

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO
ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS**

Rosmari Bertolo Cadore

**PERFIL DO INVESTIDOR DIANTE DO PORTFÓLIO DE
POSSIBILIDADES PARA INVESTIMENTOS FINANCEIROS NO
BANCO DO BRASIL AGÊNCIA DE XAXIM S.C.**

PORTO ALEGRE (RS)

2007

Rosmari Bertolo Cadore

**PERFIL DO INVESTIDOR DIANTE DO PORTFÓLIO DE
POSSIBILIDADES PARA INVESTIMENTOS FINANCEIROS NO
BANCO DO BRASIL AGÊNCIA DE XAXIM S.C.**

**Trabalho de conclusão de curso de
Especialização apresentado ao
programa de Pós-Graduação em
Administração da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito
parcial para obtenção do título de
Especialista em Administração.**

Orientador: Prof. Oscar Claudino Galli

PORTO ALEGRE (RS)

2007

Rosmari Bertolo Cadore

PERFIL DO INVESTIDOR DIANTE DO PORTFÓLIO DE
POSSIBILIDADES PARA INVESTIMENTOS FINANCEIROS NO
BANCO DO BRASIL AGÊNCIA DE XAXIM S.C.

**Trabalho de conclusão de curso de
Especialização apresentado ao
programa de Pós-Graduação em
Administração da Universidade Federal
do Rio Grande do Sul, como requisito
parcial para obtenção do título de
Especialista em Administração.**

Conceito final:

Aprovado em de de

BANCA EXAMINADORA

Prof.

Prof.

Orientador – Prof.Oscar Claudino Galli - UFRGS

Dedicatória

Ao meu esposo Altair e aos meus filhos Eduardo e Emeline,
pelo carinho, compreensão e apoio incondicional.

Agradecimentos

À instituição Banco do Brasil S.A. pela oportunidade,
À Universidade Federal do Rio Grande do Sul e aos
Professores , Tutores e Orientadores por aceitarem o desafio
do ensino à distância de alto nível,
Aos meus colegas de trabalho e de turma, Edmilson e Adriana,
pelo apoio no transcorrer do curso,

RESUMO

O Mercado Financeiro, contagiado pelo cenário da globalização, evolução tecnológica e concorrência, tem-se tornado cada vez mais complexo e, é neste cenário que os agentes deficitários e superavitários vão contracenar em busca de soluções que os conduzam ao sucesso de seus investimentos. Este trabalho teve como objetivo identificar o perfil do investidor cliente pessoa física do Banco do Brasil, com renda superior a cinco salários mínimos e diagnosticar as principais dificuldades, por eles encontradas, para a escolha da modalidade de investimento mais adequada ao seu perfil. Foram entrevistados 108 (cento e oito) clientes da agência do Banco do Brasil – Xaxim (SC), através de um questionário com perguntas fechadas, bem como, foi efetuada pesquisa bibliográfica em livros, revistas, periódicos e sites da Internet, a respeito do assunto estudado. Quanto ao resultado da entrevista, o perfil predominante do investidor foi o “conservador”, para o qual são sugeridos os investimentos financeiros em Caderneta de Poupança, CDB, Fundos Referenciados DI e Fundos de Curto Prazo. Verificou-se ainda a falta de conhecimento sobre investimentos financeiros por parte do investidor e a importância do funcionário do Banco como principal fonte de consulta sobre o portfólio de investimentos e as características principais de cada um deles. Esta constatação vem reforçar ainda mais a responsabilidade dos próprios funcionários do Banco no que diz respeito à capacitação e qualidade de atendimento ao cliente, no atual ambiente de acirrada concorrência bancária.

Palavras-Chave: Mercado Financeiro, Investimentos, Perfil do Investidor.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Organograma 1 – Instrumentos Financeiros.....	21
Figura 1 – Idade dos Investidores.....	33
Figura 2 – Nível de Escolaridade dos Investidores.....	34
Figura 3 – Estado Civil dos Investidores.....	35
Figura 4 – Área de Atuação dos Investidores.....	36
Figura 5 – Dependentes Financeiros dos Investidores.....	37
Figura 6 – Percentual de Investimentos em Relação ao Patrimônio Total dos Investidores.....	38
Figura 7 – Prazo Disponível Para as Aplicações dos Investidores.....	39
Figura 8 – Principal objetivos dos investimentos	40
Figura 9 – Principal referência de rentabilidade para os investidores.....	41
Figura 10 – Aplicações Financeiras com Maior Experiência pelos Investidores.....	43
Figura 11 – Opinião dos Investidores em Relação a Seguros.....	44
Figura 12 – Investimentos em Ações ou Fundos de Ações.....	45
Figura 13 – Aceitação de Perda em Investimentos de Curto Prazo.....	46
Figura 14 – Fonte de Consulta para Orientações e Informações sobre investimentos financeiros.....	47

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
3. SISTEMA FINANCEIRO	14
3.1. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL	135
3.2. MERCADO FINANCEIRO	156
3.3. RENDAS, INVESTIMENTOS E POUPANÇA.....	167
3.3.1. Rentabilidade, Liquidez e Segurança.....	188
3.4. POLÍTICA DE INVESTIMENTOS.....	199
3.5. RESTRIÇÕES AO INVESTIDOR.....	20
3.6. INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA CONCRETIZAR NEGÓCIOS NO MERCADO FINANCEIRO.....	21
3.6.1. Renda Fixa.....	222
3.6.2. Renda Variável.....	233
3.6.3. Fundos de Investimento	244
3.7. COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR.....	255
3.8. PERFIL DO INVESTIDOR.....	266
4. METODOLOGIA	288
5. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA	30
5.1. HISTÓRICO DA EMPRESA.....	30
5.2. HISTÓRICO DA CIDADE DE XAXIM S.C.....	31
6. ANÁLISE DA PESQUISA	33
6.1. PERFIL DO INVESTIDOR DA AGÊNCIA DO BANCO DO BRASIL DE XAXIM (SC)	48
6.2. INFORMAÇÕES RELEVANTES OBTIDAS NA ANÁLISE DO PERFIL DO INVESTIDOR CLIENTE DO BANCO DO BRASIL S.A. - AGÊNCIA DE XAXIM (SC).....	49
6.3. DIFICULDADES DO CLIENTE INVESTIDOR PARA TOMADA DE DECISÃO.....	50
7. CONCLUSÃO	52
APÊNDICE	55
BIBLIOGRAFIA	57

1. INTRODUÇÃO

A palavra "mercado" remonta a períodos anteriores ao surgimento da moeda, onde o excedente dos artigos produzidos eram trocados em um determinado local, entre os agentes para suprir as necessidades das pessoas e era denominado de escambo.

Com a evolução da história, os meios de troca se alteraram e, da moeda mercadoria passamos ao papel moeda ou moeda escritural. Surgiu então a figura dos intermediadores dessas trocas - as instituições financeiras, e, com elas, a necessidade da intervenção de reguladores: o Estado.

Assim, a palavra mercado ampliou seu significado, além de ser "o local das trocas", passou a englobar o conjunto dos elementos envolvidos no comércio de um determinado produto: produtores, consumidores, intermediários, regulamentos, preços, entre outros.

O mercado dito como "Mercado Financeiro" tem como produto de comercialização "o uso do dinheiro no tempo", que significa a transferência temporária, entre agentes econômicos, da capacidade de consumo, ou seja, do poder de compra que a posse do dinheiro proporciona. Seu papel essencial é viabilizar e operacionalizar os fluxos de financiamento da economia. (Cherobin, Rigo, Lemes Júnior, 2005, p.14).

Para melhor entender o mercado financeiro, apresenta-se a seguir a definição do termo "finanças". Segundo Lamb (2006, p. 5)

"Finanças é o estudo do dinheiro no tempo, o cálculo do custo de oportunidade do uso do dinheiro, estudo do risco das decisões financeiras, o cálculo do valor agregado por uma decisão e as estratégias financeiras para realocação de riscos entre os diferentes tomadores de decisão no mercado".

A expressão acima traduz a complexidade que influencia a vida das pessoas, ricas ou pobres, entendidas ou leigas no assunto.

Aos entendidos é dada a chance de analisar o cenário, estudar o risco, calcular rentabilidade, enfim, tomar a melhor decisão de investimento, esperando o melhor resultado final. Já aos leigos resta-lhes, se oportuno, aprender os ensinamentos da administração financeira ou então, confiar seus recursos aos entendidos.

Além de sua complexidade, através dos anos, o mercado financeiro vem sendo pressionado pela criação de novos produtos e serviços que o adaptem às novas tecnologias e exigências do mundo moderno. Para Fortuna (2006, p.16), a criatividade do setor financeiro, buscando alternativas para atender à necessidade do mercado, impulsionou o surgimento de produtos e serviços que, com características próprias e nuances imperceptíveis, poderiam oferecer vantagens crescentes às instituições e aos investidores, desde que convenientemente utilizadas. Cherobin, Rigo, Lemes Júnior (2005, p 15) esclarece que o mercado financeiro pode assumir diversas formas, conforme o tipo de intermediação de recursos realizada.

Os produtos negociados nos mercados de ativos financeiros, podem assumir a condição de financiamento e de investimentos. Este trabalho abordará mais especificamente os produtos de investimentos, que constituem instrumento de captação de recursos das instituições financeiras e de aplicações dos agentes superavitários que investem ou pretendem investir os recursos destinados à poupança. Entenda-se aqui poupança como o dinheiro não gasto, destinado à reserva financeira remunerada, quer seja para investimentos futuros ou aposentadoria.

Do ponto de vista do agente financeiro, a captação de recursos é fator chave para executar o seu papel de intermediador financeiro. Intermediação esta, que só atingirá seu objetivo se resultar em lucros. Nesse contexto é essencial conhecer o perfil dos investidores, o que, lhe proporciona melhores condições de adequar seus produtos às necessidades dos mesmos e assim, rentabilizá-los. Apesar de possuir um cadastro com dados dos investidores, é necessária uma análise mais subjetiva para detectar as condições de aplicações desejáveis pelos agentes superavitários. Dessa forma, surge a seguinte questão de pesquisa: O Banco do Brasil conhece o perfil dos seus clientes investidores do segmento de pessoas físicas?

Por outro lado, sob a ótica do investidor, diante da diversidade de opções de investimentos no mercado financeiro, mesmo os que detém conhecimento do mercado, por vezes ficam indecisos diante da escolha. Assim surge uma nova questão: o cliente detém conhecimento sobre como investir para obter rentabilidade, liquidez e segurança?

A idéia de escrever sobre possibilidades de investimentos no mercado financeiro, tendo Banco do Brasil com agente captador, surgiu por observar-se ao

longo do tempo, que investidores - pessoas físicas ou jurídicas - raramente conseguem decidir por si próprio onde, como e em que investir no mercado financeiro. Por outro lado, o Banco, ao ignorar o perfil do cliente, provavelmente perderá oportunidades de negócios e conseqüentemente, de ganhos financeiros.

O objetivo principal deste trabalho, é identificar o perfil do investidor - cliente pessoa física do Banco, com renda superior a cinco salários mínimos e conhecer as principais dificuldades encontradas pelos mesmos para escolher a modalidade de investimento mais adequada ao seu perfil investidor, dentro do portfólio de opções oferecido pelo Banco do Brasil S/A.

Neste mercado de acelerada competição e de consumidores cada vez mais exigentes, traçar o perfil do cliente para adotar melhores estratégias de negociação pode fazer toda a diferença à medida que aumenta a satisfação de cliente com a instituição. Cliente satisfeito tem maior probabilidade de ser um cliente fiel e rentável, além de ser um ótimo meio informal de divulgação e propaganda do Banco.

Acredita-se que quanto maior a informação e a integração entre investidor e captador, maiores serão as chances de se desenvolver um jogo do tipo "ganha-ganha", onde todos têm retorno positivo e satisfação.

Para melhor entendimento do leitor, este trabalho está estruturado em cinco partes: introdução, referencial teórico, sistema financeiro nacional, histórico e contextualização da organização, além da caracterização do grupo social onde a agência se encontra inserida, metodologia, análise dos resultados e conclusão.

Na primeira parte, procura-se fazer um breve relato sobre a evolução do mercado financeiro, apresentar os conceitos principais, bem como explicitar o tema, o problema, os objetivos e a justificativa do estudo. Na segunda parte, faz-se a revisão da literatura abrangendo os principais conceitos relacionados ao tema, citando as fontes teóricas utilizadas para a formalização do trabalho de pesquisa. Em seguida apresenta-se uma caracterização do sistema financeiro nacional e as principais especificidades a cerca dos tipos de investimento mais procurados atualmente.

O histórico da organização e a contextualização da agência, desde a sua implantação na cidade de Xaxim S.C. até os dias de hoje, se fazem necessárias visto que este aspecto nos dá significado e serve como elemento norteador e como base histórica para que se conheça não só o perfil dos seus investidores, mas o por

quê de um grupo social ter características diferentes de outros, em um mesmo momento histórico.

Na terceira parte, apresenta-se a metodologia utilizada para pesquisa. Na quarta parte, verifica-se o resultado da pesquisa e a análise dos dados, e, na quinta e última parte, comenta-se sobre o resultado da pesquisa e do trabalho com um todo.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Analisando o cenário econômico atual, em que todos correm contra o tempo buscando resultados positivos, percebe-se como poderá ser complexa a tomada de decisão dos indivíduos superavitários que desejam agregar valor aos seus recursos no que diz respeito à administração dos mesmos.

De maneira geral, o investidor procura um lugar para guardar suas reservas. A dúvida surge na hora de decidir como e onde aplicar esta reserva: em investimentos que acenam com a possibilidade de maior rentabilidade ou nas aplicações que ofereçam maior segurança?

Rentabilidade e risco andam juntos. Maior rentabilidade implica em correr maior risco. Entretanto, cada pessoa tem um nível de tolerância ao risco diferente da outra, ou seja, um perfil de risco do investidor. O investidor conservador não se importa em não ganhar muito em suas aplicações, desde que a quantia inicialmente investida permaneça intacta. Porém, para outro investidor, com um perfil mais arrojado, o que importa é a possibilidade de ganhos superiores aos da taxa de inflação, variação do dólar, ou do índice da Bolsa de Valores.

Assim, é preciso que o agente captador esteja preparado para interpretar corretamente o perfil do investidor. Há que se levar em conta que o investidor poderá não ter o conhecimento suficiente sobre investimentos. Outras características do investidor poderão influenciar no seu perfil tais como, idade, profissão, *hobby*, estilo de vida, etc.

Para amenizar as dificuldades do investidor, cabe ao agente captador interessado, utilizar os instrumentos apropriados e assim oferecer o portfólio de investimentos adequado.

Identificar as dificuldades do agente investidor em escolher o investimento adequado, bem como o seu perfil, possibilitará ao mesmo montar uma carteira de investimentos desejada, e ao agente captador, será dada a oportunidade de satisfazer aos anseios do cliente com propriedade, obtendo rentabilidade e fidelizando-o.

A fim de formar uma base sólida para este trabalho, será feita uma abordagem sobre os principais conceitos básicos que permeiam os investimentos financeiros e as características principais dos mesmos.

3. SISTEMA FINANCEIRO

Nas últimas décadas tem sido crescente a integração econômica mundial nos aspectos comercial, produtivo, tecnológico e financeiro, gerando a expressão “Globalização”.

Segundo Vasconcelos, Gremaud & Júnior (2002, p.94), a globalização sob o aspecto financeiro pode ser caracterizada como a interação de três processos distintos:

- a) expansão dos fluxos financeiros internacionais;
- b) acirramento da concorrência nos mercados internacionais de capitais, e,
- c) maior integração externa dos sistemas financeiros.

Neste cenário, o dinheiro move-se mais rápido, podendo haver movimentação de bilhões de dólares em poucos segundos. Tudo isso gerado pela ascensão das idéias liberais na década de 1980, que impulsionou a desregulamentação do sistema financeiro em escala global e a liberalização do movimento internacional de capitais; desenvolvimento de inovações financeiras, com a criação de instrumentos de proteção frente a riscos e incertezas; revolução da informática e telecomunicações com significativa redução de custos operacionais e dos custos de transação em escala global; e, aumento da importância e mudanças nas estratégias dos investidores institucionais, cabe ressaltar aqui o aumento da participação dos fundos de pensão.

Com a evolução do fenômeno da globalização, os países passaram a flexibilizar os fluxos de capitais estrangeiros e, com isto, os investidores estrangeiros assumiram um papel importante para o desenvolvimento de um país.

Em busca de maiores lucros, menor risco e/ou redução da volatilidade a partir da diversificação de ativos, os investimentos em mercados internacionais são feitos em ações das empresas destes mercados; investimentos diretos; fundos mútuos de investimento e Recibos de depósitos de ações – DR. (Fortuna, 2006, p 342).

O sistema financeiro brasileiro vem atravessando uma dupla transição: do protecionismo à abertura externa e da megainflação para a relativa estabilidade monetária.

Do ponto de vista das transações internacionais, várias restrições cambiais e barreiras ao comércio e aos movimentos de capital ainda persistem. No mercado interno, o programa de estabilização ainda precisa consolidar-se.

Entretanto, parece claro que as transformações são irreversíveis. Para Martone (1996) a estabilidade monetária e a globalização fariam parte de um cenário em que o sistema financeiro brasileiro teria que atuar nos próximos anos. É neste cenário que os agentes deficitários ou superavitários contracenam atualmente em busca de soluções que os conduzam ao sucesso de seus investimentos (MARTONE, 1996, p.8).

3.1. SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL

Fortuna (2006, p. 16-26) define o Sistema Financeiro Nacional – SFN como um conjunto de instituições que atuam como ponte entre os tomadores de empréstimos e os poupadores/investidores, possibilitando a transferência de recursos entre eles.

A eficiência do sistema financeiro está na sua capacidade de viabilizar a realização de financiamentos de curto, médio e longo prazo, sob condições de minimização de risco e de atendimento dos desejos e necessidades dos agentes superavitários (que determinam a oferta de recursos) e dos agentes deficitários (que materializam a demanda por recursos). (Assaf Neto, 2005, p 34)

A estrutura funcional do Sistema Financeiro Nacional – SFN é composta pelas autoridades monetárias – Conselho Monetário Nacional e Banco Central do Brasil - e pelas autoridades de apoio - Comissão de Valores Mobiliários, Banco do Brasil, Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social, Caixa Econômica Federal e o Conselho de Recursos do sistema Financeiro Nacional. Considera ainda que as Instituições Financeiras – bancos comerciais – por suas múltiplas funções e devido aos serviços prestados, constituem a base Sistema Monetário Nacional.

Entre as Instituições que participam do SFN estão as Bolsas de Valores, que são associações civis, sem fins lucrativos. As Bolsas tem como principal objetivo aproximar compradores e vendedores que negociarão papéis de renda variáveis.

3.2. MERCADO FINANCEIRO

O Mercado Financeiro é o conjunto de agentes econômicos e mecanismos voltados para a transferência de recursos entre eles. Seu papel essencial é viabilizar e operacionalizar os fluxos de financiamento da economia. (Cherobin, Rigo & Lemes Júnior, 2005, p 14).

Pode-se dizer então que o Mercado Financeiro é composto pelo conjunto de instituições que compõem o Sistema Financeiro Nacional e pelos instrumentos financeiros destinados a possibilitar a transferência de recursos dos ofertantes para os tomadores, criando condições de liquidez.

A intermediação financeira promove e torna compreensível a dinâmica do mercado financeiro.

Assaf Neto (2005, p. 33) define a intermediação financeira como sendo uma forma especializada e voltada para entrosar e atender as expectativas e interesses de agentes econômicos com capacidade de poupança com os tomadores de recursos.

Para Cherobin, Rigo & Lemes Júnior,

“Quando um hiato de recebimento e pagamento ocorre em determinado espaço de tempo, especialmente na situação de falta de dinheiro, os intermediários financeiros procuram canalizar os recursos dos agentes superavitários para os agentes deficitários”(CHEROBIN, RIGO & LEMES JÚNIOR, 2005, P. 4).

Fortuna defende a idéia de que o mercado bancário é considerado o principal responsável pela intermediação financeira entre os agentes econômicos tendo em vista a ampliação de suas funções, Destaca que os bancos dedicam-se atualmente também à prestação de vários serviços que auxiliam na alavancagem para expansão do sistema financeiro na renda nacional, canalizando recursos de diversas fontes, para os cofres públicos. (FORTUNA, 2006, P. 140).

Assaf Neto (2005) segmenta a intermediação financeira em:

a) mercado monetário: envolve operações de curto e curtíssimo prazos proporcionando um controle ágil e rápido da liquidez da economia e das taxas de juros básicas pretendidas pela política econômica das autoridades monetárias;

b) mercado de crédito: engloba operações de financiamento de curto e médio prazos, direcionadas aos ativos permanentes e capital de giro das empresas. É constituído basicamente por bancos comerciais e sociedades financeiras;

- c) mercado de capitais: contempla as operações financeira de médio e longo prazos, e de prazo indeterminado, e,
- d) mercado cambial: operações que envolvem conversão de moedas de um país pela de outro.” (ASSAF NETO, 2005, p. 117).

Para entender e formar uma visão de todo o funcionamento do mercado financeiro que envolve poupança, investimentos, desenvolvimento, avaliação etc., é necessário o conhecimento da economia.

Para Assaf Neto a economia estuda a riqueza, as transações de troca que se verificam entre as pessoas. Procura compreender as decisões de utilização de recursos produtivos, que variam conforme as condições da própria economia: grau de regulamentação, práticas culturais e/ou religiosas, nível de desenvolvimento tecnológico, planejamento, etc. (ASSAF NETO, 2005, p. 22).

No processo de intermediação financeira, os doadores buscam obter melhor remuneração para seus dinheiros, os tomadores, por sua vez, desejam pagar o menor preço pelos recursos que necessitam.

Compete às instituições financeiras, enquanto intermediadoras, definir o preço do dinheiro, ou seja, a formação das taxas, que serão formadas para cobrir o custo e gerar o lucro esperado. As taxas também precisam atender da melhor maneira possível o interesse dos doadores e tomadores

O mecanismo de formação da taxa de juros tem como base a taxa básica de juros fixada pelo Comitê de Política Monetária – COPOM. Esta taxa é ajustada pelo mercado a partir da colocação no mercado de títulos primários pelo governo através de leilões. Outros fatores influenciam na determinação da taxa básica de juros: credibilidade do país, nível das reservas cambiais, inflação, dívida pública interna, estabilidade econômica no país e no mundo, taxa de juros dos países desenvolvidos, etc.

3.3. RENDAS, INVESTIMENTOS E POUPANÇA

Assaf Neto (2005, p. 28), apresenta para os termos rendas, investimentos e poupança, as seguintes definições:

- rendas: representam a remuneração dos agentes que desenvolvem atividades produtivas em uma economia.

- investimentos: representam a aplicação de capital em alternativas que promovem o aumento efetivo da capacidade produtiva de um país aumentam a geração de riquezas. Num sentido mais amplo, investir significa direcionar os recursos para a obtenção de juros ou lucro.

- poupança: é a parcela de renda economizada pelos agentes econômicos, que não foi consumida na aquisição de bens e serviços. É não gastar agora, para poder gastar um volume maior no futuro. As pessoas poupam porque acreditam que essa atual capacidade de consumo trará maiores benefícios no futuro.

Existe uma relação entre renda, investimento e poupança. O investimento proporciona o desenvolvimento, que por sua vez gera riquezas que se traduz em renda e que parte desta renda se transforma em poupança que por sua vez se reverte em investimento e assim sucessivamente. Para que a economia cresça, é necessário estimular a poupança através da redução do consumo, porém é necessário que esses recursos poupados sejam direcionados ao investimento, caso contrário, a poupança tornar-se-á um inibidor do crescimento.

3.3.1. Rentabilidade, liquidez e segurança

Para Assaf Neto (2005, p.316) as decisões financeiras são tomadas em ambientes de incerteza com relação aos seus resultados, pois estão voltadas para o futuro. Dentro desta perspectiva de incerteza, as opções de investimento apresentam alguns aspectos a serem considerados, entre eles: rentabilidade, liquidez e segurança.

- Rentabilidade ou retorno do investimento: é o resultado de determinada aplicação, ou seja, o grau de rendimento proporcionado por um investimento pela valorização do capital ao longo do tempo, definição esta, obtida no Guia do Investidor (www.infomoney.com.br em 28.04.2007). Rentabilidade e risco andam de mãos dadas. Para se obter um lucro maior nas aplicações financeiras é necessário que se invista em ativos mais arriscados.

- Segurança é a certeza do retorno do dinheiro aplicado e a melhor maneira de interpretá-la é através do seu contrário, o risco. "...risco é o grau de incerteza da

rentabilidade esperada ou possibilidade de perda". (www.infomoney.com.br em 28.04.2007). Já, para Assaf Neto,

"... risco pode ser entendido pela capacidade de mensurar o estado de incerteza de uma decisão mediante o conhecimento das probabilidades associadas à ocorrência de determinados resultados ou valores," (ASSAF NETO, 2005, P.316).

- Liquidez: é a capacidade de transformar determinados investimentos em dinheiro. Ela varia conforme o tipo de aplicação financeira. Aplicações de longo prazo têm menor liquidez do que as de curto prazo.

3.5. POLÍTICA DE INVESTIMENTOS

Para tomar uma decisão de investimento, o agente superavitário deverá ter em mente um objetivo. A definição deste objetivo guiará o processo de investimento, ajudando-o a entender suas necessidades individuais e aumentará a probabilidade de decisões adequadas ao seu perfil de investidor.

O Objetivo de Investimentos ou a Política de Investimentos, podem ser constituídos pelos seguintes elementos básicos:

- Objetivos de retorno: quanto quero ganhar?
- Aversão a risco: quanto estou disposto a perder?
- Restrições: quais são as minhas limitações? (www.bb.com.br em 01.04.2007)

É importante observar que todo retorno está diretamente correlacionado com o risco; quanto maior o retorno pretendido, maior o risco do investimento. Definidas as condições de retorno/risco, o investidor fica sujeito às restrições com relação às alternativas de investimento.

Para Petros (2007, p 41), o mercado financeiro no Brasil, para 2007, apresenta perspectivas otimistas, porém poderá sofrer influência da economia global, por isso há que se ter cautela nos investimentos.

O autor comenta ainda sobre as dificuldades de se compor uma carteira de investimentos, em vista da supervalorização dos ativos. Destaca as excelentes oportunidades no mercado de renda variável, de se comprar ações de empresas de

qualidade. Já no segmento de renda fixa, acredita que a taxa de juros não deverá cair acentuadamente, sendo recomendável o investimento de uma parcela das aplicações nesse segmento, principalmente nos fundos e títulos pós-fixados.

3.6. RESTRIÇÕES AO INVESTIDOR

Cada investidor está sujeito a determinadas restrições que reduzem as suas opções de investimento; as restrições mais comuns são as seguintes: Liquidez, Horizonte, Legal e Impostos.

- Liquidez - É a facilidade de vender um ativo a um preço justo. As ações da carteira teórica Ibovespa possuem elevada liquidez, portanto pode ser utilizada para eliminar esta restrição.

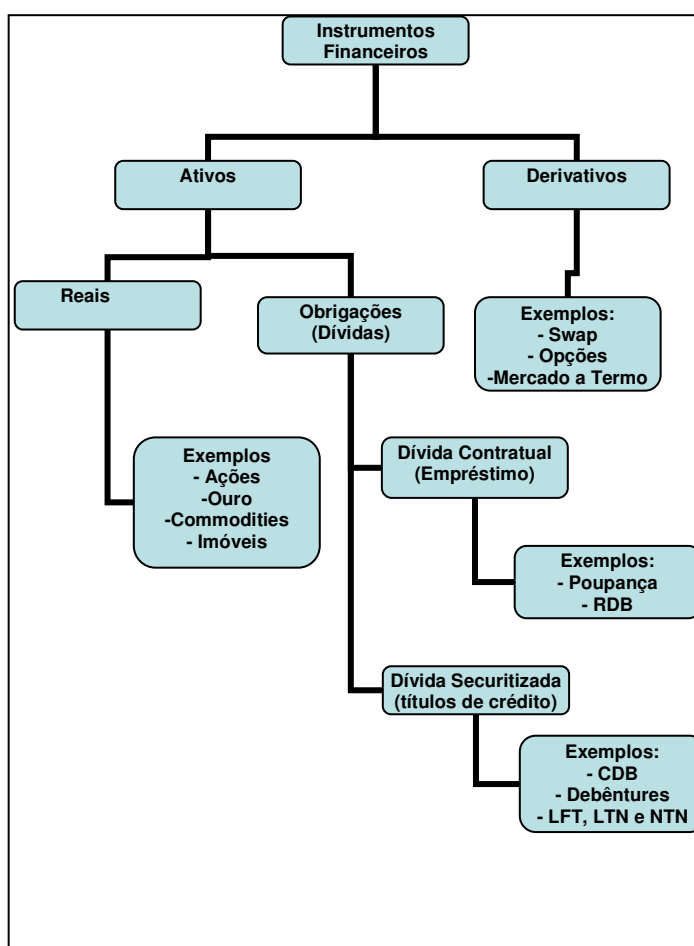
- Horizonte - Este é o prazo planejado para liquidação do investimento ou parte dele. Por exemplo, o investimento pode ser usufruído no longo prazo, para a aposentadoria, ou para aquisição de um bem no curto prazo. No caso de investimento em ações, deve-se analisar qual o tempo estimado para retorno de uma determinada ação/empresa, e se o prazo está de acordo com o horizonte de investimento.

- Legal - Os profissionais de investimento têm a obrigação legal de seguir a política de investimentos específicas de cada produto, como, por exemplo, um fundo de investimento em ações. O investidor que gerencia a sua própria carteira, não tem a obrigação de seguir a sua política de investimento, mas deve ter a disciplina necessária para executar o que foi planejado.

- Impostos - O retorno final do investimento é o valor deduzido após os impostos. É fundamental conhecer as regras de tributação de cada investimento, para não sofrer uma cobrança desnecessária, e, por outro lado, aproveitar algumas regras favoráveis. Por exemplo, atualmente é possível obter isenção de Imposto de Renda, nas vendas mensais de ações, até o montante de R\$ 20.000,00.

3.6. INSTRUMENTOS UTILIZADOS PARA CONCRETIZAR NEGOCIOS NO MERCADO FINANCEIRO

Instrumentos financeiros são os meios empregados para se alcançar o objetivo de investir (Banco do Brasil, 2002). Todos os ativos e modalidades operacionais existentes são instrumentos, porém só os ativos existentes no âmbito do mercado financeiro são instrumentos financeiros, ou seja, o instrumento é emitido e intermediado por uma instituição financeira e está sujeito à fiscalização e normatização do Sistema Financeiro Nacional. Pode-se classificar os instrumentos financeiros conforme organograma abaixo:



Organograma 1 – Instrumentos Financeiros

Fonte: Banco do Brasil

Existem diversas opções para se investir no mercado financeiro. Para escolher a melhor opção de investimento, o investidor deve levar em conta diversos fatores: propensão a risco, relação risco x retorno, prazo de investimento, liquidez da modalidade para seu investimento e valor do investimento.

Por mais conservador que seja o investidor, qualquer opção está sujeita a algum risco. Além disso, ao escolher o investimento é importante considerar por quanto tempo os recursos poderão ficar aplicados.

Cabe destacar que a diversificação é a distribuição dos recursos em vários ativos, minimizando o risco do portfólio. O ideal é que o investidor possa diversificar os seus investimentos, e desta forma consiga obter um melhor retorno com menor risco.

O Banco do Brasil, através de seu site de orientação ao investidor – esclarece os conceitos dos instrumentos para investimento em Renda Fixa, Renda Variável e Fundos de Investimentos, que serão apresentados a seguir:

3.6.1 Renda Fixa

São aplicações em títulos que pagam remunerações previamente pactuadas.

Para ser considerado renda fixa, um título deve apresentar três aspectos:

- Valor de face
- Remuneração pactuada
- Data de vencimento

Pode-se dizer que os títulos de renda fixa proporcionam maior segurança aos seus detentores, pois possibilitam ao investidor a visualização dos ganhos futuros.

Os investimentos de renda fixa podem ser prefixados de forma que o investidor possa saber no ato da contratação o valor que vai resgatar no vencimento ou pós fixados quando o valor final só é conhecido no vencimento. São exemplos de investimentos de renda fixa: poupança, CDB/RDB, fundos de renda fixa.

Outro aspecto importante a ser considerado em um investimento de renda fixa é o emissor do título, pois permite investigar antecipadamente a situação econômica financeira do mesmo e o risco de crédito. No Brasil, os títulos públicos de emissão do governo federal, são considerados títulos que apresentam menor risco.

O prazo do título envolve as perspectivas de risco de crédito e taxa de juros, porque ambos os riscos - de crédito e de oscilação das taxas de juros - poderão

aumentar quanto maior for o prazo dos títulos. (Disponível em <http://www.bb.com.br>, acesso em 28.05.2007).

3.6.2. Renda Variável

Os títulos de renda variável diferem dos títulos de renda fixa, por que não possuem valor de face, remuneração pactuada e nem vencimento. Os seus valores são determinados pelo mercado, levando-se em conta vários fatores como oferta e demanda, perspectivas futuras das empresas, investimento no setor e outros. Por isso, não possuem garantia quanto ao retorno dos recursos aplicados, podendo ocasionar grandes oportunidades de lucros ou grandes perdas, a exemplo das ações e fundos de ações.

Podemos encontrar a seguinte definição sobre ações:

Ações são títulos nominativos, de renda variável, que representam uma fração do capital social de uma empresa. Quando adquire ações de uma empresa o investidor se torna sócio desta, participando de seus resultados.

Estas ações podem ser convertidas em dinheiro pela sua negociação em Bolsas de Valores ou mercado de balcão. O preço da ação é fruto das condições de mercado (oferta e demanda), refletindo as condições estruturais e comportamentais da empresa, de seu setor econômico e da economia do País.

O investidor em ações pode obter o retorno de seu investimento, seja por meio da valorização do preço da ação, ou da distribuição de lucro da empresa por meio de dividendos. Entretanto, escolher as ações que deve comprar e o momento certo para vender depende de conhecimento técnico especializado. O investidor pode obter este conhecimento e administrar a sua própria carteira de ações ou pode optar pela administração profissional, que é oferecida pelos Fundos de Investimento.

(www.bb.com.br)

3.6.3. Fundos de Investimentos

Fundos de investimentos são condomínios que reúnem diversos investidores que juntam seus recursos para aplicar em diversos ativos, como ações, CDB, debêntures, etc.

Esses fundos possibilitam aos investidores a oportunidade de investir em conjunto, em aplicações financeiras de renda fixa ou variável, que individualmente seria de difícil acesso e conferem ao investidor melhores condições de remuneração no mercado, devido a administração profissional e por operarem com volumes de recursos mais expressivos. Os gestores desses Fundos são, em geral, profissionais qualificados para formular e operacionalizar estratégias a fim de atingir os objetivos, buscando a melhor relação risco x retorno.

Os papéis que compõem a carteira do fundo de investimento ficam em nome do fundo e estão sujeitas ao seu próprio regulamento onde constam as regras a serem seguidas na sua administração.

Assim, as vantagens dos fundos de investimentos são:

- Poder de barganha: refere-se às vantagens decorrentes da negociação com elevados valores financeiros;

- Consolidação do fluxo de caixa: quando um investidor atua individualmente, pode se deparar com alto custo de liquidez, ou seja, se precisar inesperadamente dos recursos aplicados poderá ter de pagar pedágio para sair do mercado. Porém como nos fundos de investimentos os recursos são administrados em conjunto, torna-se possível obter liquidez sem comprometer a rentabilidade.

- Administração terceirizada – O investidor tende a diminuir seus custos e a melhorar seu desempenho, se comparada a administração terceirizada com a pessoal. Isso se deve à alta especialização dos gestores e dos administradores contratados. (Disponível em <http://www.bb.com.br>, acesso em 28.05.2007).

3.7. COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

O comportamento do consumidor abrange suas decisões de compra, os produtos consumidos, a frequência e a quantidade com que isso acontece, influenciado por fatores culturais, sociais, pessoais e psicológicos.

Para Kotler, entende-se por comportamento do consumidor "atividades físicas e mentais realizadas pelos consumidores quando selecionam, compram, usam e descartam produtos e serviços para satisfazer suas necessidades e desejos" (KOTLER, 1998, p.145).

O marketing moderno também ressalta a importância da criação, comunicação e entrega de valor para clientes e, para o gerenciamento de relacionamentos com eles, de forma que beneficie a organização e seus *stakeholders*. A compatibilização entre as capacidades e recursos da organização e os desejos dos consumidores permite o atingimento de objetivos de ambas as partes. O objetivo das empresas deveria sempre ser o de conquistar clientes e mantê-los com alto grau de satisfação, ou seja, ter o foco no cliente.

A chave para um bom relacionamento com o cliente é o conhecimento, que abrange o conhecimento do cliente - o que eles percebem, precisam e esperam da empresa, e o conhecimento da organização - seus objetivos, seus produtos e serviços.

Um bom relacionamento com o cliente tem grandes chances de torná-lo fiel, já que a fidelidade nada mais é do que um compromisso assumido pelo cliente como resposta ao atendimento de suas necessidades.

O Banco do Brasil tem o "cadastro dos clientes" como base de segmentação e da estratégia de relacionamento da empresa. Porém, é importante uma análise mais subjetiva do cliente para entender e atender suas necessidades. Um dos aspectos a ser considerado, principalmente no que diz respeito a investimentos financeiros, é a análise do perfil do investidor.

3.8. PERFIL DO INVESTIDOR

Perfil do Investidor é o conjunto de características do investidor no que se refere a seus investimentos. Depende basicamente do nível de risco que aceita tomar nas suas aplicações, do horizonte de investimento (prazo para investimento), do nível de rendimento desejado, do horizonte de renda a receber, do nível de despesas familiar, do nível de segurança a garantir, etc. É um conjunto muito grande de variáveis que vai definir quanto o investidor aceita colocar (ou não) numa aplicação de risco, quanto pode poupar, e se deve ou não fazer um seguro de vida.

O perfil é pessoal, mas pode mudar com o tempo. Um jovem sem filhos naturalmente tem maior disposição ao risco do que uma pessoa perto da aposentadoria, que ainda tenha filhos para educar. Também um nível maior de despesas fixas torna as pessoas mais conservadoras, porque precisam ter reservas maiores para emergências, ou mesmo um caso de desemprego. Outras vezes, a parte destinada à poupança é reduzida porque se torna necessário fazer um seguro de vida, o que também faz com que o investidor tenda a ficar mais conservador. Vale lembrar, no entanto, que não existem regras para este perfil. Pode haver pessoas que tomam grandes riscos mesmo que este não seja seu perfil esperado. Mas são exceções.

Em resumo, o perfil do investidor leva em consideração sua tolerância psicológica ao risco, situação financeira e preparação prévia como investidor, ou seja, se o investidor está ou não preparado para investir. De qualquer forma, o próprio investidor deve se perguntar que nível de risco aceita antes de fazer qualquer investimento.

Os bancos de investimento costumam traçar o perfil do investidor antes de oferecer produtos. Para traçar esse perfil utilizam-se de um questionário que avalia o investidor e o encaixa em um dos grupos usualmente aceitos no mercado financeiro e que se pode classificar sob os seguintes aspectos:

- Conservador: este é o perfil de quem não gosta de correr riscos. Não está disposto a aplicar dinheiro em investimentos que oscilam muito ou sua atual situação de vida não permite investimentos que envolvam risco. Busca fundamentalmente preservar seu patrimônio.

- Moderado: este é o perfil de quem está disposto a correr pouco risco para obter uma rentabilidade maior. Quem está propenso a aplicar uma parcela significativa do dinheiro em investimentos que oscilam muito, destinando o restante para aplicações mais seguras.

- Agressivo: este é o perfil de quem está disposto a correr risco para conseguir a máxima rentabilidade possível para o dinheiro. Quem está propenso a investir a maior parte de seu dinheiro em aplicações que oscilam muito, destinando parcela mínima para aplicações mais seguras. (Disponível em <http://br.geocities.com/investguia/fin5.htm> Acesso em 28.05.2997)

Quando for definido o perfil de investidor, também estará sendo definindo a sua estratégia de investimentos. Conhecer seu perfil possibilita ao investidor a escolha do investimento mais adequado, ou seja, com características de risco, rentabilidade e liquidez de acordo com suas metas e estilo de vida, podendo também obter melhores resultados com suas aplicações.

Dentro do mercado financeiro é necessário que se conheça o perfil do investidor a fim de que se possa, através dessas características, traçar um plano ideal e montar uma carteira de investimentos adequado a cada tipo de perfil. Esse perfil significa conhecer o quanto de risco o investidor está disposto a correr, quais as necessidades e objetivos à curto, médio e longo prazos, sua idade (tempo disponível para poupar), volume de recursos. Inclui também o nível de interesse nos mercados, se o investidor está disposto a ficar o tempo todo acompanhando o desempenho de sua carteira ou se ele prefere deixar que o tempo trabalhe em seu lugar e deixe seu dinheiro em alguma instituição para que um profissional habilitado direcione da melhor maneira seus investimentos.

Para o agente captador, conhecer o Perfil do Investidor significa maiores chances de proporcionar ao cliente a oportunidade procurada, o que poderá resultar em maiores ganhos, pois na satisfação dos clientes está a maior chance de fidelização e rentabilização dos mesmos.

4. METODOLOGIA

O Banco do Brasil S.A. é um conglomerado financeiro que opera como banco comercial e é um dos agentes especiais de intermediação do Sistema Financeiro Nacional exercendo função de principal executor da política de crédito rural e prestador de serviços ao Governo Federal. Foi criada no Rio de Janeiro em 12 de outubro de 1808. (Disponível em www.bb.com.br, acesso em 22.04.2007).

Atualmente, o Banco do Brasil é a maior instituição financeira do país, atuando em 3.138 municípios e também no exterior, em 22 países. (Luz, 2007).

A área de estudo deste trabalho foi o Banco do Brasil, agência de Xaxim (SC), criada em 1976. Esta agência mantém sob sua jurisdição os municípios de Xaxim, Marema, Lajeado Grande e Entre Rios. Conta atualmente com 5.259 correntistas, sendo 4.804 pessoas físicas e 455 pessoas jurídicas. No que diz respeito à movimentação financeira, possui captação de recursos em investimentos financeiros de aproximadamente R\$21,5 milhões, sendo que destes, 78,6% são recursos oriundos de investidores pessoas físicas. (Banco do Brasil S.A., Acordo de Trabalho – Ag. Xaxim, 2007).

Para realizar este trabalho, foram pesquisados os clientes da agência do Banco do Brasil S.A. de Xaxim (SC), com renda superior a cinco salários mínimos.

Este trabalho tem por objetivo levantar informações sobre características, perfil e percepções dos clientes pessoas físicas do Banco do Brasil, agência de Xaxim (SC), no que diz respeito a investimentos financeiros, tendo o Banco do Brasil como agente captador. Para isso, foi utilizada a pesquisa quantitativa através do método *survey*, por ser um instrumento de captação de informações que pode representar com maior fidedignidade possível a realidade vivenciada, no que diz respeito ao perfil do investidor desta agência, o que pensam e como agem perante o mercado financeiro e suas opções de investimento. Permite desta forma, o fornecimento de descrições quantitativas de aspectos característicos da população estudada, a coleta de dados a partir de questionário estruturado, e, o uso de informações coletadas junto a uma amostra da população alvo. (Disponível em www.eavirtual.ea.ufrgs.br/bb, acesso em 29.05.2007).

Para este estudo, adotou-se questionários estruturados, com perguntas fechadas para coleta de dados, pois se apresentou como o mais apropriado para

atender os objetivos da pesquisa. A forma de aplicação dos questionários privilegiou a facilidade de acesso ao respondente, utilizando-se para isso, os meios de comunicação disponíveis como a internet, telefone ou presencial. Esta forma de coleta de dados também proporcionou maximização no retorno das respostas e facilitou o acompanhamento e controle da pesquisa, também permitiu que o perfil deste tipo de público investidor pudesse ser estudado e caracterizado, através da tabulação das informações coletadas e, de posterior análise de dados.

O questionário foi aplicado a uma amostra não-probabilística por conveniência, ou seja, selecionados por critérios subjetivos e de acordo com os objetivos do estudo e, pelo fato dos entrevistados estarem ao alcance e dispostos a responder a pesquisa (Samara, 1994, p. 40), o que contribuiu significativamente para uma maior veracidade dos dados e informações pesquisadas.

Foram entrevistadas 108 pessoas, que representaram uma amostra de 20% de uma população de 538 clientes da agência do Banco do Brasil S.A. de Xaxim (SC), com renda superior a cinco salários mínimos. A faixa de renda foi determinada por entender-se que a partir deste valor o indivíduo terá condições de produzir poupança e que a população a ser estudada teria um conhecimento significativo a respeito do mecanismo de funcionamento do mercado financeiro e, conseqüentemente, dos meios de investimento disponíveis. Também, de forma indireta, buscou-se caracterizar um percentual segmentado de clientes da agência com níveis de escolaridade superiores aos demais, como profissionais liberais, empresários do setor industrial e comercial, aposentados e pensionistas.

A análise dos dados foi realizada a partir das respostas individuais dos questionários estabelecendo-se percentuais de participação de cada item em relação ao total de cada pergunta. A técnica de análise de dados utilizada para definir o Perfil do Cliente foi através da frequência por se tratar de uma pesquisa exploratória (disponível em www.eavirtual.ea.ufrgs.br/bb, acesso em 29.05.2007). Definiu-se, através da tabulação e análise das respostas de todas as questões, qual "o perfil do investidor" predominante entre os clientes do Banco do Brasil da agência de Xaxim (SC), dentro da faixa de renda pesquisada, bem como as principais dificuldades encontradas pelos mesmos para efetuar os investimentos.

5. CONTEXTUALIZAÇÃO HISTÓRICA

5.1. HISTÓRICO DA EMPRESA

O Banco do Brasil foi criado no Rio de Janeiro em 12 de outubro de 1808, através de um alvará expedido pelo príncipe regente D. João, quando o Brasil passou a ser sede da Coroa Portuguesa. O capital inicial da instituição seria constituído de 1.200 ações de um conto de réis cada uma e destinava-se à subscrição por grandes negociantes ou pessoas abastadas.

A Instituição escreve sua história junto com a História do Brasil. Na linha do tempo, um dos principais acontecimentos foi no ano de 1986, quando o Governo decidiu extinguir a Conta Movimento - mecanismo que assegurava ao BB suprimento automático de recursos para as operações permitidas aos demais intermediários financeiros. Em contrapartida, o Banco foi autorizado a atuar em todos os segmentos de mercado franqueados às demais instituições financeiras. Em 15 de maio de 1986, o Banco constitui a BB Distribuidora de Títulos e Valores Mobiliários S.A. Inicia-se, assim, a transformação do Banco em conglomerado financeiro.

Em 1987, quatro subsidiárias passaram a integrar o conjunto de empresas vinculadas ao BB: BB Financeira S.A.; BB Leasing S.A.; BB Corretora de Seguros e Administradora de Bens S.A. e BB Administradora de Cartões de Crédito S.A. Das opções de investimento então ofertadas, o destaque ficou por conta da Caderneta de Poupança Rural (Poupança-Ouro), que alcançou o equivalente a 7,5% do sistema de poupança do país.

A partir de 1988 o Banco passou a ofertar novos produtos e serviços com destaque ao Ourocard, primeiro cartão de múltiplo uso do mercado, as operações de leasing financeiro, iniciadas em julho, e a criação, em outubro, do BB Banco de Investimento S.A. (Disponível em www.bb.com.br Acessado em 15.04.2007).

Conforme artigo “Um bom momento do BB” da Revista Carta Capital nº. 440 de 09.05.2007, o economista Antonio Carlos Colangelo Luz relata que o Banco do

Brasil, é hoje, a maior instituição financeira do País, com 24,2 milhões de correntistas, sendo 22,8 milhões de pessoas físicas e 1,6 milhão de pessoas jurídicas atendidas por meio de 15.113 pontos de atendimentos em 3,138 municípios. Também atua no exterior, atualmente em 22 países. Em 2006, cerca de 47% das transações foram realizadas por meio dos quase 40 mil terminais de auto-atendimento e 12,7% pela Internet pessoa física. A empresa captou 158,8 bilhões de reais em depósitos totais no exercício, com um crescimento de 15,4% em relação a 2005. Possui atualmente 14,4 milhões de cartões de crédito, apresentando crescimento de 53,6 % em relação a Março/2006. O lucro da empresa foi de 6 bilhões de reais em 2006, 45,5% superior ao do exercício anterior. (Colangelo, 2007)

Em março deste ano, o Banco contava com um quadro de 92.580 colaboradores, ou seja, 82.468 funcionários e 10.112 estagiários.

A célula do Banco do Brasil na qual será desenvolvida a pesquisa para este trabalho, é a agência de Xaxim (SC).

Criada em 1976, a agência de Xaxim (SC) está localizada Na Avenida Plínio Arlindo de Nês, 1239. Além da cidade de Xaxim (SC), atende sob sua jurisdição, aos municípios vizinhos de Lageado Grande, Marema e Entre Rios cujas economias são baseadas na agropecuária e na agroindústria.

Possui atualmente um quadro de 13 funcionários e um estagiário. O ponto de atendimento é subdividido em agência e Sala de Auto Atendimento, esta, com 05 terminais eletrônicos. Tem 5.259 correntistas, sendo 4.804 pessoas físicas e 455 pessoas jurídicas. Tem uma captação total de R\$ 24,7 milhões, sendo R\$ 4 milhões em depósitos à vista, R\$ 7,4 milhões em poupança, R\$ 3,7 milhões em depósitos à prazo e R\$9,6 milhões em fundos de investimentos, sendo as pessoas físicas responsáveis por 78,6% dos valores totais da captação da agência. (SISBB – Sistema de Informações do Banco do Brasil – Acordo de Trabalho, em 28.05.2007).

5.2. HISTÓRICO DA CIDADE DE XAXIM S.C.

A cidade de Xaxim, oeste de Santa Catarina foi por muitos anos apenas área de passagem de bandeirantes e tropeiros, que passavam por ela para chegarem aos estados do Paraná, Rio Grande do Sul, São Paulo e Minas Gerais.

A colonização efetiva da região, porém, só começou em 1920 quando a Colonizadora Irmãos Lunardi adquiriu 1.000 colônias de terra denominadas Fazenda Rodeio Bonito. Já em 1921, passou à categoria de Distrito. Com a abertura de uma casa comercial e com a implantação da colonizadora concretizada, o local começou a atrair muitos a colonos, principalmente os vindos do Rio Grande do Sul, na sua maioria, imigrantes italianos e alemães que não encontraram lugar para se estabelecerem no estado vizinho. Iniciou-se assim, um período de grande progresso e desenvolvimento local.

Nessa época predominavam o comércio da exploração da erva-mate nativa e de madeira, sendo que a extração da erva-mate nos ervais cultivados, ainda é feita atualmente pelos agricultores que vendem a produção para as ervateiras da região.

Em 1929 o então Distrito de Hercílio Luz passa a denominar-se Xaxim, passando à categoria de Vila em 1938. Em 1942 já se podia observar uma expressiva expansão do comércio local, com destaque para as fábricas de engarrafamento de aguardente, cerveja e gasosa e para um frigorífico de suínos e derivados.

Somente em 1953, Xaxim foi elevado a município, desmembrando-se de Chapecó, cidade vizinha de quem era território até a emancipação.

Atualmente a economia do município diversificou-se bastante, porém manteve suas características agrícolas e pecuárias da época da colonização. O município é o terceiro colocado em exportação de aves do Brasil e também se destaca na produção e cultivo de grãos como o milho, a soja e o feijão, na produção de leite, na bovinocultura e na suinocultura, atividades beneficiadas pelas várias agroindústrias, instaladas no município.

O setor de transportes de cargas também é responsável por movimentar uma parcela importante da economia do município, garantindo empregos diretos e indiretos e movimentando setores de manutenção, como mecânicas, refrigerações, borracharias, postos de lavagem e prestadoras de serviços em geral.

Nos últimos anos, o setor comercial e industrial também se expandiu, o que possibilitou o aumento significativo da área urbana da cidade e, conseqüentemente, o aumento populacional, contando atualmente com mais de 24.000 habitantes instalados no município.

6. ANÁLISE DA PESQUISA

A seguir, apresenta-se a análise dos dados dos itens referentes aos questionários aplicados na amostra de 108 clientes do Banco do Brasil S.A. agência de Xaxim (SC), com o objetivo de identificar “o perfil de investidor” entre os clientes daquela agência, diante do portfólio de possibilidades para investimentos financeiros no Banco do Brasil, que resultou nas seguintes informações:

No que diz respeito à idade dos clientes, predomina a faixa etária entre 41 e 55 anos, com 57% do total, seguido pela faixa dos clientes com idade acima de 55 anos com 23% e, entre 25 e 40 anos, com 20%. Nesse sentido, podemos afirmar que a maioria dos investidores da agência são pessoas com uma idade considerável, já estabelecidos profissionalmente, conforme podemos ver na figura 1, abaixo.

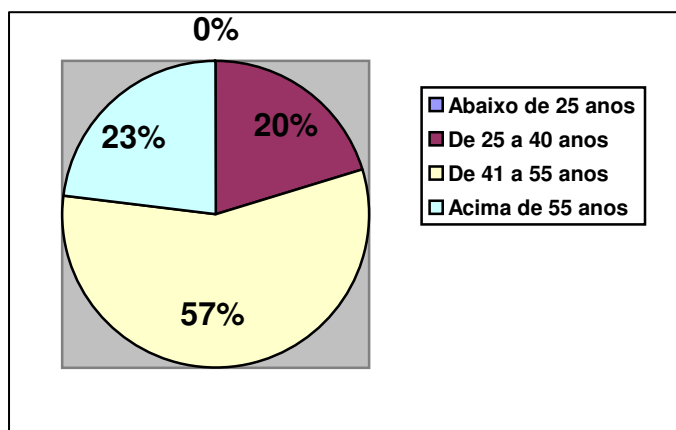


Figura 1: Idade dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Ao se pesquisar a idade dos investidores da agência o que se busca é a classificação dos mesmos, dentro de parâmetros próprios, para que se possa relacionar os dados coletados uns aos outros, definindo assim o perfil de investidor, pois, ao concluir o estudo, poderemos definir também estratégias de investimentos.

Como já foi citado, conhecer o perfil dos clientes, trás vantagens não só para a organização bancária, como para o próprio investidor, possibilitando que o mesmo escolha o investimento mais adequado, ou seja, com características de risco, rentabilidade e liquidez de acordo com suas metas e estilo de vida, podendo assim, obter melhores resultados com suas aplicações financeiras.

Na segunda questão abordada, com relação ao nível de escolaridade, observou-se que há predominância de clientes com 2º e 3º graus completos, atingindo um percentual de 28% cada nível, seguido pelo nível de especialização/mestrado ou doutorado com 17%, 1º grau com 12% , 1º grau incompleto com 11%, e 2º grau incompleto 4%, conforme figura 2.

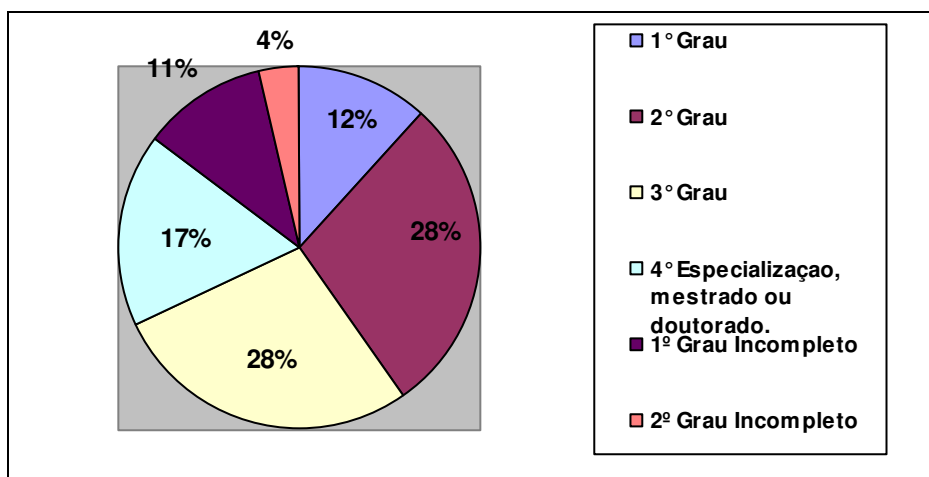


Figura 2: Nível de Escolaridade dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Sendo que a maioria dos entrevistados, encontram-se na faixa etária de 41 a 55 anos, e que nenhum dos investidores têm menos que 25 anos, entende-se que a maioria já tenha encerrado seus estudos escolares ou acadêmicos. Nota-se, neste sentido um nível de escolaridade elevado entre os investidores, pois apenas 11% deles não concluíram o Ensino Fundamental (1º Grau) e apenas 4% não concluíram o Ensino Médio, ou na época, 2º Grau.

De acordo com a Figura 3, o estado civil predominante dos entrevistados é de 84% de clientes casados, 12 % de solteiros ou viúvos e apenas 4% são separados. Dessa forma, há uma coerência e normalidade esperadas, se relacionarmos esta questão com a primeira questão da pesquisa, sobre a faixa etária dos entrevistados, em que 57% têm entre 41 e 55 anos.

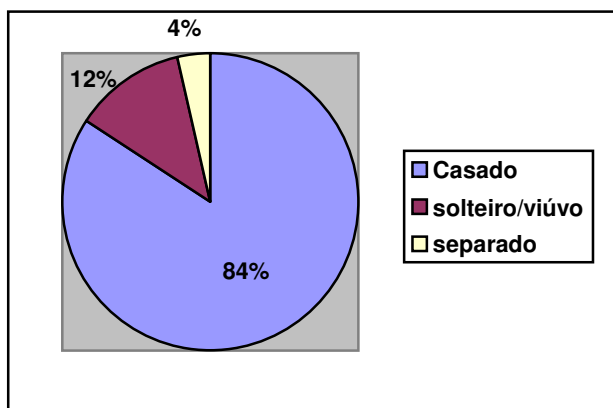


Figura 3: Estado Civil dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Como vimos ao estudarmos o perfil do investidor, o conjunto de características pessoais, influencia diretamente na forma como o mesmo administra seu patrimônio.

O perfil é pessoal, mas pode mudar com o tempo. Um jovem sem filhos naturalmente tem maior disposição ao risco do que uma pessoa perto da aposentadoria, que ainda tenha filhos para educar. Também, um nível maior de despesas fixas torna as pessoas mais conservadoras, porque precisam ter reservas maiores para emergências, ou mesmo um caso de desemprego.

Em outras circunstâncias, a parte destinada à poupança precisa ser reduzida porque se torna necessário fazer um seguro de vida, ou arcar com despesas médicas, o que também faz com que o investidor tenda a ficar mais conservador. Apesar de não existirem regras absolutas, sabemos que a possibilidade de haver pessoas que tomam grandes riscos, mesmo que este não seja seu perfil esperado, são exceções.

A área de atuação profissional dos entrevistados é o comércio: com 44%, seguido pelos profissionais autônomos: com 26%, agropecuaristas: com 23 % e os industriários: com 7%, conforme Figura 4, abaixo.

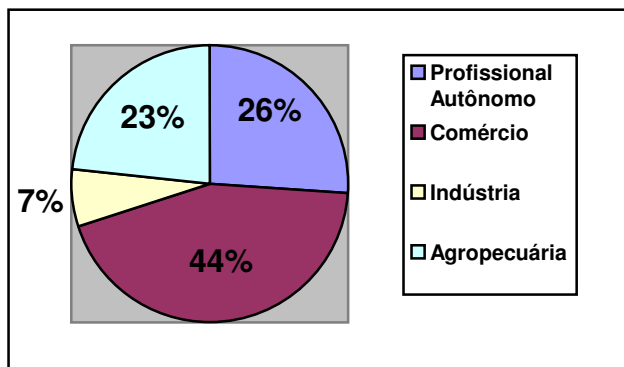


Figura 4: Área de Atuação dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Sabendo que a cidade desenvolveu-se a partir da exploração e extrativismo vegetal, como a extração da erva-mate nativa e de madeira, partindo para a produção agrícola e pecuária, sendo esta última, atividade desenvolvida de forma significativa nacionalmente, entendemos que a maioria dos agropecuaristas ainda optem por investirem seus lucros em suas propriedades ou adquirindo outras, ao passo em que os comerciantes e profissionais autônomos, assim como os industriais da cidade, preferam investir no mercado financeiro. Isso justifica os índices apontados pela pesquisa, uma vez que apenas 23% dos entrevistados pertencem ao ramo da agricultura e pecuária.

Em resumo, o perfil do investidor leva em consideração sua tolerância psicológica ao risco, situação financeira e preparação prévia como investidor, ou seja, se o investidor está ou não preparado para investir. Nesse sentido, a cultura financeira é importante, para que se defina o investidor em potencial, ou seja, muitos clientes ainda não concretizaram suas aplicações, ou ao fazê-las, optam pela poupança, investimento extremamente conservador atualmente.

Porém, os mesmos apresentam um potencial significativo como possíveis investidores. Cabe à organização financeira destes clientes, estabelecer e manter um relacionamento não só de confiança, mas de responsabilidade, ampliando o conhecimento financeiro e possibilitando a estes clientes, se desenvolverem como investidores.

Sobre a quantidade de pessoas pelas quais são responsáveis financeiramente, destaca-se que 39% dos entrevistados possuem três ou mais dependentes, 32% possuem dois dependentes, 14% possuem um dependente e 15% não tem dependentes diretos. Essa questão também pode ser relacionada com a primeira questão, sobre faixa etária e com a questão 3 (três) sobre o estado civil dos entrevistados.

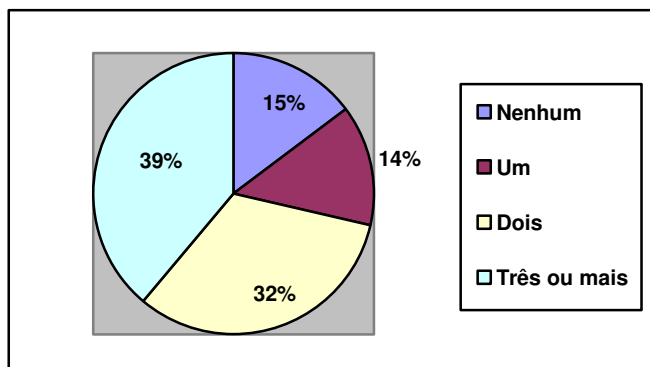


Figura 5: Dependentes Financeiros dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Sendo que 100% dos entrevistados têm mais de 25 anos e 84% é casado, os resultados coincidem com o percentual de 85% deles, serem responsáveis diretos por outros. Ou seja, se encontrarem em relações estáveis com cônjuges e filhos, o que ajuda a caracterizar o perfil dos investidores, pois como já foi citado anteriormente, uma pessoa com um número maior de despesas fixas apresenta tendências conservadoras, pois precisa ter reservas maiores para emergências. Também precisa preocupar-se com o bem estar de outras pessoas, como mantenedor familiar.

Dos entrevistados, 82% declararam possuir investimentos financeiros na ordem de até 25% do patrimônio total, sendo que 15% possuem entre 26 e 50% , 1% entre 51 e 75% e 2% mais de 75% de investimentos financeiros sobre o patrimônio total.

Nesse sentido, como 82% dos investidores da agência possuem investimentos de até 25% e, como 85% dos mesmos são responsáveis diretos por seus dependentes, percebe-se uma proximidade significativa entre os índices das duas questões, o que nos leva a crer que, na medida em que os clientes possuem dependentes, também diminuem suas aplicações e poupanças. Conforme os dados da questão anterior, podemos afirmar que as pessoas com dependentes tendem a apresentarem comportamentos mais conservadores do que àquelas que não possuem.

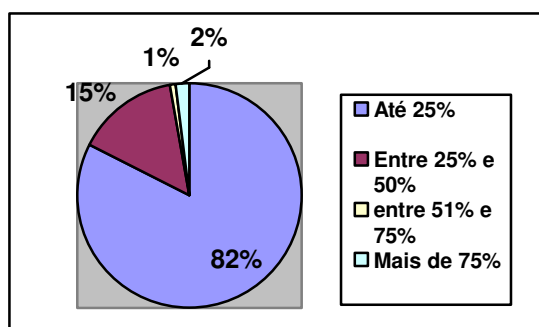


Figura 6: Percentual de investimentos em relação ao patrimônio total dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Como mostra a figura 7, a maioria dos investidores, cerca de 56% dos entrevistados, investe em aplicações financeiras por tempo indefinido, 19% adota o prazo máximo de até um ano, 15% até 2 anos e 10% até 5 anos.

Apesar de 85 % dos entrevistados possuírem um ou mais dependentes, ao se analisar esta questão, fica claro que a maioria dos investidores (56%) não estabelece prazo para o resgate de suas aplicações.

Sabendo que liquidez é a capacidade de transformar determinados investimentos em dinheiro e que, varia conforme o tipo de aplicação financeira, sendo que, aplicações de longo prazo têm menor liquidez do que às outras, porém, podem proporcionar ganhos mais elevados que as aplicações de médio e curto prazo, pode-se melhor orientar estes investidores, no sentido de que, por não precisarem dos valores aplicados a curto prazo, podem também estarem lucrando mais, em aplicações que valorizem este aspecto.

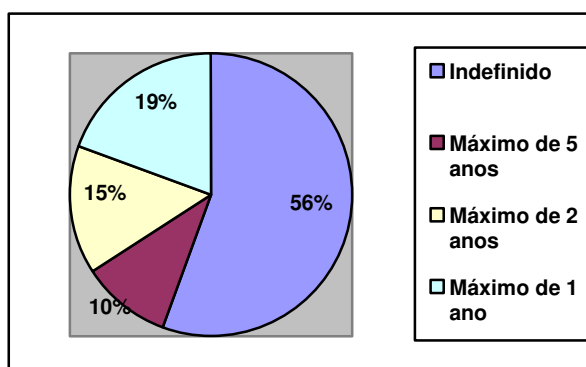


Figura 7: Prazo disponível para as aplicações dos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Dos entrevistados, 53% têm como objetivo investir para formar poupança para utilização futura, 28% para preservar o patrimônio, 13% para diversificar os investimentos e apenas 6% para obter rentabilidade superior aos investimentos tradicionais. Figura 8

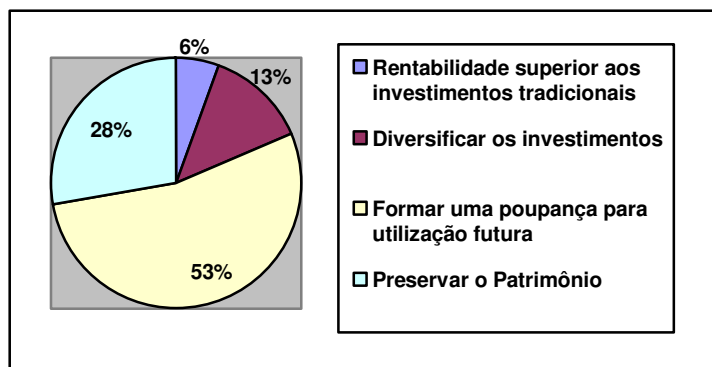


Figura 8: Principal objetivo dos investimentos

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Através desta questão podemos diagnosticar com maior clareza o perfil dos investidores da agência do Banco do Brasil de Xaxim S.C.

Sendo que a maioria dos entrevistados (53%) afirmou que o objetivo principal de seus investimentos é o de formar uma poupança para utilização futura e 28% para preservar o patrimônio adquirido, fica claro que o perfil conservador se sobrepõe e influencia a tomada de decisões desta parcela significativa de clientes.

Podemos também caracterizar 13% dos entrevistados como de perfil moderado, sendo que investem para diversificar suas fontes de renda e investimentos. Apenas 6% dos entrevistados podem ser classificados como de perfil agressivo, por terem como objetivo uma rentabilidade superior aos demais investimentos tradicionais no mercado.

Como principal referência de rentabilidade, 31% dos entrevistados citaram a caderneta de poupança, 31% não souberam indicar uma referência, 14% tem como referência a taxa CDI, 19% o índice da Bovespa e 5% tem o dólar como índice base.

Como já foi citado na questão 4 (quatro) o perfil do investidor leva em consideração sua tolerância psicológica ao risco, situação financeira e preparação prévia como investidor. Nesse sentido, a cultura financeira é importante, para que se desenvolva o hábito do investimento nos clientes, sendo que os mesmos podem desenvolver e ampliar seus conhecimentos a cerca do funcionamento do mercado financeiro para que, então, possam aplicar seus recursos, de forma que estas aplicações sejam coerentes com o seu perfil como investidor.

Como sabemos existem diversas opções para se investir no mercado financeiro. Para escolher a melhor opção de investimento, o investidor deve levar em conta diversos fatores: propensão a risco, relação risco x retorno, prazo de investimento, liquidez da modalidade para seu investimento e valor do investimento.

Por mais conservador que seja o investidor, qualquer opção está sujeita a algum risco. Além disso, ao escolher o investimento é importante considerar por quanto tempo os recursos poderão ficar aplicados. Nesse aspecto, segundo os dados coletados na questão 7 (sete) cerca de 56% dos entrevistados investe em aplicações financeiras por tempo indefinido, 19% adota o prazo máximo de até um ano, 15% até 2 anos e 10% até 5 anos.

Cabe destacar que a diversificação é a distribuição dos recursos em vários ativos, minimizando o risco do portfólio. O ideal é que o investidor possa diversificar os seus investimentos, e desta forma conseguir obter um melhor retorno com menor risco.

Figura 9.

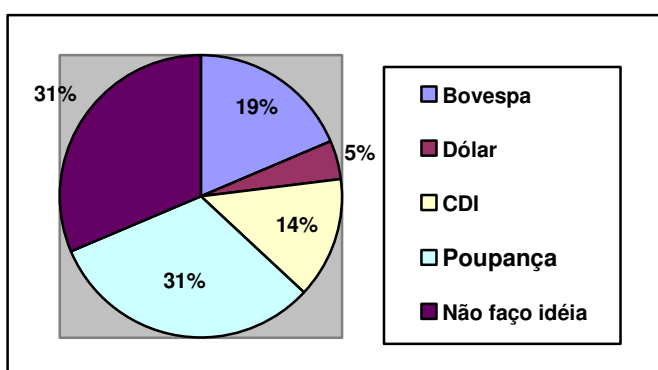


Figura 9: Principal referência de rentabilidade

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Questionados sobre aplicações financeiras com maior experiências, 65% dos entrevistados responderam que tem maior experiência em aplicações em caderneta de poupança, CDB e fundos DI, 25% declararam não ter experiência em aplicações financeiras, 7% já experimentaram aplicações em fundos múltiplos ou cambiais e demais fundos de renda fixa e apenas 3% tiveram experiência em fundos de ações, ações ou derivativos.

Estes dados também contribuem significativamente na caracterização dos perfis dos investidores da agência, pois, como vimos na questão 8 (oito), 81% dos entrevistados ficaram no perfil conservador, 13% no perfil moderado e, apenas 6% no perfil agressivo.

A preferência por aplicações mais seguras condiz com o perfil da maioria dos entrevistados (65%) ao passo que as aplicações com maior risco, como as de fundos de ações e derivados apenas atraem 3% dos entrevistados.

Como vimos anteriormente, sabemos que títulos de renda fixa proporcionam maior segurança aos seus detentores, pois possibilitam ao investidor a visualização e projeção dos ganhos futuros. Os investimentos de renda fixa podem ser prefixados de forma que o investidor possa saber no ato da contratação o valor que vai resgatar no vencimento ou pós fixados quando o valor final só é conhecido no vencimento. São exemplos de investimentos de renda fixa: poupança, CDB/RDB, fundos de renda fixa.

Os títulos de renda variável diferem dos títulos de renda fixa, por que não possuem valor de face, remuneração pactuada e nem vencimento. Os seus valores são determinados pelo mercado. Por isso, não possuem garantia quanto ao retorno dos recursos aplicados, podendo ocasionar grandes oportunidades de lucros ou grandes perdas, a exemplo das ações e fundos de ações.

Ações são títulos nominativos, de renda variável, que representam uma fração do capital social de uma empresa. Quando adquire ações de uma empresa o investidor se torna sócio desta, participando de seus resultados.

Estas ações podem ser convertidas em dinheiro pela sua negociação em Bolsas de Valores ou mercado de balcão. O preço da ação é fruto das condições de mercado (oferta e demanda), refletindo as condições estruturais e comportamentais da empresa, de seu setor econômico e da economia do País.

O investidor em ações pode obter o retorno de seu investimento, seja por meio da valorização do preço da ação, ou da distribuição de lucro da empresa por meio de dividendos. Entretanto, escolher as ações que deve comprar e o momento certo para vender depende de conhecimento técnico especializado. O investidor pode obter este conhecimento e administrar a sua própria carteira de ações ou pode optar pela administração profissional, que é oferecida pelos Fundos de Investimento.

(www.bb.com.br)

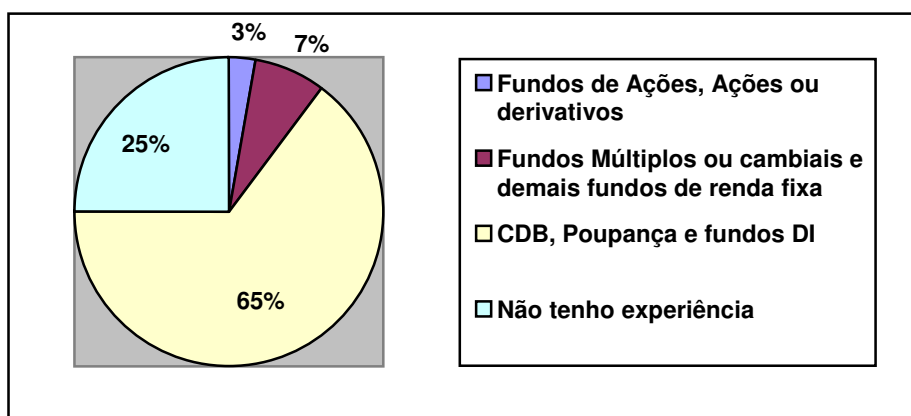


Figura 10: Aplicações Financeiras com maior experiência pelos Investidores

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

No que diz respeito ao seguro, 63% dos clientes questionados responderam que compram seguros conforme a necessidade, afinal nem sempre o risco é grande, 25% dos entrevistados sempre contratam, pois consideram que segurança nunca é demais, 7% compram seguro somente quando necessário, pois na opinião deles não faz mal correr risco e 5% declararam não comprar seguros em nenhuma situação.

Nesse aspecto, cabe lembrar que, como a maioria dos entrevistados não gosta de correr muitos riscos e mantêm suas aplicações seguras, optando por investimentos em poupança ou fundos de renda fixa (65% dos clientes, conforme a questão anterior), a contratação de seguros conforme a necessidade pode ser justificada, pois não correndo muitos riscos os lucros são garantidos e a necessidade de adquirir seguros torna-se secundária.

O cliente que sempre contrata seguros, cerca de 25% dos entrevistados, é aquele que não gosta de correr nenhum tipo de risco, muito pelo contrário. Ao adquirir os seguros pretende aumentar a sensação de segurança, comprando uma tranquilidade maior para si e para seus dependentes.

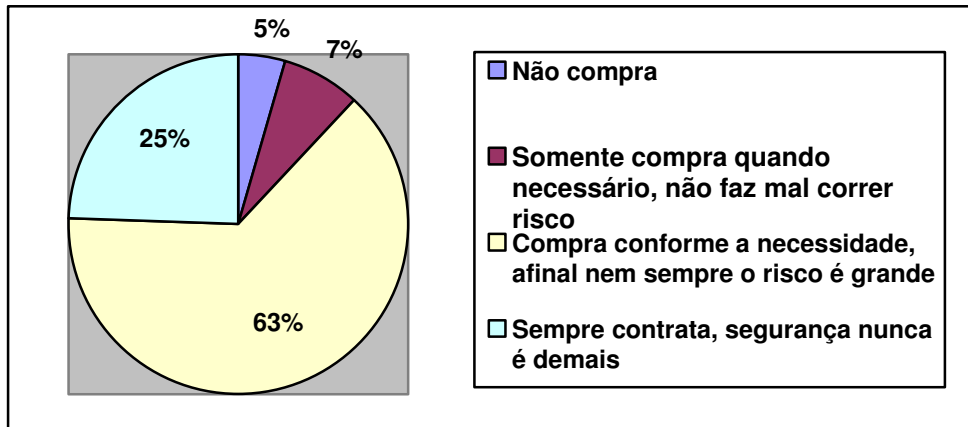


Figura 11: Opinião dos investidores em relação a seguros

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Sobre os investimentos financeiros em fundos de ações, 37% declararam nunca ter aplicado e nem pretendem aplicar, 40% nunca aplicaram, mas admitem a possibilidade de investir num momento oportuno, 14% já investiu em fundos de ações, porém com muito medo e 9% declarou ter investido por sentirem-se atraídos por investimentos de risco.

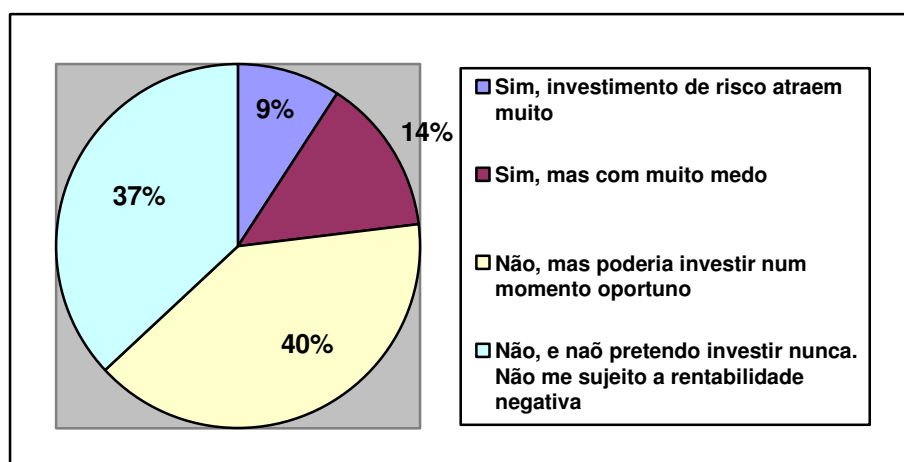


Figura 12: Investimentos em ações ou fundos de ações

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

Como podemos observar, a maioria dos entrevistados (40%) declarou que nunca aplicou em fundos de ações, mas admitem a possibilidade de investimento no futuro. Estes investidores podem ser considerados pela agência, como investidores potenciais, ou seja, aqueles que, como foi citado anteriormente, estão buscando informações e desenvolvendo conhecimentos para, no momento em que se encontrarem preparados, partirem para formas de investimentos variáveis e, que, apesar de inseguras, podem render maiores lucros ao investidor.

Para Assaf Neto (2005, p.316) as decisões financeiras são tomadas em ambientes de incerteza com relação aos seus resultados, pois estão voltadas para o futuro. Dentro desta perspectiva de incerteza, as opções de investimento apresentam alguns aspectos a serem considerados, entre eles: rentabilidade, liquidez e segurança.

”... risco pode ser entendido pela capacidade de mensurar o estado de incerteza de uma decisão mediante o conhecimento das probabilidades associadas à ocorrência de determinados resultados ou valores.”. (Assaf Neto, 2005, p.316)

Quando questionados sobre aceitação de perda em investimentos financeiros de curto prazo, 54% responderam que não aceitariam perda, 38% aceitariam perda máxima de até 5%, 7% aceitariam perda máxima de 15% e apenas 1% aceitaria perda maior de 15% em suas aplicações.

Nesse sentido, o perfil conservador da maioria dos entrevistados faz com que os mesmos não admitam perdas, mesmo em investimentos de curto prazo (54%). Porém, uma parcela significativa de 46% dos clientes está disposta a correr algum risco. Este dado é importante e significativo, no sentido em que, relacionado à questão anterior, pode demonstrar uma maior abertura destes clientes, ou seja, a organização pode ampliar o portfólio de aplicações financeiras para os mesmos, na tentativa de realizar bons negócios.

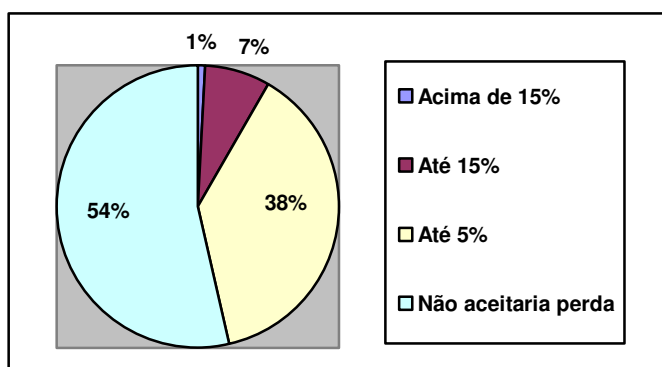


Figura 13: Aceitação de perdas em investimentos de curto prazo

Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

As pessoas entrevistadas, ao responderem sobre a forma pela qual buscam informações ou orientações para investir em aplicações financeiras, em sua grande maioria (55%), afirmaram que solicitam informações a um funcionário do Banco, 21% buscam informações em jornais, revistas ou Internet sobre o melhor investimento, 17% pedem opinião de um amigo ou familiar e apenas 7% decidem sozinhos em que aplicar.

Dessa forma, cabe ressaltar que os funcionários de uma organização bancária, como a agência estudada, possuem uma grande responsabilidade como orientadores financeiros dessa grande porcentagem de clientes que busca, em suas orientações, ampliar seus conhecimentos e justificar suas escolhas.

Como já foi citado anteriormente neste estudo, a intermediação financeira promove e torna compreensível a dinâmica do mercado financeiro.

Assaf Neto (2005, p. 33) define a intermediação financeira como sendo uma forma especializada e voltada para entrosar e atender as expectativas e interesses de agentes econômicos com capacidade de poupança com os tomadores de recursos.

Fortuna (2006, p.140) defende a idéia de que o mercado bancário é considerado o principal responsável pela intermediação financeira entre os agentes econômicos tendo em vista a ampliação de suas funções, Destaca que os bancos dedicam-se atualmente também à prestação de vários serviços que auxiliam na alavancagem para expansão do sistema financeiro e de renda nacional, canalizando recursos de diversas fontes, para os cofres públicos.

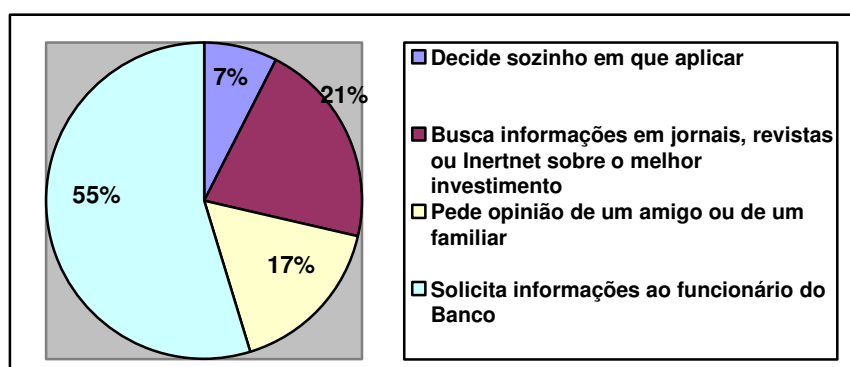


Figura 14: Fonte de consulta de orientações/informações para investir
Fonte: Elaborado pela autora, conforme dados da pesquisa.

6.1. PERFIL DO INVESTIDOR DA AGÊNCIA DO BANCO DO BRASIL DE XAXIM S.C.

Após analisada a amostra de 108 (cento e oito) questionários respondidos pelos clientes, apurou-se o Perfil do Investidor predominante entre os clientes do Banco do Brasil da agência de Xaxim (SC), com base nos parâmetros utilizados pela própria organização bancária. Nesse sentido, obtivemos os seguintes resultados a cerca dos dados coletados:

- 65% dos entrevistados podem ser caracterizados como de perfil “100% Conservador”, ou seja, o investidor prefere abrir mão de uma maior rentabilidade em troca de menor risco em suas aplicações financeiras;
- 34% dos entrevistados podem ser caracterizados como de perfil “80% Conservador e 20% Moderado”, o que significa dizer que estes investidores aceitam flutuações dos rendimentos e uma condição de risco mais significativa, desde que exista a perspectiva de um ganho razoável, porém o risco deve ser referente a apenas 20% dos valores aplicados, sendo que os demais 80% por cento das aplicações estejam seguras, o que define um perfil predominantemente conservador mas com abertura para algumas aplicações de risco.
- 1% dos entrevistados podem ser definidos como de perfil misto, ou seja, “55% Conservador, 25% moderado e 20% agressivo. Isso significa dizer que o investidor aceita a possibilidade de grandes prejuízos com o objetivo de ganhos expressivos. Não tolera rendimentos medíocres por ter a ambição de aumentar seu patrimônio, porém, até o limite de 25% de valor investido. Já, para 20% dos valores aplicados, aceita flutuações nos rendimentos, desde que haja um ganho razoável. Para os demais 55% dos valores aplicados, prefere abrir mão de uma maior rentabilidade para não correr maiores riscos.

6.2. INFORMAÇÕES RELEVANTES OBTIDAS NA ANÁLISE DO PERFIL DO INVESTIDOR CLIENTE DO BANCO DO BRASIL S.A. – AGÊNCIA DE XAXIM (SC).

Constatou-se entre os clientes pesquisados, a predominância do Perfil de Investidor “conservador” devido às seguintes características específicas:

- a) predominam os clientes com idade acima de 41 anos;
- b) 39% dos entrevistados têm dois dependentes e 32% dos pesquisados possuem três dependentes ou mais, o que significa que podem estar provisionando recursos para a educação/formação dos mesmos, bem como para necessidades futuras;
- c) seguindo a tendência do item “b” acima, 53% dos entrevistados declarou estar investindo para formar uma poupança para utilização futura.
- d) 65% tem maior experiência em aplicações em CDB, Poupança e Fundos DI e só 10% experimentaram investimentos com renda variável ou mesmo fundos múltiplos;
- e) a preocupação com a segurança pode ser verificada em 25% dos entrevistados que compram seguro sempre e em 63% compram sempre que sentirem necessidade, pois consideram que segurança nunca é demais;
- f) 54% não aceitaria o risco de perda ou redução do valor investido – desvalorização de ações, ajuste a mercado, taxas sobre os investimentos, etc.
- g) 31% dos entrevistados têm como principal referência de rentabilidade a caderneta de poupança, ao passo que 31% afirmou não fazer idéia de uma referência de rentabilidade, o que também corrobora para o diagnóstico de perfil conservador e indica uma porcentagem significativa de clientes desinformados, com necessidade de maior atenção e esclarecimentos a cerca do assunto.

Analisando-se os dados acima, percebe-se a vocação da praça para captação de investimentos de menor risco, os de renda fixa, pré ou pós-fixados com indexadores tradicionalmente positivos.

Os valores captados em investimentos financeiros pela agência, demonstram uma distribuição coerente com os índices apurados na pesquisa, ou seja, 53,70% estão aplicados em CDB e Poupança contra 46,3% em fundos de investimentos

(inclui-se aqui os fundos DI) . Apurou-se que 54% dos entrevistados não aceitariam perda ou redução no valor do capital investido e que 65% tem maior experiência em aplicações em CDB, Poupança e fundos DI .

6.3. DIFICULDADES DO CLIENTE INVESTIDOR PARA TOMADA DE DECISÃO

O Banco do Brasil oferece ao cliente, opções de investimentos diversificadas. O portfólio de opções de investimentos pode atender aos diferentes perfis de investidor e às diferentes escolhas.

Outro fator positivo é que o Banco vem investindo cada vez mais na capacitação dos seus funcionários para que os mesmos estejam preparados tecnicamente para atender à demanda dos clientes. Um fato que demonstra claramente a preocupação com a qualificação dos funcionários, está na exigência da obtenção das Certificações em Investimentos através do Programa de Certificação Continuada oferecido pela ANBID – Associação Nacional dos Bancos de Investimentos, principal entidade certificadora de profissionais do mercado financeiro brasileiro.

Atualmente são oferecidas duas certificações: Certificação Profissional ANBID – Série 10 (CPA10), para profissionais alocados em agências bancárias que tem contato direto com clientes na comercialização de produtos de investimentos e, Certificação Profissional ANBID – Série 20 (CPA20), para os profissionais que tenham contato com os Investidores qualificados na comercialização de produtos de investimentos. (Disponível em www.anbid.com.br/institucional, acesso em 20.08.2007)

Mas, se por um lado o Banco se profissionaliza, por outro, entre os clientes na sua grande maioria, percebe-se um acentuado desconhecimento sobre as aplicações financeiras, fator que preocupa e deve ser considerado para a tomada de decisões e definição de ações a fim de se reverter esse índice.

Percebe-se que noções básicas - como o fato de que o mercado financeiro oscila entre pólos extremos onde se tem de um lado, a caderneta de poupança com toda a segurança dada pelo governo e com um dos menores índices de rendimento entre as aplicações e, de outro, a compra de ações como um investimento capaz de

trazer maior rentabilidade, mas onde até o retorno do capital investido é incerto - são desconhecidas pela maioria.

Fato acima foi constatado nesta pesquisa. Quando perguntado sobre qual a referência de rentabilidade para investimentos financeiros, 31% referendaram a Caderneta de Poupança, 19% o índice BOVESPA, 14% CDI, 5% o Dólar, porém, 31% responderam “não ter idéia”, ou seja, não têm noção de referência de índice de rentabilidade em investimentos.

Outro fator que revela o pouco conhecimento sobre investimentos pelo cliente, está na resposta às “aplicações com maior experiência” pelos investidores: 65% declaram ter tido experiência em CDB, Poupança e Fundos DI e 25% não têm experiência, e os outros 10% declararam ter experimentado aplicações de renda variável.

A constatação acima, também pode ser atribuída ao Perfil Conservador predominante entre os consultados, porém, ressalta-se a importância da orientação ao investidor, uma vez que, quando questionados sobre qual a fonte de informação ou orientação buscada no momento do investimento, 55% indicaram os funcionários do Banco o que demonstra a importância da capacitação e atitude destes, pois são considerados como consultores pelos clientes.

Entretanto, sabemos que mudanças podem ocorrer facilmente desde que ações práticas sejam tomadas e estabelecidas em grupo. Para Martone (1996, p.8) a estabilidade monetária e a globalização fariam parte de um cenário em que o sistema financeiro brasileiro teria que atuar nos próximos anos. É neste cenário que os agentes deficitários ou superavitários contracenam atualmente em busca de soluções que os conduzam ao sucesso de seus investimentos.

7. CONCLUSÃO

O mercado financeiro, apesar de sua complexidade, tem a função de viabilizar e operacionalizar os fluxos de financiamento da economia, permitindo o repasse de recursos entre agentes superavitários e deficitários.

Esse fluxo, além de permitir um ganho financeiro aos investidores, é de fundamental importância para a economia nacional, pois do outro lado estão os tomadores de empréstimos que por sua vez investem em atividades empresariais, gerando empregos e renda às famílias.

O presente trabalho possibilitou algumas constatações e conclusões que podem contribuir para o incremento dos resultados do Banco do Brasil S.A., agência de Xaxim S.C., enquanto agente captador de investimentos e intermediador de recursos financeiros, bem como, permitir a melhora da satisfação dos clientes investidores com a organização.

Quanto ao perfil do investidor, verificou-se a predominância do “conservador”, ou seja, 72,22 % dos clientes pesquisados abrem mão de um maior rendimento em troca da redução de riscos. As modalidades de investimentos sugeridas pelo Banco a estes investidores são Caderneta de Poupança, CDB, Fundos Referenciados DI e Fundos de Curto Prazo.

Em consonância com o resultado acima observado, a agência pesquisada possui a seguinte composição na captação de investimentos: Caderneta de poupança: 42,64%, CDB: 19,16%, e 18,89% em fundos DI e Fundos de curto prazo. Esses números perfazem 72,69% do volume de investimentos da agência, sendo que o restante, cerca de 19,31%, está aplicado em outras modalidades de fundos de investimentos disponíveis (SISBB –Acordo de Trabalho, acesso em 28.05.2007).

Em nível de Brasil, 70,8% do dinheiro do investidor está aplicado em investimentos de Renda fixa, DI e Fundos de Curto Prazo, o que leva a crer que o perfil de investidor predominante no país é o mesmo encontrado na agência estudada, o Perfil Conservador. (Revista Isto é Dinheiro, 2007, p.82).

Parece natural que o cliente busque maior segurança nos seus investimentos, aceitando uma menor rentabilidade em troca da minimização do risco, porém, procurou-se verificar outros fatores que pudessem influenciar a predominância do perfil conservador, entre eles, o grau de conhecimento dos produtos disponíveis

para investimento financeiro. Grande parte dos entrevistados declarou não ter idéia sobre os índices de referência para remuneração de investimentos, o que demonstra que a falta de conhecimento, limita as opções de escolha e leva os investidores a buscarem apenas o que lhe é conhecido, optando desta forma por investimentos tradicionais, como a caderneta de poupança.

Com o objetivo de propagar o conhecimento sobre os mecanismos que devem ser observados nos investimentos pessoais, várias entidades disponibilizam programas de educação para o investidor que deseja capacitar-se em investimentos no mercado financeiro. Estas orientações são disponibilizadas ao público em geral, via Internet, nos sites dos principais Bancos comerciais, da BOVESPA, da ANBID, entre outros. Informações sobre investimentos também podem ser obtidas em jornais impressos, tele jornais, revistas, livros técnicos ou mesmo em cursos presenciais de fácil acesso.

Basta para tanto, que o investidor tenha interesse e disponha de condições para buscar o conhecimento. Porém, este interesse deve ser despertado e encorajado, principalmente pelas agências destes clientes, através de seus funcionários, pois, como vimos, os mesmos são procurados pela maioria dos investidores para orientações e para sanar dúvidas, ou mesmo para conversas informais sobre as mais variadas transações bancárias.

Nesse sentido, um papel importante foi atribuído ao funcionário do Banco, que aparece como a principal fonte de informações para o cliente que quer investir no mercado financeiro. Este fato demonstra a grande responsabilidade das organizações bancárias e, conseqüentemente, de seus funcionários em retribuir a confiança neles depositada. Torna-se cada vez mais importante o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados através da constante capacitação profissional dos envolvidos na tarefa de orientação financeira, na melhoria das condições dos canais de comunicação e na operacionalização dos negócios.

Ainda que haja uma mudança de postura do investidor e o desenvolvimento de uma cultura financeira, no sentido de que as pessoas busquem auto capacitar-se para os investimentos, o papel dos funcionários do Banco continuará sendo extremamente importante no que diz respeito à conquista e retenção destes clientes.

O mercado financeiro disponibiliza produtos que podem ser facilmente copiados entre os concorrentes e em grande parte são pouco diferenciados entre os diferentes *players*. Os produtos também podem ser considerados como serviços,

pela sua variabilidade, intangibilidade, inseparabilidade e perecibilidade. Neste contexto, o que faz a diferença, é a qualidade do atendimento e o relacionamento estabelecido com o cliente, que também deve ser pautado pela ética e respeito de ambos os lados.

Ao término deste trabalho, pode-se perceber sua importância e o atingimento dos objetivos traçados. Por outro lado, cabe também elencar fatores que, por sua natureza, limitaram a realização do mesmo:

- acesso aos entrevistados – a maioria das entrevistas foram feitas por telefone e em minoria, pessoalmente. Alguns dos entrevistados responderam prontamente, outros com certa resistência e outros pertencentes ao público alvo, preferiram não responder por motivos diversos. Também no que diz a este aspecto, muitos clientes residentes em áreas rurais, não foram entrevistados por falta de condições de acesso;

- bibliografia – o assunto “perfil do investidor”, raramente é citado em obras que tratam de investimentos financeiros. O mesmo é frequentemente tratado em revistas em geral e técnicas e internet. Dessa forma, utilizou-se muitas dessas matérias disponibilizadas nestes meios de comunicação e de periódicos editados por bancos e organizações que intermediam investimentos financeiros;

- tecnologia da informação - outro fator é a tecnologia da informação que disponibiliza e possibilita o acesso às mais variadas fontes de informações. Porém, percebeu-se a necessidade de maior treinamento e conhecimento na área, para se executar um excelente trabalho de pesquisa;

- orientação – apesar do esforço, acompanhamento e boa vontade demonstrada entre as partes, orientadora e orientada, a comunicação ficou limitada a e-mails, nem sempre completos e tempestivos, para que as dúvidas fossem discutidas e que o estudo pudesse ser ainda mais consistente.

- tempo – o presente trabalho foi realizado concomitante ao período de aulas do curso que envolvia leituras longas, trabalhos e provas, e, mais a jornada de trabalho de 8 horas diárias.

Poder-se-ia desta forma, em futuros trabalhos e estudos, aprimorar a comunicação entre os protagonistas – orientado e orientador - bem como, dedicar maior espaço à matéria de Monografia durante o curso de pós-graduação.

APÊNDICE – FORMULÁRIO DE COLETA DE DADOS

Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Escola de Administração

PESQUISA SURVEY - QUESTIONÁRIO**PERFIL DO INVESTIDOR DIANTE DO PORTFOLIO DE POSSIBILIDADES PARA
INVESTIMENTO FINANCEIROS NO BANCO DO BRASIL**

Curso de Especialização em Gestão de Negócios Financeiros – GNF/BB

Rosmari Bertolo Cadore
Orientadora: Letícia de Oliveira

1. Qual a sua idade?

- Abaixo de 25 anos De 25 a 40 anos
 De 41 a 55 anos Acima de 55 anos

2. Qual é seu grau de escolaridade:

- primeiro grau segundo grau
 terceiro grau especialização, mestrado ou doutorado
 primeiro grau incompleto segundo grau incompleto

3. Qual o seu estado Civil

- Casado
 Solteiro/Viúvo
 Separado

4. Qual é sua área de atuação

- Profissional Autônomo
 Comércio
 Indústria
 Agropecuária

5. Quantas pessoas dependem de você financeiramente?

- Nenhuma Um dependente
 Dois dependentes Três ou mais

6. Seus investimentos representam que percentual do total do seu patrimônio?

- Até 25%
 Entre 26% e 50%
 Entre 51% e 75%
 Mais de 75%

7. Qual o prazo disponível para suas aplicações?

- Indefinido, pois não tenho planos para sua utilização
 No máximo 5 anos
 No máximo 2 anos
 No máximo 1 ano

8. Qual o principal objetivo dos seus investimentos?

-) Obter rentabilidade superior à proporcionada por investimentos tradicionais mesmo assumindo risco de possíveis perdas
-) Diversificar os investimentos
-) Formar uma poupança para utilização futura
-) Preservar seu patrimônio

9. Qual a sua melhor referência de rentabilidade?

-) Índice das bolsas de valores
-) Dólar
-) CDI
-) Poupança
-) Não faço idéia

10. Quais as aplicações financeiras em que você tem maior experiência?

-) Fundos de Ações, Ações ou derivativos
-) Fundos Múltiplos ou cambiais e demais fundos de renda fixa
-) CDB, poupança e fundos DI
-) Não tenho experiência

11. Qual a sua opinião em relação a seguros?

-) Não compra
-) Somente compra quando é extremamente necessário, não faz mal correr risco
-) Compra conforme a necessidade, afinal nem sempre o risco é grande
-) Sempre contrata, segurança nunca é demais

12. Você já investiu em ações ou fundos de ações?

-) Sim, pois investimentos de risco me atraem muito
-) Sim, mas com muito receio
-) Não, mas poderia investir num momento oportuno
-) Não, e não pretendo investir nunca, pois não me agrada a idéia de estar sujeito à rentabilidade negativa.

13. Caso sua aplicação tenha perda no curto prazo, qual seria o percentual de perda aceitável?

-) Acima de 15%
-) Até 15%
-) Até 5%
-) Não aceitaria perda

14. Quando você quer investir:

-) Decide sozinho em que aplicar
-) Busca informações em jornais, revistas ou internet sobre a melhor opção de investimento
-) Pede opinião de um amigo ou de um familiar
-) Solicita informações ao funcionário do Banco

BIBLIOGRAFIA

ASSAF NETO, Alexandre A. **Mercado Financeiro**. 6ª. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

Banco do Brasil S.A. **Banco Responsável – Entenda o Mercado** – Portal BB. Disponível em <http://www.bb.com.br> – acesso em 15.04.2007

Banco do Brasil S.A. **Acordo de Trabalho Agência 0996-2 Xaxim (SC) 1º SEM/2007** – Disponível em SISBB – Sistema de Informações Banco do Brasil – acesso em 28.05.2007.

BANCO DO BRASIL - ORIENTANDO INVESTIMENTOS FINANCEIROS, 1 – **Instrumentos Financeiros** – Brasília, DF. Curso Auto Instrucional: Banco do Brasil, 2002, 100 p.

CHEROBIN, Ana P.M.S.; RIGO, Cláudio M.; LEMES JUNIOR, Antonio A. **Administração Financeira - Princípios, Fundamentos e Práticas Brasileiras**. 2ª. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2005.

FORTUNA, Eduardo. **Mercado Financeiro - Produtos e Serviços**. 16ª. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.

GESTÃO DE NEGÓCIOS FINANCEIROS. Monografia – Disponível em <http://www.eavirtual.ea.ufrgs.br/bb>, acesso em 29.05.2007)

Infomoney - **Guia do Investidor** – Disponível em <http://www.infomoney.com.br> – acesso em 28.04.2007.

InvestGuia – **Suas Finanças – Entendendo os Riscos** – Disponível em <http://br.geocities.com/investguia/fin5.htm> - acesso em 28.04.2007

Isto é Dinheiro. **Dinheiro do Investidor**. São Paulo: Editora Três, n. 517, ago. 2007 82 p. Revista.

Kotler, Philip. **Administração de Marketing: Análise, Planejamento, Administração e Controle**. 5ª. Ed. São Paulo: Atlas, 1998.

LAMB, Roberto. In: **Consultoria em Investimentos Financeiros**, Apostila UFRGS, 2006.

LUZ, Antonio Carlos Colangelo. **O bom momento do BB**. Revista Carta Capital, São Paulo, Ed. Confiança Ltda, n. 440, maio 2007 .

MARTONE, Celso L. **Globalização – Impactos no Setor Bancário**. Profissionalização – O Diferencial da Competitividade, Brasília, v. 1, n. 3, set/1996.

PETROS, Francisco. **Finanças Pessoais – Bons sinais no front interno**. Revista Carta Capital, São Paulo, Ed. Confiança Ltda, n. 438, abr. 2007.

SAMARA, Beatriz S; BARROS, José C de. **Pesquisa de Marketing – Conceitos e Metodologia**. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1994.

VASCONCELOS, Marco Antonio Sandoval de; GREMAUD, Amaury Patrick ; JÚNIOR, Rudinei Toneto. *Economia Brasileira Contemporânea*. 4. ed. São Paulo, Atlas, 2002.