

PS-1053

INFORMATION ARCHITECTURE FOR INVESTOR'S RELATIONSHIP PORTALS AND THE TRANSPARENCY PRINCIPLE OF CORPORATE GOVERNANCE: CASE STUDY OF A VENTURE CAPITAL FUND MANAGEMENT FIRM

Neuma Eufrásio Braz Moreira (Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, MG, Brasil) –
neumapuc@yahoo.com.br

Rodrigo Baroni de Carvalho (Mestrado em Administração - Universidade FUMEC, MG, Brasil) –
baroni@face.fumec.br

Cid Gonçalves Filho (Mestrado em Administração - Universidade FUMEC, MG, Brasil) –
cfilho@uai.com.br

Daniel Jardim Pardini (Mestrado em Administração - Universidade FUMEC, MG, Brasil) –
pardini@face.fumec.br

There are four basic principles that guide corporate governance good practices: transparency, equity, accountability and corporate responsibility. This study comprises a compilation of minimum requirements that an investor's relationship portal should present in order to help organizations to attend the transparency principle. The chosen methodology was a case study with a venture capital fund management firm. The existing portal features were analyzed and suggestions were made in order to improve the relationship with investors.

Keywords: enterprise information portal, corporate governance, information architecture, venture capital

ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO DE PORTAIS DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES E O PRINCÍPIO DA TRANSPARÊNCIA DA GOVERNANÇA CORPORATIVA: ESTUDO DE CASO DE UMA ADMINISTRADORA DE FUNDOS DE VENTURE CAPITAL

Existem quatro princípios básicos que norteiam as boas práticas de Governança Corporativa: transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa. Neste trabalho foi realizado um estudo dos requisitos mínimos que um portal de Relações com Investidores de gestoras de fundos de *Venture Capital* deve apresentar, como meio de auxiliar a organização no cumprimento do princípio da transparência das boas práticas de Governança Corporativa. A metodologia utilizada foi o estudo de caso de um portal de Relações com Investidores de uma gestora de fundos de *Venture Capital*. Foram analisados os recursos e funcionalidades atuais que o portal oferece e feitas sugestões de melhorias sobre os mesmos.

Palavras-Chave: portais corporativos, Governança Corporativa, arquitetura da informação, capital de risco

1 INTRODUÇÃO

Segundo Carvalho, Ribeiro e Furtado (2006), a indústria de *Private Equity* (PE) e *Venture Capital* (VC) é composta por organizações gestoras que administram os fundos de PE/VC, também chamados de veículos de investimentos. Nesse tipo de indústria, os investidores fazem o aporte de capital nos fundos de PE/VC que, por sua vez devem investir em empresas, que, após receber investimentos, são denominadas de empresas do portfólio ou empresas investidas. Essas empresas buscam as administradoras de fundos e propõem projetos de negócios. Geralmente os veículos têm prazo de duração limitada. Dessa forma, ao chegar esse prazo, os investimentos devem ser liquidados e os proventos retornados para os investidores.

Os investimentos de PE/VC são realizados em empresas com grande potencial de crescimento. A indústria de *Venture Capital* é uma indústria que surgiu no Brasil na década de 90. De acordo com Carvalho, Ribeiro e Furtado (2006), muitos países vêem o *Venture Capital* como uma forma de potencializar o crescimento econômico. Os recursos aplicados nessa indústria são oriundos dos investidores e muitos desses são agências de fomento e até mesmo instituições oficiais do Governo.

O termo *Venture Capital* é empregado para denominar investimentos realizados em empresas que se encontram na fase inicial de desenvolvimento. Já o termo *Private Equity* é utilizado para investimentos realizados em empresas que se encontram em uma fase mais madura. As administradoras de fundos têm como função fornecer todas as informações necessárias para que os investidores possam acompanhar a situação do próprio fundo, que é uma pessoa jurídica independente, e das próprias empresas investidas que compõem o portfólio do mesmo. E “as expectativas de mercado relacionadas à RI concentram-se no recebimento de um fluxo consistente de informações valiosas; repostas rápidas e de qualidade, 24 horas por dia, sempre que necessário.” (MAHONEY, 2007, p.14).

A indústria de PE/VC, por pertencer ao mercado de capitais e conseqüentemente estar envolvida com investidores, deve apresentar necessariamente boas Relações com Investidores. No Brasil, existe a Comissão de Valores Mobiliários (CVM), autarquia que regulamenta o mercado de capitais no país, inclusive os interesses e os direitos dos investidores. “Toda informação que possa influenciar decisões de investimentos deve ser divulgada imediatamente e simultaneamente a todos os interessados e outras tecnologias devem ser exploradas para buscar a rapidez e a larga difusão de tais informações.” (INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA, 2002, p.34). Adicionalmente, a criação do Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI) em 1997 atesta a importância dessa área no Brasil.

A Governança Corporativa é o “conjunto de práticas que tem por finalidade otimizar o desempenho de uma companhia ao proteger todas as partes interessadas, tais como investidores, empregados, credores, facilitando o acesso ao capital.” (COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS, 2002, p.1). Os princípios da Governança Corporativa envolvem a transparência, equidade de tratamento dos acionistas, prestação de contas e responsabilidade corporativa, que serão detalhados no referencial teórico deste trabalho.

O objetivo do presente trabalho é identificar as funcionalidades e recursos que um portal de Relações com Investidores de gestoras de fundos de *Venture Capital* deve apresentar, para auxiliar as organizações no cumprimento do princípio da transparência das boas práticas de Governança Corporativa. O portal foi analisado de acordo com a abordagem da arquitetura da informação (ROSENFELD e MORVILLE, 1998) e com a perspectiva dos requisitos desejáveis para portais corporativos propostos por Dias (2001),

Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007). Adicionalmente, realizou-se um *benchmark* com 3 portais de RI. Pretende-se com este trabalho oferecer uma análise das principais funcionalidades e recursos que um portal de RI genericamente deve apresentar para facilitar o processo de comunicação, disseminação e acesso à informação para os investidores.

Para realizar a pesquisa, utilizou-se a abordagem de estudo de caso do portal de RI de uma administradora brasileira de fundos de *Venture Capital*, que é afiliada de uma empresa de VC da Califórnia (EUA). Neste trabalho, a administradora brasileira foi denominada empresa Alfa por questões de sigilo.

O trabalho está organizado da seguinte forma: o item 2 engloba o referencial teórico que discute fundos de *venture capital*, governança corporativa, arquitetura da informação e portais corporativos; o item 3 compreende a metodologia de pesquisa e o item 4 apresenta os resultados do *benchmark* com portais de RI, da análise da atual arquitetura de informação do portal de RI da empresa Alfa e detalha a proposta de melhoria.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Os Fundos de *Private Equity* e *Venture Capital*

Como os fundos de *Private Equity* e *Venture Capital* se enquadram dentro da categoria de fundos de capital de risco, ao se abordar um não se pode deixar de conceituar o outro. Segue abaixo uma definição do que seriam as áreas de *Private Equity* e *Venture Capital*.

Os termos venture capital e private equity são expressões de utilização intercambiável. O termo venture capital é comumente utilizado para definir o financiamento de novos negócios (start-ups) em transações que envolvem diretamente um grupo empreendedor, detentor de um projeto ou idéia, e um grupo provedor de capital que acompanha de perto e apóia o processo de gestão empresarial (investidores de capital de risco). (TAKAHASHI, 2006, p.7).

Segundo Shinohara (2007), a diferença básica entre os fundos de *Private Equity* e *Venture Capital* está no momento do ciclo da empresa em que o fundo participa. Os fundos de *Venture Capital* realizam investimentos na fase inicial do negócio que é denominada *Start-Up*. Esses negócios são mais arriscados, mas oferecem um maior potencial de crescimento. O objetivo dos fundos de *Venture Capital* é acelerar o crescimento dos negócios, que geralmente se encontram nos setores de tecnologia e biotecnologia.

O *Venture Capital* ainda possui um segmento ou subgrupo denominado de *Seed Capital* ou *Seed Money*. Esse subgrupo é destinado a investir em empresas que se encontram na fase de concepção. Os fundos de *Seed Capital* são fundos de *Venture Capital*, mas que atuam em negócios que estão na fase embrionária. Já os fundos de *Private Equity* investem em empresas que estão em uma fase mais madura. Os fundos de *Private Equity* investem em empresas que já atingiram um porte médio e que possuem um histórico de mercado, cujos objetivos são obter um crescimento sustentável e a profissionalização da gestão. Além disso, os fundos de *Private Equity* investem maiores volumes de recursos em um menor número de negócios. A Figura 1 exemplifica a diferença entre esses dois tipos de fundos.

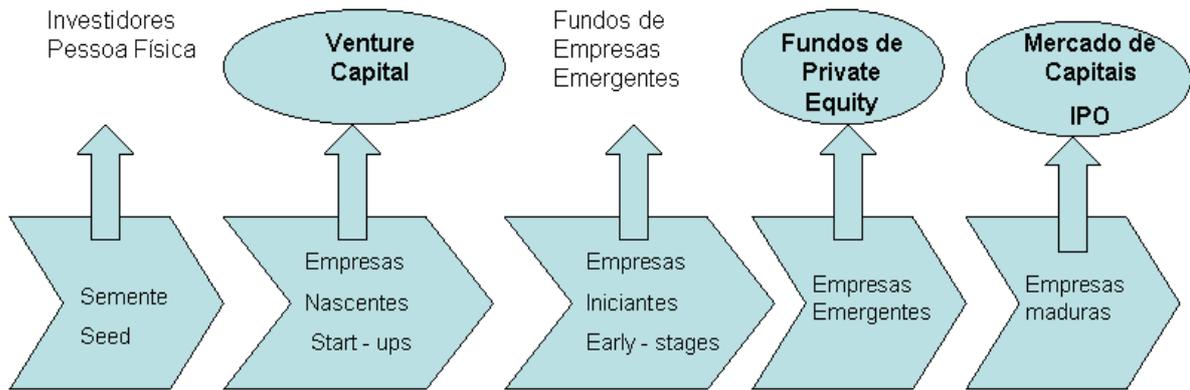


Figura 1: Diferença entre os fundos de capital produtivo.
Fonte: Takahashi (2007, p. 9)

Os fundos de *Private Equity* e *Venture Capital* possuem as seguintes características:

- Os fundos possuem investidores qualificados que podem ser pessoas físicas ou jurídicas e que por sua vez possuem alto poder aquisitivo;
- Os investimentos são de médio e longo prazo;
- As empresas que recebem investimentos financeiros do fundo também são assessoradas sob o ponto de vista estratégico pelos gestores dos fundos;
- As empresas que recebem investimento dos fundos possuem grande potencial de crescimento e geração de valor;
- Os investimentos realizados são temporários e a sociedade entre o fundo e as empresas investidas tem prazo para acabar.

No Brasil, existem três instruções da CVM que regulamentam o funcionamento dos fundos de capital de risco, sendo essas a 209, 391 e 406. Segundo Carvalho, Ribeiro e Furtado (2006) existem três estágios de aporte de capital nas empresas que recebem investimentos. São estes:

- Capital Semente (*Seed Capital*):** representa um pequeno aporte realizado na fase pré-operacional da empresa, geralmente é feito para que as empresas possam desenvolver seus produtos, testá-los no mercado ou até mesmo registrar patentes;
- Estruturação Inicial (*Start-Up*):** aporte de capital para a empresa que está na fase de estruturação, geralmente em seu primeiro ano de funcionamento. Nesta fase as empresas já iniciaram a contratação dos funcionários e já realizaram estudos para colocar os seus produtos no mercado;
- Expansão:** aporte de capital para as empresas que já estão vendendo seus produtos. Geralmente esses aportes são para aumentar o capital de giro, aumentar a rede de distribuição, melhorar o processo de comunicação e de marketing.

A indústria de *Venture Capital*, assim como a de *Private Equity* possui diferentes níveis de estágios que, de acordo com Shinohara (2007) são: originação, análise, avaliação, *due diligence*, negociação, monitoramento e agregação de valor e saída, como mostra a Figura 2.



Figura 2: Estágios da indústria de *Venture Capital*.

Fonte: Própria autora, 2007.

A seguir, será apresentada uma descrição de cada um dos estágios. A fase de originação é a fase na qual acontece a captação de recursos junto aos investidores. Geralmente os fundos de *Private Equity* e *Venture Capital* são fundos fechados em que a captação de recursos acontece durante um determinado período antes do fundo investir nas empresas selecionadas. Após esse período, novos investidores não podem entrar a não ser com o consenso dos demais. É nesta fase que acontece a venda do fundo para o mercado, uma vez que os investidores podem ter diferentes alternativas de investimentos e até outros tipos de fundos para investir. Por esse motivo torna-se necessário uma boa política de Relações com Investidores e Governança Corporativa, de modo a propiciar a geração de valor para o fundo.

Após a captação e o fechamento do fundo, é iniciada a fase de seleção das oportunidades de investimento. Os administradores do fundo buscam no mercado empresas que se enquadram no perfil da política de investimentos já acordada com os investidores. Os fundos avaliam as empresas como se essas fossem um novo sócio investindo.

Após analisar a empresa, se houver acordo entre o fundo e a mesma, geralmente é assinado um acordo de confidencialidade que rege o processo de troca de informações, e assim é iniciado o processo de avaliação. Nesta fase, são utilizados instrumentos para diagnosticar a saúde financeira e a posição do negócio da empresa.

Como a maioria das empresas que são alvo de investimentos não são listadas em bolsa de valores, elas possuem poucas informações publicamente disponíveis. Por esse motivo é necessária a realização do processo de *due dilligence*, que visa validar o valor calculado pela empresa. Nesse processo estão envolvidos consultores de negócios, auditores, advogados e a própria equipe do fundo. A *due dilligence* analisa a contabilidade, os contratos, os riscos e as das potenciais eventualidades tributárias, fiscais e trabalhistas.

Após as fases de avaliação e *due dilligence*, caso o fundo ainda tenha interesse em investir no negócio, é iniciada a fase de negociação. Nesta fase é elaborada uma proposta financeira que discrimina o percentual de participação do fundo na empresa e o valor que o fundo irá pagar por tal participação, o que implica quanto será investido na organização. Os fundos podem fazer investimentos minoritários ou majoritários. A proposta financeira deve conter os prazos e as metas que devem acontecer para que o pagamento seja efetuado. Na fase de negociação, também deve ser produzido um acordo societário que irá estabelecer os direitos e obrigações de cada participante da nova sociedade que será constituída.

As empresas que recebem investimentos devem ter uma boa gestão. Para isso são utilizados diferentes recursos para monitorar a empresa e agregar valor como o acordo de acionistas e uma política de boas práticas de Governança Corporativa.

O processo de saída consiste em liquidar os investimentos e gerar retorno para os investidores, se houver. Segundo Shinohara (2007), existem praticamente cinco estratégias de saídas que são: oferta de ações em bolsa de valores que são chamados de IPO (*Initial Public Offering*), venda privada para comprador estratégico (em geral empresas que atuam no mesmo ramo), recompra pelos acionistas originais, venda para outro fundo de *Private Equity* ou *Venture Capital* e liquidação dos ativos.

2.2 Governança Corporativa

O Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC (2002) recomenda que as informações que podem influenciar as decisões de investimento devem ser divulgadas imediatamente a todos e que a Internet e outras tecnologias devem ser empregadas para facilitar o processo de difusão das informações com maior rapidez. Segundo a Comissão de Valores Mobiliários – CVM (2002), um investidor está sujeito por parte dos acionistas controladores e dos administradores, ao risco de apropriação indevida de parte do lucro investido na mesma. Assim, as organizações que protegem seus investidores tendem a ser mais valorizadas. Portanto, o portal de RI para gestoras de fundos de *Venture Capital* se enquadra nos sistemas de Governança Corporativa das organizações como instrumento facilitador do acesso às informações para os investidores dos fundos.

A Governança Corporativa é “[...] o conjunto de práticas e de relacionamentos entre acionistas/cotistas, conselho de administração, diretoria executiva, auditoria independente e conselho fiscal com a finalidade de aprimorar o desempenho da empresa e facilitar o acesso ao capital.” (STEINBERG *et al.*, 2003, p.18). O conceito de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2002) é um pouco mais amplo do que o apresentado por Steinberg *et al.* (2003), pois a Governança Corporativa é um meio, não apenas de facilitar o acesso ao capital e aprimorar o desempenho da empresa, mas é um sistema que visa contribuir para o aumento do valor da organização e para a sua permanência no mercado. Uma definição semelhante à do Instituto Brasileiro de Governança corporativa (2002) é a Rodrigues e Mendes (2004) que afirmam que a Governança Corporativa tem a função de tratar das relações entre os acionistas e a administração superior da empresa, de modo que haja um gerenciamento estratégico que irá resultar em um aumento de valor para a organização.

Segundo o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (2002), existem quatro princípios básicos que regem a Governança Corporativa. Apesar deste trabalho ser voltado para o princípio da transparência, é importante explicitar todos os quatro princípios envolvidos nas boas práticas:

- a) **Transparência:** a administração da organização deve prezar pela boa comunicação interna e externa de modo a propiciar um clima de confiança. A comunicação não deve se restringir ao desempenho econômico e financeiro, contemplando-se também outros aspectos, inclusive intangíveis que gerem valor para a organização;
- b) **Equidade:** é o princípio que preza pelo tratamento justo e igualitário de todos os grupos minoritários na organização, sendo esses colaboradores, clientes, fornecedores ou credores;
- c) **Prestação de Contas (*accountability*):** os atores do processo da Governança devem prestar contas de suas atuações e responderem por todos os atos que vierem a praticar durante seus mandatos;
- d) **Responsabilidade corporativa:** os conselheiros e os executivos devem zelar pela permanência da organização na sociedade. Assim, as questões de ordem social e ambiental devem fazer parte das negociações e operações das organizações.

2.3 Relações com Investidores

O portal de RI para gestoras de fundos de *Venture Capital* tem como objetivo facilitar o processo de comunicação e o acesso à informação para os investidores, contribuindo desse modo para o cumprimento do princípio da transparência das boas práticas de Governança Corporativa.

Segundo Mahoney (2007), o profissional de Relações com Investidores (RI) é o responsável por comunicar a proposta de geração de valor da empresa para o mercado.

“Em essência, a principal atribuição das Relações com Investidores é manter um fluxo contínuo de informações de qualidade da empresa para o mercado de investimentos, e vice-versa.” (MAHONEY, 2007, p.12).

Segundo Falcão e Stefano (2007), o RI deve comunicar um grande volume de informações não-financeiras para públicos que não têm formação financeira. “[...] Como o centro da organização que administra o fluxo das informações para construir valor para um crescente número de relacionamentos corporativos vitais, o novo RI deveria redefinir o seu título como sendo o orquestrador de informações e relacionamentos.” (FALCÃO; STEFANO, 2007, p.22).

De acordo com a Revista Capital Aberto (2007), os portais das companhias devem ter as seguintes informações e funcionalidades para garantir o princípio da transparência da Governança Corporativa:

- a) Apresentar informações financeiras obrigatórias;
- b) Manter as informações atualizadas;
- c) Apresentar o Estatuto Social da companhia;
- d) Apresentar *press releases* sobre resultados, fatos relevantes e outros comunicados divulgados ao mercado;
- e) Divulgar o nome dos analistas que acompanham as ações;
- f) Teleconferências com investidores;
- g) Calendário de eventos para os próximos meses;
- h) Divulgação de informações sobre a remuneração dos administradores que excedem o exigido pelas leis das SAs;
- i) Divulgação da política de dividendos;
- j) Divulgação da política com as partes relacionadas;
- k) Disponibilizar fatores de riscos para negócios em documentos que devem estar disponíveis para consulta.

É válido salientar que os aspectos levantados pela Revista Capital Aberto (2007) são para portais de Relações com Investidores de Sociedades Anônimas de Capital Aberto. No caso de portais de RI para gestoras de fundos *Venture Capital*, a estrutura e as informações que devem ser divulgadas são um pouco diferentes, uma vez que o fundo é uma pessoa jurídica que investe em várias empresas do tipo SA de capital fechado.

2.4 Arquitetura da Informação

O portal de RI para gestoras de fundos de *Venture Capital* é um meio de facilitar o acesso às informações para os investidores e por esse motivo é necessário que as informações no ambiente estejam bem organizadas, o que demanda uma adequada arquitetura das informações no portal.

A arquitetura em qualquer de suas acepções ou aplicações práticas tem um fundamento comum, que é o fundamento do projeto, do desenho. Este desenho ou desígnio, o ato de prever na imaginação, em seguida no papel, software, maquete ou outra técnica de demonstração, exercício e visualização que o valha, configura o ato de projetar. (SANTOS, 2007, p.1)

McGee e Prusak (1994) afirmam que o uso da arquitetura da informação é mais adequado para identificar o tipo de informação que está disponível e onde que a mesma está disponível, do que para tentar planejar o futuro. O mapeamento informacional deve ser visto como um guia para o ambiente informacional presente.

Segundo Rosenfeld e Morville (1998), a falta de um planejamento de uma boa arquitetura de informação pode afetar diversas áreas. Quando um portal tem uma boa arquitetura de informação, os usuários o acessam compreendendo-o rapidamente e

conseqüentemente encontram todas as informações necessárias. Não só os usuários se beneficiam da arquitetura da informação, mas também os produtores do portal, uma vez que esses sabem como e onde dispor novos conteúdos sem romper a estrutura do portal atual.

Rosenfeld e Morville (1998) afirmam que a organização das informações em *websites*, intranets e portais é um fator determinante para o sucesso dos mesmos. A organização de esquemas define as partes dos itens e o agrupamento lógico desses. Existem diferentes tipos de organização de esquemas que serão tratados a seguir de acordo com Rosenfeld e Morville (1998). Os esquemas exatos são aqueles em que as seções são mutuamente excludentes. São fáceis de organizar e manter, mas exigem que os usuários saibam exatamente o que procuram. São exemplos de esquemas exatos o esquema alfabético, o cronológico e o geográfico.

Já os sistemas ambíguos são difíceis para desenhar e manter, mas são muito utilizados, pois nem sempre os usuários sabem o que querem. Seguem os tipos de esquemas ambíguos, segundo Rosenfeld e Morville (1998):

- a) **Tópicos:** esse esquema organiza as informações por assuntos ou tópicos. As páginas amarelas são um bom exemplo, uma vez que os telefones estão subdivididos em categorias;
- b) **Tarefas:** os esquemas por tarefas organizam os conteúdos de acordo com as tarefas, funções e processos. Um editor de texto é um bom exemplo de esquema por tarefas, pois apresenta os comandos por grupos de funções como editar, arquivo, exibir e inserir;
- c) **Público específico (audiência):** esse esquema é voltado para sistemas que possuem um público específico, ou seja, pré-determinado;
- a) **Metáforas:** as metáforas auxiliam os usuários a entenderem os conteúdos intuitivamente. Mas deve-se tomar o cuidado, pois a metáfora deve ser compreendida por todos os usuários. Um *site* de um supermercado, por exemplo, pode utilizar um mapa do supermercado para possibilitar que os usuários encontrem os produtos mais facilmente.

Os esquemas híbridos mesclam os esquemas exatos com os ambíguos e são utilizados quando um único tipo de esquema não é suficiente para organizar os diversos tipos de conteúdo. Como pode ser averiguado, existem diferentes modos de arquitetura da informação que interferem no modo como os usuários irão navegar pelo portal. Por esse motivo, antes de propor uma arquitetura de informação, devem ser definidos os objetivos do portal e o público que o mesmo visa atingir.

2.5 Portais corporativos

Para este trabalho, cujo foco é o estudo de um portal corporativo para investidores de fundos de *Venture Capital*, é importante saber o que é um portal corporativo e as características que o mesmo deve apresentar para ser considerado como tal. Terra e Bax (2003) afirmam que os portais corporativos têm a função de tornar o conteúdo informacional proveniente de diferentes fontes de uma empresa em informação útil que será utilizada para a tomada de decisões, seja essa no nível operacional, tático ou estratégico. O portal tem como princípio disponibilizar as informações dispersas na empresa através de um ponto único de acesso. “O portal corporativo utiliza metadados e a linguagem XML (*Extensible Markup Language*) para integrar dados não estruturados aos dados estruturados dos bancos de dados institucionais, fornecendo acesso às informações a partir de uma interface individualizada.” (DIAS, 2001, p.50).

Dias (2001) menciona que um dos principais benefícios dos portais corporativos é a facilidade de acesso às informações dispersas em diferentes sistemas, arquivos e base de dados que os mesmos oferecem. O termo “portal” foi adotado neste trabalho pelo fato do portal ser um recurso informacional mais abrangente que o *site*, pois disponibiliza através de um único ponto de acesso informações dispersas em diferentes fontes internas e externas à organização.

O portal de RI da empresa Alfa foi analisado a partir de uma síntese dos requisitos para portais corporativos apresentados por Dias (2001), Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007), que são listados a seguir:

- a) Personalização de acordo com o perfil do usuário;
- b) Mecanismos de busca para facilitar a localização das informações;
- c) Mecanismos de recebimento de informações atualizadas;
- d) Categorização e organização das informações;
- e) Segurança das informações com o intuito de possibilitar que somente pessoas autorizadas recebam notificações de informações atualizadas no portal;
- f) Localização de especialistas na organização;
- g) Possibilitar a troca de informações entre os usuários;
- h) Acesso ao portal por meio de *login* e senha.

3 METODOLOGIA

Neste trabalho, foi realizado um estudo de caso com o portal de RI da empresa Alfa, com o intuito de verificar quais recursos e ou funcionalidades podem ser implementados ou melhorados para se aprimorar os processos de disseminação e acesso à informação. A empresa Alfa foi escolhida por critérios de conveniência, pois um dos pesquisadores atua no setor de RI e Governança Corporativa da organização e é o responsável pelo portal.

A empresa Alfa é uma administradora de fundos de investimento que surgiu no final da década de 90. Nessa empresa trabalham em torno de 45 funcionários dentre esses contadores, administradores, engenheiros, advogados e gestores de informação. A empresa administra fundos de investimento de *Venture Capital* que têm como característica o investimento em projetos ou empresas cuja base é tecnológica. Atualmente, a empresa administra aproximadamente 5 fundos cujo valor total gira em torno 50 milhões de reais. Existem aproximadamente cinquenta investidores, sendo que a média de investimento de cada um ultrapassa um milhão de reais.

Para a concretização do objetivo do trabalho, foi necessário realizar uma revisão de literatura sobre portais corporativos, disseminação da informação, arquitetura de informação, Relações com Investidores, Governança Corporativa e a indústria de *Venture Capital*, com o intuito de contextualizar o objeto de estudo.

O portal da empresa Alfa foi analisado segundo alguns requisitos mínimos apresentados na bibliografia de portais corporativos, que de acordo com Dias (2001), Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007) são: personalização de acordo com o perfil do usuário; mecanismos de busca para facilitar a localização das informações; mecanismos de recebimento de informações atualizadas; categorização e organização das informações; segurança das informações para possibilitar que somente pessoas autorizadas recebam notificações de atualizações no portal; localização de especialistas na organização; possibilitar a troca de informações entre os usuários e acesso ao portal por meio de *login* e senha.

Além disso, também foram escolhidos alguns portais de RI como *benchmark* e feita uma pesquisa documental sobre os mesmos. Os portais escolhidos foram aqueles que tiveram melhor pontuação no *IR Global Ranking* de 2007, índice internacional que classifica os melhores portais de RI de acordo com os quesitos *design* e interação, atualidade, tecnologia e manipulação de dados, conteúdo e receptividade. Assim, foram levantados os pontos fortes de cada portal de modo que tais pontos pudessem ser considerados no momento da análise do portal de RI atual da empresa Alfa.

Primeiramente foram identificadas todas as características do portal de RI atual da empresa Alfa, sendo destacados os seus aspectos positivos e negativos. A análise teve o intuito de verificar o que o portal atual oferece, e se o que o mesmo disponibiliza está de acordo com o que a literatura propõe. Após a análise dos recursos e funcionalidades atuais, foi proposta uma reformulação do portal baseada nos requisitos para portais corporativos apresentados por Dias (2001), Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007). Ao analisar o portal também foram considerados os aspectos relacionados à disseminação e arquitetura de informação.

A técnica de observação participativa foi escolhida, porque um dos pesquisadores trabalha no setor de RI e Governança Corporativa da organização estudada, sendo a responsável pelo portal e por receber sugestões de melhorias do mesmo. Portanto, as necessidades de melhoria do portal foram identificadas com base na literatura e na percepção de um dos pesquisadores que é responsável pela administração do portal há 2 anos. Essa percepção é baseada na análise do *log* de acesso do portal e no atendimento diário de dúvidas e solicitações dos usuários

4 RESULTADOS

O portal da empresa foi analisado de acordo com os requisitos mínimos para portais corporativos que a literatura apresenta. Além disso, alguns portais de RI foram escolhidos como *benchmark* e foram observados os principais pontos positivos desses, de modo que tais pontos pudessem ser considerados no momento da análise do portal de RI da empresa Alfa. As telas do portal da empresa Alfa não serão exibidas para preservar o sigilo, conforme solicitado pela organização.

4.1 *Benchmark* de Portais de Relações com Investidores

As empresas que são SAs de capital aberto, que têm seus valores mobiliários negociados em bolsa de valores ou mercado de balcões, geralmente disponibilizam um portal de RI para seus investidores. Essas empresas oferecem o portal de RI com o intuito de serem mais transparentes, melhorando conseqüentemente os seus sistemas de Governança Corporativa.

Os portais de RI de gestoras de fundos de *Venture Capital* apresentam uma estrutura um pouco diferente dos portais das SAs de capital aberto, pois os fundos são pessoas jurídicas que investem em SAs de capital fechado. Apesar dessa situação, alguns recursos e funcionalidades que são empregados em portais de RI de SAs de capital aberto podem ser utilizados em portais para gestoras de fundos de *Venture Capital*. A diferença principal entre esses dois tipos de portais é que os portais de Sociedades Anônimas de capital aberto são geralmente abertos ao público e possuem informações de uma única empresa. Já os portais de fundos de investimentos são restritos para investidores e possuem informações do próprio fundo e das empresas investidas pelo mesmo.

Como os portais de RI de gestoras de fundos podem apresentar recursos e funcionalidades que estão presentes em portais de RI das SAs de capital aberto, foram

escolhidos alguns portais como *benchmark*. Os portais escolhidos foram aqueles que apresentaram melhor pontuação no *IR Global Ranking* de 2007.

O *IR Global Ranking* é um índice internacional que classifica os melhores portais de RI de acordo com os quesitos *design* e interação, atualidade, tecnologia e manipulação de dados, conteúdo e receptividade. Essa classificação acontece todo ano, e os critérios de avaliação são públicos. Esse índice é promovido pela *MZ Consulting*, empresa especializada em consultoria na área de RI, com parceria com outras empresas. Os portais de RI escolhidos foram o do Bradesco, Petrobrás e Gol Linhas Aéreas.



Figura 3: Portal de RI do Bradesco.

Fonte: Bradesco, 2007.

O portal de RI do Bradesco, destacado na Figura 3, apresenta diversos recursos que facilitam o acesso às informações para os investidores. O portal preocupa-se em oferecer recursos de ajuda, troca de informações, busca e acesso às informações e até mesmo de disseminação seletiva da informação. Dentro os recursos presentes, é possível destacar: FAQ (Perguntas Frequentes), glossário, fale com o RI, busca simples, busca avançada por categorias, *e-mails* de alerta, cadastro de *login* e senha e RSS (*Really Simple Syndication*) que distribui notícias e informações publicadas no portal em tempo real para o computador dos usuários. Além disso, os eventos principais da empresa são divulgados na *home page*. Todos os recursos citados estão destacados com um retângulo na Figura 3.

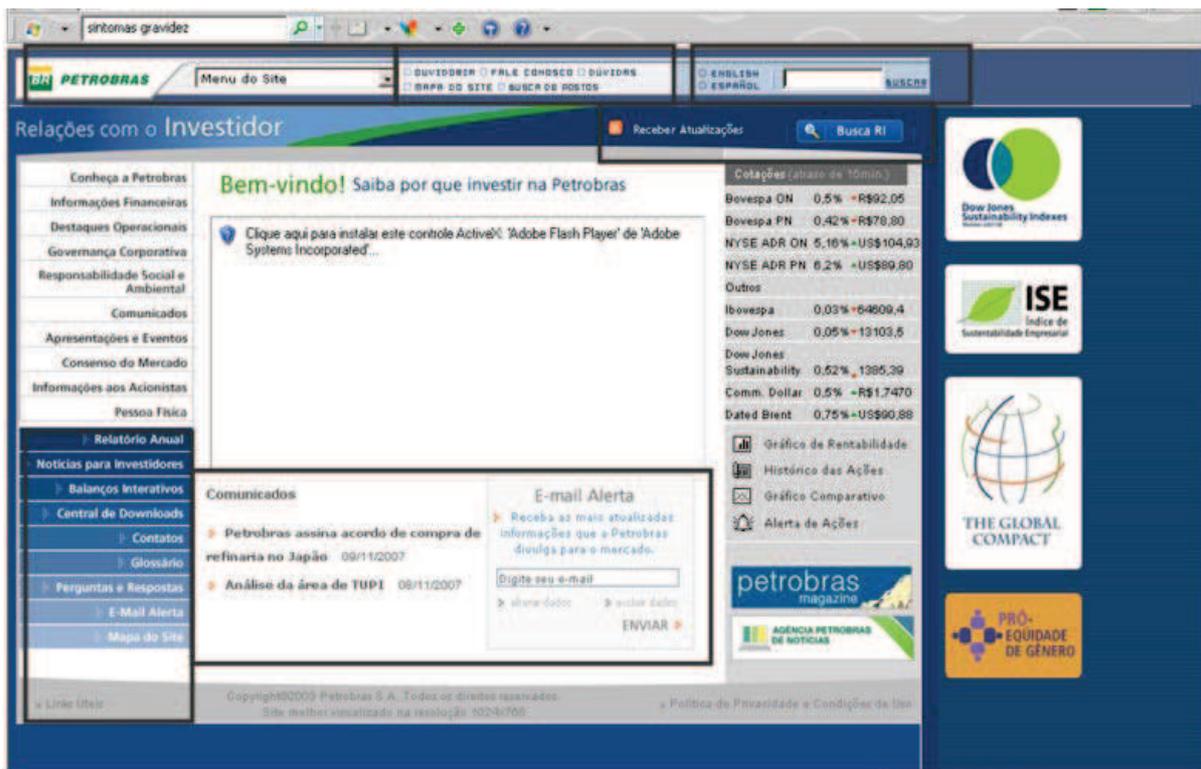


Figura 4: Portal de RI da Petrobrás.
Fonte: Petrobrás, 2007.

O portal de RI da Petrobrás, destacado na Figura 4, oferece recursos de ajuda, como perguntas e respostas, glossário, contato, ouvidoria e dúvidas; recursos de disseminação seletiva da informação, tais como RSS e *e-mails* de alerta; localização de informações como a busca simples e busca avançada, representado pela “busca RI” e recursos que facilitam a organização e acesso às informações como o menu e mapa do ambiente. Além desses recursos, o portal apresenta uma lista de contatos da empresa agrupados por tipo de serviço oferecido.

No portal de RI da Gol Linhas Aéreas, destacado na Figura 5, é possível perceber que houve uma preocupação em separar as informações por categorias de assunto, como Kit do Investidor, Notícias, Serviços de RI e outros. O portal de RI também oferece recursos de ajuda como perguntas frequentes e fale com o RI. Nesse portal, o usuário além de poder configurar os *e-mails* de alerta e o serviço de RSS, ele também pode solicitar alguma informação extra. Além desses recursos, o portal da Gol Linhas Aéreas apresenta a seção de destaques e notícias na *home page*.

PÁGINA PRINCIPAL

COMPRE AGUA | HOME

MEUS VOOS | ESCRIVAR

RELACIONES COM INVESTIDORES

Acesso Rápido

ENGLISH | BUSCA

HOME DE RI GOVERNANÇA CORPORATIVA NOTÍCIAS E INVESTIMENTOS INFORMAÇÕES FINANCEIRAS INFORMAÇÕES DE REGISTROS INFORMAÇÕES DOS ESTADOS DIFERENTES RECEBIMOS FERR. COM. RI

VEJA TAMBÉM

- Por que GOL?
- Diretrizes da Governança Corporativa
- Código de Ética
- Política de Divulgação e Negociação

Converte 0/12 800km e 1130km CET
GOL DAY Europa Paris

Divulgação de Resultados 3T07

WEBCAST | 3T07

Visita Virtual
Centro de Manutenção GOL

BALANÇO SOCIAL 2006

RELATÓRIO ANUAL ONLINE 2006

GOLL4 NÍVEL 2
GOVERNANÇA CORPORATIVA

GOL LISTED NYSE

NOTÍCIAS

- 14/11/2007
VRG Anuncia Acordo de Interline com Delta Air Lines
- 13/11/2007
VRG Inicia Vendas para Cidade do México
- 12/11/2007
GOL Lança Canal no Site de RI para Investidores de Renda Fixa

RSS

DESTAQUES

- Fact Sheet 3T07
- 3T07 Divulgação de Resultados
- Release & Webcast
- DF 3T07 US GAAP
- DF 3T07 BR GAAP

COTAÇÕES

ATIVO	VALOR*	VARIAÇÃO
ADR GOL	US\$ 26,93	-4,79%↑
XAL	41,86	-0,60%↓
GOLL4	R\$ 47,61	0,76%↑
IBOV	64.609	-0,03%↓
DOLCOM	R\$ 1,7470	0,75%↑

15/11 20:00 * Delay 15 min. © 2007

KIT DO INVESTIDOR

- Fact Sheet 3T07
- Formulário 20-F 2006
- Resultados 3T07
- DF 3T07 BR GAAP
- DF 3T07 US GAAP
- IAN 2006
- ITR 3T07
- Download do Kit

SERVIÇOS DE RI

- E-mail de Alerta
- Solicitação de Informação
- Próximos Eventos
- Centro de Downloads
- Perguntas Frequentes
- Sua Opinião

Figura 5: Portal de RI da Gol Linhas Aéreas.
Fonte: Gol Linhas Aéreas, 2007.

3.2 Análise da Arquitetura do Portal de RI da empresa Alfa

Os parâmetros para análise foram definidos com o objetivo de verificar se os recursos e funcionalidades que o portal atual oferece estão de acordo com o que a literatura propõe. Desse modo, é possível propor melhorias que atendam a tais requisitos e que façam com que esse instrumento possa ser melhorado com o objetivo de facilitar o acesso e disseminação da informação para os investidores.

Para a análise do portal também foram considerados alguns aspectos relacionados à disseminação consultiva e seletiva da informação, citados por Figueiredo (1992) e Lima *et al.* (2007), e organização de esquemas exatos, ambíguos e híbridos, definidos por Rosenfeld e Morville (1998).

McGee e Prusak (1994) afirmam que a arquitetura de informação visa facilitar a identificação do tipo de informação que está disponível em um ambiente. Essa identificação das informações disponíveis já acontece no portal atual. O próprio acesso rápido, que oferece um menu do portal, e o filtro de tipos de documentos, comprovam a presença desse princípio de organização da informação. Adotando os critérios de Rosenfeld e Morville (1998), o portal pode ser classificado por possuir uma organização baseada em esquemas ambíguos de tópicos e público específico, no caso investidores.

O portal de Relações com Investidores da empresa Alfa oferece aos investidores os seguintes recursos: *download* de documentos, acesso às notícias, acesso rápido às áreas do portal, portfólio das empresas investidas pelos fundos, calendário de eventos, busca rápida e busca avançada, configuração de recebimento dos últimos documentos e eventos

publicados no portal, acesso ao currículo dos funcionários, contato com a empresa via fale conosco, mecanismo de alteração de senha e acesso ao manual do portal.

A Figura 6 apresenta de maneira esquematizada a atual arquitetura de informação do portal de RI da empresa Alfa.

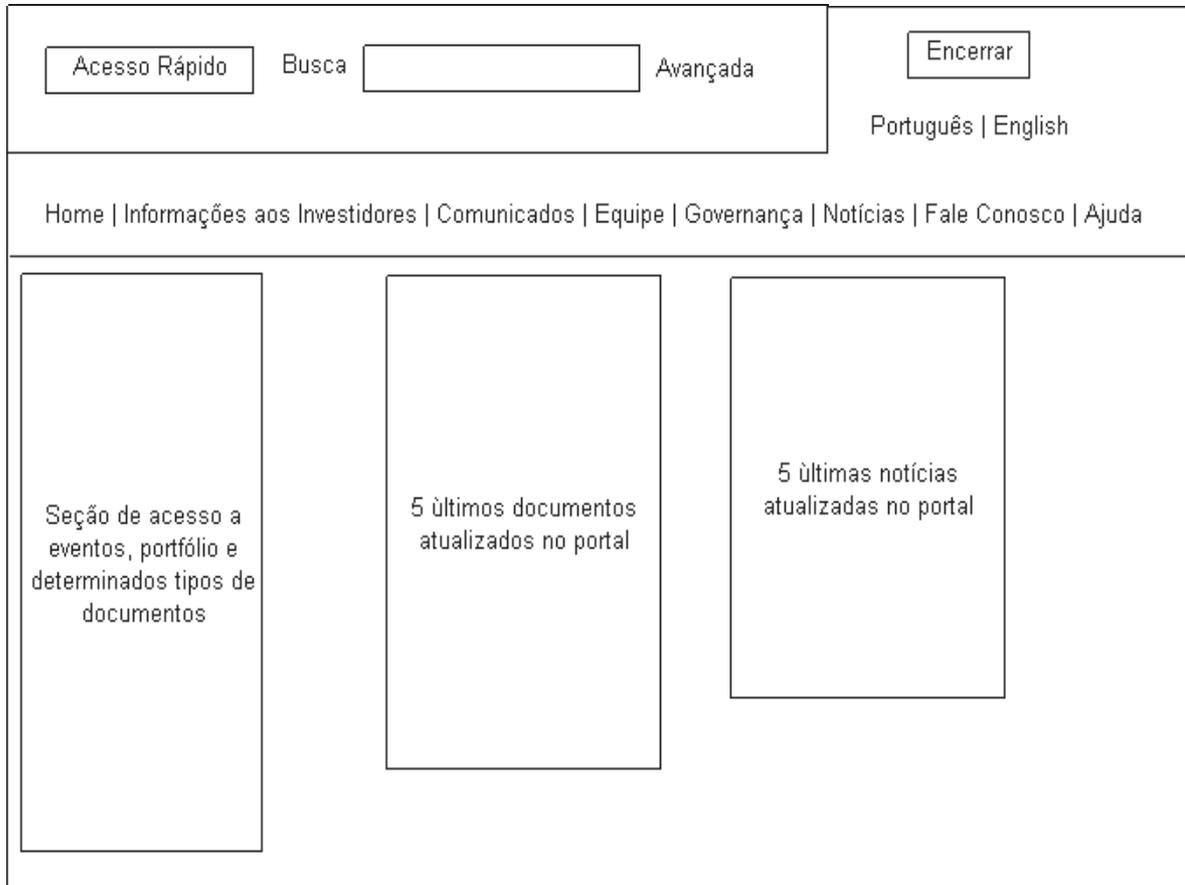


Figura 6: Organização do portal de RI atual.

Fonte: os autores.

Cabe ressaltar alguns aspectos identificados durante a análise do portal. São oferecidos dois tipos de busca (simples e avançada), mas o portal busca apenas pelo título do documento e não há nenhum mecanismo de vocabulário controlado. Como a busca é realizada somente pelo título, se um usuário digitar o nome de um documento que é mais conhecido por ele e no sistema esse estiver cadastrado com outro nome, o resultado da busca fica comprometido. Um documento que é denominado contrato de investimento também é conhecido como instrumento particular de investimento, por exemplo.

O portal oferece a possibilidade do usuário configurar os *e-mails* para as notificações de quais novos tipos de documentos e eventos atualizados no portal quer receber. O alerta de *e-mails* deveria ser para qualquer informação atualizada no portal, atendendo assim ao princípio da disseminação seletiva da informação apresentado por Lima *et al.* (2007). O usuário deveria ter a opção de configurar os alertas para outras informações.

Os usuários podem ter acesso ao nome e um breve currículo de todos os funcionários que compõem a equipe da empresa Alfa, mas não há presença de cadastro de especialistas. Na área de Governança Corporativa do portal, é disponibilizado o manual de Governança, mas não existe nenhuma introdução sobre o que é e como é implementada a

política de Governança Corporativa, como acontece nos portais de RI avaliados como *benchmark*.

Na área de notícias do portal, o usuário pode visualizar todas as notícias sobre a empresa Alfa, sobre o fundo e as empresas investidas do fundo, que estão dispostas em ordem decrescente. Entretanto, não há a presença de nenhum mecanismo de filtro de notícias por período o que dificulta a pesquisa por notícias mais antigas. Também não existe um mecanismo de categorização das notícias por assunto. Há ainda a possibilidade de cadastrar uma notícia para todos os fundos ou para apenas um fundo, mas não há a possibilidade de cadastrar para apenas determinados fundos.

O recurso de “fale conosco” é apenas um formulário onde o usuário deve preencher seu *e-mail*, telefone e deixar a mensagem desejada. Não há nenhuma categorização das mensagens por assunto, como reclamações, sugestões ou solicitações. Além disso, todas as mensagens chegam para todos os funcionários da empresa. Como cada fundo tem uma equipe responsável por ele, as mensagens deveriam chegar para a equipe daquele fundo e dependendo do assunto deveriam ser direcionadas para determinadas pessoas.

Na área de ajuda do portal, existe apenas o manual do portal e não há a presença de perguntas e respostas sobre os fundos, sobre a administradora Alfa e nem sobre o próprio portal. O portal também não oferece nenhum glossário de termos sobre assuntos que dizem respeito aos fundos de *Venture Capital*, que é uma área nova no Brasil e que, portanto, podem existir dúvidas em relação à mesma. Os três portais avaliados como *benchmark* oferecem uma seção de perguntas frequentes e o da Petrobrás e do Bradesco apresentam um glossário dos termos, o que também poderia ser aplicado no portal de RI da empresa Alfa.

Os usuários pertencem a determinados perfis que por sua vez tem determinados tipos de acesso. Um usuário pode ser investidor de mais de um fundo, mas o sistema só permite que se escolha um fundo de cada vez. Caso o usuário esteja em um ambiente de um fundo e deseje ver informações de outro fundo, ele deve sair do portal, efetuar o *login* novamente e escolher o outro fundo que deseja visualizar as informações. Essa situação faz que esse portal perca a sua característica principal, que é de oferecer um ponto único de acesso para todas às informações que devem estar disponíveis para um usuário. É importante salientar que as configurações de permissões são para tipos de documentos do portal e não para as outras áreas do mesmo como notícias, ajuda, equipe e outras. Dessa forma, é possível concluir que o portal não apresenta uma personalização eficiente de acordo com o perfil do usuário.

Ao publicar um documento no sistema interno da instituição, o sistema pergunta para os usuários autorizados se o documento será publicado no portal de RI ou não. Os documentos comunicados ao mercado e manual de Governança Corporativa têm um processo de publicação diferente, uma vez que esses são apresentados como itens separados no menu superior do portal de RI. Essa situação demonstra que esses documentos ganham maior destaque e visibilidade no portal. Mas o fato de ganharem maior destaque não implica que o processo de publicação desses deva ser diferente. É importante destacar que todos os documentos são obrigatoriamente cadastrados em inglês e português no portal, e os documentos que não são aprovados para serem divulgados para os investidores, aparecem em uma lista de documentos que necessitam de aprovação para serem publicados no portal de RI;

O Quadro 1 sintetiza as principais virtudes e deficiências encontradas no ambiente de administração do portal.

Quadro 1: Principais virtudes e problemas sob a perspectiva da administração do ambiente.

Permissões de Acesso	
Virtudes	Deficiências
As permissões para os usuários acontecem de acordo com o perfil ao qual os mesmos pertencem.	O usuário não consegue visualizar informações de dois ou mais fundos ao mesmo tempo.
O perfil define as permissões mais genéricas e o cadastro de usuário define as permissões mais específicas de acordo com o perfil.	As permissões são para tipos de documentos e não para as outras áreas do portal.
Publicação de Documentos	
Virtudes	Deficiências
Há possibilidade de escolher se um documento será publicado para os investidores ou não.	O processo de publicação de documentos varia de acordo com o tipo de documento que é publicado.
Os nomes dos documentos são cadastrados em inglês e português.	
Publicação de Notícias	
Virtudes	Deficiências
Os conteúdos das notícias podem ser cadastrados em português e inglês.	Há possibilidade de publicar uma notícia para um fundo ou para todos os fundos e não para alguns fundos.
Publicação de Eventos	
Virtudes	Deficiências
É possível marcar quais usuários poderão visualizar os eventos criados.	Ao informar o <i>login</i> e senha, o portal não abre a página onde o evento se encontra e sim a <i>home page</i> .
Os usuários recebem notificação por <i>e-mail</i> quando um evento é cadastrado.	
Portfólio	
Virtudes	Deficiências
Ao cadastrar uma empresa investida é possível informar todos os seus dados.	
Segurança	
Não é possível visualizar as senhas após as mesmas terem sido criadas.	Não há mecanismos de expiração de senha em períodos pré-determinados.
Todas as operações realizadas no portal são registradas via <i>log</i> .	Não há regras para formar as senhas.
O <i>log</i> pode ser filtrado por período;	O <i>log</i> não pode ser filtrado por usuário e por perfil.

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da análise do portal de RI foi possível observar que esse não possui mecanismos eficientes de busca de informações, o que compromete a recuperação dessas para os usuários. Segundo Dias (2001), Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007), essa função é essencial para um portal. Também existem documentos no portal que recebem diferentes denominações e que nem sempre são de conhecimento de todos os usuários.

Foi possível averiguar que não há nenhum recurso que possibilite uma maior flexibilidade de interação dos usuários com a empresa, como grupos de discussão e *chats*. No currículo dos funcionários poderiam ser incluídas as áreas de domínio de conhecimento dos mesmos, de modo que se um usuário tiver alguma dúvida que é de domínio de algum funcionário, ele possa entrar em contato com o mesmo diretamente pelo portal.

O próximo item do trabalho visa identificar os recursos e funcionalidades que podem ser implementados no portal para solucionar os problemas aqui apresentados.

3.3 Proposta de Reformulação do Portal de Relações com Investidores

A proposta de melhorias inclui novos recursos e funcionalidades, o que demanda uma nova organização das informações no portal, de modo que esse possa suportar todas as modificações. A Figura 7 apresenta a proposta de reorganização das informações no portal.

A reformulação foi baseada na organização por tópicos apresentada por Rosenfeld e Morville (1998), pois agrupa os recursos e funcionalidades por assunto. A reorganização também trabalha com o princípio de ambigüidade, pois uma informação que é alocada em uma categoria também é apresentada em outra, como a seção de *e-mails* de alerta. Desse modo, é possível oferecer flexibilidade para encontrar as informações. Para definir a melhor reorganização para o portal, também foram consultados os portais de RI avaliados como *benchmark*. Nesta proposta de reformulação do portal, não houve uma ruptura em relação à arquitetura anterior, mas sim uma evolução.

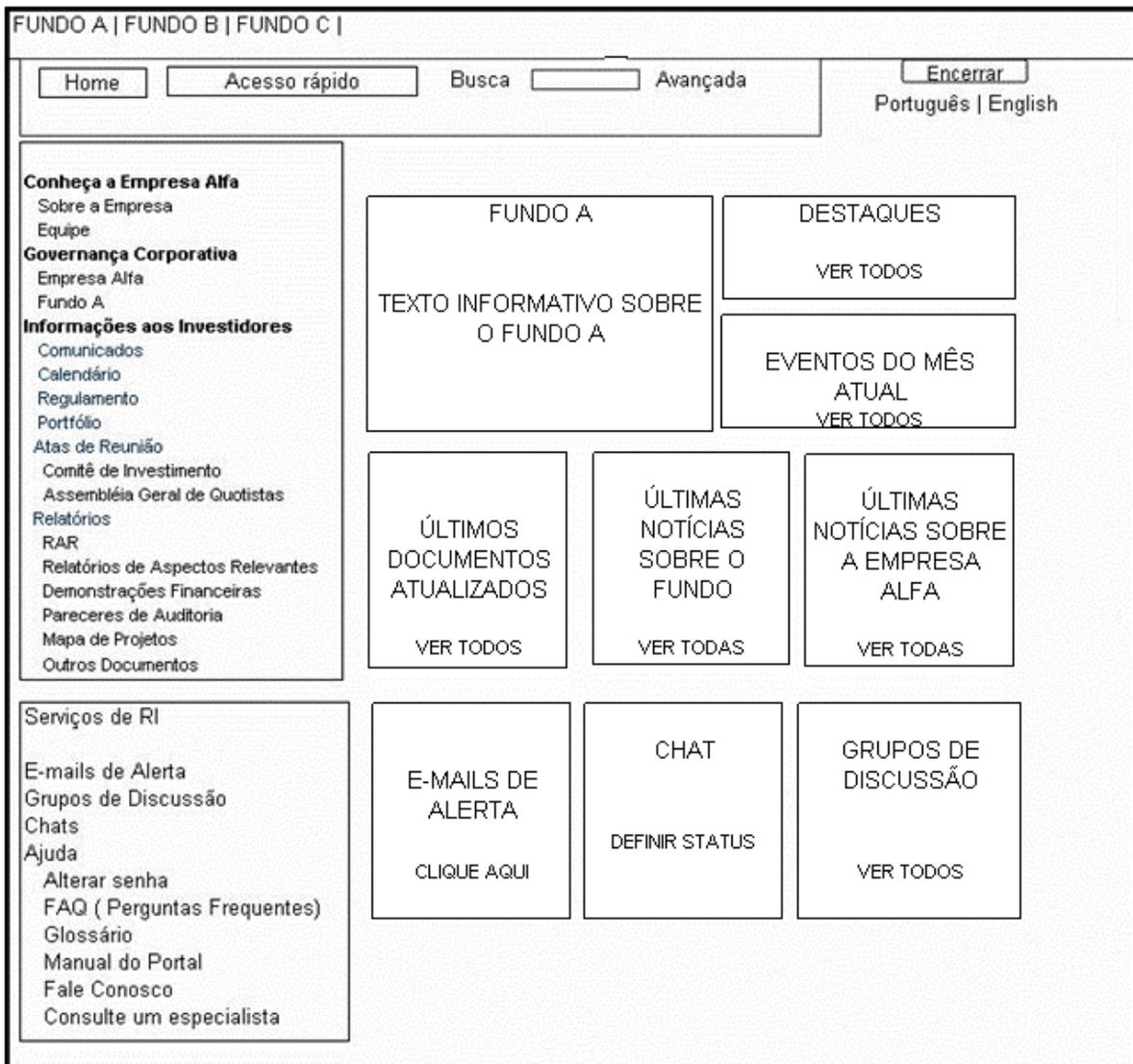


Figura 7: Proposta de reformulação do portal de RI.

Fonte: os autores

Cabe ressaltar alguns aspectos da proposta para a reformulação do portal. O princípio básico de configuração de perfis do portal deve ser mantido, mas as páginas devem ser personalizadas de acordo com o perfil de cada usuário. Caso o usuário não defina a sua própria página, o portal deve verificar quais as áreas mais acessadas por ele e sugerir uma organização para o mesmo. Atualmente, a configuração de permissões acontece apenas para tipos de documentos, mas deve haver a possibilidade de configurar as permissões de acesso para todas as áreas do portal.

O portal registra no *log* todas as operações realizadas. Atualmente o único filtro disponível no *log* é o de período, que deve ser mantido. Devem ser acrescentados os filtros por perfil e usuário, o que facilitará o rastreamento das ações realizadas no portal e até mesmo um estudo das áreas que estão sendo mais acessadas por perfil e usuário.

Com a nova proposta de organização das informações no portal apresentada na Figura 7, o usuário poderá escolher por qual fundo deseja navegar sem precisar sair do portal e fazer o *login* novamente. As informações apresentadas no portal para o usuário devem estar de acordo com o fundo escolhido no menu superior. A nova versão do portal também deve prever a inserção de textos informativos sobre a gestora de fundos, sobre cada fundo específico e sobre a política de Governança Corporativa do fundo e da gestora.

O novo portal deve oferecer um meio de possibilitar a criação de grupos de discussão sobre determinados assuntos. Ao criar um grupo de discussão, deve ser possível escolher para qual fundo o grupo será criado e quais usuários poderão participar do grupo. As informações postadas nos grupos devem ser armazenadas e indexadas para uma posterior recuperação pelos usuários que têm acesso aos grupos. Os seguintes metadados devem ser utilizados para a indexação das informações disponibilizadas nos grupos: assunto, data de criação do grupo, data de postagem das mensagens, membros participantes, membros que postaram as mensagens, nome do fundo ao qual o grupo pertence, e texto completo das mensagens. Esses metadados irão contribuir para uma melhor recuperação das informações;

O recurso de “fale conosco” atual é muito genérico, pois não apresenta uma categorização das mensagens de acordo com o assunto das mesmas. Ainda deve-se apresentar um recurso para estabelecer previamente as categorias dos assuntos das mensagens, que devem ser: dúvidas/sugestões/reclamações sobre os recursos do portal, sobre o próprio fundo e sobre a gestora (empresa Alfa). Atualmente, as mensagens enviadas pelo “fale conosco” chegam para diversas pessoas, que muitas vezes não estão relacionadas ao fundo para o qual a mensagem é destinada e não dominam determinados assuntos. Por esse motivo, deve ser possível na nova versão cadastrar os responsáveis por cada fundo, e os assuntos que são de suas responsabilidades.

Ao cadastrar um funcionário, o sistema deve oferecer a possibilidade de informar as áreas de domínio de conhecimento do mesmo e os meios de entrar em contato com essa pessoa. Desse modo, quando um usuário acessar o portal, ele poderá visualizar as pessoas que trabalham na empresa e suas áreas de especialidades. Com esse recurso, se o usuário tiver alguma dúvida sobre determinado assunto, ele poderá visualizar se há algum funcionário que domina a área sobre a qual ele deseja obter informações.

Na seção ajuda, o usuário deve poder pesquisar por FAQ (*Frequently Asked Questions*), ou seja, perguntas mais frequentes. Nessa seção devem ser disponibilizadas as questões mais comuns com suas respectivas respostas. Com o intuito de oferecer uma melhor organização para os usuários, essas questões devem ser agrupadas em: questões sobre o portal, sobre a empresa Alfa, sobre o fundo de investimento, a indústria de *Venture Capital* e documentos. Adicionalmente, o glossário de termos é um recurso que deve ser

oferecido pelo portal para auxiliar os usuários nas terminologias que os mesmos desconhecem.

O portal deve oferecer a possibilidade de cadastrar os termos originais e seus respectivos termos equivalentes. Esse cadastro tem o intuito de criar um vocabulário controlado para as informações disponíveis no portal. Desse modo, ao pesquisar por informações que contenham determinados termos, o portal deve procurar pelos termos originais e equivalentes. Essa funcionalidade permite o aumento da possibilidade de recuperação das informações e elimina o problema das diferentes denominações para um mesmo tipo de documento.

A publicação de documentos deve ser unificada, independentemente do tipo de documento que será publicado. Ao cadastrar uma notícia, deve ser possível estabelecer para quais fundos a notícia será cadastrada. Hoje só é possível estabelecer se uma notícia será cadastrada para um fundo ou para todos. No portal só há uma seção de notícias, sendo assim, as mesmas não são agrupadas por categorias de assunto. Como o portal oferece notícias de diferentes assuntos, é aconselhável que essas sejam classificadas em notícias para os investidores, notícias gerais e destaques.

5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Através da realização deste trabalho foi possível perceber que o portal de Relações com Investidores é um recurso que facilita o processo de comunicação entre a empresa e os investidores, o que contribui para o cumprimento do princípio da transparência da Governança Corporativa. O princípio da transparência afirma que as organizações devem cultivar o desejo de disseminar as informações, pois uma vez que os investidores aportam o capital nos fundos, que investem em empresas com grande potencial de crescimento, eles têm o direito de ter acesso às informações do próprio fundo e dessas empresas.

Nesse contexto é que pode ser utilizado o portal de Relações com Investidores como meio de agilizar a recuperação das informações e otimizar o processo de disseminar informações entre a gestora de fundos e os investidores. Segundo Lara e Conti (2003), a atividade de disseminação da informação abandona o princípio da unidirecionalidade entre emissor – receptor e parte para uma abordagem que inclui o usuário como participante do processo informacional. Portanto, disseminar informação implica em levar e difundir as informações para os seus devidos públicos.

Tendo em vista esse papel do portal, é necessário definir os recursos e funcionalidades que o mesmo deve apresentar para que os processos de comunicação, acesso e recuperação das informações sejam realmente eficientes. O papel do profissional da informação neste trabalho é muito importante, uma vez que esse possui conhecimento multidisciplinar e conhece as diversas tarefas do processo de gerenciamento de informações, que segundo McGee e Prusak (1994) são: identificação das necessidades e requisitos de informação, coleta de informação, classificação, armazenagem, tratamento e apresentação da informação e desenvolvimento de produtos e serviços de informação que irão promover a distribuição e a disseminação das informações.

As informações disponíveis no portal da empresa Alfa são alimentadas por outros sistemas da organização. Como este estudo não englobou tais sistemas, poderia ser feito um estudo posterior sobre a integração desses sistemas via portal.

Convém ressaltar que o foco deste trabalho não foi o estudo de uso e usuários, pois os usuários do ambiente são investidores brasileiros e estrangeiros que estão dispersos em diferentes localidades. Portanto, uma das limitações desse trabalho é que não foram feitas entrevistas diretas com os usuários. As necessidades de evolução do portal foram

identificadas com base na literatura e na percepção de um dos pesquisadores que é responsável pela administração do portal. Essa percepção é baseada na análise do *log* de acesso do portal e no atendimento diário de dúvidas e solicitações dos usuários, tanto por *e-mail* quanto por telefone. Assim sendo, fica a sugestão de um trabalho futuro que realize um levantamento diretamente com os usuários finais: os investidores.

Por meio do estudo de caso do portal da empresa Alfa foi possível perceber que a organização das informações no portal de Relações com Investidores para indústria de *Venture Capital* deve ser diferente dos outros portais de Relações com Investidores convencionais. Isso porque os portais para essa indústria devem oferecer informações sobre o fundo e sobre as empresas investidas do fundo, que produzem um grande volume de informações. Devido a esse grande volume de informações, deve-se separar as informações dos fundos das informações de empresas do portfólio dos fundos, o que demanda o estabelecimento de um processo de organização e arquitetura de informação adequada.

Pela análise do portal atual da empresa Alfa, de acordo com os requisitos mínimos para portais corporativos propostos por Dias (2001), Terra e Bax (2003) e Leme e Carvalho (2007) e de acordo com os portais avaliados como *benchmark*, foi possível perceber que o portal atual já oferece muitos recursos e funcionalidades que facilitam os processos de disseminação e acesso à informação. Dentre esses recursos podem ser citados os alertas *de e-mail*, acesso rápido, busca simples e busca avançada, campo de pesquisa e filtros. Apesar desses recursos, o portal ainda possui algumas deficiências, como a busca que pesquisa apenas nos títulos dos documentos e oferece poucas categorias que permitem o refinamento da pesquisa. O portal também apresenta falhas no controle de vocabulário, pois existem documentos que recebem diferentes denominações que nem sempre são de conhecimento de todos. Também foi detectada a ausência de recursos de ajuda e troca de informações mais eficientes, e por isso foi proposta a implementação de FAQ (perguntas frequentes), glossário de termos, busca por especialistas, categorização das informações do fale conosco, grupos de discussão, *chats* e a inserção de textos informativos.

É válido destacar que as propostas de melhorias demandam uma nova organização das informações no portal, de modo que os novos recursos e funcionalidades possam ser acrescentados e agrupados de acordo com os princípios de arquitetura de informação. Para atender a essa demanda foi proposto um redesenho evolutivo da organização das informações no portal sem romper bruscamente com o desenho atual.

Entende-se que uma das contribuições desse trabalho é demonstrar a possibilidade de se produzir com base na literatura um roteiro de revisão da arquitetura de portal e aplicá-lo na prática. Empiricamente, observa-se que muitas empresas reestruturam seus portais ou *websites* sem seguir nenhum critério. Algumas das recomendações existentes nesse trabalho já foram inclusive implementadas na empresa Alfa. Espera-se que a análise da arquitetura do portal de RI da empresa Alfa sirva de base para orientar avaliações similares em outras empresas do mesmo setor.

Destaca-se neste trabalho a importância que a Internet representa para o processo de comunicação com os investidores, uma vez que essa possibilita a quebra de barreiras temporais e geográficas. Dentro do contexto da Internet, os portais corporativos merecem destaque, pois são instrumentos que podem auxiliar as gestoras de fundos de *Venture Capital* a disponibilizarem as informações para os investidores dos seus fundos de forma mais eficaz e ágil, melhorando o acesso à informação e conseqüentemente aumentando a transparência perante aos investidores

REFERÊNCIAS

- BRADESCO. **Bradesco Relações com Investidores**. Disponível em: <<http://www.bradesco.com.br/ri>> Acesso em: 12 out. 2007.
- CARVALHO, A.G.; RIBEIRO, L.L.; FURTADO, C.V. **A indústria de private equity e venture capital: primeiro censo brasileiro**. São Paulo: Saraiva, 2006. 135p.
- COMISSÃO DE VALORES MOBILIÁRIOS. **Recomendações da CVM sobre Governança Corporativa**. Rio de Janeiro: CVM, 2002. 11p.
- DIAS, Cláudia Augusto. Portal Corporativo: conceitos e características. **Ciência da Informação**, Brasília, v.30, n.1, p.50-60, jan./abr. 2001.
- FALCÃO, Horácio; STEFANO, Rony. O novo papel do RI: Orquestrador de Informações e Relacionamentos. **Revista RI**, Rio de Janeiro, n.109, p.20-25, março 2007.
- FIGUEIREDO, Nice Menezes de. **Serviços de Referência e Informação**. São Paulo: Polis, 1992, 167p.
- GOL LINHAS AÉREAS. **Relações com Investidores**. Disponível em: <<http://www.voegol.com.br/ri>> Acesso em: 12 out. 2007.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GOVERNANÇA CORPORATIVA. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. São Paulo: IBGC, 2002. 47p.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE RELAÇÕES COM INVESTIDORES. **Instituto Brasileiro de Relações com Investidores**. Disponível em: <<http://www.ibri.com.br>> Acesso em: 03 ago.2007.
- IR GLOBAL RANKING. **IR Sites -Top 30 Evaluations-2007 Edition**. Disponível em: <<http://www.irglobalrankings.com/mzsites/irgr/>> Acesso em: 19 set.2007.
- LARA, Marilda Lopes Ginez de; CONTI, Vivaldo Luiz. Disseminação da informação e usuários. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v.17, n.3-4, p. 26-34, 2003.
- LEME, Murilo Oliveira; CARVALHO, Hélio Gomes de. **Requisitos Mínimos para um Portal Corporativo de Gestão do Conhecimento**. Disponível em: <http://www.rc2consultoria.com/gestao_do_conhecimento_tecnologico1.htm> Acesso em: 18 jun. 2007.
- LIMA, Máisa Pieroni de *et al.* **A disseminação da informação de maneira seletiva e eficaz no SERPRO**. Disponível em: <<http://www.serpro.gov.br>> Acesso em: 15 out.2007.
- MAHONEY, Willian F. O papel e o valor das Relações com Investidores. **Revista RI**, Rio de Janeiro, n.109, p.12-18, março 2007.
- MCGEE, James V.; PRUSAK, Laurence. **Gerenciamento estratégico da informação: aumente a competitividade e a eficiência de sua empresa utilizando a informação como uma ferramenta estratégica**. 7.ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.
- PETROBRÁS. **Relações com Investidor**. Disponível em: <<http://www.petrobras.com.br/ri>> Acesso em: 12 out. 2007.
- REVISTA CAPITAL ABERTO**, Rio de Janeiro: Revista Capital Aberto, Edição Especial, Dezembro 2007.
- RODRIGUES, José Antônio; MENDES, Gilmar de Melo. **Governança corporativa: estratégia para geração de valor**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004. 227p.
- ROSENFELD, Louis; MORVILLE, Peter. **Information architecture for the World Wide Web**. Sebastopol: O'Reilly, 1998. 202p.
- SANTOS, Marcelo Luis B. **Arquitetura da Informação**. Disponível em: <www.terraforum.com.br> Acesso em: 15 jul.2007.
- SHINOHARA, Paulo. **Como funcionam os fundos de investimento em capital produtivo**. São Paulo: Trevisan Editora Universitária, 2007. 41 p.

- STEINBERG, Hebert *et al.* **A dimensão humana da Governança Corporativa: Pessoas que criam as melhores e as piores práticas.** 2.ed. São Paulo: Gente, 2003. 227p.
- TAKAHASHI, Janaina Tiemi. **Avaliação da carteira de ativos nos fundos de venture capital e private equity.** São Paulo: Atlas, 2006. 96p.
- TERRA, J.C.; BAX, M.P. Portais corporativos: instrumento de gestão da informação e de conhecimento. In.: PAIM, Isis. (Org). **A Gestão da Informação e do Conhecimento.** Belo Horizonte, Escola de Ciência da Informação, UFMG, 2003, p.33-53.