletivas, modificando assim a própria prática de investimento.

2.1 Sociedades corretoras como mediadoras da informação

Para que o processo de tomada de decisão do investidor seja eficaz é fundamental que possua uma fonte, através da qual obtenha informações diretas, claras, relevantes e, sobretudo, de origem confiável. Nessa perspectiva, surgem as sociedades corretoras de valores mobiliários, que atuam como mediadoras da informação entre o investidor e o mercado de compra e venda de ações. Além de se constituir em uma fonte de informação, tais instituições atuam como intermediárias, por meio de mecanismos de negociação, disponibilizando sistemas através dos quais os investidores podem não só coletar informações, mas também executar efetivamente a análise para realizar investimentos.

Segundo Fortuna (2005, p. 36), as sociedades corretoras de valores mobiliários

são instituições típicas do mercado acionário, operando com a compra, venda e a distribuição de títulos e valores mobiliários por conta de terceiros. Elas fazem a intermediação com as bolsas de valores e de mercadorias. Sua

constituição depende de autorização do Banco Central, e o exercício de sua atividade depende de autorização da Comissão de Valores Mobiliários.

Através dessas instituições os investidores realizam seus negócios e, por meio de modernas ferramentas tecnológicas, obtêm informações que irão auxiliá-los na construção de conhecimento necessário para a tomada de decisão e realização de operações. Levine (1997, p. 695) esclarece que a busca por informações de forma rápida e eficiente torna-se custosa para o investidor que atua sozinho no processo de construção de conhecimento estratégico.

Acessar, analisar e se apropriar de informação é fundamental para o investidor, por isso, usar um intermediário pode facilitar esse processo, visto que pode economizar tempo, aumentar as oportunidades de investimentos e, conseqüentemente, melhorar a alocação de recursos. Considerando esses aspectos evidenciamos que as sociedades corretoras de valores atuam como mediadoras da informação no contexto do mercado de capitais. A coleta, filtragem, organização e disseminação de informações originadas nas esferas política, econômica, financeira, social, entre outras, servem de base para a tomada de decisão segura dos investidores.

As estratégias delineadas no âmbito do mercado de capitais, que servirão para o direcionamento do processo decisório dos investidores são todas baseadas na prospecção, coleta e uso de informações, cada qual gerada a partir de dados oriundos de diferentes áreas relacionadas ao contexto do mercado de capitais. Algumas informações são prospectadas e coletadas basicamente no ambiente interno das empresas e outras no ambiente externo à empresa como, por exemplo, na conjuntura econômica e política (LOPES; VALENTIM, 2008, p. 97).

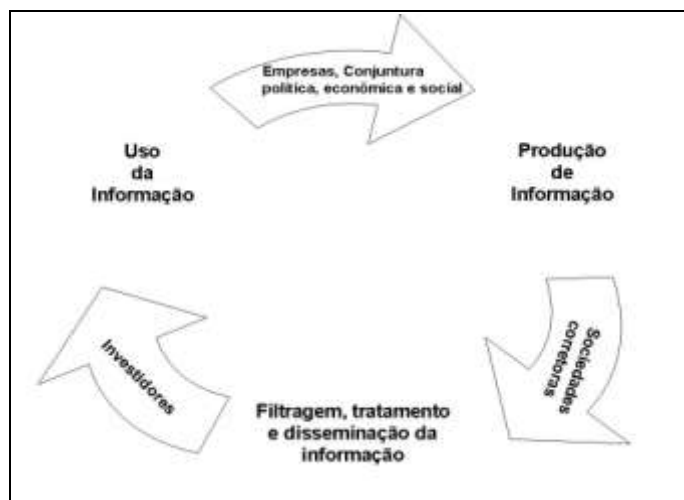
Todos esses aspectos conjunturais são fundamentais, por isso analisar o conjunto de informações disponibilizadas acerca do desempenho e resultados das empresas fortalece a construção de conhecimento do investidor quanto à melhor opção de investimento, uma vez que ao adquirir a ação de uma empresa, o investidor passa a ser um acionista e, portanto, parte interessada em seus resultados.

Cantidiano (2005, p. 23) esclarece que

através de um sistema competente de divulgação de informações, além de se impedir a utilização de informação privilegiada, prática nociva à manutenção da credibilidade do mercado, enorme contribuição é dada na busca de um mercado eficiente, em que os preços dos ativos nele transacionados refletem a interpretação, por seus diversos agentes, dos dados disponíveis.

A Figura 1 apresenta o fluxo de informação existente no processo de mediação da informação no contexto do mercado de capitais, destacando a produção, recuperação, tratamento, disseminação e uso da informação, bem como os agentes envolvidos nesse processo.

Figura 1 - Fluxo informacional no âmbito do mercado de capitais



Fonte: Autoria própria

As informações são produzidas no âmbito das conjunturas política, econômica, social considerando a realidade e as perspectivas que envolvem tanto a geração de riqueza, emprego e desenvolvimento das empresas como a renda, gastos e formação de poupança da população. Ressalta-se que a conjuntura política influencia de forma preponderante todo esse contexto. Como principais mediadoras da informação e, portanto, responsáveis pela coleta, análise, organização e disseminação de informações, destacam-se as sociedades corretoras. O investidor é considerado o usuário da informação, visto que para realizar as operações de compra e venda de ações, precisa tanto de informações sobre a empresa como, também, sobre o mercado, política, economia, sendo que a forma como essas informações são analisadas, organizadas e disseminadas se constitui fator determinante para o seu uso eficiente.

2.2 Tratamento, recuperação e uso da informação

Toda empresa, independentemente do setor de atuação, pode ser vista como uma organização processadora de informação, na medida em que os fluxos informacionais fazem parte dos processos inerentes à geração de qualquer produto ou serviço produzido para ser ofertado ao mercado. Através dessa concepção, podemos considerar que toda empresa executa rotineiramente um processo de coleta/filtragem, análise, organização, disseminação e uso de informações. Choo (2003, p. 27) considera a informação um componente intrínseco para todas as atividades desenvolvidas em uma empresa, contudo, é fundamental que haja uma clara compreensão dos processos e fluxos que transformam a informação em conhecimento e, que por sua vez, se transforma em uma ação.

Nessa perspectiva, é fundamental que a empresa considere os aspectos que permeiam a gestão da informação, mais especificamente o processo de produção da informação, a fim de estabelecer uma melhor efetivação das estratégias e metas que se quer alcançar. Considerar os aspectos que fomentam a criação de conhecimento por meio da gestão de conteúdos informacionais, pode seguramente levar a empresa a se destacar no mercado altamente competitivo e em uma época em que a produção da informação, que se dá de forma massiva, nem sempre é dirigida com critérios bem definidos.

Para Barreto, (1994) a produção da informação deve ser operacionalizada através de práticas bem definidas, apoiando-se em um processo de transformação orientado por uma

racionalidade técnica, pois representa atividades relacionadas à reunião, seleção, codificação, redução, classificação e armazenamento de informação. Desse modo, todas essas atividades devem orientar-se para a organização e controle de estoques de informação para uso imediato ou futuro. O autor destaca ainda que tal suporte informacional é o que vai representar todo o conhecimento imprescindível no âmbito da transferência de informação.

Evidenciamos que os processos de gestão da informação, no que se refere à recuperação da informação por parte do usuário, devem preocupar-se fundamentalmente com o modo com que os conteúdos informacionais são indexados e recuperados posteriormente. Para Ferreira (1995) “[...] os sistemas de recuperação da informação devem ser flexíveis o suficiente para permitir ao usuário adaptar o processo de busca de informação à sua necessidade corrente”.

Segundo Candido *et al.* (2005) as rotinas empresariais geram um grande número de informações que, muitas vezes, em vez de contribuir para a construção de conhecimento, prejudicam esses processos, porquanto a informação em excesso pode gerar ambiguidade e insegurança e, por isso, não chega a ser apropriada e usada/aplicada. Para que isso não ocorra é fundamental que haja um trabalho efetivo nos conteúdos informacionais, de forma que atenda de fato às necessidades dos indivíduos.

Nesse contexto, entendemos que a gestão informacional contempla entre outros processos, o emprego de ferramentas e instrumentos que visam à organização e o tratamento de informações produzidas por diferentes agentes, visando à recuperação informacional eficiente, fator que pode levar um investidor ao uso satisfatório de tais informações, e posteriormente pode refletir na construção de conhecimento necessário para a tomada de decisão sobre um determinado investimento.

No que se refere ao tratamento de conteúdos informacionais, destacamos que este encontra um arcabouço estrutural nos conceitos e métodos da análise documentária, que consiste em um conjunto de procedimentos que visam à análise e tratamento de conteúdos informacionais, a fim de obter eficácia no processo de recuperação e uso da informação por parte do usuário. Segundo Gardin (1991 *et al.* apud GUIMARÃES, 2003, p. 101) análise documentária é toda operação que busca a representação de um documento sob a forma distinta da original, de modo a facilitar a recuperação por pessoas interessadas.

Em suma, pode-se dizer que a área de análise documentária, para fins de tratamento da informação, consiste de um conjunto de procedimentos de natureza analítico-sintética, envolvendo os processos de análise do conteúdo dos documentos e sua síntese, por meio da condensação ou da representação de linguagens documentárias, com o objetivo de garantir uma recuperação rápida e precisa pelo usuário ou cliente (GUIMARÃES, 2003, p.103).

Evidenciamos que a análise documentária é capaz de propiciar uma melhor interação entre quem oferece a informação e quem a usa, constituindo-se em um dos elementos do processo de disseminação da informação. No contexto do mercado de capitais, a análise documentária deve ser realizada com maior rigor, considerando que tais informações devem ser indexadas de maneira clara e coesa para que o usuário as recupere em tempo hábil, considerando ser esse um mercado cujas informações mudam rapidamente.

Além da fase analítica objetivando a disponibilização das informações, também é de fundamental importância que as empresas se preocupem com a forma com a qual essa informação será recuperada pelos usuários. No âmbito da Ciência da Informação, a recuperação da informação geralmente está vinculada a processos operacionais, os quais fornecem mecanicamente o acesso aos conteúdos informacionais. No contexto do mercado de capitais, o canal e/ou meio de recuperação é de certo modo igualmente operacional,

considerando que, em geral, os usuários utilizam informações registradas em suportes eletrônicos, mais usualmente os *websites* de sociedades corretoras ou das próprias empresas, além de jornais e revistas especializadas, entretanto, os suportes eletrônicos são mais comumente utilizados.

Em qualquer contexto o processo de recuperação da informação consiste em extrair uma determinada informação constante de um documento que, por sua vez, está em um suporte, ou seja, um usuário que busca uma determinada informação a extrai de um documento armazenado em um suporte. Em geral esses sistemas ou suportes informacionais, considerando o âmbito do mercado de capitais, estão representados por *homebrokers*, nome em inglês que diz respeito ao sistema utilizado individualmente via *web* por investidores, isto é, sistemas operacionais que contêm informações registradas que são de uso de investidores, conforme será mais bem detalhado na próxima seção.

Segundo Ferdina (2003) os sistemas de recuperação de informação devem conter conteúdos de documentos e apresentá-los de modo que o usuário possua competências e habilidades para recuperá-los rapidamente após a identificação e seleção de itens de interesse, de modo que as necessidades informacionais possam ser satisfeitas.

Considerando que toda organização – especialmente as envolvidas no contexto do mercado de capitais –, necessita de uma gestão da informação que estabeleça, entre outras coisas, mecanismos para a análise de conteúdos informacionais, bem como critérios eficientes para a recuperação de informação, porquanto a informação relevante pode ser insumo para a construção de conhecimento e, portanto, para a ação propriamente dita, nos valem das características interdisciplinares da análise documentária para verificar os processos utilizados por uma sociedade corretora de valores, no que tange ao tratamento de conteúdos de informação.

Ressaltamos que há a necessidade de se recorrer ao aparato teórico de outras áreas do conhecimento, considerando-se a especificidade dos procedimentos voltados à gestão documental. Considerando a gestão organizacional sob os parâmetros da Administração, o aporte teórico dessa área do conhecimento se dá à medida que, na atualidade, a análise documentária pode ser compreendida como parte de um contexto organizacional, de modo que a análise informacional integra necessariamente o contexto gerencial da unidade ou sistema de informação (GUIMARÃES, 2003, p. 109).

A partir de tais reflexões acerca da análise e tratamento da informação e das características da mediação da informação no contexto do mercado de capitais, consideramos a análise dos fazeres de uma empresa de agentes autônomos de investimentos permeando os elementos de análise e tratamento da informação. Para tal análise, utilizamos as abordagens quanto à dimensão conceitual da análise documentária propostas por Guimarães (2003). Na seção seguinte, demonstraremos alguns aspectos da pesquisa realizada na empresa analisada, considerando os elementos propostos por Guimarães (2003).

3 MÉTODOS

Para a elaboração deste artigo realizamos uma pesquisa descritivo-exploratória, uma vez que se trata de um estudo de caso aplicado a uma empresa, com a finalidade de examinar as características do tema exposto anteriormente. Inicialmente investigamos a literatura voltada à temática discutida, visando obter a fundamentação teórica.

Observamos a não existência de pesquisas sobre os processos constantes da gestão da informação, mais especificamente os que se referem ao tratamento, recuperação e busca da informação no contexto das sociedades corretoras com foco em investidores da área de mercado de capitais. Dessa forma, optou-se pela análise de apenas uma empresa, com o

intuito de identificar lacunas e possibilidades para futuras pesquisas que possam contribuir para o aprofundamento dos estudos dessa temática.

Com a finalidade de propiciar uma investigação empírica, a pesquisa teve como procedimento de coleta de dados a aplicação de um questionário estruturado, composto essencialmente por questões abertas que permeiam os elementos propostos por Guimarães (2003). A partir dos tópicos abordados pelo autor, foram elaboradas questões inerentes aos procedimentos de gestão da informação no contexto da sociedade corretora analisada, utilizando como base os seguintes tópicos: a) quanto aos processos; b) quanto à análise; c) quanto ao conteúdo temático; d) quanto aos documentos; e) quanto à condensação; f) quanto à representação; g) quanto às linguagens documentárias; h) quanto à recuperação da informação; i) quanto à rapidez; e j) quanto à precisão.

Ressaltamos que como se trata de uma empresa cujos documentos são analisados e registrados por analistas de mercado, optou-se por esse profissional como sujeito de pesquisa. Foi possível obter respostas por meio de um profissional da área de mercado de capitais, que ocupa o cargo de gerente de mercado e atua como analista de investimentos. A escolha se deve ao fato desse profissional estar diretamente vinculado aos documentos analisados, aos suportes informacionais, à armazenagem e, posteriormente, recuperação.

3.1 Sistema de transmissão de informações

O processo de mediação da informação no contexto do mercado de capitais se dá por meio de ferramentas de coleta, análise e disseminação de informação. Com a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e o aumento do número de negócios em bolsas de valores, as empresas passaram a dinamizar os próprios processos, através da criação de sistemas que viabilizam as análises e as operações de compra e venda de ações.

Realizamos uma pesquisa exploratória na empresa Federal Investimentos – Agentes de Investimentos, que presta serviços financeiros específicos ao mercado de capitais. A empresa oferece um conjunto de relatórios que contém informações sobre empresas, mercado, conjunturas política e econômica que, por sua vez, servem como base para as decisões de compra e venda dos investidores. Além da coleta, tratamento e disseminação de informação, realizam operações de compra e venda de ações, através de sistemas operacionais e, assim, se configuram como intermediários financeiros, pois atuam como prepostos de corretora de valores. A empresa utiliza dois métodos de disseminação da informação: um se refere ao sistema de informações denominado *Homebroker*, cujo mecanismo constitui-se em uma plataforma operacional existente em todas as sociedades corretoras, e é utilizado tanto para a realização de compra e venda de ações quanto para o acesso às informações registradas e, posteriormente, recuperadas para a tomada de decisão como, por exemplo, um relatório financeiro de determinada empresa. Na empresa analisada, a plataforma utilizada no sistema *Homebroker* é o *Cedro Finances Lite*, que se configura em um programa no qual os investidores acessam informações de ordem técnica acerca das empresas e mercados; o outro método utilizado se refere aos relatórios disponibilizados diariamente aos investidores, contendo informações sobre política, economia e fatos relevantes sobre as empresas, sendo que tais relatórios são enviados por *e-mail* ou entregues pessoalmente aos investidores que fazem as operações ou as análises *in loco* no escritório da empresa.

As ferramentas de análise mais utilizadas para a coleta, gestão, análise, tratamento e disseminação de informação pela empresa Federal Investimentos são baseadas em duas metodologias: análise técnica e análise fundamentalista. Na primeira metodologia, são utilizados gráficos que apresentam tendências baseadas em históricos de preços de ativos e perspectivas futuras; na segunda, são utilizadas informações sobre conjuntura econômica, política e sobre as empresas.

Os dados técnicos que geram os gráficos são coletados pelos investidores, através do sistema *Cedro*. Os investidores que possuem cadastro recebem um código [*login*] para acessar, navegar e recuperar as informações no sistema. Podemos citar como exemplo os códigos das empresas de capital aberto como a empresa Vale (VALE5), Banco Bradesco (BBDC4), Petrobrás (PETR4), Natura (NATU3) e do Ibovespa (IBOV). Após alimentar o sistema com os códigos das empresas, os dados sobre o valor da ação naquele momento, o percentual de valorização ou de desvalorização no período, entre outras informações, são imediatamente disponibilizadas pelo sistema (Figuras 2, 3 e 4).

Figura 2 - Recuperação de informações sobre cotações



Fonte: Federal Investimentos – Sistema Cedro Finances

Apesar de a tela do sistema não ser totalmente legível é importante demonstrá-la, uma vez que evidencia as informações para o investidor. Na tela constam as seguintes informações: os códigos das empresas, as informações sobre o valor do último negócio realizado, sendo que a cor verde representa um valor positivo, a cor vermelha representa um valor negativo e a amarela significa que o último negócio teve valor igual ao anterior. O sistema também apresenta informações sobre valor de compra, valor de venda, percentual de oscilação que, por sua vez, identifica se está ocorrendo valorização ou desvalorização do valor da ação, além do valor máximo e mínimo do dia e o valor de abertura e de fechamento do dia anterior.

É possível que o investidor identifique a empresa através dos códigos de classificação que cada uma possui (Figura 2), cuja tela destaca algumas das principais empresas negociadas como EMBR3 (Embraer), GGBR4 (Gerdau), GOLL4 (Gol Linhas aéreas), LAME4 (Lojas Americanas), NATU3 (Natura), PETR4 (Petrobrás), USIM5 (Usiminas), VALE5 (Vale), PCAR5 (Pão

de açúcar), entre outras, com destaque para o campo que descreve o significado de cada um dos códigos que aparecem na tela.

Figura 3 - Recuperação de informações através de gráficos

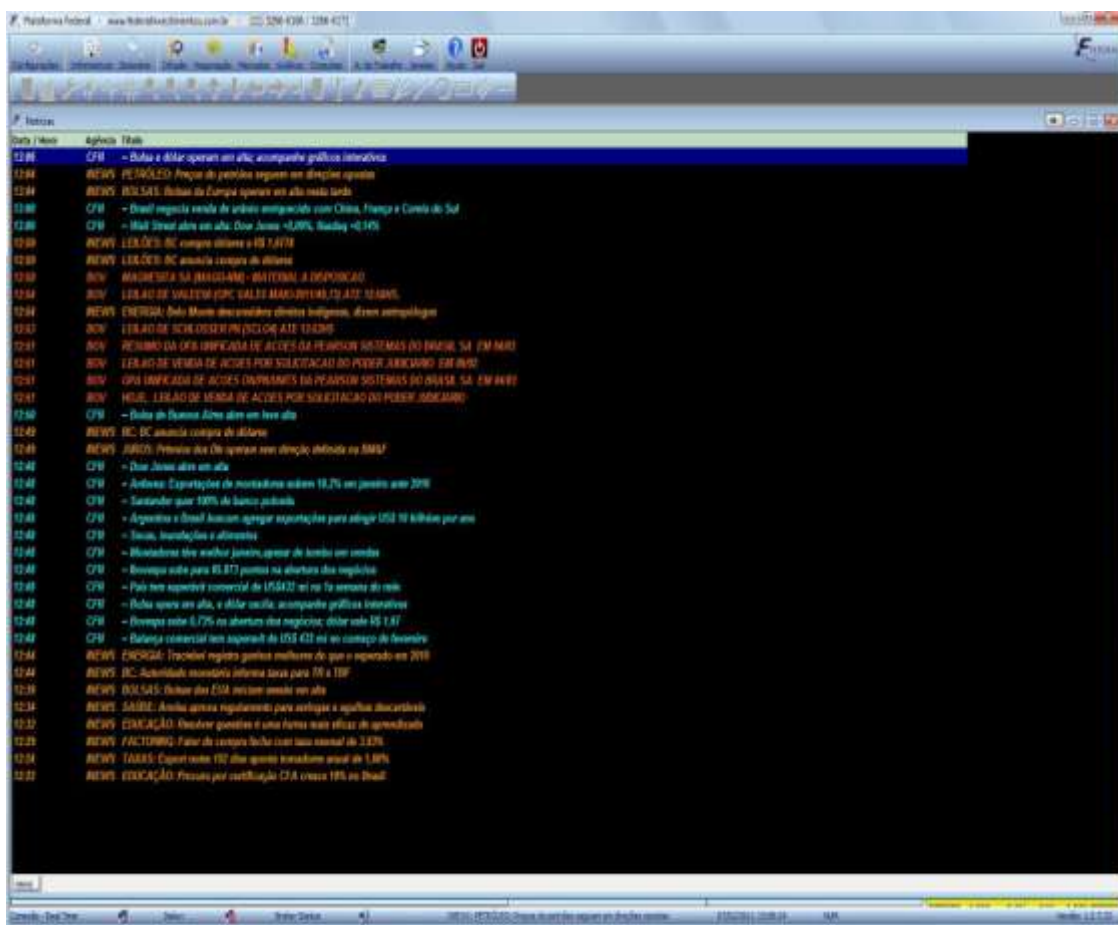


Fonte: Federal Investimentos – Sistema Cedro Finances

As tendências de uma determinada empresa no que tange a valorização ou não valorização das ações, os valores passados e as perspectivas para curto, médio e longo prazo são apresentados na Figura 3. Neste caso, o gráfico se refere à empresa Vale e a interpretação das informações demonstra, por meio dos gráficos, que as ações dessa empresa apresentam uma tendência de alta, ou seja, de valorização do valor de suas ações, considerando que essas informações demonstram um aumento no volume de compras, além de outras interpretações, todas baseadas em estratégias técnicas ou grafistas.

A Figura 4 apresenta informações constantemente atualizadas sobre as empresas e o mercado de capitais, propiciando ao investidor monitorar a atualização sobre notícias divulgadas em diferentes mídias cotidianamente. Nesta apresentação, podemos citar um exemplo de notícia disponibilizada pelo sistema no dia 07 de fevereiro de 2011 as 13h00m: “Brasil negocia venda de urânio enriquecido com a China, França e Coréia do Sul”, “Wall Street abre em alta: Dow Jones +0,09%, Nasdaq +0,14%”.

Figura 4 - Recuperação de informações conjunturais



Fonte: Federal Investimentos – Sistema Cedro Finances

Quanto à elaboração de relatórios baseados em dados fundamentalistas, a empresa coleta e filtra as informações relevantes publicadas em jomais e agências especializadas, objetivando analisar, organizar e produzir relatórios que, posteriormente, são disseminados aos investidores, por meio de mala direta e via *website* próprio. Além disso, os próprios investidores podem recuperar informações e documentos ao acessarem diretamente o *site*. No próximo tópico, apresentamos as principais informações contidas nos relatórios diários.

3.2 Análise e apresentação dos dados coletados

A partir das concepções expostas nas seções anteriores, apresentamos no Quadro 1 os elementos propostos por Guimarães (2003). Tais elementos consistem em uma sequência de procedimentos que perpassam a análise do conteúdo dos documentos, métodos de síntese, processos utilizados, entre outros, que garantam a recuperação rápida e precisa de informações e documentos pelos usuários.

Quadro 1 – Dimensões da análise documentária

Processos	O conteúdo da área se dá por meio de uma sequência lógica de procedimentos
Análise	A decomposição de um todo em seus elementos constitutivos, buscando um sentido informativo
Conteúdo Temático	O conjunto de elementos documentais que refletem a dimensão informativa (a função original) do documento
Documentos	Aqui entendidos em sua concepção mais ampla, enquanto suportes informacionais de qualquer ordem
Condensação	Reconstrução do documento de forma abreviada, destacando seus pontos ou passagens de maior expressividade temática
Representação	Processo similar à tradução, no qual o conteúdo temático passa a ser expresso de maneira padronizada conforme parâmetros previamente estabelecidos
Linguagens Documentárias (também denominadas linguagens de indexação)	Conjunto de instrumentos ou ferramentas para a representação padronizada do conteúdo temático dos documentos. Tradicionalmente, consistem nos sistemas de classificação, nas listas de cabeçalho de assunto ou nos tesouros.
Recuperação da Informação	Objetivo básico de toda a atividade de tratamento documental, uma vez que permite que o conteúdo informacional chegue até o usuário ou cliente
Rapidez	Principalmente em tempos de muita produção informacional, é importante recordar que informação atrasada constitui-se, em verdade, em informação negada
Precisão	Além de garantir a rapidez, é fundamental que essa informação chegue ao usuário ou cliente, em adequação às especificidades de sua necessidade

Fonte Adaptado de Guimarães (2003)

Após a análise dos elementos constantes do Quadro 1, foi possível considerá-los sob a perspectiva do ambiente informacional da empresa *Federal Investimentos*, refletindo as dimensões da análise documentária, tratamento informacional e instrumentos para a gestão e disseminação da informação. Para tanto, buscamos analisar o questionário aplicado, considerando tais elementos evidenciados no ambiente da empresa pesquisada, bem como os sistemas de informação e documentos utilizados. As análises realizadas a partir dos questionários foram representadas através dos seguintes tópicos: a) quanto aos processos; b) quanto à análise; c) quanto ao conteúdo temático; d) quanto aos documentos; e) quanto à condensação; f) quanto à representação; g) quanto às linguagens documentárias; h) quanto à recuperação da informação; i) quanto à rapidez; e j) quanto à precisão. A seguir, apresentamos os aspectos dos processos de gestão da informação, comunicação, dimensão documentária e demais elementos considerados nesse contexto.

▪ Quanto aos processos

Existe uma sequência lógica de procedimentos aplicados no contexto da empresa. O primeiro está relacionado às informações relevantes, tanto técnicas – pautadas em análises gráficas –, quanto fundamentalistas – pautadas em informações sobre mercado, empresas, conjuntura política e econômica. Em segundo lugar está relacionado à análise documentária. Em relação aos processos de gestão da informação relevante, a empresa apresenta como procedimentos básicos o estudo de gráficos que são gerados pelo sistema *Cedro* e, posteriormente, são analisadas as informações sobre o cenário internacional, mais especificamente os indicadores americanos. Ainda no que tange as informações relevantes, são prospectados jornais, agências de notícias e analistas de mercado, cujo enfoque se dá especialmente em relação ao preço do dólar, índices de emprego, taxa de inflação, preço do

petróleo, considerando-se tanto o mercado externo quanto o interno. Quanto à análise documentária são considerados os relatórios financeiros emitidos pelas empresas os quais necessitam de uma análise minuciosa, uma vez que são dados quantitativos que demonstram, sobretudo, a saúde financeira das empresas. Entre os mais comuns, podem ser destacados os balanços de resultados financeiros, relatórios de sustentabilidade, relatórios de dados operacionais, entre outros.

▪ **Quanto à análise**

A metodologia utilizada para a análise das informações e os elementos considerados neste contexto é variável, uma vez que o profissional interpreta e utiliza as informações e os documentos segundo vários aspectos, entre os quais destacamos: experiência, objetivos financeiros, caráter cognitivo, caráter psicológico, caráter emocional. Neste caso específico analisado, o profissional tem como objetivo principal representar as informações obtidas através do sistema, por meio de gráficos, bem como as informações conjunturais coletadas. Além disso, há a necessidade de representar o conteúdo de um documento emitido pelas empresas, por meio de termos significativos, para que seja possível a futura recuperação por parte dos usuários interessados. Para tanto, é necessário que sejam feitas análises que considerem os elementos constitutivos do todo, porém, selecionando o que é possível de ser entendido pelos clientes e que possa trazer benefícios a eles. Desse modo, existem critérios para definir qual informação deve ser disseminada aos investidores, certamente considerando o perfil e o contexto de cada um. Em um sentido mais amplo, informações sobre uma crise nos EUA, por exemplo, são consideradas relevantes para todo o grupo de clientes, uma vez que podem afetar todos os investimentos de um modo geral. Contudo, informações sobre a queda nos preços do barril de petróleo podem não ser atrativas para investidores que aplicam seus recursos em empresas do setor bancário.

▪ **Quanto ao conteúdo temático**

São utilizados critérios para definir os conteúdos que refletem a dimensão informativa de acordo com o perfil do investimento, considerando que existem basicamente três tipos de investidores: perfil agressivo – que arrisca mais os próprios recursos; perfil conservador – que não arrisca os próprios recursos em investimentos; e perfil moderado – que mescla investimentos ousados e não ousados. Além de o conteúdo temático ser diferente, já que um investidor conservador não se interessa por informações de uma empresa que tenha uma grande oscilação de preços e, portanto, oferece maior risco, ainda deve ser considerado o fator usabilidade. A usabilidade deve ser considerada no âmbito dos sistemas de informação e suportes informacionais, entre os quais se destacam os mais utilizados por essas empresas, que são os *websites* e os relatórios enviados por mala direta. Desse modo, deve haver um rigor no que diz respeito à linguagem utilizada e à facilidade de acesso, pois tais impedimentos podem causar tanto distorções na interpretação das informações, quanto o não aproveitamento eficiente das mesmas.

▪ **Quanto aos documentos**

Os principais suportes informacionais utilizados para a distribuição de informações aos investidores se constituem no próprio sistema de informação *Cedro*, que fornece informações gráficas, conjunturais e relatórios diários que são emitidos contendo informações relevantes sobre conjuntura e setores empresariais.

▪ **Quanto à condensação**

Após a coleta e a análise de uma informação técnica, a informação é reelaborada de forma mais sucinto-objetiva, dirigida especialmente a um determinado cliente ou grupo de clientes. Isso é necessário porquanto a representação deve conter o caráter de transparência e uma linguagem que seja de fácil compreensão. Desse modo, a leitura, seja de um gráfico ou de

um relatório financeiro, ambos com alto teor de informações técnicas e complexas, é feita de modo a realizar uma reconstrução de tais documentos para que, posteriormente, sejam representados em um formato que permita a recuperação com alto grau de eficiência.

▪ **Quanto à representação**

Existe um padrão estabelecido para a representação da informação organizada pela corretora, considerando que cada informação tem como origem um contexto distinto das demais. Desse modo, as informações são representadas, em geral, de acordo com o setor, como exemplo pode-se citar os relatórios que são disponibilizados nos suportes informacionais e são representados de maneira padronizada, todos seguindo os critérios de setores. Entre os principais, destacam-se os relatórios setoriais de bancos, aviação, papel e celulose, comércio varejista, energia elétrica, minério de ferro, petróleo, siderurgia, mineração.

▪ **Quanto às linguagens documentárias**

A padronização de vocabulários ou linguagens no mercado de capitais facilita a comunicação entre diferentes participantes, o que significa que independentemente do caráter cognitivo ou aspecto financeiro, a padronização permite o acesso de modo universal a determinadas informações. Dessa forma, representativamente, o sistema de informação *Cedro* também apresenta um padrão de disseminação de dados e informações que é representado por linguagens padronizadas (jargão) em todos os sistemas de corretoras que atuam no mercado de capitais brasileiro. Como exemplo pode-se citar que as empresas são representadas por códigos: LAME4 (Lojas Americanas), PDGR3 (Perdigão), SDIA4 (Sadia), PCAR3 (Grupo Pão de Açúcar), BBDC4 (Banco Bradesco), CIEL3 (Cielo), ELPL4 (Eletropaulo), entre outras.

▪ **Quanto à recuperação da informação**

Os formatos disponibilizados ao usuário, visando à recuperação do conteúdo informacional nesse contexto são trabalhados com rigor, considerando que as informações nem sempre são interpretadas por todos do mesmo modo e considerando a diversidade de termos e conceitos. No sistema de informação *Cedro* a recuperação da informação é facilitada pela classificação e linguagem documentária que, por ter uma característica padronizada, facilita a recuperação e apropriação das informações por parte do investidor. Quanto aos relatórios, ainda que exista uma preocupação quanto à linguagem e à representação, o processo de busca de informação em muitos casos é prejudicado pelo conteúdo apresentado, ou seja, a linguagem nem sempre permite que o usuário tenha um aproveitamento dessas informações.

▪ **Quanto à rapidez**

No contexto do mercado de capitais é essencial a velocidade no processo de divulgação de informações, considerando que a corretora que for capaz de apresentar informações relevantes em tempo oportuno se sobressai em relação às demais. Desse modo, o sistema de informação utilizado deve ser eficiente e ágil, seguindo critérios que permitam a recuperação das informações em tempo real e que tenham uma linguagem clara.

▪ **Quanto à precisão**

Existe a determinação em relação a qual informação converge com os objetivos tanto do negócio quanto do cliente, considerando que se trata de um ambiente que recebe uma quantidade imensa de informações a cada segundo. Desse modo, a divulgação de informações é sempre feita com precisão para que não haja desencontros quanto às necessidades de cada investidor. Um exemplo claro é a divulgação de informações sobre o pagamento de dividendos aos acionistas de determinada empresa. Nesse caso, existem datas para pagamento e caso os investidores não sejam avisados sobre essas datas pelas corretoras, podem realizar a venda

dessas ações antes desse prazo perdendo, portanto, o seu direito de participar dos resultados da empresa.

Para os propósitos do estudo em questão, destacamos que foram considerados os objetivos relacionados ao trabalho desenvolvido pelo profissional que representa a empresa *Federal Investimentos* e é responsável pela análise de informações e documentos. Nesse contexto, o propósito desse profissional consiste em extrair as informações relevantes, seja do *Sistema Cedro* ou de outras fontes de informação tendo em vista a sua posterior disseminação e/ou recuperação por um investidor/diente. Considerando tratar-se de um ambiente cujas mudanças são muito rápidas e há um grande volume de informações, é necessário o uso de estratégias de gestão da informação, análise de documentos, definição de linguagens e critérios de representação. Destaca-se que para que esses procedimentos sejam realizados, esse profissional utiliza-se de diversos processos existentes para executar tais práticas, contudo, não são regularmente sistematizados, não aportam nomenclaturas, bem como manuais de procedimentos.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os processos que compõem a gestão da informação possuem como principal objetivo apoiar a organização seja ela de qualquer setor, no âmbito do processo decisório, no desenvolvimento de atividades e tarefas, na elaboração de estratégias de ação, entre outras atividades. Destacamos ainda que tais processos possibilitam desdobramentos de gestão, como o estabelecimento de normas e padrões que visam garantir a existência de procedimentos contínuos que permitam que as estratégias de gestão da informação e comunicação interna e externa tenham eficácia, bem como sejam oportunas, coesas e atualizadas. No estudo de caso apresentado neste artigo, destacamos que a informação é um fator fundamental para o desenvolvimento de todos os trabalhos e, também, importante subsídio para a tomada de decisão de investidores. Portanto, garantir a qualidade da informação, entre outros atributos tratados no decorrer deste artigo, é fator que possibilita à empresa obter bons resultados para si e para seus clientes.

Desse modo, esse trabalho buscou analisar os processos de gestão da informação no contexto de uma empresa que presta serviços financeiros específicos ao mercado de capitais e, para isso, buscamos esclarecer inicialmente quais são as demandas existentes por informação, seja para o público interno ou externo. Posteriormente, utilizamos como subsídio o modelo sugerido por Guimarães (2003) o qual propõe uma sequência para o estabelecimento de procedimentos para a gestão da informação eficiente. Nesse sentido, buscou-se retratar de acordo com a proposta do autor, a existência de um processo lógico-sequencial que contempla a análise, tratamento, padrão para conteúdo temático, linguagem documentária e representação.

Observamos através das respostas obtidas no questionário, a existência de processos de gestão da informação, ainda que não sejam procedimentos formalizados, considerando-se tratar de fazeres rotineiros da empresa. Observamos também que as rotinas sequenciais programadas e não programadas não são efetivamente organizadas, mas sim fruto de uma sequência oriunda da rotina determinada ao longo do tempo de trabalho e de acordo com as necessidades informacionais, seja dos profissionais que ali atuam ou dos investidores. A empresa realiza tarefas rotineiras, como a leitura de relatórios diários, análise de gráficos que mostram tendências dos preços das ações e leitura de jornais. Contudo, notamos que há uma tendência entre as corretoras de valores, analistas, gestores, operadores e *colching* financeiros, a estabelecer prioridade às informações técnicas de curto prazo, isto é, as oriundas de gráficos, compreendendo de menor importância as informações fundamentalistas, sejam as oriundas de relatórios das empresas, jornais, revistas e agências especializadas.

Desse modo, observamos que apesar de não sistematizados, esses processos constituem-se de atividades de gestão da informação e, tal fato, pode ser constatado ao se analisar as respostas obtidas por meio do questionário aplicado, baseado na sequência de elementos propostos por Guimarães (2003). Concluímos, portanto, que nesse contexto é fundamental que se estabeleça um processo de gestão da informação composto de critérios de seleção, tratamento, disseminação, recuperação e uso de informações disponibilizadas nos ambientes de negociação de ações.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, 1994.
- CÂNDIDO, C. A.; VALENTIM, M. L. P.; CONTANI, M. L. Gestão estratégica da informação: semiótica aplicada ao processo de tomada de decisão. **DataGramaZero**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, jun. 2005.
- CANTIDIANO, L. L. Aspectos da Lei Sarbanes-Oxley. **Revista RI**, Rio de Janeiro, n. 88, p.19-21, jun. 2005.
- CHOO, C. W. **A organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. 2.ed. São Paulo: SENAC Editora, 2003.
- FERREIRA, S. M. S. P. Novos paradigmas e novos usuários da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, 1996. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/440/398>. Acesso em: 29 mai. 2013.
- FERNEDA, E. **Recuperação da informação: análise da contribuição da ciência da computação para a ciência da informação**. 147f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Universidade de São Paulo. São Paulo, 2003.
- FORTUNA, E. **Mercado financeiro**: produtos e serviços. 16. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005. 848p.
- GARDIN, J. C. et al. **La logique du plausible**: essays d'épistemologie pratique. Paris: Maison des Sciences de l'Homme, 1981.
- GUIMARÃES, J. A. C. A análise documentária no âmbito do tratamento da informação: elementos históricos e conceituais. In: RODRIGUES, G. M.; LOPES, I. L. (Org.) **Organização e representação do conhecimento na perspectiva da Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2003.
- LEVINE, R. Financial development and economic growth: views and agenda. **Journal of Economic Literature**, v. 35, p.688-726, Jun. 1997.
- LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação no âmbito do mercado de capitais. **Informação&Informação**, Londrina, v. 13, n.esp., p.87-106, 2008.
- MAHONEY, W. F. A boa comunicação é vital em tempos de crise. **Revista RI**, Rio de Janeiro, n. 130, p. 22-24, mar. 2009.
- PEROBELLI, F. F. C; PEROBELLI, F. S; ARBEX, M. A. Expectativas racionais e eficiência informacional: análise do mercado acionário brasileiro no período 1997-1999. **RAC**, v. 4, n. 2, p. 7-27, 2000.

PINHEIRO, J. L. **Mercado de capitais**: fundamentos e técnicas. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

TOMASELLI, T. R.; OLTRAMARI, L. C. A psicologia do mercado acionário: representações sociais de investidores da BOVESPA sobre as oscilações dos preços. **Estudos de Psicologia**, v. 12, n. 3, p. 275-283, 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-294X2007000300010&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 12 set. 2009.

Artigo recebido em 02/02/2013 e aceito para publicação em 31/05/2013
