

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS – UFMG  
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

**MICHELLE CRISTINA BRAGA FAZENDEIRO**

**QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÃO DO INVESTIDOR:  
o relatório anual**

**BELO HORIZONTE - MG  
2013**

**MICHELLE CRISTINA BRAGA FAZENDEIRO**

**QUALIDADE DA INFORMAÇÃO PARA TOMADA DE DECISÃO DO INVESTIDOR:  
o relatório anual**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica da Informação, como requisito parcial para conclusão de curso.

Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Terezinha de Fátima C. de Souza.

**BELO HORIZONTE - MG  
2013**

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>2. A INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA TOMADA DE DECISÃO</b>	<b>10</b>
<b>3. QUALIDADE DE INFORMAÇÃO</b>	<b>13</b>
3.1 Conceito de Qualidade da Informação	13
3.2 Atributos de Qualidade	15
<b>4. RELATÓRIO COMO FONTE DE INFORMAÇÃO</b>	<b>25</b>
<b>5. PREVIDÊNCIA</b>	<b>28</b>
5.1 Previdência Social – Conceitos	28
5.2 Previdência Complementar – Conceitos	29
5.3 Estrutura do Sistema de Previdência no Brasil	30
5.4 Breve Histórico da Previdência Complementar no Brasil	32
5.5 Legislação que rege a Previdência Complementar	33
<b>6. ESTUDO DE CASO – RELATÓRIO ANUAL</b>	<b>36</b>
6.1 Procedimento metodológico	37
6.2 Resultados	39
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>45</b>
<b>7. REFERÊNCIAS</b>	<b>47</b>

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus por me conceder mais uma vitória relacionada aos estudos.

Agradeço à UFMG na figura de seus professores e funcionários.

Agradeço, em especial a minha orientadora, Dra. Terezinha de Souza que com sua sabedoria incentivou-me e me proporcionou momentos de reflexão pessoal e de aprendizado sem os quais este trabalho não seria possível.

Agradeço à CAVA – Caixa “Vicente de Araújo” do Banco Mercantil do Brasil que possibilitou a realização deste estudo.

À querida amiga Giseli Milani pelo companheirismo e carinho.

E por fim, ao meu amado esposo que esteve sempre presente, não importando a distância... muito obrigada!

## RESUMO

A era da informação trouxe consigo uma realidade de mudanças cada vez mais rápidas. Nesse sentido, a qualidade da informação é priorizada, visando subsidiar processos decisórios, agregando valor às informações, que são disponibilizadas em relatórios anuais de entidades. Trata-se da análise de um relatório anual de entidade de previdência complementar, cujo objetivo é identificar e compreender como os atributos de qualidade contribuem para prestação de contas aos investidores. Foi possível constatar a presença da maioria dos atributos de qualidade da informação e partir dos resultados inferir que tais atributos delimitam melhor como deve ser a exposição das informações.

**Palavras-Chave:** Qualidade da informação, tomada de decisão, relatório anual, previdência complementar.

## **ABSTRACT**

The information age has brought a reality of increasingly rapid change. In this sense, the quality of information is prioritized, in order to support decision-making processes, adding value to information, which are provided in annual reports of entities. It is the analysis of an annual pension entity whose objective is to identify and understand how the quality attributes contribute to accountability to investors. It was possible to detect the presence of most quality attributes of information and infer from the results that delimit such attributes should be better as the exposure of the information.

**Keywords:** Quality of information, decision making, annual report, pension

## 1. INTRODUÇÃO

É consenso que a informação, na sociedade contemporânea, é considerada como o ativo de maior valor nas organizações, sobretudo com relação ao processo de tomada de decisão. Percebe-se isso quando se observa o grande esforço das organizações na busca por pessoas e tecnologias que viabilizem o acesso a informações de maneira que essas cumpram seu papel social e organizacional na sociedade da informação.

E, para que isso ocorra, fornecer e receber informações com qualidade é crucial.

Na verdade, a importância dada à qualidade de determinadas informações, muitas vezes, é a chave para o sucesso ou o fracasso em termos de gestão e sobrevivência no mundo dos negócios. É um novo paradigma que se forma.

Segundo Drucker (1995), esse novo paradigma forçou os executivos a terem uma visão diferente de seus negócios e demandarem atenção e energia para o ambiente interno da organização. Torna-se notório quando percebemos no interior das organizações, uma preocupação em produzir informações rápidas e, sobretudo com qualidade, para subsidiar os processos de tomada de decisão.

Num contexto, no qual as organizações são desafiadas a inovarem sempre e a se adaptarem às mudanças ambientais, faz-se necessário o conhecimento da função da informação no ambiente organizacional, ou seja, a informação para negócios.

De acordo com Borges & Carvalho (1998, p. 1):

A capacidade de uma empresa captar e absorver informação correta e de forma ágil determina suas possibilidades de inovar produtos, aumentar a lucratividade e atender ao cliente, sendo competitiva em um mercado altamente instável e ágil.

Montalli (1997) conceitua que informação para negócios é um termo que diz respeito a toda informação voltada para questões sobre mercado, companhias, finanças e

estatísticas. Diante de tal conceito, pode-se citar um tipo de publicação muito comum, produzida por diferentes tipos de organizações: os relatórios anuais.

De acordo com a BM&FBOVESPA S.A, “Os relatórios anuais são publicações que apresentam, a variados públicos, os resultados e as metas das empresas, sendo importante referência para a tomada de decisão”.<sup>1</sup>

No presente estudo de caso, será tratado o relatório anual da entidade de previdência complementar Caixa “Vicente de Araújo” do Grupo Mercantil do Brasil.

Tal publicação apresenta um conjunto de informações sobre os serviços, recursos financeiros e as aplicações sobre esta entidade de previdência complementar.

Basicamente, tais relatórios fornecem informações atuariais, contábeis e de investimento que a entidade deve disponibilizar aos participantes dos seus planos de previdência.

Em vários campos de conhecimento, nota-se que o objetivo dos relatórios, além é claro de informar, é dar suporte ao processo decisório. Segundo Hendriksen & Van Breda (1999, p. 99) e Ludícibus (2000, p. 20), o objetivo dos relatórios é fornecer informações úteis à tomada de decisão.

Não se pode deixar de mencionar que os relatórios anuais alimentam a própria entidade com o insumo informação. Exemplifica-se tal afirmativa quando se pensa no público interno da entidade (gestores e funcionários) utilizando as informações dos relatórios para a tomada de decisão.

O objetivo geral deste trabalho foi analisar um relatório anual buscando avaliá-lo de acordo com os atributos de qualidade da informação, de José Oswaldo Sordi (2008).

---

<sup>1</sup> BM&FBOVESPA S.A. Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/a-bmfbovespa/>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

Os objetivos específicos foram: identificar e compreender como os atributos de qualidade contribuem para a prestação de contas da entidade para os participantes, e para a tomada de decisões e verificar como os atributos de qualidade auxiliam na elaboração dos relatórios anuais, visando atender à legislação previdenciária.

A metodologia adotada foi o estudo de caso subsidiado por pesquisas bibliográficas com concentração nas áreas de ciência da informação (qualidade da informação) e previdência complementar.

## 2. A INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DA TOMADA DE DECISÃO

A era da informação trouxe consigo uma realidade de mudanças cada vez mais rápidas. Diante de tantas transformações organizacionais e jurídicas, motivadas por exigências de mercado, a informação, cada vez mais, assume um papel fundamental no processo de tomada de decisão.

Vários estudos evidenciam a informação como insumo básico para qualquer tipo de tomada de decisão e serão citados os de Lesca; Almeida (1994,) Cassaro (1995), Choo (2003), Stewart et al. (2004).

O processo de tomada de decisão possui como premissa a consulta de informações com objetivo de se chegar a uma decisão considerada mais acertada. Ou seja, em como usar a informação para obtenção de um resultado. Sobre uso da informação, Le Coadic (1996, p. 39) nos fala que “usar a informação é trabalhar com a matéria informação para obter um efeito que satisfaça a uma necessidade de informação”. Portanto a decisão em si é o resultado da articulação de informações que os tomadores de decisão encontram após um caminho sistemático.

Acerca disso, Stewart et al. (2004, p. 284) registram:

Essencialmente, os tomadores de decisão identificam o problema ou questão que pede uma decisão e, a seguir, coletam e selecionam informações acerca de alternativas de solução potenciais, comparam cada solução com critérios pré-determinados para calcular o grau de ajustamento, ordenam soluções de acordo com uma ordem de preferência e selecionam uma opção ótima.

Choo (2003) também afirma que as decisões resultam da adoção de um determinado curso de ação, e facilitam essa ação na medida em que definem, elaboram propósitos, alocam e autorizam o dispêndio de recursos.

Nessa perspectiva, o processo decisório pode ser visto como um conjunto de ações, subsidiadas por informações, que visam de maneira racional, escolher uma única alternativa que sirva para atender a um propósito específico, com um nível de segurança.

Assim pontua Cassarro (1995, p. 45):

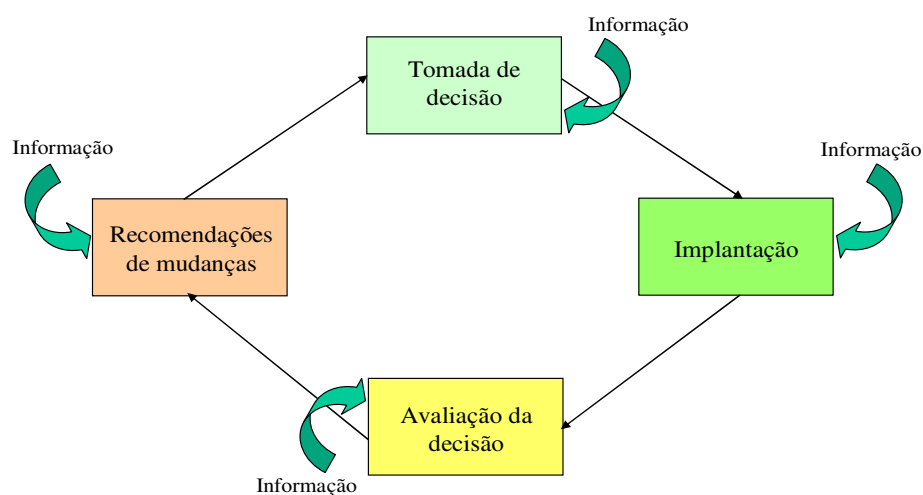
Uma decisão nada mais é do que uma escolha entre alternativas, obedecendo a critérios previamente estabelecidos. Essas alternativas poderão ser os objetivos, os programas ou políticas – em uma atividade de planejamento – ou os recursos, estrutura e procedimentos – em uma atividade organizacional.

Ainda, de acordo com Cassarro (1995), a tomada de decisões envolve um ciclo e é fundamental a existência de informações apropriadas a cada uma das fases desse ciclo.

Na figura 1, está a representação do modelo de Cassarro, no qual a informação é o insumo básico na tomada de decisões. Sem a informação não há o quê, por quê e como decidir.

Cassarro ainda defende a ideia de que os tomadores de decisão precisam dispor de informações confiáveis, adequadas e em tempo certo, para que possam tomar decisões eficazes e eficientes. Essas características estão muito relacionadas com o que se define informação de qualidade no decorrer desse trabalho.

Figura 1: Ciclo de tomada de decisão de Cassarro.



Fonte: Cassaro (1995)

Outro ponto que é importante ressaltar é a importância que a informação assume, na redução de incertezas no processo decisório.

Um dos argumentos mais conhecidos para a utilização da informação, segundo Lesca & Almeida (1994, p.67) “é sua capacidade de reduzir incertezas, sendo essa um elemento importante na tomada de decisões pertinentes, de melhor qualidade e no momento adequado”.

Em 1949, Claude Shannon já definia que a informação é uma redução de incerteza oferecida, quando se obtém resposta a uma pergunta. Evidente que tal informação deve incorporar algum atributo de qualidade que, de alguma forma, garanta seu reconhecimento como suficiente a uma necessidade informacional.

Como visto em Bazerman (2004), há diversas situações nas quais a decisão pode *sofrer algum viés* devido à forma como a informação é apresentada. Portanto é importante que se tenha uma preocupação com relação à disseminação da informação em suas formas, meios e com nível de qualidade adequada.

A apresentação das informações reúne vários aspectos relacionados à informação, tais como: o valor, a variedade, a disponibilidade, etc. Nesse estudo, pretende-se ater à questão da qualidade, por dois motivos:

- I. Pela compreensão de que decisões assertivas dependem diretamente da qualidade das informações que nos são disponibilizadas.
- II. Devido à importância da qualidade da informação para atender a demandas específicas da legislação previdenciária (no caso, na elaboração de relatórios anuais).

Para contemplar os dois motivos especificados anteriormente, será tratado, a seguir o tema qualidade da informação.

### 3. QUALIDADE DE INFORMAÇÃO

Sordi (2008) destaca o quanto é difícil estabelecer quesitos capazes de identificar se uma informação é de qualidade ou não. Sordi (2008, p.29) afirma que:

A discussão sobre a qualidade da informação é uma atividade bastante árdua, complexa e de muita controvérsia” e continua dizendo que “No meio científico-acadêmico, há muitas percepções, mas que ainda não convergem para um consenso.

Diante de tal dificuldade, Sordi apresenta 15 características da informação que podem auxiliar administradores a analisarem e mensurarem a qualidade dessa informação. São elas: Abrangência/escopo da informação; Integridade da informação; Acurácia/veracidade da informação; Confidencialidade/privacidade da informação; Disponibilidade da informação; Atualidade/temporalidade da informação; Ineditismo/raridade da informação; Contextualização da informação; Precisão da informação; Confiabilidade da informação; Originalidade da informação; Existência da informação; Pertinência/agregação de valor da informação; Identidade da informação e a Audiência da informação.

A seguir mostraremos alguns conceitos de qualidade da informação.

#### 3.1 Conceito de Qualidade da Informação

O termo qualidade, segundo a Norma ABNT ISO 9000:2005, é a totalidade das propriedades e características de um produto ou serviço que lhe conferem habilidade para satisfazer necessidades explícitas do cliente.

No contexto da informação, qualidade indica o valor relativo de produtos e serviços informacionais, a eficiência e a eficácia de processo para gerar esse tipo de serviço.

Lino (2006) discorre que a qualidade da informação pode ser reproduzida, em informações íntegras, atualizadas e precisas *on-line*, e de preferência *just-in-time*, que permitam uma ideal tomada de decisão. Esses dois termos, de certa forma,

fazem referência à disponibilidade de acesso à informação. O termo *on-line* é uma palavra de origem inglesa que em português significa “em linha” e a ideia nesse contexto é disponibilização da informação “de imediato” ou “em tempo real”. O termo *just-in-time* está mais ligado às áreas de Engenharia de Produção e de Administração de Empresas, pois está assentado em uma filosofia que objetiva uma qualidade perfeita, sem excessos e no “momento certo”; no entanto, pode também ser utilizado para disponibilização da informação para se evitar o fenômeno do “jornal de ontem” ou informação tardia.

Wand; Wang (1998) definem qualidade da informação como a informação que é adequada para o uso por seus consumidores. Nessa definição podemos perceber o aspecto subjetivo que concentra o tema de qualidade da informação.

Schwuchow<sup>2</sup> apud Paim; Nehmy; Guimarães (1996) indicam que qualquer critério de avaliação da informação é, por natureza, subjetivo. De fato, quando se fala de análise da qualidade da informação, há de se considerar as percepções subjetivas – afinal são pessoas que farão a seleção de uma informação por algum atributo de qualidade.

Diante de tais discussões, percebe-se que, ao se trabalhar com qualidade da informação, nem sempre se está perto de um modelo de concordância científica. Oleto (2006, p.58) pontua que “(...) parece não haver, portanto, no atual momento de desenvolvimento da ciência da informação, consenso definitivo para a qualidade da informação”.

Ainda de acordo com, Paim; Nehmy; Guimarães (1996, p.112),

A qualidade da informação constitui-se num conceito problemático. (...) não há consenso na literatura sobre definições teóricas e operacionais da qualidade da informação. Há uma alusão recorrente, entre autores interessados no tema, de que as definições de qualidade de informação são ambíguas, vagas ou subjetivas.

---

<sup>2</sup> SCHWUCHOW, W. Problems in evaluating the quality of information services. In: WORMELL, I. (Ed.). *Information quality: definitions and dimensions*. London: Taylor Graham, 1990. p. 69-72.

Se por um lado o tema qualidade da informação é permeado de controvérsias, por outro lado, possibilita pesquisas que buscam de alguma forma categorizar. Huang et al. (1999) são autores que realizaram estudos que categorizam as dimensões que qualificam a informação. São quatro categorias:

**Qualidade intrínseca** – acurácia, objetividade, credibilidade e reputação;

**Qualidade de acessibilidade** – acesso e segurança;

**Qualidade contextual** – relevância, valor agregado, economia de tempo, completude e quantidade de dados;

**Qualidade representacional** – interpretabilidade, facilidade de uso, representação concisa e representação consistente.

Osvaldo de Sordi parece trilhar o mesmo caminho quando propõe uma mediação entre os aspectos objetivos e subjetivos da informação e sugere os atributos como uma maneira de mensuração da qualidade da informação.

A seguir, serão apresentadas a distinção e a discussão dos atributos da informação segundo Sordi.

### **3.2 Atributos de Qualidade**

Os atributos de qualidade de acordo com Sordi (2008, p.31) *consideram tanto aspectos subjetivos quanto objetivos*, ou seja, características da informação em si mesma ou ao seu uso. A essas características, Sordi denominou de dimensão para análise da informação.

Também é importante lembrar que tais dimensões podem aparecer em maior ou menor número e ainda que há muitos termos sinônimos para uma única dimensão.

No quadro 1 serão apresentadas as dimensões da qualidade da informação que serão discutidas.

**Quadro 1:**

<b>DIMENSÕES DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO</b>	
<small>(Adaptado de DE SORDI, 2008).</small>	
1	Abrangência ou escopo da informação
2	Integridade da informação
3	Acurácia ou veracidade da informação
4	Confidencialidade ou privacidade da informação
5	Disponibilidade da informação
6	Atualidade ou temporalidade da informação
7	Ineditismo ou raridade da informação
8	Contextualização da informação
9	Precisão da informação
10	Confiabilidade da informação
11	Originalidade da informação
12	Existência da informação
13	Pertinência ou agregação de valor da informação
14	Identidade da informação
15	Audiência da informação

Quadro 1 – Dimensões da qualidade da informação.

**Abrangência ou escopo da informação**

A abrangência seria a informação necessária ao público-alvo. Ela deve estar completa e sem exageros. A dimensão abrangência visa sanar dois problemas:

1. Informação incompleta: Obriga o público a fazer buscas complementares;
2. Excesso de informação: Pior do que a falta é o excesso de informações que faz com que o público-alvo não consiga absorver a informação que de fato é importante.

Cabe destacar que essa característica da informação, de acordo com Sordi (2008, p. 31) “... envolve a percepção do usuário final de reconhecê-la como suficiente a sua

*necessidade*". Portanto é primordial definir o público-alvo da informação para que haja aderência entre informação e leitor.

### **Integridade da informação**

Essa dimensão da informação objetiva responder, basicamente, a pergunta: *A informação está íntegra, corrompida ou alterada?* Na interpretação de Sordi, a abordagem concentra-se na informação incorruptível ou isenta de erro. A informação corrompida é aquela divergente da que foi gerada, transmitida ou armazenada.

A informação pode ser corrompida em dois momentos:

1. No ato da geração: com insumos (dados) incorretos;
2. Após sua geração: no momento em que a informação está em trânsito (meios digitais, local de guarda e armazenamento).

A informação não íntegra pode ser proveniente de atividades ilícitas (*hackers*) ou acidentais (por pessoas da própria organização). O *status* original da informação é considerado "perdido" uma vez que qualquer atualização ou alteração não autorizada da informação aconteça.

Normalmente essa dimensão da informação está associada e até mesmo dependente de recursos de segurança, as chamadas tecnologias da informação (TI).

### **Acurácia ou veracidade da informação**

A informação é legítima? Essa pergunta visa responder se a informação é válida aos fatos que representa. Sordi (2008, p. 35) aponta que a dimensão acurácia depende da *intenção* da fonte geradora. Ou seja, a organização ou o indivíduo gerador da informação podem intencionalmente comprometer a fidedignidade dos dados usados como insumos.

A qualidade dos métodos e procedimentos utilizados na geração da informação é de fundamental importância para o nível de acurácia. Tal afirmativa pode ser

comprovada com o exemplo da contabilidade, se se pensar nos métodos de escriturações contábeis. Se tais métodos forem “duvidosos”, irão gerar balancetes e balanços com informações que não condizem com a realidade financeira da organização. Há que se lembrar que, em muitos casos, os processos de tomada de decisão baseiam-se exclusivamente na análise de balanços para a constatação da saúde financeira de uma organização. Portanto, se uma tomada de decisão for realizada com informações ilegítimas, fatalmente o seu resultado estará comprometido.

### **Confidencialidade ou privacidade da informação**

Quando se pensa na questão da confidencialidade, pensa-se imediatamente na questão do acesso à informação, por quem realmente tem direito. Sordi (2008, p. 39) define que *“a informação de qualidade é aquela amplamente difundida, de forma **exclusiva**, perante a totalidade das pessoas assinaladas como o público-alvo dessa informação”*. A ideia é, portanto, controlar o acesso dos usuários, que são os destinatários da mesma, fazendo uso de mecanismos (softwares) que restrinjam o acesso de informações às pessoas não autorizadas.

Nos dias atuais, com a difundida estratégia, baseada em conhecimento e gestão da informação, pode-se perceber o aumento do manuseio de informações. O que de um lado propicia benefícios, por outro, acarreta um maior cuidado das organizações na questão da privacidade e de pessoas envolvidas com as chamadas informações “sensíveis”, que são aquelas que podem resultar em perda de vantagem competitiva ou do nível de segurança, se caso revelada. A ABIN - Agência Brasileira de Inteligência desenvolveu um instrumento para a proteção e salvaguarda de conhecimentos sensíveis de interesse da sociedade e do estado brasileiro - o Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível – PNPC.

### **Disponibilidade da informação**

A informação de qualidade deve ser facilmente acessada por seu público-alvo. Muitas vezes, com a intenção de se assegurar o requisito da dimensão

confidencialidade da informação, há restrições de acessos indevidas, ou seja, por quem teria o direito de tal acesso e assim comprometendo a disponibilidade da informação.

Deve-se ter cuidado para não confundir ambas as dimensões, pois a divulgação não autorizada nada tem a ver com a indisponibilidade total de uma informação. As dimensões são independentes, prova disso, é que as organizações podem enfrentar problemas perante as duas simultaneamente. No exemplo citado por Sordi (2008, p. 41) temos:

A informação não está disponível para toda a coletividade assinalada como público-alvo, assim como está disponível para quem não é de direito, por exemplo, em uso pelo principal concorrente, em função da contratação de ex-funcionário pela empresa adversária.

As restrições de acesso são geradas de acordo com Sordi (2008, p. 40) ora por *excessos de* “travas de segurança” ora por “indisponibilidade dos recursos de tecnologia da informação”. As travas de segurança podem ser entendidas como maneiras de regulação do acesso de informações pelo público-alvo, geralmente na forma de configuração de perfis de usuário (somente leitura, alteração, exclusão, etc). E no aspecto relacionado à organização da informação apoiada pela TI, podemos citar os mecanismos de busca (softwares) e indexação da informação (palavras-chaves) que sejam adequados para que o leitor encontre o que procura.

E, por fim, outro aspecto que compete mencionar a respeito da disponibilidade, é sobre o meio de comunicação adequado. Então o canal de distribuição da informação deve ser apropriado para cada público, afim de que se assegure a disponibilidade.

### **Atualidade ou temporalidade da informação**

Nessa dimensão, tem-se a preocupação com a geração e atualização, constante da informação, no tempo certo para cada público, ou seja, com a obsolescência da

informação. As atualizações frequentes geram maior valor e aumento da qualidade da informação. Seria a dimensão “*just-in-time*”, informação certa e na hora certa.

A atualidade ajuda na tomada de decisões e na execução de tarefas importantes. Importante refletir sobre a questão da bolsa de valores com suas atualizações de pregões a cada minuto, na contabilidade com as atualizações mensais de direitos e obrigações e na aviação com o controle do espaço aéreo a cada segundo.

### **Ineditismo ou raridade da informação**

Tal dimensão aborda a questão da raridade de uma informação. O cuidado deve ser o de não confundir ineditismo com existência. Ou seja, uma nova informação e uma informação em menor quantidade possível (evitando cópias).

Sordi é bem oportuno quando cita a questão da biopirataria. Há décadas, a cultura milenar vem sendo ameaçada por ser vista como informação rara e de alto valor. O conhecimento e a própria integridade das comunidades indígenas é alvo de ameaças, quando organizações do ramo da química e farmacêutica utilizam meios não éticos para obter informações medicinais. Os laboratórios são motivados pela ganância de patentear alguma substância, antes de outros concorrentes, e assim reduzir tempo de pesquisa e aumento de lucros.

### **Contextualização da informação**

A informação de qualidade preocupa-se em aumentar os níveis de atenção e compromisso do seu público. E, para isso, se concentra no teor do texto, do idioma, da sonoridade da voz, imagem e outros componentes da informação.

Pensando na questão da geração de relatórios anuais para participantes de entidades de fundo de pensão e sabendo que o perfil dos participantes é composto basicamente por funcionários ativos e aposentados, a entidade deve estar atenta para adequar a mensagem ao contexto de tal público. Na visão do aposentado, interessa-lhe saber se a entidade está pagando de forma correta seu benefício, de

acordo com sua reserva individual, acumulada ao longo dos anos de trabalho. Já o interesse dos funcionários ativos é se a entidade está aplicando os recursos de maneira adequada para garantir a concessão de benefícios futuros e também para verificar o nível de inovações da entidade, como a criação de novos benefícios que possam vir a usufruir no decorrer da vida laborativa.

É necessário que se criem mecanismos para a informação tornar-se atraente e, sobretudo, de qualidade.

### **Precisão da informação**

Essa dimensão, preocupa-se com o nível de detalhamento da informação para seu pronto uso. É atentar-se para que a informação esteja adequadamente detalhada/esmiuçada para sua utilização. Nas palavras de Sordi (2008, p. 48), é a “*profundidade ou verticalidade*”. A informação de qualidade não é aquela de maior conteúdo e sim aquela com melhor clareza e posicionamento na escolha de palavras, fotos, vídeos, imagens e gráficos.

Novamente recorre-se ao exemplo dos relatórios anuais que apresentem gráficos bem detalhados de sua situação patrimonial, de textos claros, sem redundâncias e por sua vez precisos.

### **Confiabilidade da informação**

A fonte e o conteúdo da informação devem ter credibilidade perante o seu público para que sejam classificadas como de qualidade. Isso posto, tal dimensão é mensurada a partir da análise dessas duas variáveis.

Sordi classifica informação como confiável a *informação justificada*, aquela que seu público lhe confere crédito, mesmo não possuindo um “atestado de veracidade”. Dessa maneira é importante destacar que confiabilidade não é o mesmo que veracidade. As pessoas podem acreditar em certos princípios pela falta de informação ou evidências.

Sordi aborda um problema crescente que é a questão da obtenção de informações a partir da internet. Há que se ter cuidado em avaliar a confiabilidade de tudo que se recupera, perante os principais meios de comunicação.

A confiabilidade está muito ligada à questão da percepção do leitor. De acordo com Paim, Nehmy e Guimarães (1996, p. 116) "... a confiabilidade relaciona-se à ideia de autoridade cognitiva: prestígio, respeito, reputação da fonte, autor ou instituição." Confiança, para GIDDENS (1991, p. 42-43) é:

Crença na credibilidade de uma pessoa ou sistema, tendo em vista um dado conjunto de resultados ou eventos, em que essa crença expressa uma fé na probidade ou amor de um outro, ou na correção de princípios abstratos (conhecimento técnico).

Exemplificando com a questão dos relatórios anuais, temos que o público-alvo fará o julgamento do nível de confiabilidade de maneira muito subjetiva. Se confiarem na entidade, concederão credibilidade às informações divulgadas. Da mesma maneira com o seu conteúdo.

### **Originalidade da informação**

A informação é original se provém diretamente da fonte geradora. Tem-se a preocupação de saber se a informação foi retransmitida, traduzida, copiada ou editada por alguma pessoa ou organização a fim de evitar problemas com a deturpação da ideia original do autor.

Sordi (2008) fala que quanto mais distante da fonte original, maiores são as chances de perda de qualidade da informação. O ideal segundo o autor é o acesso direto à fonte.

### **Existência da informação**

De acordo com Sordi (2008, p. 53), a existência "...abrange a condição tácita ou explícita da informação." Considerando tanto a informação de posse das pessoas (ainda não estruturadas), como também as já estruturadas e materializadas

(gravadas em algum formato ou mídia). Em outras palavras, seria responder à seguinte pergunta: em quantas mentes, locais virtuais ou físicos a informação está disponível?

É necessário ressaltar que as informações dos relatórios anuais, citados nesse estudo, estão em pelo menos dois formatos: impresso e virtual. Os relatórios são enviados via correio (acesso somente aos participantes aposentados), na *homepage* da entidade (livre acesso) e também no portal corporativo (acesso restrito a desenvolvedores, analistas e participantes ativos). Na dimensão da existência, uma vez constatada uma alteração indevida de ideias já é o suficiente para gerar muitos problemas sejam morais ou legais.

### **Pertinência ou agregação de valor da informação**

A presente dimensão tem a capacidade de responder o quanto uma determinada informação é importante para seu público no momento presente. Possui o potencial de colaborar com um processo decisório, agilizar e melhorar a qualidade de determinados trabalhos.

Nas palavras de Sordi (2008, p. 56), seria “... a percepção do potencial da informação em proporcionar facilidades para o negócio do ponto de vista do público-alvo.”

Os relatórios anuais precisam adaptar-se ao conteúdo e objetivo de suas publicações, agregando valor para os participantes e levando informações que de alguma forma sejam utilizadas pelo público-alvo.

### **Identidade da informação**

Sordi (2008) inicia a questão da dimensão identidade da informação destacando a importância de se denominar uma entidade informacional. Tal afirmativa é facilmente compreendida quando se fala que a denominação utilizada interfere no mecanismo de busca e acesso por parte do público. Por qual título o leitor identificará o montante de dinheiro que a sua entidade de previdência possui? Esse montante

podem ser recursos garantidores, ativo, direitos, capital, reserva matemática, etc. O que significa cada uma dessas denominações? Em qual contexto utilizar?

Da mesma maneira que as informações evoluem de várias formas, seus nomes acompanham essa evolução. Assim é prudente que as organizações mantenham uma política de procedimentos para a definição de “nomes informacionais” visando facilitar a organização e o conhecimento das informações pelo seu público.

### **Audiência da informação**

De acordo com Sordi (2008) a informação organizacional deve ser monitorada em sua dimensão audiência de forma a prover subsídios a sua correta gestão. Seria responder a seguinte questão: a informação está sendo acessada pelo seu público-alvo?

Sordi (2008) destaca que o nível de audiência não implica em maior valor agregado à organização, mas é importante para detectar o interesse da organização pela informação, indicando tendências de acessos, períodos de maior busca ou queda de acesso em determinadas informações.

#### 4. RELATÓRIO COMO FONTE DE INFORMAÇÃO

Listadas todas as dimensões que conferem qualidade às informações de acordo com Sordi, a etapa seguinte desse trabalho será avaliar os relatórios conforme as dimensões propostas por Sordi, visando identificar a importância dos mesmos como fonte de informação.

De acordo com Ferreira (1995) o relatório é uma exposição escrita em que se descrevem todos os fatos de uma gerência, os dados colhidos numa sindicância, os trabalhos de uma comissão, etc.

Nessa concepção, o relatório pode ser visto como um conjunto de informações com finalidade de expor dados, informações e por consequência, proporcionar conhecimento sobre determinado assunto.

No meio organizacional, os relatórios são muito utilizados para propiciar informação para o público selecionado e também, como já citado anteriormente, para servir de subsídio ao processo decisório. As organizações definem o conteúdo e a periodicidade das publicações de forma a atender suas necessidades informacionais e também o cumprimento de legislações específicas.

Na área de previdência, há uma resolução<sup>3</sup> que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar, na divulgação de informações aos seus participantes<sup>4</sup> e patrocinadores<sup>5</sup>. Esses

---

<sup>3</sup> Resolução MPS/CGPC Nº 23, de 06/12/2006, alterada pela Resolução nº 2, de 03/03/2011.

<sup>4</sup> Participante: É a pessoa física que, vinculada a um patrocinador ou instituidor, adere a um plano de benefício de natureza previdenciária, operado por Entidade Fechada de Previdência Complementar - EFPC, com o objetivo de formar uma poupança previdenciária para a garantia de renda futura para si ou para os seus beneficiários. (BRASIL, Ministério da Previdência Social. *Cartilha do participante*. Brasília: MPS, SPC, 2008).

<sup>5</sup> Patrocinador: É a empresa ou grupo de empresas de direito privado, e os entes de direito público, que oferecem aos seus empregados ou servidores, plano de benefícios de natureza previdenciária, operado por Entidade Fechada de Previdência Complementar sem finalidade lucrativa. (BRASIL, Ministério da Previdência Social. *Cartilha do participante*. Brasília: MPS, SPC, 2008).

procedimentos versam sobre o conteúdo mínimo de informações a serem disponibilizadas, sua forma de apresentação (impresso ou meio eletrônico) e também a periodicidade dos mesmos. Esses relatórios recebem a denominação de Relatórios Anuais – Ra's e como o próprio nome indica, são publicados anualmente. Na definição da BM&FBOVESPA S.A, os relatórios anuais são publicações que apresentam os resultados e as metas das empresas.

Os relatórios anuais de uma entidade de previdência complementar têm por objetivo oferecer aos participantes informações sobre o balanço patrimonial, as demonstrações de resultados e o fluxo financeiro da entidade. Diante de tais “demonstrativos informacionais”, a entidade procura assegurar ao seu público sua idoneidade e comprometimento em suas atividades.

É destacado também que a legislação obriga que relatórios anuais demonstrem a aprovação das contas da entidade pelo Conselho Fiscal, a manifestação do Conselho Deliberativo e os pareceres do Atuário e dos Auditores Independentes. Claramente pode-se notar aqui a ideia de acurácia e veracidade, ou seja, demonstrar que as informações são atestadas como legítimas.

Diante das características que possuem tais publicações, pode-se caracterizá-las como informação para negócios, uma vez que reúnem informações sobre a entidade emissora e também sobre o ambiente da previdência complementar.

No âmbito da Previdência Complementar, os relatórios anuais são entendidos como uma prestação de contas, um compromisso que as entidades possuem com seus participantes. É uma forma também de se estreitar o relacionamento com seus participantes, de modo que eles exerçam o direito de ter acesso às informações sobre, por exemplo, o patrimônio administrado pela entidade.

É fato que a Previdência Complementar obriga por sua legislação, que as entidades prestem contas para os seus participantes sob a forma de relatórios anuais. Além de ser uma obrigação legal, tal relatório visa possibilitar aos participantes de um Fundo

de Pensão, acompanhar mais de perto o que acontece com sua entidade e as principais decisões que a gestão executou no período a que se refere a publicação.

Mas o objetivo aqui é demonstrar como as entidades podem reconhecer que esse produto de suas atividades não só é a representação legal do cumprimento de suas obrigações, mas também um meio de gerar informação com valor agregado.

Entende-se que, quanto mais as informações forem dispostas de forma transparente e, sobretudo com qualidade, mais seus participantes irão interagir e mais assertivas serão as decisões futuras da entidade.

Torna-se necessário destacar que o relatório expressa uma situação ou informação da entidade, num certo período de tempo. É importante que esses dados e informações sejam apresentados de forma fidedigna para que o participante possa ter acesso às informações úteis e relevantes do seu fundo de pensão<sup>6</sup>.

Em seguida, foram apresentados os conceitos e principais legislações do setor de previdência privada que fazem menção aos relatórios anuais de fundos de pensão.

---

<sup>6</sup> São entidades fechadas de previdência, organizadas por empresas ou grupos de empresas, com o objetivo de realizar investimentos para garantir uma complementação da aposentadoria aos empregados que aderirem ao plano. (BRASIL, Ministério da Previdência Social. *Cartilha do participante*. Brasília: MPS, SPC, 2008).

## 5. PREVIDÊNCIA

A Previdência Social é, de acordo com o Art. 194 da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, um “conjunto integrado de ações de iniciativa dos Poderes Públicos e da sociedade, destinadas a assegurar os direitos relativos à saúde, à previdência e à assistência social”. Diante do exposto, pode-se entender que a Previdência Social é como um “investimento” forçado para o futuro do cidadão, com o objetivo de ampará-lo quando da perda de sua capacidade laborativa.

### 5.1 Previdência Social – Conceitos

A palavra *previdência* origina-se do latim *pré videre* e relaciona-se com a antecipação das contingências sociais procurando compô-las, ou de *praevidentia*, prever, antever, determinado fato, no sentido de evitar-lhe as consequências, danos ou males (GUIMARÃES, p. 72, 2010). É a maneira de se antecipar para lidar com eventos futuros indesejados.

Em seu Art. 201, a Constituição Federal fala que “a previdência social será organizada sob a forma de regime geral, de caráter contributivo e de filiação obrigatória, observados critérios que preservem o equilíbrio financeiro e atuarial e atenderá, nos termos da lei, à Emenda Constitucional nº 20, de 1998”. Tal artigo explicita a necessidade da contribuição pecuniária para o usufruto dos benefícios previdenciários.

Portanto o conceito de Previdência tem um caráter de contributividade, ou seja, somente mediante prévia contribuição é que os trabalhadores terão acesso aos benefícios previdenciários. Atualmente esses benefícios são: aposentadoria por tempo de contribuição, idade ou invalidez; auxílio doença e salário maternidade. Além desses a família do trabalhador possui direito à pensão por morte e auxílio reclusão.

Mas devido a preocupação dos trabalhadores em manter seu padrão de vida e consumo a Previdência Complementar surge como uma alternativa, como veremos a seguir.

## 5.2 Previdência Complementar – Conceitos

O conceito de Previdência Complementar está definido no Art. 202 da Constituição Federal:

O regime de previdência privada, de caráter complementar e organizado de forma autônoma em relação ao regime geral de previdência social, será facultativo, baseado na constituição de reservas que garantam o benefício contratado, e regulado por lei complementar. (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 20, de 15/12/98.

Portanto a Previdência Complementar permite aos trabalhadores complementarem o valor do benefício do Regime Geral da Previdência Social – RGPS com o objetivo de obterem valores compatíveis com os de sua renda durante o período laborativo. Permite também outros tipos de benefícios, em relação aos do Regime Geral, que são ofertados por planos de benefícios, administrados por entidades privadas, com ou sem fins lucrativos.

Importante ressaltar que tais entidades são organizadas de forma independente ao RGPS, que é operado pelo INSS, e suas atividades são propiciadas pela constituição de reservas financeiras constituídas por empregadores e empregados. Tudo isso abrange exclusivamente os trabalhadores do setor privado.

Existem dois tipos de entidades de Previdência Privada no Brasil que são:

- 1) Entidades Abertas de Previdência Complementar
- 2) Entidades Fechadas de Previdência Complementar – EFPC

As entidades “abertas” são acessíveis a qualquer pessoa física, conforme Lei Complementar 109/01, em seu Art. 36 e Art. 77, § 1º. São organizadas sob a forma de Sociedades Anônimas – S/A, portanto com fins lucrativos. São exemplos desse tipo de entidades: Itaú Previdência e BrasilPrev – Banco Itaú e Banco do Brasil.

Já as entidades “fechadas” que também são conhecidas como fundos de pensão são organizadas sob a forma de Sociedade Civil ou Fundação e são necessariamente sem fins lucrativos. São acessíveis apenas a indivíduos

integrantes de um grupo, empregados de empresas ou grupos de empresas (LC<sup>7</sup> 109/01, art. 31, I); servidores públicos (LC 109/01, art. 31, I) e associados ou membros de pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial (LC 109/01, art. 31, II). São exemplos de entidades: Mendesprev e CAVA - Construtora Mendes Júnior e Banco Mercantil do Brasil.

A seguir, será apresentada a estrutura geral do Sistema de Previdência no Brasil.

### 5.3 Estrutura do Sistema de Previdência no Brasil

De acordo com o Ministério da Previdência Social, a Previdência Social no Brasil é composta por três pilares, sendo:

1. O Regime Geral de Previdência Social;
2. Os Regimes Próprios de Previdência dos Servidores Públicos e
3. O Regime de Previdência Complementar.

Os dois primeiros regimes são de caráter obrigatório sendo operados por órgãos públicos. Esses recolhem a contribuição e pagam os benefícios aos aposentados e pensionistas, dentro do mesmo exercício financeiro. A *simultaneidade* e a *equivalência* entre os valores recolhidos e os pagos são as características do *regime de caixa* (BRASIL. MPS, 2008).

A cerca do *regime de caixa*, Rodrigues (2002, p.10) nos explica que é um sistema pelo qual o que se arrecada é imediatamente gasto, sem que haja, obrigatoriamente, um processo de poupança ou acumulação.

Já a Previdência Complementar é o regime que constitui o terceiro pilar do sistema previdenciário brasileiro. Ela possui caráter facultativo e visa proporcionar ao trabalhador uma proteção previdenciária adicional, ou seja, além do regime

---

<sup>7</sup> Lei Complementar - No Brasil a Lei Complementar 109, de 30/05/2001 disciplina sobre a Previdência Complementar.

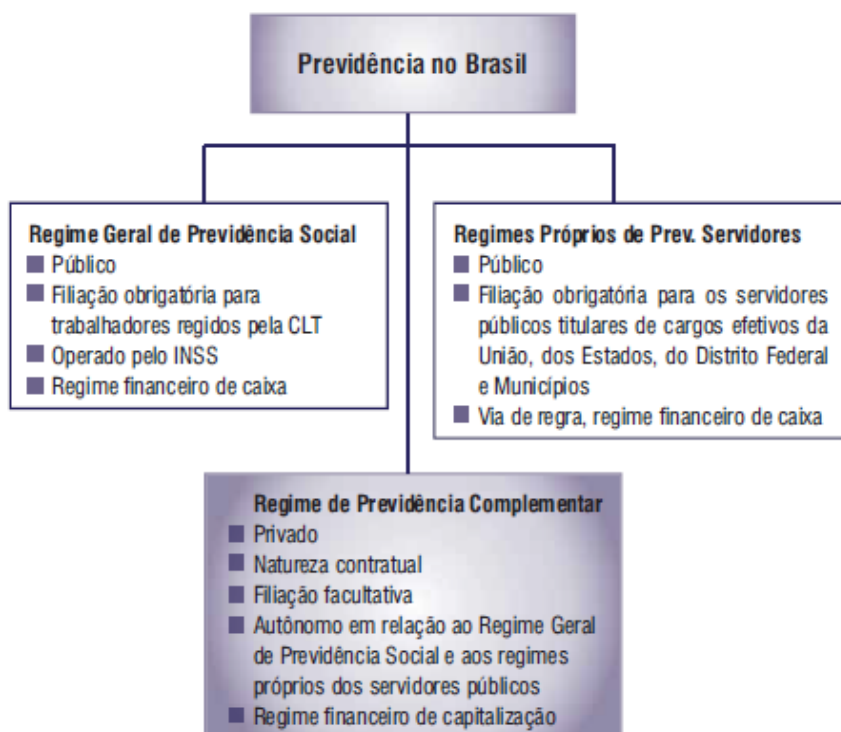
obrigatório. A Previdência Complementar possibilita ao seu participante um retorno de acordo com seu desejo, levando em consideração sua reserva.

As entidades que administram o regime complementar são responsáveis por recolher as contribuições, aplicar o patrimônio acumulado e pagar os benefícios aos assistidos. Chama-se regime de capitalização essa modalidade na qual o pagamento dos benefícios depende do rendimento do patrimônio. (BRASIL. MPS, 2008).

As figuras 3 e 4 representam o modelo da estrutura do Sistema de Previdência no Brasil.

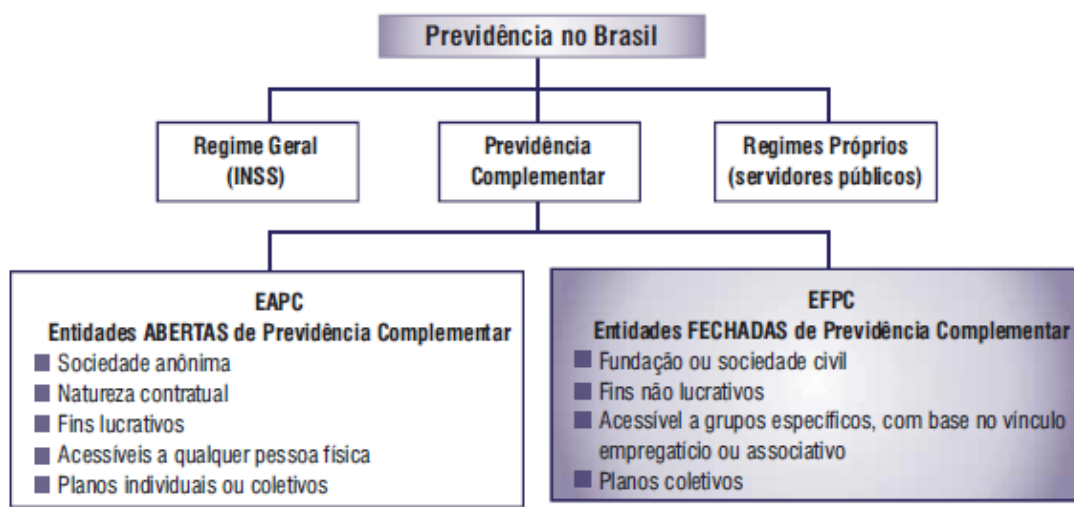
Figura 3: Estrutura geral do sistema de previdência no Brasil.

### ESTRUTURA GERAL DO SISTEMA DE PREVIDÊNCIA NO BRASIL



Fonte: Cartilha do Participante, Brasília: MPS, SPC, 2008 (pág.10).

Figura 4: Previdência no Brasil.



Fonte: Cartilha do Participante, Brasília: MPS, SPC, 2008 (pág.10).

Na sequência, será descrito o percurso da Previdência Complementar no Brasil.

#### 5.4 Breve Histórico da Previdência Complementar no Brasil

A institucionalização da previdência complementar no Brasil ocorreu com o advento da Lei nº. 6.435, de 15 de julho de 1977<sup>8</sup>. Tal lei foi baseada na experiência norte-americana chamada *Employee Retirement Security Act* - ERISA de 1974 que é uma lei federal que define normas mínimas para planos de previdência no setor privado.

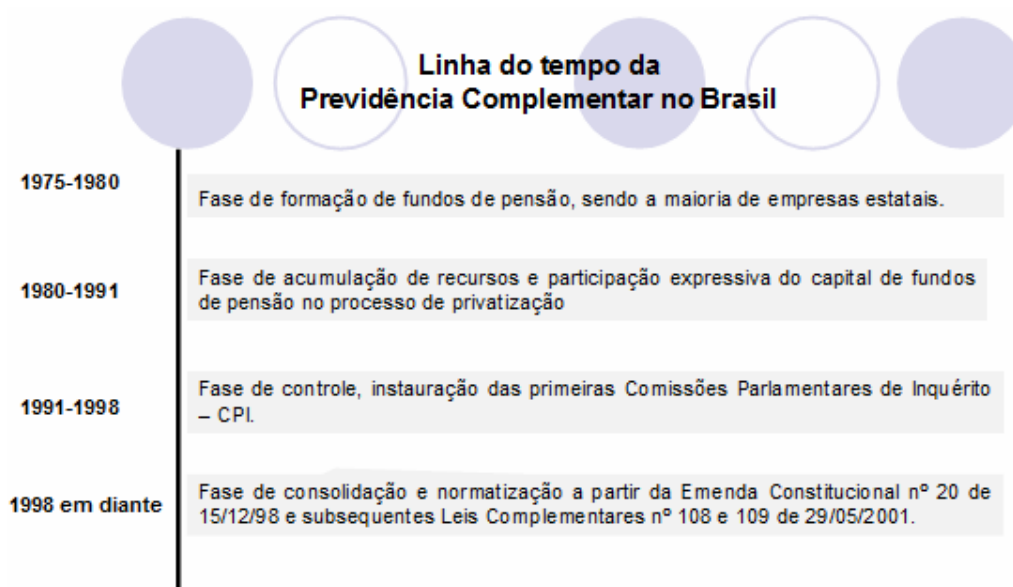
Os planos de previdência no Brasil foram instituídos com a visão de que os benefícios oferecidos pela previdência social pública não permitiriam a manutenção da condição de vida equivalente que o segurado tinha enquanto ativo. Em especial, para os que tinham rendimentos superiores ao teto do benefício da previdência social. Atualmente o teto do benefício está fixado em R\$ 4.159,00.

<sup>8</sup> A Lei nº 6.435/77 foi revogada pela Lei Complementar nº 109, de 29.5.2001.

Então, diante desse futuro ameaçador, algumas empresas estatais foram pioneiras em instituir planos de complementação de aposentadorias e pensões aos seus funcionários e dependentes.

A Figura 5 representa a linha do tempo da evolução da previdência complementar no Brasil:

Figura 5: Linha do tempo da Previdência Complementar no Brasil.



Fonte: GUIMARÃES, Magda (2010, p. 75).

## 5.5 Legislação que rege a Previdência Complementar

As principais leis que disciplinam sobre a previdência complementar são:

**Lei Complementar nº 108/2001:** Dispõe sobre a relação entre a união, os estados, o distrito federal e os municípios, suas autarquias, fundações, sociedades de economia mista e outras entidades públicas e suas respectivas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências.

**Lei Complementar nº 109/2001:** Dispõe sobre o Regime de Previdência Complementar e dá outras providências.

**Decreto-Lei nº 4.942/2003:** Regulamenta o processo administrativo para apuração de responsabilidade por infração à legislação no âmbito do regime da previdência complementar, operado pelas entidades fechadas de previdência complementar, de que trata o art. 66 da Lei Complementar nº 109, de 29 de maio de 2001, a aplicação das penalidades administrativas, e dá outras providências.

**Decreto-Lei nº 11.053/2004:** Dispõe sobre a tributação dos planos de benefícios de caráter previdenciário e dá outras providências. Alterada pelo **Decreto-Lei nº 11.196/2005:** Institui o Regime Especial de Tributação para a Plataforma de Exportação de Serviços de Tecnologia da Informação - REPES, o Regime Especial de Aquisição de Bens de Capital para Empresas Exportadoras - RECAP e o Programa de Inclusão Digital; dispõe sobre incentivos fiscais para a inovação tecnológica.

**Resolução CGPC (Conselho de Gestão da Previdência Complementar) nº 06, de 30/10/2003:** Dispõe sobre os institutos do benefício proporcional diferido, portabilidade, resgate e autopatrocínio em planos de entidade fechada de previdência complementar.

**Resolução CGPC nº 10, de 30/03/2004:** Autoriza, nas condições que especifica, a contratação de seguro quanto aos riscos atuariais decorrentes da concessão de benefícios devidos em razão de invalidez e morte de participantes ou assistidos dos planos de benefícios operados pelas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências.

**Resolução CGPC nº 12, de 17/09/2002:** Regulamenta a constituição e funcionamento das Entidades Fechadas de Previdência Complementar e planos de benefícios constituídos por Instituidor. Alterada pela Resolução MPS/CGPC nº 29, de 31 de agosto de 2009 - dou de 10/09/2009.

**Resolução MPS/CGPC Nº 23, de 06/12/2006:** Dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar na divulgação de informações aos participantes e assistidos dos planos de benefícios de caráter previdenciário que administram, e dá outras providências. Prorrogação de

prazo pela Resolução MPS/CNPC nº 04, de 18/04/2011; Alterado pela Resolução MPS/CNPC nº 2, de 03/03/2011; Revogado os art. 12 e 13, pela Resolução MPS/CGPC nº 28, de 26/01/2009.

**Resolução CNPC Nº 02, de 03/03/ 2011:** Altera os arts. 3º, 4º e 5º da Resolução CGPC nº 23, de 6/12/2006, que dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar na divulgação de informações aos participantes e assistidos dos planos de benefícios de caráter previdenciário que administram, e dá outras providências.

**Instrução MPS/SPC nº 32, de 04/09/2009:** Estabelece procedimentos a serem observados quando da análise de solicitação encaminhada pela entidade fechada de previdência complementar para a dispensa do envio, por meio impresso, do relatório anual de informações aos participantes e assistidos.

**Instrução SPC nº 14, de 18 de janeiro de 2007:** Dispõe sobre os procedimentos de preenchimento, envio e divulgação de informações dos investimentos dos planos de benefícios administrados pelas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências. Alterada pela IN nº 21, de 2008.

**Instrução SPC nº. 21, de 07/04/2008:** Altera a Instrução nº. 14, de 18 de janeiro de 2007, que dispõe sobre os procedimentos de preenchimento, envio e divulgação de informações dos investimentos dos planos de benefícios administrados pelas entidades fechadas de previdência complementar, e dá outras providências.

**Resolução BACEN 3.792, de 24/09/2009:** Dispõe sobre as diretrizes de aplicação dos recursos garantidores dos planos administrados pelas entidades fechadas de previdência complementar.

Esse estudo não dá ênfase especificamente à legislação, mas de toda maneira é importante que se saiba em qual universo se está inserido para que se possa desenvolver demonstrativos informacionais que cumpram seu papel de informar com respaldo jurídico.

## 6. ESTUDO DE CASO – RELATÓRIO ANUAL

Cabe apresentar no presente trabalho as características de um estudo de caso. De acordo com Yin (2010), quanto mais as questões apresentadas na pesquisa procuram explicar uma circunstância presente, mais o método do estudo de caso pode ser considerado relevante.

Podem existir, de acordo com Yin (2010), três finalidades de métodos de pesquisa: exploratória, descritiva e explanatória. O estudo de caso pode existir dentro de qualquer uma dessas finalidades e deve-se escolher sua finalidade levando-se em consideração as seguintes condições:

1. Tipo de pesquisa proposto;
2. Extensão do controle sobre os eventos comportamentais reais e;
3. Grau de enfoque sobre os eventos contemporâneos.

Importante destacar que no estudo de caso, muitas das vezes, para se compreender melhor uma situação ou fenômeno o pesquisador lança mão de outras técnicas. Sobre isso citamos Gil:

O estudo de caso é caracterizado pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira que permita o seu amplo e detalhado conhecimento, tarefa praticamente impossível mediante os outros delineamentos considerados. (GIL, 1996, p.58)

Baseados nessa citação é que utilizamos neste estudo de caso o relatório anual. A análise centrada nos atributos de qualidade de Sordi nos permitiu avaliar como a qualidade da informação se relaciona com o processo decisório.

O estudo de caso apresenta semelhanças com as pesquisas históricas, mas ao se levar em consideração suas particularidades entende-se que:

(...) embora os estudos de caso e as pesquisas históricas possam se sobrepor, a força exclusiva do estudo de caso é sua capacidade de lidar com ampla variedade de evidências – documentos, artefatos, entrevistas e observações – além do que pode estar disponível em um estudo de histórico convencional. (Yin, 2010).

Percebe-se que há neste estudo de caso algumas características de análise documental, no entanto tal método foi utilizado apenas como meio e não fim em si mesmo. A pretensão foi de avaliar um comportamento mediante a utilização de informações, que estão presentes em documentos.

No item 6.1 explicamos os procedimentos adotados.

### **6.1 Procedimento metodológico**

O trabalho principal do projeto foi analisar um relatório anual buscando constatar a presença dos atributos de qualidade da informação de acordo com Sordi.

Para isso, foram identificados quais os atributos que devem estar presentes nos relatórios visando a uma boa prestação de contas para o participante do fundo de pensão e auxílio, no processo de tomada de decisão dos gestores da entidade.

A partir dessas características, segundo Sordi, será possível estabelecer um nível de qualidade da informação analisada. Diante de tais características, fundamentar-se-á, então, a avaliação informacional proposta nesse trabalho, a fim de se estabelecer um consenso sobre a qualidade informacional para o atendimento de demandas específicas da legislação previdenciária, no caso a resolução CGPC nº 23, de 6 de dezembro de 2006, que fala sobre os procedimentos a serem observados pelas entidades fechadas de previdência complementar, na divulgação de informações aos seus participantes.

Buscando atender ao objetivo desse estudo, mostrar-se-á a seguir como os relatórios anuais podem ser instrumentos de cumprimento da legislação, utilizando-se dos atributos de qualidade da informação, segundo Sordi.

Assim, temos as seguintes questões:

Que atributos da informação estão presentes nos relatórios anuais de uma entidade de previdência complementar? Antes de se responder à tal questão dever-se-á ter

em mente o objetivo do relatório anual no contexto previdenciário que é o de atender à legislação e subsidiar processos decisórios da entidade.

Os relatórios anuais conferem, de alguma maneira, maior transparência à gestão e permitem compartilhar, de maneira consolidada, as atividades realizadas no decorrer do exercício anual ao qual se refere.

Como já foi destacado os relatórios anuais publicam as demonstrações financeiras, os investimentos, despesas, alterações de regulamento, pareceres técnicos e os demais “demonstrativos informacionais” que representam a prestação de contas da entidade com seus participantes, patrocinadoras e ao próprio sistema de previdência complementar.

No item 6.2, serão apresentadas as análises de informações de um relatório anual de uma entidade privada de previdência complementar. Essas análises foram realizadas de acordo com os atributos de qualidade de Sordi, listados no item 3.2 desse trabalho.

## 6.2 Resultados

Foi feito um “recorte” de trechos de um relatório anual referente ao ano de 2011. Tal publicação está disponível em endereço eletrônico, na rede mundial de computadores.

Figura 3: Recorte da página 4 do relatório anual

Entenda seu Relatório Anual de Informações

**Demonstrações Contábeis**

É o conjunto de informações que deve ser obrigatoriamente divulgado, anualmente, pela administração e representa a sua prestação de contas para os órgãos de fiscalização, os participantes, assistidos e as empresas patrocinadoras.

As demonstrações devem ser enviadas à Superintendência Nacional de Previdência Complementar – PREVIC, até o dia 31 de março do ano subsequente ao encerramento do exercício. Elas são compostas pelos seguintes itens:

- Balanço Patrimonial Consolidado;
- Demonstração da Mutação do Patrim nio Social Consolidada;
- Demonstração do Plano de Gestão Administrativa Consolidada ou por Plano de Beneficios Previdencial (facultativo);
- Demonstração do Ativo Líquido por Plano de Beneficios Previdencial;
- Demonstração da Mutação do Ativo Líquido por Plano de Beneficios Previdencial;
- Demonstração das Obrigações Atuariais do Plano de Beneficios Previdencial;
- Notas Explicativas as Demonstrações Contábeis Consolidadas;
- Parecer dos Auditores Independentes;
- Parecer do Atuário, relativo a cada Plano de Beneficio Previdencial;
- Parecer do Conselho Fiscal; e
- Manifesta o do Conselho Deliberativo com aprova o das Demonstrações Contábeis.

O **Balanço Patrimonial** apresenta a posi o

**A Demonstração da Mutação do Patrim nio Social Consolidada** apresenta as adições e deduções de recursos evidenciando o acréscimo ou decréscimo no Patrim nio Social da Entidade

**A Demonstração do Plano de Gestão Administrativa Consolidada ou por Plano de Beneficios Previdencial** explica a atividade administrativa da EFPC, evidenciando as alterações do fundo administrativo, e discrimina as receitas administrativas do exercício, despesas administrativas, segregadas por administrações previdencial, de investimentos, e outras do exercício, resultado negativo dos investimentos, sobras ou insuficiência da gestão administrativa e constitui o ou reversão do fundo administrativo no exercício.

**A Demonstração do Ativo Líquido por Plano de Beneficios Previdencial** apresenta o fluxo financeiro das Adições e Destinações e Acréscimos/Decréscimos no Ativo Líquido.

**A Demonstração da Mutação do Ativo Líquido por Plano de Beneficios Previdencial** destina-se a evidencia o das alterações do ativo líquido do plano de benefícios, no exercício a que se referir.

**A Demonstração das Obrigações Atuariais do Plano de Beneficios** destina-se a evidenciar as alteraç es do patrim nio de cobertura do plano e discrimina o saldo do patrim nio de cobertura do plano no in cio do exercício, os saldos detalhados das provis es matemáticas de benefícios concedidos, provis es matemáticas de benefícios a conceder e provis es matemáticas a constituir e os saldos detalhados do equilíbrio técnico, em resultados realizados e resultados a realizar.

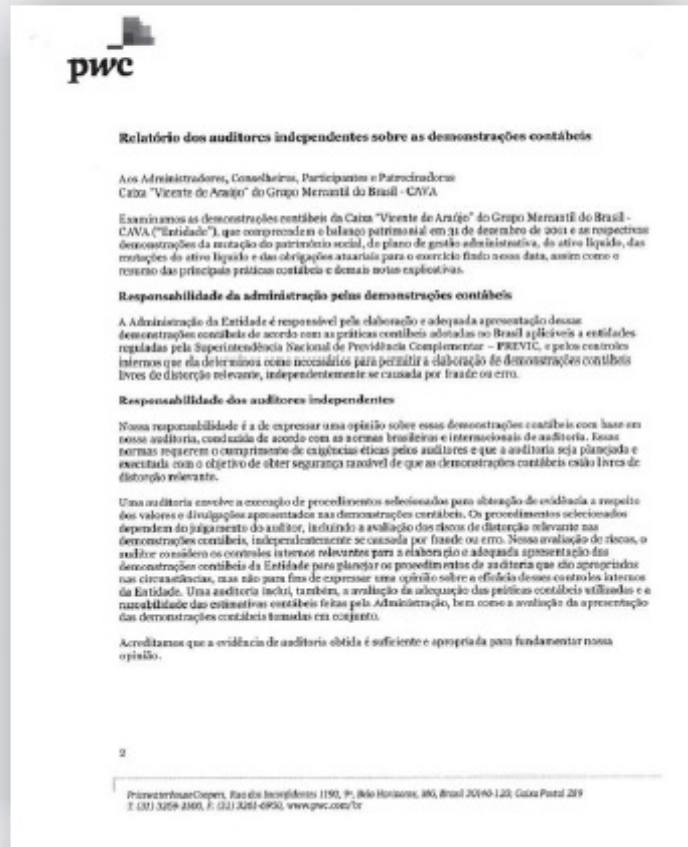
O primeiro atributo de qualidade “Abrangência ou Escopo da Informa o” pode ser identificado, logo no início da leitura do relatório. Há uma página inicial na qual são

apresentadas quais informações serão tratadas e a que se referem. As informações visam facilitar a tarefa do leitor menos experiente com o tipo de informação demonstrada.

O segundo atributo “Integridade da Informação” e o terceiro “Acurácia ou Veracidade da Informação” são percebidos ao longo da leitura do instrumento. Foi citado como exemplo o “parecer” de auditores independentes que se encarregam de expressar suas opiniões técnicas sobre as demonstrações contábeis, conduzidas de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria.

Figura 4: Página 20 do relatório anual

## Parecer dos Auditores Independentes sobre as Demonstrações Contábeis



Fonte: [www.cava.org.br](http://www.cava.org.br)

O quarto atributo “Confidencialidade ou Privacidade da Informação” e o quinto “Disponibilidade da Informação” podem ser discutidos levando-se em consideração a forma de disponibilização do relatório anual. As informações estão disponíveis em meio físico (impressão em papel) e também em meio digital (rede mundial de computadores) no site da entidade. Com isso, as informações são difundidas para o público-alvo, quando são enviadas para os participantes. No entanto, nada impede que os relatórios impressos sejam lidos por quem não seja desse grupo. A entidade não tem controle do destino que é dado para as publicações depois do envio das mesmas. Outra questão é a disponibilidade dos dados e informações na rede mundial de computadores, um ambiente não-controlado pela entidade. Dito isso, pode-se dizer que a informação é amplamente difundida, mas não de forma exclusiva para o público-alvo como prevê a definição de Sordi.

O sexto atributo de qualidade “Atualidade ou Temporalidade da Informação” é percebido pela periodicidade da publicação do relatório. O período temporal do relatório é de um ano, e tem por objetivo facilitar as comparações com os relatórios dos anos anteriores. Dessa maneira, a temporalidade é limitada a um período específico. Essa qualidade é fundamental para a prestação de contas da entidade e para o acompanhamento sistemático do participante.

Figura 5: Recorte da capa do relatório anual



Fonte: [www.cava.org.br](http://www.cava.org.br)

O sétimo atributo de qualidade “Ineditismo ou Raridade da Informação” não pôde ser verificado no instrumento uma vez que se trata de um demonstrativo. Logo, não existe a necessidade de se preocupar com a cópia dessas informações uma vez que elas só têm validade para os participantes e para a própria entidade que as demonstra. Não há o porquê de uma entidade “copiar” valores de outra, primeiro pela complexidade e porte das entidades que são diferentes, segundo, a entidade sofre auditorias regulares e, por fim, porque há fiscalização do órgão da previdência. Portanto ainda que haja possibilidades de “utilização” indevida de informações o fato não ficaria impune. Importante ressaltar que não estamos avaliando nesse estudo o processo de formação dos dados, tampouco mecanismos de controles contábeis.

Figura 6: Recorte da página 6 do relatório anual

<b>Balanço Patrimonial Consolidado</b>					
Em 31 de dezembro - em milhares de reais					
<b>Ativo</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Passivo</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Disponível	333	218	Exigível operacional (nota 6)	1.255	1.020
Realizável	42.802	42.003	Gestão Previdencial	1.042	859
Gestão Previdencial	5.665	3.810	Gestão Administrativa	213	161
Gestão Administrativa	76	50	Exigível contingencial (nota 7)		
Investimentos (nota 4)	37.061	38.143	Gestão Previdencial	4.859	3.169
Títulos Públicos	18.481	19.754	Patrimônio Social	37.040	38.056
Créditos Privados e Depósitos	14.394	13.765	Patrimônio de Cobertura do Plano	37.008	38.024
Ações	3.436	3.864	Provisões Matemáticas (nota 8)	28.247	26.633
Investimentos imobiliários	750	760	Benefícios Concedidos	22.923	21.469
Permanente			Benefícios a Conceder	5.324	5.164
Imobilizado	19	24	Equilíbrio Técnico (nota 9)	8.761	11.391
Gestão Assistencial		20	Resultados Realizados	8.761	11.391
			Supervil Técnico Acumulado	8.761	11.391
			Fundos	32	32
			Fundos Previdenciais	1	1
			Fundos Administrativos	31	31
			Gestão Assistencial		20
<b>Total do ativo</b>	<b>43.154</b>	<b>42.265</b>	<b>Total do passivo</b>	<b>43.154</b>	<b>42.265</b>

As notas explicativas da administração são parte integrante das demonstrações contábeis.

Fonte: [www.cava.org.br](http://www.cava.org.br)

Os atributos “Contextualização da Informação”, “Precisão da Informação” e “Confiabilidade da Informação” podem ser verificados pelos mesmos motivos já citados no primeiro, segundo e terceiro atributos de qualidades demonstrados

anteriormente. O relatório anual é um instrumento informacional claro, tanto pelos seus quadros comparativos quanto por suas notas explicativas. A veracidade é ainda legitimada por auditores independentes que demonstram seus pareceres a partir das normas brasileiras e internacionais de auditoria (vide figura 4).

Figura 7: Recortes das páginas 10 e 13 do relatório anual

<h2 style="margin: 0;">Notas Explicativas da Administração às Demonstrações Contábeis</h2> <p style="margin: 0; font-weight: normal;">Em 31 de dezembro - em milhares de reais</p>							
<h3 style="margin: 0;">3 Apresentação das Demonstrações Contábeis e principais Práticas Contábeis</h3>	<h3 style="margin: 0;">4 Investimentos</h3>						
<h4 style="margin: 0;">3.1 Apresentação das Demonstrações Contábeis</h4>	<p>Os Recursos Garantidores do Patrimônio de Cobertura do Plano Previdencial os Fundos e Provisões foram aplicados de acordo com a Política de Investimentos que definiu as diretrizes, macro-alocação, limites de risco, ativos elegíveis e alocação tática dos recursos nos segmentos de investimentos para o exercício de 2011. No âmbito desta política de investimentos, os riscos são agrupados em risco de mercado e risco de crédito. O risco de crédito é monitorado através das mais conceituadas agências classificadoras de rating, enquanto o risco de mercado é feito com base nos limites de VaR estabelecidos nas diretrizes de investimento.</p> <p>Em consonância com as recomendações da Resolução CGPC nº. 13, de 01 de outubro de 2004, passou-se a monitorar os riscos não-financeiros.</p> <p>O Realizável dos Investimentos é composto pelos seguintes grupos de contas, cujos saldos em 31 de dezembro de 2011 e 2010 são apresentados a seguir:</p>						
<p>As demonstrações contábeis foram elaboradas e estão sendo apresentadas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades autorizadas a funcionar pela Superintendência Nacional de Previdência Complementar (PREVIC), do Ministério da Previdência Social (MPS), e em consonância com as diretrizes contábeis estabelecidas pelo Conselho Nacional de Previdência Complementar (CNPC) para as entidades fechadas de previdência complementar, especificamente a Resolução nº 8, de 31 de outubro de 2011, Instrução SPC nº 34, de 24 de setembro de 2009, alterada pela Instrução Previc nº 5, de 08 de setembro de 2011 e a Resolução do Conselho Federal de Contabilidade nº 1.272, de 22 de janeiro de 2010, que aprova a NBC TE 11.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 70%;"></th> <th style="width: 15%; background-color: #003366; color: white;">2011</th> <th style="width: 15%; background-color: #003366; color: white;">2010</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: left;"><b>Total dos investimentos</b></td> <td>37.061</td> <td>38.143</td> </tr> </tbody> </table>		2011	2010	<b>Total dos investimentos</b>	37.061	38.143
	2011	2010					
<b>Total dos investimentos</b>	37.061	38.143					

Fonte: [www.cava.org.br](http://www.cava.org.br)

O décimo primeiro atributo “Originalidade da Informação” é observado no relatório pelo fato de se tratar de um instrumento gerado pela própria entidade. Além disso, o objetivo do relatório é a prestação de contas da entidade para seus participantes. As

informações são geradas pela fonte primária sem qualquer perigo de deturpação de ideia.

O décimo segundo atributo “Existência da Informação” pode ser verificado através dos formatos disponibilizados do relatório. Os relatórios são enviados impressos via correio (acesso somente aos participantes aposentados), virtuais na home page da entidade (livre acesso) e também no portal corporativo (acesso restrito a desenvolvedores, analistas e participantes ativos).

O décimo terceiro atributo “Pertinência ou Agregação de Valor da Informação” inicialmente não se caracteriza no caso descrito, uma vez que as informações demonstrativas visam a uma prestação de contas. Porém, os relatórios anuais precisam adaptar-se ao conteúdo e objetivo de suas publicações, ou seja, as informações devem ser apresentadas de forma pertinentes e de forma a agregar valor a seu conteúdo.

O décimo quarto atributo “identidade da Informação” e o décimo quinto “Audiência da Informação” são os mais subjetivos de todos os atributos de qualidade, listados nesse estudo. Sobre o atributo “identidade”, pode-se inferir como algo padrão no meio organizacional (o que não necessariamente implica que qualquer participante consiga identificar as denominações contidas no relatório). E sobre “audiência” só poderia ser verificado com êxito se fosse realizado um estudo de usuários do relatório.

Nota-se que nos “demonstrativos informacionais” há alguns atributos de qualidade de informação (Sordi) que são facilmente percebidos e outros nem tanto. Fato é que muitos dos atributos têm uma característica subjetiva e que, se não forem percebidos adequadamente, podem comprometer a imagem da entidade e enfraquecer o relacionamento com seus participantes.

O curioso é que as entidades talvez não se deem conta de como poderiam aprimorar seu Core Business se voltassem a atenção para os atributos de qualidade da informação, no momento da geração dos dados e das informações que irão alimentar os relatórios anuais.

## 7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo buscou demonstrar que os relatórios anuais podem agregar valor à entidade e aos seus participantes, fornecendo informações de qualidade. No âmbito desse trabalho ficou definido que as informações de qualidade seriam aquelas que possuíssem a maioria dos atributos de qualidade listados por Sordi.

Através de revisões de literatura e do instrumento escolhido (relatório anual de fundo de pensão), foi feita uma análise das informações disponibilizadas por uma entidade de previdência complementar em sua página na rede mundial de computadores.

Todo processo decisório é determinante para o curso da ação e diferencial para a competitividade das organizações de modo geral. Em cada etapa do processo de tomada de decisão, de acordo com Cassaro (1995), a informação está presente como fator sequencial principal.

A qualidade da informação, sobre o viés do acesso imediato e atualizado, atua como um “acelerador” fazendo com que seus detentores percebam melhor o mercado em que atuam e, a partir dessa percepção, consigam ser mais assertivos nas tomadas de decisões e avaliações de atividades executadas. Isso leva ao desenvolvimento das organizações de maneira muito diferenciada.

Os atributos de qualidade da informação identificam características importantes que devem ser consideradas na apresentação de informações da natureza de relatórios.

Analisando as informações do relatório, seja na exposição escrita ou gráfica, percebe-se que ali pode ser identificado a maioria dos atributos de qualidade da informação, listados por Sordi. Acredita-se que os atributos delimitam melhor como deve ser a exposição das informações, buscando tornar a comunicação com o público mais clara e pertinente.

Esse fato marca a importância de se observar os atributos de qualidade da informação quando da confecção de informações que irão subsidiar relatórios anuais a serem divulgados pelas entidades.

A informação que recebe o “tratamento da qualidade” é exposta de maneira muito mais preparada para não sofrer distorções que descumpram o objetivo a que se propõe. Essa qualidade é percebida na clareza, na pertinência, na contextualização e na precisão das informações divulgadas nos relatórios.

No caso dos relatórios anuais, por serem também uma exigência legal, as entidades buscam disponibilizar as informações que contemplem os atributos de qualidade uma vez que eles primam por permitir a criação de informações sem lacunas.

No entanto, basear a produção dos relatórios anuais somente nos atributos de qualidade, por si só pode não surtir o efeito desejado. É necessário um alinhamento do que é exigido pela legislação com o que as entidades efetivamente executam e são capazes de fornecer com veracidade ao seu público alvo. Vale ressaltar que relatórios são temporais assim como as determinações do mercado. O tempo é uma variável que exerce grande influência nas equações da ordem organizacional.

Sugere-se como estudos futuros um trabalho de viés quantitativo com entidades de previdência complementar a fim de mensurar como é percebida a qualidade da informação pelo público alvo, para que se possa ter a certeza de que a qualidade percebida dista ou não da proposta.

## 8. REFERÊNCIAS

BAZERMAN, M. H. *Processo decisório*. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

BM&FBOVESPA S.A. Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros. Disponível em: <<http://www.bmfbovespa.com.br/pt-br/a-bmfbovespa/>>. Acesso em: 17 nov. 2012.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif; CARVALHO, Natália Guiné de Mello. Produtos e serviços de informação para negócios no Brasil: características. *Ciência da Informação*, Brasília v. 27, n.1, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br> Acesso em: 16 nov. 2012.

BRASIL, Constituição (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil*. 11. ed. rev., atual. e ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2006.

BRASIL, Ministério da Previdência Social. *Cartilha do participante*. Brasília: MPS, SPC, 2008.

BRASIL. Portal Brasil. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/menu-de-apoio/sobre-o-site/linha-do-tempo>> Acesso em: 15 maio 2012.

CASSARRO, Antonio Carlos. *Sistemas de informações para tomada de decisões*. São Paulo: Pioneira, 1995.

CHOO, Chun Wei. *A Organização do Conhecimento*. São Paulo: Editora SENAC São Paulo, 2003.

FRANÇA, Júnia Lessa et al. *Manual para normalização de publicações técnico-científicas*. 3. ed. Belo Horizonte. Editora UFMG, 1996.

GALLIANO, A.G.O. *Método científico: teoria e prática*. SP: Editora Habra, 1979.

GIDDENS, A. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.

GIL, Antonio Carlos. *Como elaborar projetos de pesquisa*. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

GUIMARÃES, Magda C. M. *Estudo do Programa da Educação Financeira e Previdenciária nas Entidades Fechadas de Previdência Complementar*. In:

SECRETARIA DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR. 2º Prêmio Previc de Monografia: Previdência Complementar Fechada. Brasília, MPS, 2010.

HENDRIKSEN, E. S., VAN BREDA, Milchel F. *Teoria da contabilidade*. São Paulo: Atlas, 1999.

HUANG, K., LEE, Y. and WANG, R. 1999, *Quality Information and Knowledge*. Prentice Hall, Upper Saddle River: N.J..

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Novo dicionário da língua portuguesa*. 15 ed, Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1995.

LE COADIC, Yves-François. *A ciência da informação*. Tradução Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília-DF; Ed. Briquet de Lemos/ Livros, 1996.

LESCA, Humbert; ALMEIDA, Fernando C. *Administração estratégica da informação, Revista de Administração*, São Paulo, v. 29, n. 3, p.66-75, jul./set. 1994.

LINO, M. R. de O. *Um modelo para medir a qualidade da informação de sites utilizando programação difusa*. Tese (Doutorado) –, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2006.

IUDÍCIBUS, S. *Teoria da contabilidade*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MONTALLI, Kátia Maria Lemos and CAMPELLO, Bernardete dos Santos. *Fontes de informação sobre companhias e produtos industriais: uma revisão de literatura*. Ci. Inf. 1997, vol.26, n.3

MOREIRA, Sonia Virgínia. *Análise documental como método e como técnica*. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antonio (org.). *Métodos e técnicas de pesquisa em Comunicação*. São Paulo: Atlas, 2005.

MORENO, N.A. *A informação arquivística no processo de tomada de decisão em organizações universitárias*. 2006. 223 f. Tese de doutorado em Ciência da Informação – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte.

NEHMY, R. M. Q.; PAIM, I. *A desconstrução do conceito de qualidade da informação*. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 27, n.1, p. 36-45, jan/abr. 1998.

OHNO, Taiichi. *O Sistema Toyota de Produção: além da produção em larga escala*. Porto Alegre: Bookman, 1997.

OLETO, Ronaldo Ronan. *Percepção da qualidade da informação*. *Ciência da Informação*, Brasília, v.35, n.1, p. 57-62, jan/abr. 2006.

PAIM, I., NEHMY, R., GUIMARÃES, C. *Problematização do conceito “qualidade” da informação*. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.1, n.1, p.111-119, jan/jun.1996.

PEREIRA, Frederico Cesar Mafra. *O comportamento informacional na tomada de decisão* (título provisório). 2011. Tese. 219f. (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação/ UFMG.

PRIBERAM. *Dicionário Priberam de Língua Portuguesa*. Disponível em: <http://www.priberam.pt/dlpo/> Acesso em: 08/12/2012.

SHANNON, Claude E., WEAVER, Warren. *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press, 1949.

SILVA, Dionísio Jorge da. *Análise Contábil nos Fundos de Pensão*. Publicação Autônoma. MPS, SPC, 2007. (Coletânea de Normas dos Fundos de Pensão,3).

SORDI, José Osvaldo de. Dimensões para análise da qualidade da informação. In: \_\_\_\_\_. *Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento*. São Paulo: Saraiva, 2008. cap. 2, p. 29–60.

SORDI, José Osvaldo de; MEIRELES, Manuel. *Melhoria da qualidade da informação organizacional pela agregação de resumo: análise de softwares geradores de resumo (summarizers)*. Ci. Inf. [online]. 2009, vol.38, n.1, pp. 109-123.

SOUZA, Terezinha de F.C. de. *Fontes de informação financeira no Brasil. 1998*. 160f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Biblioteconomia, Universidade Federal de Minas Gerais.

STEWART, et al. *Handbook de estudos organizacionais*. São Paulo: Atlas, 2004. V.I.

WANG, R., *A Product Perspective on Total Data Quality Management*, in Communications of the ACM .1998.

WAND, Y.; WANG, R. Y. *Data Quality Dimensions in Ontological Foundations*. Communications of the ACM. v. 39, n. 11, p. 86-95, November, 1996.

YIN, Robert K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. 4<sup>a</sup> ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.